	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 1 de 8

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

Fecha de Presentación: 27 de enero de 2026

Presentado por: EDWIN ALONSO GIRON QUINTANA

Período Analizado: Julio a diciembre 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 julio a diciembre 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 segundo 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 julio a diciembre 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 segundo semestre se registró un total de **3.431** reclamaciones, mientras que en el primer semestre de 2025 EMDUPAR S.A. E.S.P. registró **4.983** reclamaciones. Dichas reclamaciones fueron gestionadas por la División de PQR, con un promedio mensual aproximado de 831 reclamaciones.



Tabla 1: Total de Reclamaciones Mensuales vigencia 2025

Primer Semestre 2025

Meses	Reclamaciones
ENERO	579
FEBRERO	1138
MARZO	948
ABRIL	857
MAYO	795
JUNIO	665
Total general	4982

Segundo Semestre 2025

Meses	Reclamaciones
JULIO	678
AGOSTO	590
SEPTIEMBRE	647
OCTUBRE	612
NOVIEMBRE	456
DICIEMBRE	448
Total general	3431




Gráfico 1

Durante la vigencia 2025, EMDUPAR S.A. E.S.P. registró un total de **8.413** reclamaciones, distribuidas entre el primer y segundo semestre del año. En el primer semestre se evidenció un mayor volumen de reclamaciones, con **4.982** casos, frente al segundo semestre, en el cual se registraron **3.431** reclamaciones, lo que representa una disminución de **1.551** reclamaciones, equivalente a una reducción aproximada del **31 %**.

En el primer semestre, el mes con mayor número de reclamaciones fue febrero, con **1.138** casos, seguido de marzo con **948** reclamaciones. A partir de este pico, se observa una tendencia progresiva a la baja hacia el mes de junio, el cual cerró con **665** reclamaciones, lo que podría indicar una mejora gradual en la atención de los servicios o en la gestión de las PQR por parte de la entidad.

Por su parte, en el segundo semestre, el comportamiento fue más estable, con un promedio mensual inferior al registrado en el primer semestre. El mes de julio presentó el mayor número de reclamaciones (**678**), mientras que noviembre y

	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 3 de 8

diciembre reflejaron los niveles más bajos, con **456** y **448** reclamaciones, respectivamente, evidenciando una tendencia sostenida de reducción hacia el cierre del año.

La disminución significativa en el número de reclamaciones durante el segundo semestre sugiere un efecto positivo de las acciones correctivas y de mejora implementadas por la entidad. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo

Tabla 2: Total de Reclamaciones Mensuales – segundo Semestre 2025

Causal	Total
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2045
1103 - Cobros inoportunos	2
1105 - Cobros por servicios no prestados	27
1106 - Datos generales incorrectos	3
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	6
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura	1
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	44
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	25
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	362
1113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1
1114 - Descuento por predio desocupado	78
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3
1117 - Estrato incorrecto	22
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	13
1120 - Cobros por promedio	323
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	10
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	40
1127 - Inconformidad por desviación significativa	2
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	3
1303 - Interrupciones en la prestación del servicio	1
1308 - Terminación del contrato	35
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	8
1315 - Quejas administrativas	372
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	3
Total general	3431

los mecanismos de seguimiento a las PQR, especialmente en los periodos con históricamente mayor volumen de reclamaciones, con el fin de prevenir recurrencias y garantizar la mejora continua en la prestación del servicio.



3. Causales de Reclamaciones

Las principales causales de las reclamaciones son las siguientes:

Causal	Descripción	Total	% sobre total
1102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2.045	59,60%
1315	Quejas administrativas	372	10,80%
1111	Cobros por intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	362	10,60%
1120	Cobros por promedio	323	9,40%
1114	Descuento por predio desocupado	78	2,30%
1109	Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	44	1,30%
1123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	40	1,20%
1308	Terminación del contrato	35	1,00%
Otras causales	(frecuencia individual menor)	132	3,80%
Total general		3.431	100%

Tabla 3. Tomado del hecho económicos vigencia 2025


El predominio de inconformidades relacionadas con la medición del consumo refleja una preocupación recurrente de los usuarios, similar a lo reportado en el primer semestre de 2025.

Del total de reclamaciones, que ascienden a 3.431 casos, se identifica una alta concentración (**60%**) 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 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.

Asimismo, las causales relacionadas con gestión administrativa y financiera (quejas administrativas, cobros por intereses y cobros por promedio) representan en conjunto más del **30 %** del total de PQR, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los controles internos en los procesos comerciales y de atención al usuario.



	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 5 de 8

REGISTRO	vigencia primer semestre 2025	vigencia segundo semestre 2025	DIFERENCIA
Atendido	4754	3071	1683
Registrado	149	308	-159
Anulada	79	52	27
total	4982	3431	1551

