



**emserchía** a.a.a  
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

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

**VIGENCIA**

**JULIO - DICIEMBRE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE DE 2024**

## 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 segundo semestre de la vigencia 2024, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, así como de las políticas y procedimientos establecidos, con el fin de contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA, garantizando la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P., en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

## 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 2024.

## 3. METODOLOGÍA

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

- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el segundo semestre de 2024 a la Dirección Comercial de Emserchía E.S.P. correspondientes a las solicitudes presentadas por usuarios de 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 determina los 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
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 87 de 1993</b>	Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
<b>Ley 142 de 1994</b>	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario de Función Pública
<b>Decreto 648 de 2017</b>	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función
<b>Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026</b>	“Colombia potencia Mundial de la Vida” Por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2023 - 2026.

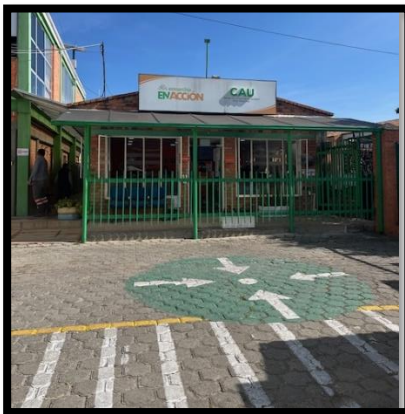
## 5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, Emserchia E.S.P. cuenta con numerosos mecanismos en los

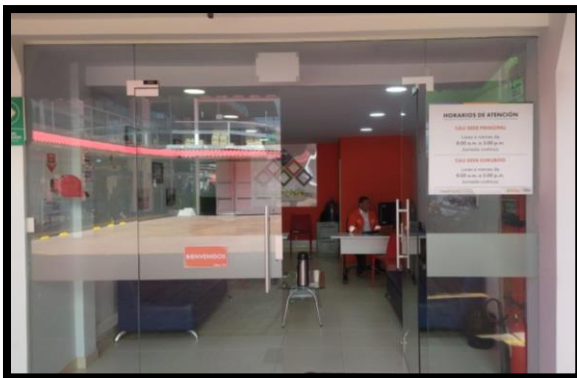
que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

- **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 Comercial Curubito y en Mercedes de Calahorra.

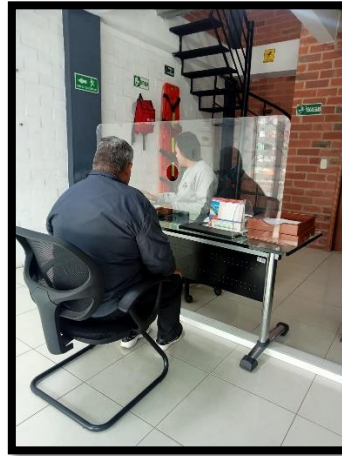
- Calle 11 No. 17 – 00



- Centro Comercial Curubito



- Mercedes de Calahorra.



- **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.



- **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.

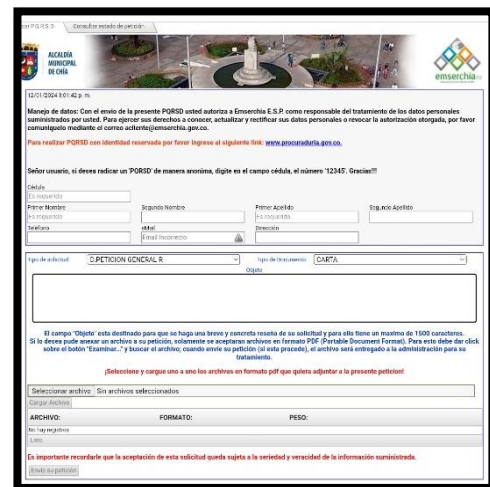
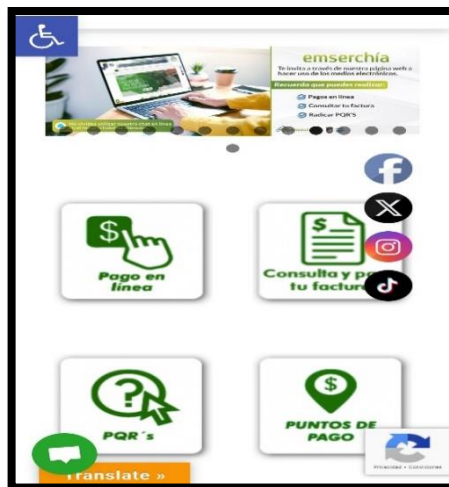


