



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y
SUGERENCIAS (PQRS)**

VIGENCIA

ENERO - JUNIO 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO AGOSTO DE 2026

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, como el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos, con el fin de contribuir con la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, que satisfagan las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. Observando los requisitos legales y reglamentarios.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del artículo 76 del “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN” y la normatividad vigente, respecto a la atención eficaz y oportuna de las peticiones, quejas, denuncias, consultas y/o reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Chía.

El proceso abarca las actividades de atención al usuario desde recibir la petición, queja, reclamo, denuncia, consultas y solicitudes de información, hasta los resultados sobre la gestión realizada con sus respectivas acciones de mejora que garanticen que la atención se preste en óptimas condiciones y de acuerdo con las normas legales vigentes.

La información analizada corresponde al periodo comprendido de enero a junio de 2026.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes etapas:

- Solicitud, revisión y evaluación de la información presentada sobre peticiones quejas y reclamos allegados y gestionados durante el primer semestre de 2026 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a los servicios públicos domiciliarios de AAA.
- Se realizó seguimiento al sistema de correspondencia de Emserchía E.S.P, el cual contiene las solicitudes de diversas partes interesadas.

En consecuencia, el presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra contenida en el aplicativo SYSMAN, módulo Comercial de Servicios Públicos; la base de datos del sistema de correspondencia CORRYCOM gestionada por el área de gestión documental y la información suministrada por las respectivas áreas.

Es de aclarar que por tratarse de una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, estamos bajo la

supervisión y vigilancia de la SSPD quien da lineamientos para la atención a los usuarios de los servicios. Por lo anterior, el informe será presentado en dos partes. La primera parte, correspondiente a la atención de PQRS del área comercial directamente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los parámetros de la Superintendencia; y una Segunda parte correspondiente a los radicados del área de correspondencia conforme a lo exigido normativamente.

4. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 87 de 1993	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026	"Colombia potencia Mundial de la Vida" Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2023 - 2026.
Decreto 1122 de 2024	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de transparencia y ética pública

5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

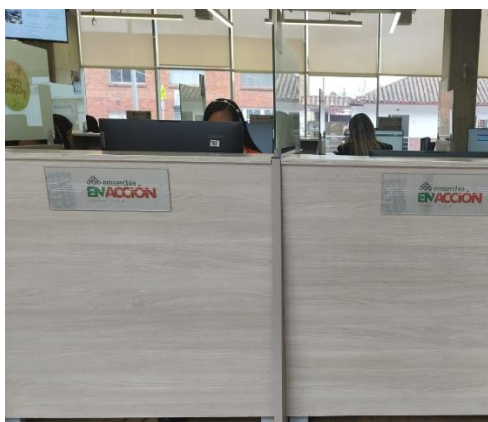
La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchía E.S.P. cuenta con diferentes mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

- **ATENCIÓN PERSONAL:** Con la finalidad que los usuarios puedan presentar sus solicitudes y/o PQR'S presencialmente, la Empresa cuenta con un canal de comunicación directo en los centros de Atención al Usuario "CAU", ubicados en: La calle 11 No. 17 - 00, Centro Administrativo Municipal CAM y en Bojaca calle 29 # 6-44.

