 <p><b>Emquilichao</b> ESP          Empresa de Servicios Públicos          de Santander de Quilichao          NIT. 890.018.9934</p>	<b>INFORMES</b>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
--	-----------------	---

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES,  
 QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
 EMQUILICHAO ESP – 2025**

**I SEMESTRE 2025**

**Periodo**

**MARIA NELA ZAPATA MERA**

**Jefe de Control Interno**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 EMQUILICHAO ESP.**




SC-2001024



SA-2001025

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1. Objetivo General .....	4
1.2. Objetivos Específicos .....	4
2. ALCANCE .....	5
3. METODOLOGÍA.....	5
4. MARCO LEGAL.....	5, 6
5. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN.....	6
6. RESULTADO DE SEGUIMIENTO PQRS.....	7, 10
7. GESTIÓN DE LAS PQRS POR SERVICIOS.....	10, 12
8. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES SERVICIOS.....	12
9. FACTURAS ANULADAS.....	13
10. IMPACTO ECONOMICO.....	13
11. RECOMENDACIONES .....	14
12. CONCLUSIONES.....	15

 <b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao <small>NIT. 890.018.800-8</small>	<b>INFORMES</b>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
---	-----------------	---

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en su artículo 76 de ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Emquilichao ESP, en cumplimiento con su deber de vigilancia y seguimiento a la atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, en concordancia con las normas legales vigentes, y promoviendo el mejoramiento continuo del proceso, con enfoque hacia la prevención, se formula el presente informe comprendido entre el periodo 01 de enero al 30 de Junio de 2025, incluyendo recomendaciones a la Alta Dirección y a los Líderes de los Procesos, para dar cumplimiento a los objetivos Institucionales.

En desarrollo del presente informe, se tuvo en cuenta los diferentes canales de recepción (Correo Electrónico, Buzón de Sugerencias, Sistema Control Blood, oficina administrativa) de PQRSD de EMQUILICHAO ESP, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de fondo.



SC-2001024



SA-2001025

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Verificar el cumplimiento a los trámites de atención al cliente a partir de la evaluación en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, en la Empresa de Servicios Públicos Emquilichao durante el primer semestre de la vigencia 2025, dando cumplimiento al marco normativo, con el fin de contribuir con la optimización del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular.

### 1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Rendir informe de la gestión realizada en la atención a las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento Ley 1474 de 2011 artículo 76.
- ✓ Verificar la oportunidad de respuesta de la Entidad a los diferentes requerimientos de ciudadanía
- ✓ Identificar aspectos que conduzcan a la implementación de oportunidades de mejora con el fin de contribuir en el fortalecimiento y consolidación de los procesos, procedimientos y mecanismo de control.

 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos CORPORACIÓN DEL QUILICHAO NIT. 900.075.989-4</p>	<p><b>INFORMES</b></p>	<p>Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025</p>
--	------------------------	--

## 2. ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de las PQRSD, en términos de respuesta al peticionario, durante el primer semestre de la vigencia 2025.

## 3. METODOLOGÍA


Este seguimiento es un método sistemático y de análisis que facilita la interpretación de aspectos propios del proceso. Entre las acciones se efectuará la verificación y observación de la información relativa a la gestión de las PQRSD, suministrada por el área de Comercial y Atencional cliente, subgerencia administrativa.

En virtud de la elaboración del presente informe de seguimiento, se contemplaron dos etapas:

- ✓ Verificación de información publicada en la Página Web de la empresa, sobre las herramientas y mecanismos a disposición del ciudadano para elevar cualquier tipo de solicitud ante la entidad, así mismo la información disponible para su verificación y el acceso a la información pública.
- ✓ Gestión de PQRS, para lo cual se solicitó, revisó y evaluó información referente a Peticiones, Quejas y Reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2025, por la Oficina de PQRS.

## 4. MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia 1991 (artículos 23, 103, 209 y 270)
- ✓ Artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1993 “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- ✓ Art. 9 Ley 1474 de 2011: “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”
- ✓ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- ✓ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras

	<b>INFORMES</b>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
---	-----------------	---

disposiciones”.

