	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 6

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRs, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

Fecha de Presentación: 31 de julio de 2025

Presentado por: Belcy Pedraza Sánchez

Período Analizado: Enero a junio de 2025

Introducción

El presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) correspondiente al primer semestre de 2025 se elabora en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligación de la oficina de control interno de vigilar la atención de las PQRs conforme a la normativa vigente y rendir un informe semestral al respecto. Este documento evalúa las PQRs presentadas ante EMDUPAR S.A. E.S.P. durante el período de enero a junio de 2025, conforme a la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

El informe se alinea con las disposiciones de la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo, la Ley 1474 de 2011, y el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1993, que obliga a evaluar los mecanismos de participación ciudadana. Además, se verifica el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley 1755 de 2015, así como el registro público de PQRs en la página web de la entidad (pqr@emdupar.gov.co).

1. OBJETIVO

Evaluar los procedimientos relacionados con las reclamaciones presentadas por los usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P., verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y los requisitos establecidos por las normas y políticas internas durante el primer semestre de 2025.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe abarca el análisis de las PQRs tramitadas por la División de PQRs de EMDUPAR S.A. E.S.P. entre enero y junio de 2025. Se utilizaron herramientas metodológicas como entrevistas, revisión de expedientes, análisis del software Open Smart Flex, y revisión de informes mensuales emitidos por el jefe de la División de PQRs. La evaluación se basó en el contrato de condiciones uniformes de EMDUPAR, la Ley 142 de 1994, la Resolución 11295 de 2016 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Durante el primer semestre de 2025, EMDUPAR S.A. E.S.P. registró un total de 4,983 reclamaciones, Estas reclamaciones fueron procesadas por la División de PQRs, con un promedio mensual de aproximadamente 831 reclamaciones.


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 2 de 6

Tabla 1: Total de Reclamaciones Mensuales – Primer Semestre 2025


Meses	Reclamaciones
ENERO	579
FEBRERO	1138
MARZO	948
ABRIL	857
MAYO	795
JUNIO	665
Total general	4983

El análisis comparativo con el segundo semestre de 2024 (5,097 reclamaciones) muestra una disminución del 2.2% en el número de PQRs, lo que indica una leve mejora en la percepción de los servicios o en los procesos internos de la empresa.

3. Causales de Reclamaciones

Las principales causales de las reclamaciones son las siguientes:

Causal	Cantidad de Reclamaciones
1101 - Inconformidad con el Aforo	2
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3430
1103 - Cobros inoportunos	15
1105 - Cobros por servicios no prestados	19
1106 - Datos generales incorrectos	4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	3
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	30
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	63
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	325
1112 - Subsidios y contribuciones	2
1114 - Descuento por predio desocupado	84
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3
1117 - Estrato incorrecto	18
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	31
1120 - Cobros por promedio	517
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	5
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	61
1127 - Inconformidad por desviación significativa	2
1129 - Cobro por recuperación de consumos	4
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	7
1308 - Terminación del contrato	57

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 6

1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	5
1315 - Quejas administrativas	286
1402 - No conexión del servicio	1
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	5
Total general	4983

Tabla 2. Tomado del hecho económicos vigencia 2025

Causal	Cantidad de Reclamaciones	Porcentaje
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	3430	69 %
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	325	7%
1120 - Cobros por promedio	517	10%
1315 - Quejas administrativas	286	6%
Otras reclamaciones diferentes conceptos	425	9%