- **DIGITURNO:** Es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de un hardware y que se controla con un *software* específico para manejar la fila de espera en la empresa, logrando mejorar la organización de la atención y la experiencia del Cliente, se encuentra ubicado en la calle 11 No. 17 – 00, 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

llamado desde la comodidad de una sala de espera.



- **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](mailto:contactenos@emserchia.gov.co) y [acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co)



## 6. GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2024 SEGUNDO 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.

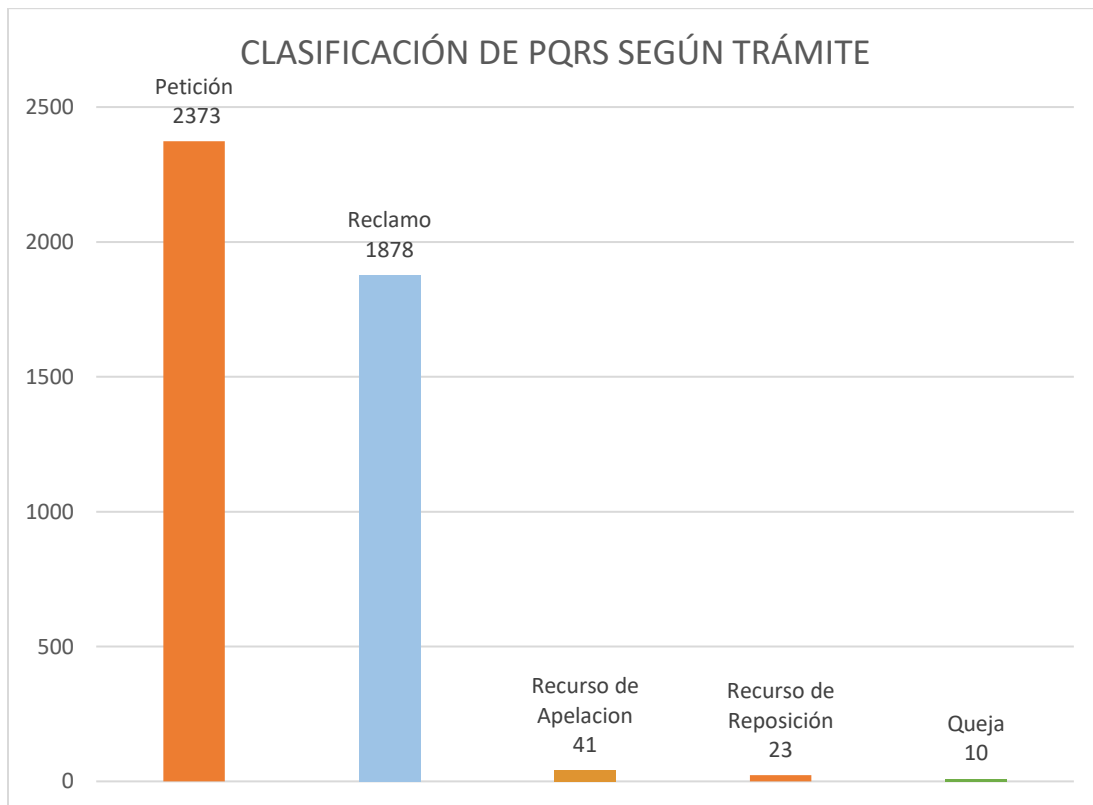
A continuación, se incluirán los datos relativos a la atención de PQR'S atendidas y tramitadas por parte de la Dirección Comercial durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2024, los cuales hacen parte de la información consignada en el aplicativo SYSMAN y la información reportada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante el Sistema Único de Información - SUI.