- ✓ Reglamento Interno Emquilichao ESP.
- ✓ Art. 2 Decreto 2641 de 2012: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.4.9, informes que deben presentar las Oficinas de Control Interno.

## 5. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN

La Oficina de Control Interno realizó la tabulación de las PQRSD, de acuerdo a la información enviada por el área de comercial y atención al cliente, la base de datos es suministrada del aplicativo CONTROL BLOOD, para la recepción de solicitudes que son radicadas, y corresponden al primer semestre de la vigencia 2025, con el fin de determinar que oficinas recibió el mayor número de solicitudes durante el año y cuál es el comportamiento de las mismas.

La empresa dispone en la página web [www.emquilichao.gov.co](http://www.emquilichao.gov.co) una opción para la presentación de PQRSD, donde los ciudadanos pueden realizar el registro de su requerimiento ante la entidad.

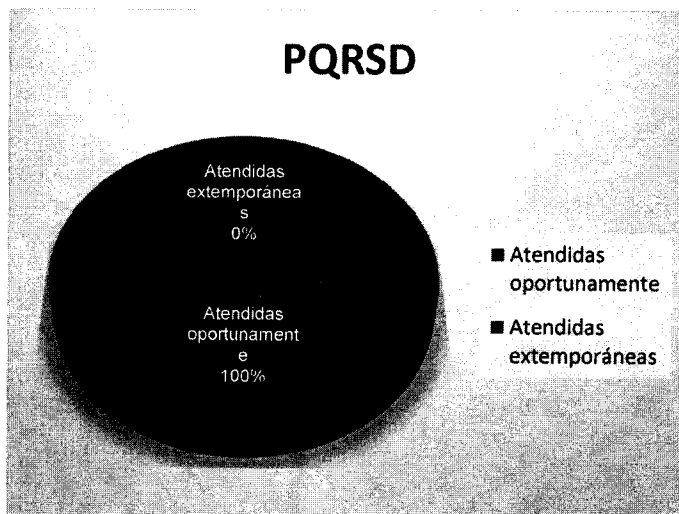
El programa de PQRSD, recibió durante el primer semestre de la vigencia 2025, un total de **1.390** de las cuales 1.132 fueron recibidas mediante la oficina de atención al cliente, 3 mediante buzón de sugerencias, 20 a través del área jurídica, 3 mediante gerencia a través de proceso disciplinarios, 232 recepción (daños) todas estas se atendieron oportunamente, y 0 sin respuestas.



SC-2001024



SA-2001025



Solicitudes	<b>1390</b>
Atendidas oportunamente	<b>1390</b>
Atendidas extemporáneas	<b>0</b>
Sin respuestas	<b>0</b>

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 6.1 VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL VINCULO ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA PAGINA WEB DE LA E.S.P EMUILICHAO

La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76, indica que en la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios frente a la prestación del servicio, así como un espacio para la presentación de quejas y denuncias de actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento. En virtud de lo anterior, se verificó en la página web de la empresa <http://emquilichao.gov.co/> el enlace de Atención a la Ciudadanía, el cual cuenta con 1 ítems, por medio del cual se puede acceder al servicio de preguntas y respuestas frecuentes de la empresa, y nos remite al formulario de contacto, donde podemos plasmar nuestro requerimiento:



**Sede Administrativa**  
Calle 2B N° 6 - 49 B/ El Rosario Tel:  
(6C2) 8443335

**Horario de Atención**

- Lun - Juev: 7:30 a 12:00 a.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Vier: 7:30 a 12:00 a.m. - 2:00 p.m. a 3:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m. a 11:30 a.m.



## Formulario de Contacto



### Tenga en cuenta

Se recomienda relacionar número de cédula, número telefónico y dirección de contacto al presentar su petición, queja o reclamo.