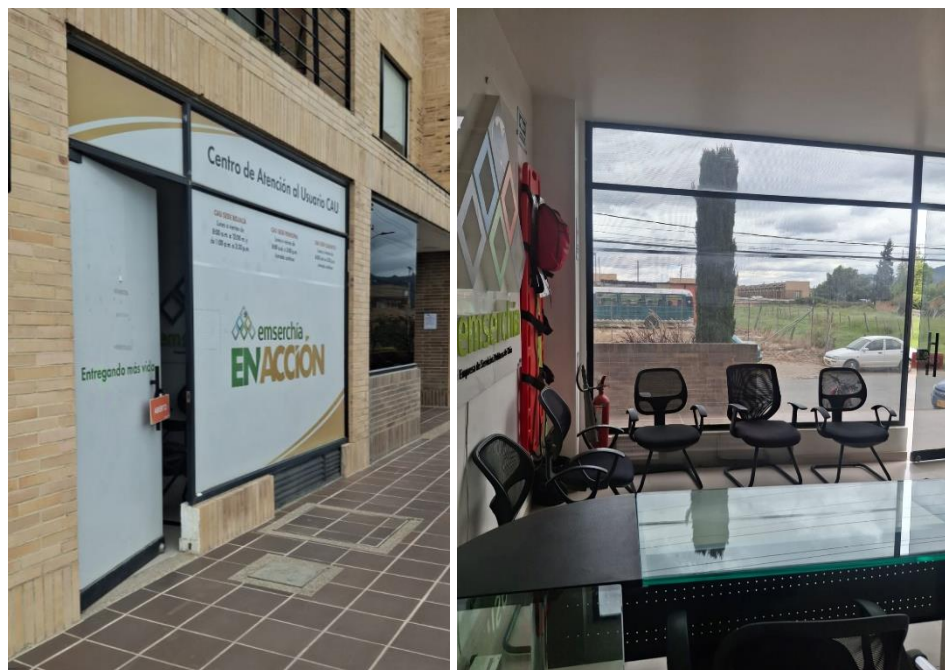
- CAU Calle 11 No. 17 – 00



- CAU Centro Administrativo Municipal CAM



- CAU Bojacá calle 29 #6-44



- **LÍNEA TELEFÓNICA:** Como medio de comunicación la empresa cuenta con la línea telefónica PBX (601) 4926464 extensiones 101, 102 y 103 donde se gestionan las diferentes solicitudes o PQR'S, las cuales son direccionadas al Centro de Atención al Usuario CAU para dar solución y/o respuesta.



- **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican y se distribuyen las solicitudes internas y externas que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental la cual depende de la Dirección Administrativa y Financiera.



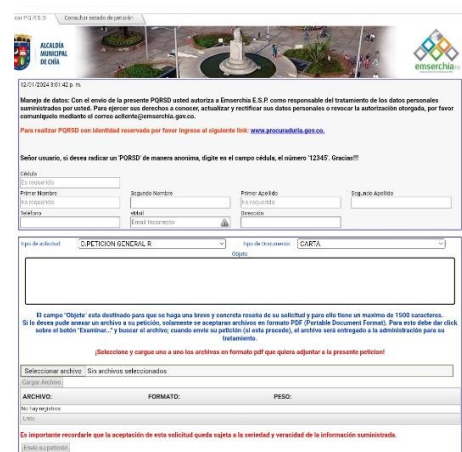
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores cuentan con un canal de comunicación donde pueden dejar voluntariamente sus comentarios, recomendaciones e inquietudes, las cuáles serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación de los servicios de la Empresa. El buzón se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, mensualmente se realiza apertura del buzón dejando constancia en acta y programación de las actividades pertinentes con el fin de mejorar el servicio, para este semestre la Oficina de Control interno solicito los soportes de apertura de buzón y la relación de solicitudes presentadas en este periodo.



- **DIGITURNO:** Es un sistema que optimiza y organiza la atención física a través de un hardware que se controla con un *software* específico para gestionar los turnos de atención en los Centros de Atención, se encuentran en los CAU ubicado en la calle 11 No. 17 – 00 y en el Centro Administrativo Municipal (CAM), el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital.



- **PÁGINA WEB.** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además se cuenta con un chat en el que se atienden todas las dudas inquietudes y demás requerimientos.

- **CORREO ELECTRÓNICO.** La recepción de PQR'S se realiza a través de los correos electrónicos contactenos@emserchia.gov.co y acliente@emserchia.gov.co



6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2026 PRIMER SEMESTRE

6.1 GESTIÓN PQRS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS AAA.

Teniendo como marco de referencia, el estatuto de Servicios públicos Domiciliarios que es la ley 142 de 1994, la cual define en su art. 153:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa...”