Tabla 3. Tomado del hecho económicos vigencia 2025

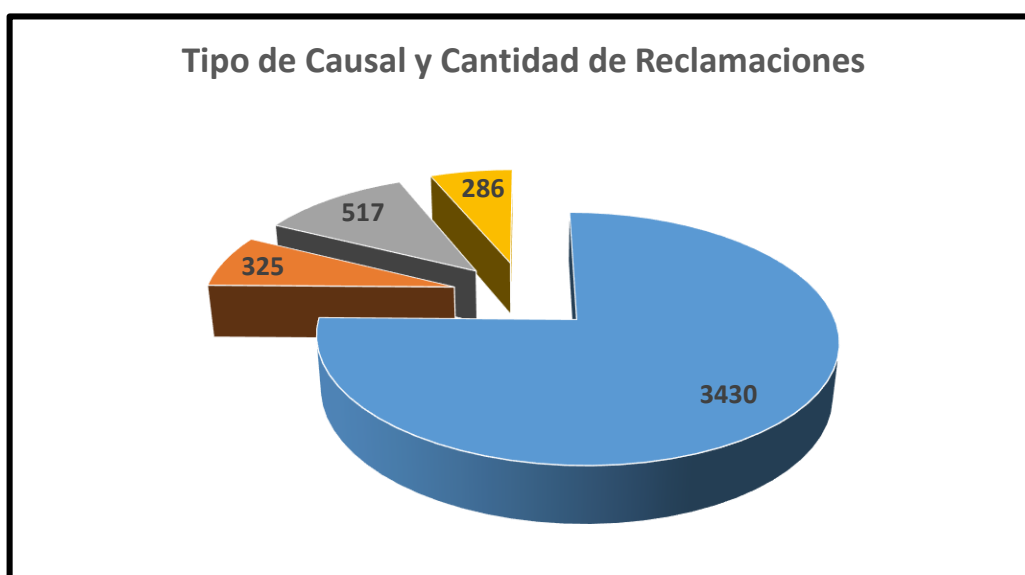



Gráfico 1: Porcentaje de Reclamaciones por Causal – Primer Semestre 2025

El predominio de inconformidades relacionadas con la medición del consumo refleja una preocupación recurrente de los usuarios, similar a lo reportado en el segundo semestre de 2024.

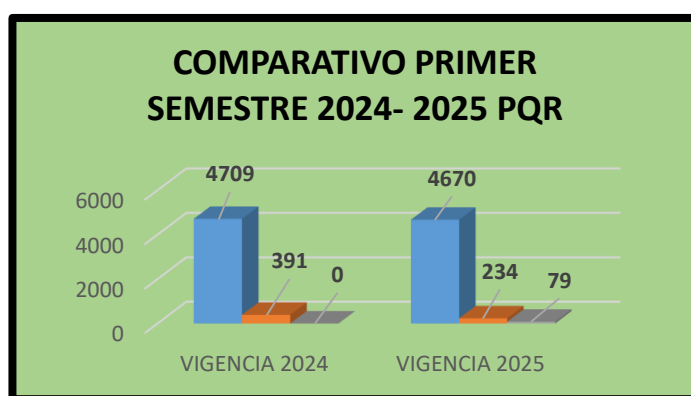
Del total de reclamaciones, que ascienden a **4.983 casos**, se identifica una **alta concentración (69%)** en la causal **1102 – Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado**, lo cual representa un riesgo crítico en términos de percepción de calidad del servicio, posibles fallas en la medición, lectura de medidores o inconsistencias en la facturación. Esta situación puede estar afectando la confianza del usuario y generando reprocesos administrativos y financieros para la empresa.

En segundo lugar, se destacan las reclamaciones por **cobros por promedio (10%)** y **cobros relacionados con intereses de mora o cartera (7%)**, lo que sugiere posibles debilidades en la gestión comercial, la oportunidad del recaudo, o la falta de claridad en la facturación. Las **quejas administrativas (6%)** y **otras**

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 4 de 6

reclamaciones (9%) completan el panorama, reflejando un conjunto de insatisfacciones que, aunque menos frecuentes individualmente, podrían estar revelando deficiencias en la atención al usuario, la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento de los procedimientos internos.

REGISTRO	VIGENCIA 2024	VIGENCIA 2025	DIFERENCIA
Atendido	4709	4670	39
Registrado	391	234	157
Anulada	-	79	-



4. Tiempos de Respuesta

De las 4,983 reclamaciones registradas, 4,670 (94%) fueron atendidas dentro de los 15 días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015, con un promedio de respuesta de 8 días hábiles. El 88% de las reclamaciones fueron resueltas en los primeros 10 días hábiles, demostrando una alta eficiencia en la atención.