Para el periodo (Julio - Diciembre) de la vigencia 2024 se recibieron un total de **4325** PQRS, así:



CLASIFICACIÓN DE PQRS POR TRÁMITE									
TRÁMITE / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PORCENTAJE
Petición	400	277	383	518	439	356	2,373	396	54,87%
Reclamo	252	323	210	471	208	414	1,878	313	43,42%
Recurso de Apelacion	10	10	6	8	4	3	41	7	0,95%
Recurso de Reposición	3	3	6	2	6	3	23	4	0,53%
Queja	2	4	1			3	10	3	0,35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>617</b>	<b>606</b>	<b>999</b>	<b>657</b>	<b>779</b>	<b>4,325</b>	<b>721</b>	<b>100,00%</b>

De **4325** PQRS radicadas en el periodo julio a diciembre de 2024 el 54,87% corresponde a Peticiones, el 43,42% a Reclamos, el 0,95% a Recurso Subsidiario de Apelación, el 0,53% a recurso de reposición y 0,35% a Queja, como se muestra en la siguiente gráfica.

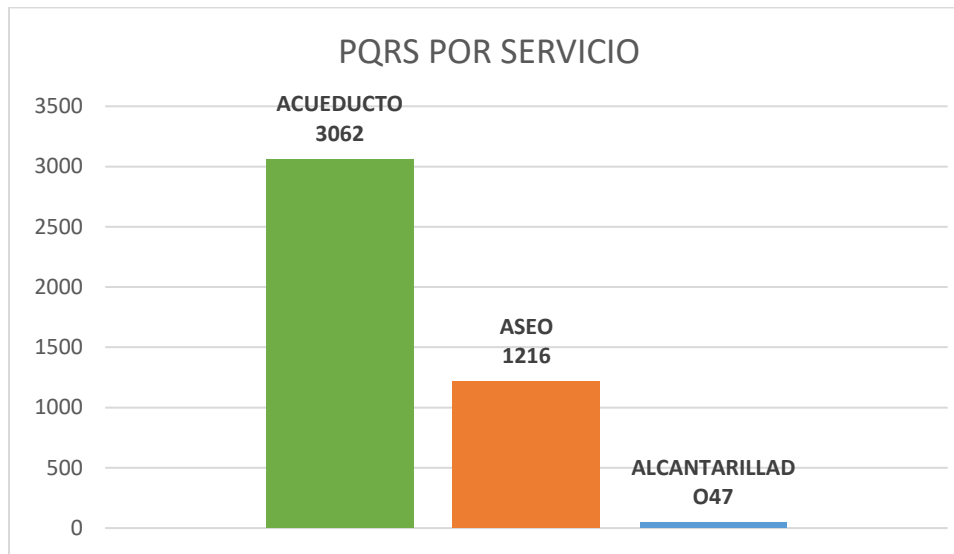


Se evidencia un aumento de 266 PQR'S con respecto al primer semestre 2024.

### 6.1.1 PQRS por Servicio Público Domiciliario

El servicio de acueducto recibió la mayor cantidad de PQRS presentando el 71%, aseo el 28% y alcantarillado 1%; sin embargo hay que tener presente que muchas de las PQRS son aplicables a dos o tres de los servicios y se relacionan en cada uno.

TIPO DE TRAMITE POR SERVICIO							
SERVICIO / TIPO DE TRAMITE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	RECURSO DE APELACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	1493	8	1503	37	21	3062	71%
ASEO	849	2	361	2	2	1216	28%
ALCANTARILLADO	31	0	14	2		47	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2373</b>	<b>10</b>	<b>1878</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>4325</b>	<b>100%</b>