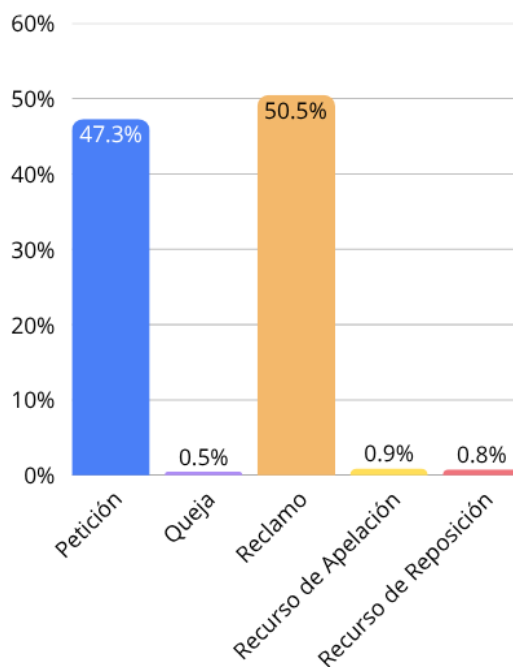
En consecuencia la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., dando cumplimiento a los lineamientos que rigen la materia, cuenta en la actualidad con tres Centros de Atención al Usuario CAU y diversos mecanismos de atención (Ver numeral 5) para atender y tramitar las reclamaciones y peticiones con ocasión de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Subdirección de Atención al Cliente adscrita a la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio del 2026, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.

Para el periodo (enero - junio) de la vigencia 2026 se recibieron un total de **4413** PQRS, así:

CANTIDAD MENSUAL DE PQRS POR TRÁMITE									
TIPO DE TRAMITE / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL POR TRÁMITE	PORCENTAJE
PETICIÓN	313	335	365	346	318	410	2087	348	47,3%
QUEJA	3	4	1	5	6	5	24	4	0,5%
RECLAMO	218	542	295	473	248	452	2228	371	50,5%
RECURSO DE APELACIÓN	3	6	7	12	8	2	38	6	0,9%
RECURSO DE REPOSICIÓN	2	6	6	5	14	3	36	6	0,8%
TOTAL	539	893	674	841	594	872	4413	736	100,0%

De **4413** PQRS radicadas en el periodo enero a junio de 2026, el 50.5% corresponde a Reclamo, el 47.3% a Petición, el 0.9% a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0,8% a recurso de reposición y 0,5% a Queja, como se muestra en la siguiente gráfica:

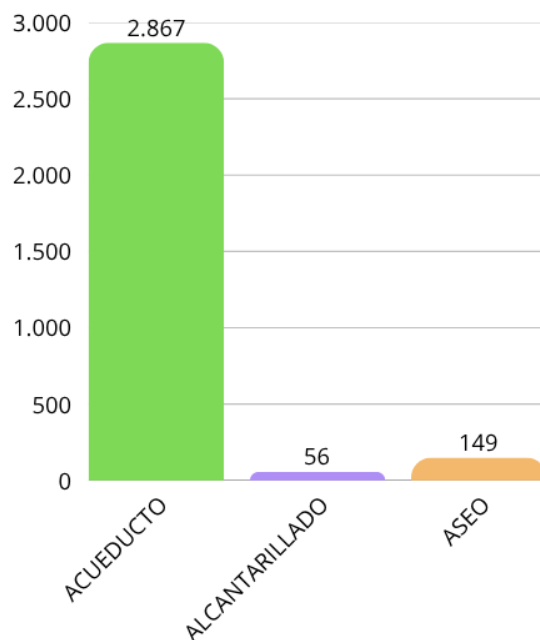


6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

El servicio de acueducto recibió la mayor cantidad de PQRS presentando 2867 solicitudes, aseo 1490 solicitudes y alcantarillado 56 solicitudes; sin embargo, hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios.