Tabla 4: Recursos Registrados – segundo Semestre 2025

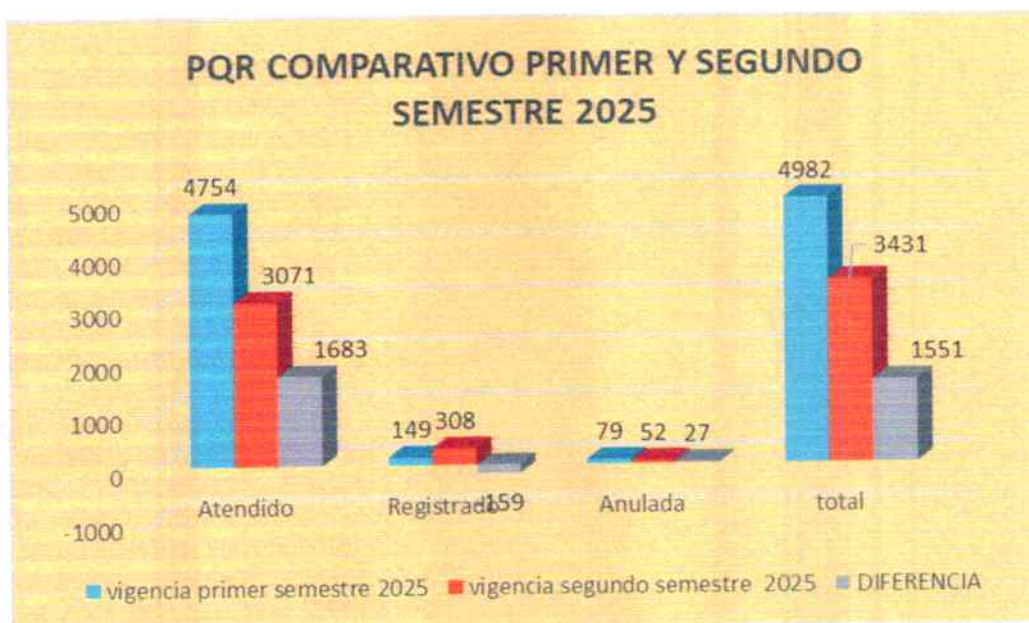


Gráfico 1: Porcentaje de Reclamaciones por Causal – Primer y Segundo Semestre 2025

4. Tiempos de Respuesta

De las 3431 reclamaciones registradas, 3071 (90%) 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 90% de las reclamaciones fueron resueltas en los primeros 10 días hábiles, demostrando una alta eficiencia en la atención.

REGISTRO	vigencia segundo semestre 2025	% cumplimiento
Atendido	3071	90%
Registrado	308	10%
total	3431	


Tabla 4: Tiempos de Respuesta – segundo Semestre 2025

5. Recursos de Reposición

Tipo de Recurso primer semestre 2025	Cantidad	Porcentaje
Reposición	6	1.8%
Reposición con Subsidio de Apelación	321	98.2%
Total	327	

Tabla 5: Recursos Registrados – Primer Semestre 2025



	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 6 de 8

Tipo de Recurso segundo semestre 2025	Total	porcentaje
50 - Recurso de Reposición	9	1%
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	623	99%
Total general	632	

Tabla 6: Recursos Registrados – segundo Semestre 2025

Al realizar el análisis comparativo de los recursos interpuestos durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2025, evidenciándose un incremento significativo en el segundo semestre. En el primer semestre se registraron **327** recursos, mientras que en el segundo semestre se presentaron **632**, lo que representa una **variación del 93 %**.


En ambos periodos, el Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación se mantuvo como el mecanismo predominante, con una participación del **98,2 %** en el primer semestre y del **99 %** en el segundo semestre, lo cual refleja una tendencia reiterada de los usuarios a agotar la segunda instancia administrativa. Por su parte, el Recurso de Reposición simple presentó una participación marginal.

Este comportamiento evidencia un riesgo jurídico y operativo para la entidad, asociado al incremento de reprocesos administrativos y a la carga institucional, por lo que se hace necesario fortalecer la calidad técnica y jurídica de las decisiones adoptadas en primera instancia, con el fin de mitigar la recurrencia de recursos y mejorar la eficiencia administrativa.

6. Conclusiones

- ✓ Durante la vigencia 2025 se evidenció una reducción significativa en el número de PQR en el segundo semestre, lo que indica una mejora relativa en la gestión institucional frente al primer semestre del año.
- ✓ A pesar de la disminución general, persiste una alta concentración de reclamaciones asociadas a la medición del consumo y a los procesos de facturación.
- ✓ Las causales de carácter administrativo y financiero continúan siendo recurrentes, reflejando debilidades en la aplicación de procedimientos y en la comunicación con los usuarios.
- ✓ El volumen de PQR representa un riesgo para la imagen institucional y para la eficiencia operativa de la entidad si no se implementan acciones estructurales de mejora.
- ✓ Se hace necesario fortalecer el enfoque preventivo del Sistema de Control Interno en los procesos críticos identificados.




	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 7 de 8

7. Recomendaciones

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas y reclamos – PQRs, correspondiente al segundo 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 como 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.
- 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.
- Fortalecer los controles internos sobre los procesos de lectura de medidores, validación de consumos atípicos y verificación de facturación antes de su emisión.
- Implementar revisiones periódicas a los cobros por promedio, garantizando su aplicación conforme a la normatividad vigente y minimizando su uso
- Optimizar los procesos de gestión administrativa y financiera, especialmente en lo relacionado con intereses de mora, acuerdos de pago y cartera.

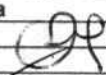


	PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	Código: FO-GE-33
	INFORME	Versión: 01-12-07-18
		Página 8 de 8

- Reforzar las estrategias de información y atención al usuario, con el fin de reducir reclamaciones por falta de claridad o desconocimiento de los procedimientos.
- Realizar seguimiento continuo a las causales recurrentes de PQR como indicador de riesgo institucional, incorporándolas en los planes de mejoramiento y en la evaluación del desempeño de los procesos involucrados.

Atentamente;


EDWIN GIRON QUINTANA
 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:	Edwin Girón Quintana	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.