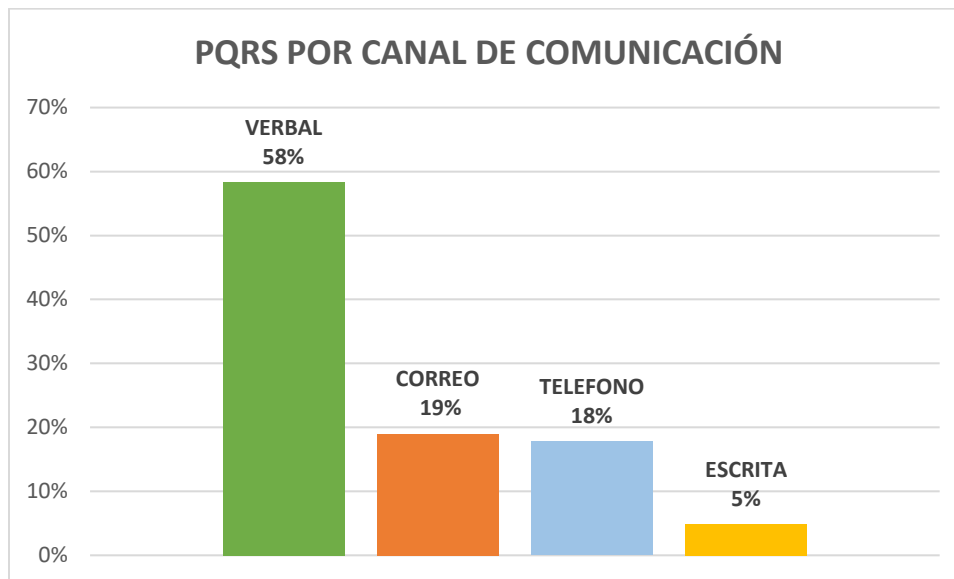


### 6.1.2 PQR'S POR CANAL DE RECEPCIÓN.

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 segundo semestre de la vigencia 2023:

CLASIFICACIÓN DE PQRS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN									
CANAL/ MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO	PORCENTAJE
VERBAL	393	409	333	551	358	478	2522	420,33	58%
CORREO	101	99	96	245	145	137	823	137,17	19%
TELEFONO	151	78	131	156	131	124	771	128,50	18%
ESCRITA	22	31	46	47	23	40	209	34,83	5%
<b>TOTAL</b>	<b>667</b>	<b>617</b>	<b>606</b>	<b>999</b>	<b>657</b>	<b>779</b>	<b>4325</b>	<b>720,83</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, el 58% de solicitudes fueron recibidas presencialmente (Verbal), el 19% de las PQRS fueron recibidas por correo electrónico, el 18% de las PQRS fueron recepcionados por teléfono y el restante 5% de manera escrita.



### 6.1.3 CAUSALES DE PQRS.

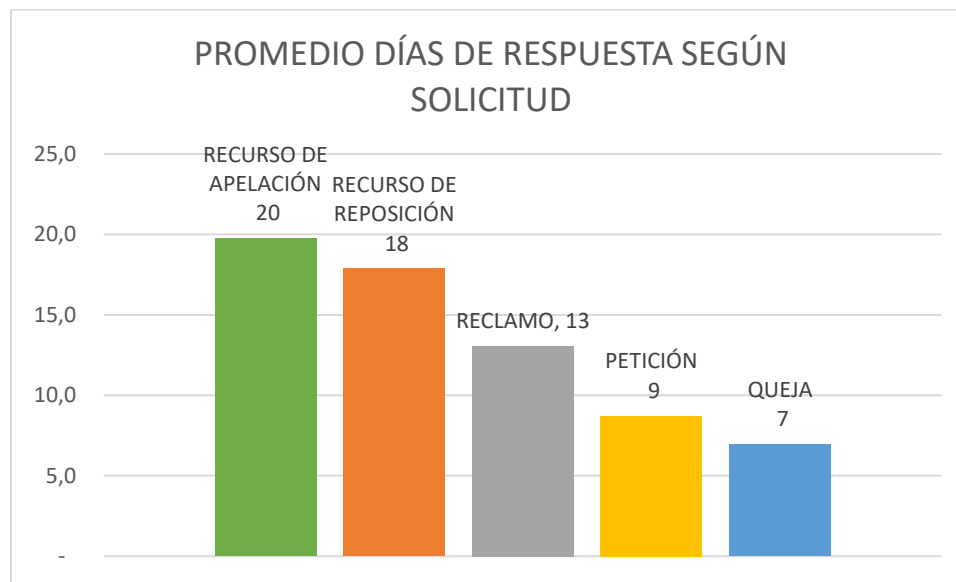
Del total de PQRS recibidas para el periodo julio a diciembre de 2024, la causal con mayor representación corresponde a inconformidad con el consumo o producción facturado, correspondiente al 18,87%, le sigue la causal "cambio de medidor" con un 17,06%, seguida por la solicitud de "cobros por promedio" con un 15,17%, luego "descuento por predio desocupado" con un 8,02%, Muebles 6,17%, cambio de datos básicos 5,78%, escombros 5,11%, colchones 4,72% y estos ocho aspectos abarcan el 80.90% del total de PQRS recepcionados.