CANTIDAD DE PQRS POR SERVICIO				
TIPO DE SOLICITUD / SERVICIO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
PETICIÓN	1076	25	986	2087
QUEJA	22		2	24
RECURSO DE REPOSICIÓN	31		5	36
RECURSO DE APELACIÓN	36		2	38
RECLAMO	1702	31	495	2228
TOTAL	2867	56	1490	4413

GRAFICA CANTIDAD DE PQRS CLASIFICADAS POR SERVICIO

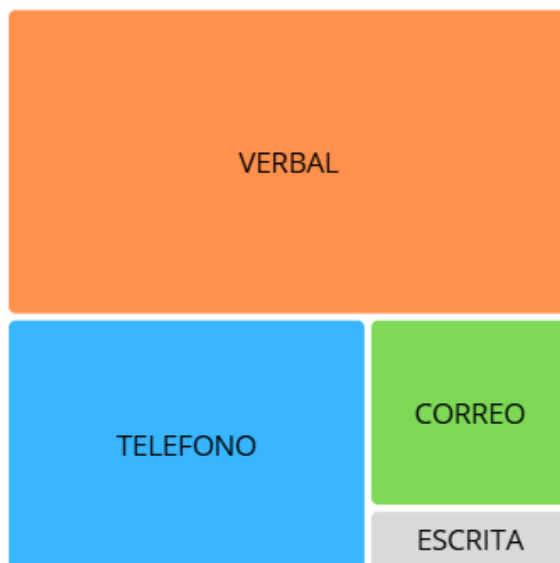


6.1.2
PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN.

De acuerdo a la información entregada por la Dirección Comercial y la verificación realizada sobre la información, se clasifican las PQRS por medio de recepción con los siguientes datos para el primer semestre de la vigencia 2026:

CANTIDAD MENSUAL DE PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN							
CANAL / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CORREO	66	116	135	170	127	164	778
VERBAL	296	540	314	397	248	423	2218
TELEFONO	156	176	191	230	188	235	1176
ESCRITA	21	61	34	44	31	50	241

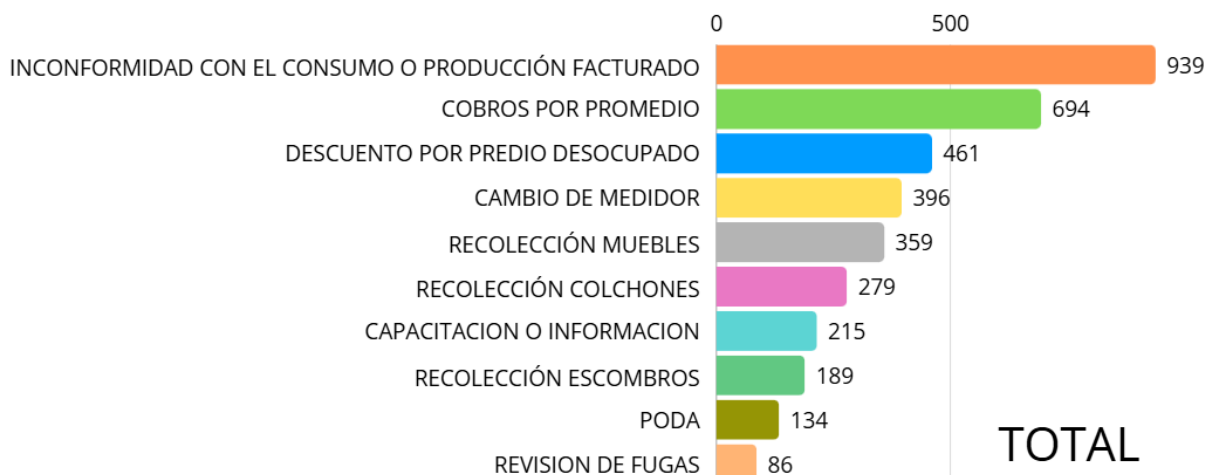
Teniendo en cuenta lo anterior, se recibieron 2218 solicitudes recibidas presencialmente (Verbal), 1176 solicitudes recibidas vía teléfono, 778 solicitudes recibidas por correo electrónico y 241 solicitudes de manera escrita.