Estado	Reclamaciones	Porcentaje
Atendidas a tiempo (≤ 15 días)	4,670	94%
Atendidas tardíamente (> 15 días)	0	0.0%
Registradas (casos abiertos)	234	0.4%
Anuladas	79	0.2%


Tabla 2: Tiempos de Respuesta – Primer Semestre 2025

5. Recursos de Reposición

Se registraron 327 recursos durante el primer semestre de 2025, de los cuales 321 (98.2%) fueron recursos de reposición con subsidio de apelación y 4 (1.8%) fueron recursos de reposición simples. Comparado con los 518 recursos del segundo semestre de 2024, se observa una disminución del 36.7%, lo que sugiere una mejora en la resolución inicial de las reclamaciones.

Tipo de Recurso	Cantidad	Porcentaje
Reposición	6	1.8%
Reposición con Subsidio de Apelación	321	98.2%
Total	327	100%

Tabla 3: Recursos Registrados – Primer Semestre 2025

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 6

6. Conclusiones


El seguimiento realizado evidencia que EMDUPAR S.A. E.S.P. ha cumplido con las disposiciones legales establecidas en el artículo 23 de la Constitución Política, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, y la Ley 1755 de 2015. Las principales conclusiones son:

- Se registraron 4,983 PQRs, con una disminución del 2.2% respecto al segundo semestre de 2024.
- El 94% de las reclamaciones fueron atendidas dentro de los plazos legales, con un 88% resueltas en los primeros 10 días hábiles.
- Los recursos disminuyeron un 36.7% en comparación con el segundo semestre de 2024, reflejando una mejora en la resolución inicial de las reclamaciones.
- La causal predominante sigue siendo la inconformidad con la medición del consumo (58.1%), lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos de medición y comunicación con los usuarios.

7. Recomendaciones

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRs, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025, de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la Empresa, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

- Realizar la implementación de una encuesta de satisfacción es una herramienta clave para fortalecer el sistema de atención de PQRs, asegurar una mejora continua y aumentar la satisfacción de los usuarios. Su adopción contribuirá no solo a mejorar los procesos internos, sino también a construir una relación más sólida y transparente con la comunidad.
- Continuar con el control periódico de las PQRs y evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos sobre las mismas.
- Verificar los datos de las PQRs, que se registran en el sistema, para consolidar de manera óptima la información que se emite en los informes mensuales.
- Responder oportunamente los requerimientos de los usuarios y/o peticionarios de cualquier tipo, utilizando las herramientas y recursos de la Empresa, para evitar los silencios administrativos.
- Gestionar Capacitación a través de Gestión de Planeación, para el personal y/o equipo de la División de PQRs, respecto de las normas emitida por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la aplicación de los formatos para procedimientos de reclamaciones, informes y cargue de información en las plataformas digitales requeridas.
- Crear y difundir campañas educativas dirigidas a los usuarios para informar sobre el uso adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado, cómo leer sus medidores, entender su factura y el proceso para presentar una PQRs.
- Crear campañas informativas que prevengan posibles quejas o reclamos, sobre el manejo adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado. Si los usuarios están mejor informados, será menos probable que presenten reclamaciones innecesarias y disminuyas las PQRs que ingresan diariamente a la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 6

- Se recomienda priorizar un diagnóstico técnico y operativo de los procesos de medición y facturación, en especial los vinculados a reclamaciones por inconsistencias en el consumo facturado, con el fin de identificar fallas recurrentes. Así mismo, es necesario fortalecer los mecanismos de validación de lecturas, revisar los procedimientos de facturación por promedio, acuerdos de pago e intereses moratorios para mejorar la transparencia, y establecer un sistema de alertas tempranas que facilite acciones preventivas y correctivas frente a las principales causas de reclamación y su impacto en la percepción del servicio.

Atentamente;


BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ
 Jefe Control Interno de Gestión

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	David Olivella Corredor	Prof. Universitario de Control Interno	
Proyectado por:	David Olivella Corredor	Prof. Universitario de Control Interno	
Revisado por:	Belcy Pedraza Sánchez	Jefe de Control Interno de Gestión	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Jefe de Control Interno de Gestión.			