CAUSAL DE LA SOLICITUD PQR	TOTAL 2do. SEMESTRE	PORCENTAJE
Inconformidad con el consumo o producción facturado	816	18,87%
Cambio de medidor	738	17,06%
Cobros por promedio	656	15,17%
Descuento por predio desocupado	347	8,02%
Muebles	267	6,17%
Cambio de Datos Basicos	250	5,78%
Escombros	221	5,11%
Colchones	204	4,72%
Capacitacion o Informacion	146	3,38%
Poda	127	2,94%
Revision de Fugas	99	2,29%
Cambio Registro	87	2,01%
Traslado de Medidor	56	1,29%
Suspensión de Común Acuerdo	45	1,04%
Inconformidad con el Aforo	38	0,88%
Solicitud de Traslado de Pago	31	0,72%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	24	0,55%
Cobro por servicios no prestados	22	0,51%
Equipo Succion - Presion	22	0,51%
Aforo	16	0,37%
Terminación del contrato	15	0,35%
Solicitud de Estado de Cuenta	14	0,32%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	14	0,32%
Adecuacion de la Acometida	11	0,25%
Tarifa incorrecta	8	0,18%
Pago sin abono a cuenta	7	0,16%
Quejas Administrativas	6	0,14%
Solicitud de Cambio de Uso	4	0,09%
Solicitud de Paz y Salvo	4	0,09%
Multiusuario del Servicio de Aseo	3	0,07%
Clase de uso incorrecto	3	0,07%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	3	0,07%
#N/A	2	0,05%
Certificacion de Prestacion de Servicios	2	0,05%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	0,05%
Lectura incorrecta	1	0,02%
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0,02%
Revision de Medidor en el Laboratorio	1	0,02%
SAP	1	0,02%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0,02%
Cobros inoportunos	1	0,02%
Cambio de medidor o equipo de medida	1	0,02%
Reinstalacion	1	0,02%
Cobro desconocido	1	0,02%
Instalar Precintos	1	0,02%
Mantenimiento a la red de Alcantarillado	1	0,02%
Cobro de medidor	1	0,02%
Prestacion del Servicio	1	0,02%
(en blanco)	2	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>4325</b>	<b>100,00%</b>

## 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 días, como se muestra en los siguientes cuadros.

PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA POR TIPO DE TRAMITE							
TIPO DE TRAMITE / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
RECURSO DE APELACIÓN	23	21	27	15	14		20
RECURSO DE REPOSICIÓN	21	11	29	15	22	10	18
RECLAMO	13	15	14	15	11	11	13
PETICIÓN	8	9	9	10	8	7	9
QUEJA	7	6	8			7	7



## 7. GESTIÓN PQRS RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

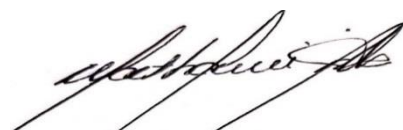
De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, Corrycom administrado por el técnico de Gestión Documental, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

ÁREA ASIGNADA	RADICADOS ASIGNADOS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	544
DIRECCIÓN COMERCIAL	930
DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	375
DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA DE A.A.A	1284
OFICINA CONTROL INTERNO	8
OFICINA DE PLANEACIÓN	74
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	78
SUBGERENCIA	17
<b>TOTAL 2 SEMESTRE 2024</b>	<b>3310</b>

- La matriz presenta una clasificación de total de radicados asignados por área, lo cual permite establecer e identificar en que área se realizan más 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.

## Recomendaciones

- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia y atención personalizada.
- ✓ Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Como valor agregado para mejorar el proceso se propone continuar con las campañas, capacitaciones, niveles de atención o mesas de servicio, etc.
- ✓ Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes.
- ✓ Es necesario priorizar las necesidades solicitadas por los usuarios, para evitar impactos negativos en la prestación del servicio.



**MARTHA LUCÍA AVILA V.**  
Jefe Oficina Control Interno