GRAFICA DE PQRS CLASIFICADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN


6.1.3 CAUSALES DE PQRS.

Del total de PQRS recibidas las causales con mayor número de solicitudes en el periodo de enero a junio de 2026 fueron: inconformidad con el consumo o producción facturado con 939 solicitudes, le sigue; cobros por promedio con 694 solicitudes, seguida por descuento por predio desocupado, con 461 solicitudes, cambio de medidor, con 396 solicitudes, recolección de muebles 359 solicitudes, recolección de colchones 279 solicitudes.

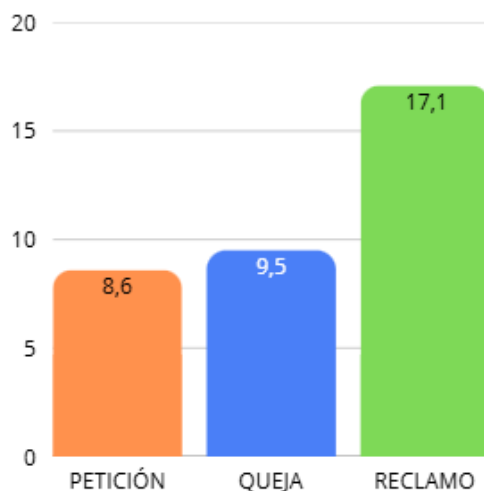
CAUSAL / MES	TOTAL		
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	939	TRASLADO DE MEDIDOR	77
COBROS POR PROMEDIO	694	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	83
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	461	CAMBIO REGISTRO	49
CAMBIO DE MEDIDOR	396	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	53
RECOLECCIÓN MUEBLES	359	SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO	46
RECOLECCIÓN COLCHONES	279	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.	33
CAPACITACION O INFORMACION	215	SOLICITUD DE TRASLADO DE PAGO	28
RECOLECCIÓN ESCOMBROS	189	EQUIPO SUCCION - PRESION	22
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	31	RETIRAR MEDIDOR PARA TRAMITAR GARANTIA	19
PODA	134	ADECUACION DE LA ACOMETIDA	15
CAMBIO DE DATOS BASICOS	82	TARIFA INCORRECTA	15
REVISION DE FUGAS	86	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	11
		SOLICITUD DE ESTADO DE CUENTA	12
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	11		
PAGO SIN ABONO A CUENTA	8		
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO	7		
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	8		
GESTION DE CARTERA	7		
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6		
CAMBIO DE CAJILLA	5		
SOLICITUD DE CAMBIO DE USO	4		
REVISION DE MEDIDOR EN EL LABORATORIO	2	ESTRATO INCORRECTO	2
CLASE DE USO INCORRECTO	4	SAP	2
RECONEXION DEL SERVICIO	2	COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA	2
LECTURA INCORRECTA	2	LLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD, AFORO, SL	11
COBRO DE MEDIDOR	2	TOTAL	4413



6.1.4 TIEMPO DE RESPUESTA

Acorde con la información suministrada por el área comercial se puede evidenciar que el tiempo de respuesta de las PQR'S recibidas, fueron contestadas dentro de los términos de Ley, conforme al Decreto 1755 del 2015. Con un promedio de respuesta general de 13,1 días, como se muestra en el siguiente cuadro.

TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE							
TIPO DE TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA
PETICIÓN	8,8	9,1	8,1	8,5	8,1	9,2	8,6
QUEJA	8,3	9,8	5,0	7,6	13,3	8,4	9,5
RECLAMO	17,2	18,9	17,9	17,2	16,4	13,9	17,1
RECURSO DE APELACIÓN	44,7	39,3	39,3	26,5	32,7	15,0	33,5
RECURSO DE REPOSICIÓN	45,5	34,3	29,2	37,8	30,3	15,0	32,5
TOTAL PROMEDIO MENSUAL	12,5	15,3	12,8	13,7	12,2	11,4	13,1



Es importante mencionar que al realizar la verificación de la información suministrada por el área comercial de tiempos de respuesta en archivo excel, no se logro establecer la concordancia de las cifras de tiempos de respuesta, por lo anterior se transcribe la información suministrada sin modificaciones, dejando la recomendación pertinente al área comercial.

7. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

Emserchia E.S.P. cuenta con el sistema de correspondencia CORRYCOM, en el que se registran todas las solicitudes de las personas naturales y/o jurídicas, este sistema es administrado por el técnico y el auxiliar de Gestión Documental, de donde surge la siguiente información:

- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar cual tiene mayor cantidad de solicitudes.
- Se puede identificar por área o dependencia que radicados ameritan respuesta.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas.
- Respecto a los términos de respuesta, no existe un lineamiento para determinar el tiempo de respuesta según las especificaciones normativas.

7.1 GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

Los datos presentados a continuación corresponden a la información suministrada por la técnico administrativa sobre la gestión de radicados durante el primer semestre de la vigencia 2026.

Asignación por Áreas de Radicados

Para el periodo de enero a junio de la vigencia 2026, en el área de correspondencia, se recibió **2348** radicados, los cuales fueron asignados así:

COMUNICACIONES CORRYCOM				
ÁREA	ENVIADA	RECIBIDA	VENCIDOS	PORCENTAJE DE COMUNICACIONES ENVIADAS
OPERATIVA	864	1073	3	45,70%
SERVICIO AL CLIENTE	4300	387		16,48%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	116	306		13,03%
COMERCIAL	79	245		10,43%
GERENCIA	25	127		5,41%
JURIDICA	82	101	37	4,30%
PLANEACIÓN	116	49		2,09%
SUBGERENCIA	1	23		0,98%
DISCIPLINARIO	175	22		0,94%
CONTROL INTERNO	15	15		0,64%
OPERACIONES COMERCIALES	4355			0,00%
TOTAL	10128	2348	40	100,00%

PORCENTAJE DE COMUNICACIONES ENVIADAS - CORRYCOM



Como se puede evidenciar, el mayor volumen de correspondencia que ingresa a la empresa está asignada para la Dirección Técnica Operativa con un 45,70%, Subdirección Servicio al Cliente con 16,48%, seguido por la Dirección Administrativa y Financiera con un 13,03%, comercial con el 10,43%, gerencia con 5,41% y Dirección Jurídica y contratación con un 4,30 %, entre otros. Cabe aclarar que algunas de las solicitudes que ingresan a Gerencia son direccionadas a las áreas responsables según el tipo de solicitud o requerimiento.

Gestión de Radicados

De los 2348 radicados, las áreas jurídica y operativa presentaron comunicaciones vencidas con corte a junio de 2026, la oficina de control interno recomienda al área de Gestión documental realizar los debidos seguimientos para evitar sanciones o vencimientos en las comunicaciones.

Recomendaciones

- ✓ Establecer un cronograma de apertura del buzón físico y seguimiento a las diferentes solicitudes que por este medio reciba la empresa.
- ✓ Incluir dentro de los informes las líneas de telefonía móvil de atención a los usuarios.
- ✓ Garantizar la capacitación continua en las competencias requeridas para la atención al usuario.
- ✓ Realizar un análisis al cálculo, formula o método que establece los tiempos de respuesta, garantizando la veracidad de la información.
- ✓ Establecer los responsables y controles necesarios que garanticen la respuesta oportuna y de fondo de cada una de las PQRS radicadas.
- ✓ Establecer por medio del análisis de los indicadores presentados en el informe de PQRS semestral oportunidades de mejora a través de acciones, planes o estrategias medibles con objetivos definidos.
- ✓ Articular junto con la oficina de Gestión Documental gestionar periódicamente correos informando el vencimiento de los comunicados.



HECTOR LEONARDO CAMPOS FANDIÑO

Jefe Oficina Control Interno.