Nombres y apellidos (requerido)

Número de identificación (requerido)

Dirección

Código de Usuario (requerido)

Tu correo electrónico (requerido)

Teléfono o Celular

### Sede Administrativa

Calle 2B N° 6 - 49 B/ El Rosario

### Planta de Tratamiento

Calle 2B con carrera 1 B/ El Arroyo

### Teléfonos Sede Administrativa

(+57) 2 8293279 - (+57) 2 8292233

### Teléfonos Planta de Tratamiento

(+57) 2 8292429

### Correo Electrónico

emquilichaoesp@emquilichao.gov.co

### Notificaciones Judiciales

juridica@emquilichao.gov.co

### Puntos de pago

- Sede principal Calle 2b 6-49 B/ El Rosario en horarios de 7:30 a 11:30 am y 2:00 a 4:30 pm de lunes a viernes y de 8.00 a 11:00 am los días sábados.



## INFORMES

Código: FO.DE.07

Versión: 3.0

Emisión: 10/09/2025

Teléfono o Celular

Asunto

Mensaje

- Operador externo Servicios Integrales de Recaudo SIR ubicado en la calle 3 # 9 – 15 centro frente al parque principal, en horarios de 08:00 – 11:30, 13:30 – 17:00
- Recaudo a través del Banco Davivienda por medio de pago en caja, pago por sucursal virtual, pago en cajeros automáticos y pago a través de la aplicación móvil.
- Recaudo a través del Banco de Bogotá por medio de pago en caja, pago por sucursal virtual y pago en cajeros automáticos.
- Pago a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coprocensa ubicada en la Carrera 9 No 4 – 43 en horarios de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 11:30 a.m.

Archivo Adjunto

[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado

He leído y acepto la Política de Tratamiento de Datos

No soy un robot



Enviar

Descargar factura aquí [descargar aquí](#)



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Atención al  
usuario



Trámites y  
Servicios

## Últimas Noticias


Enterate de las últimas noticias de la Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao



SC-2001024



SA-2001025

 <p><b>Emquilichao ESP</b>          Empresa de Servicios Públicos          de Santander de Quilichao          NIT. 800.019.9693-4</p>	<h2>INFORMES</h2>	<p>Código: FO.DE.07          Versión: 3.0          Emisión: 10/09/2025</p>
--	-------------------	--

## Emquilichao ESP

Tenemos a su disposición un equipo humano encaminado a fortalecer la calidad de los servicios, teniendo como punto de partida la información que proporcionan los usuarios con las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que se formulan sobre la prestación de los mismos.



### Tarifas

Conoce las tarifas de nuestros servicios



### Trámites y Servicios

Conoce los trámites y servicios



### Programación Comercial

Conoce la programación comercial

### Horarios de Atención:

Lunes a Viernes: 7:30 a 11:30 a.m. – 2:00 p.m. a 4:30 p.m.  
 Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

### Líneas de Atención:

8293279 – 8292233 extensiones: 115 – 116 – 121

### Email:

atencion.usuario@emquilichao.gov.co  
 area.comercial@emquilichao.gov.co

## Notificaciones por Aviso

De conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, EMQUILICHAO E.S.P. a través de la presente publicación aviso se permite notificar los actos administrativos que contienen las decisiones que ponen término a una actuación


En el módulo de atención al usuario cuenta con 6 ítems, el cual señala los medios, canales de comunicación y redes sociales a través de los cuales, la ciudadanía puede realizar las peticiones, quejas o reclamos, en el cual informa que el horario de atención al público es de Lunes a Jueves: 7:30 a 12:00m. – 2:00 p.m. a 5:00 p.m Viernes: 7:30 a 12:00m. – 2:00 p.m. a 3:00 p.m., Sábados: 8:00 a.m. a 11:30 am, líneas de atención 8443335 extensiones: 115 – 116 – 121, es de anotar que esta información se encuentra actualizada. De igual forma, aunque no reposa en este vínculo la empresa tiene dentro de sus canales de información la atención presencial a través de su oficina de Atención al Cliente, ubicada en la calle 2B No. 6 – 49 barrio Rosario, zona administrativa, y mediante el Email [atencion.usuario@emquilichao.gov.co](mailto:atencion.usuario@emquilichao.gov.co), [area.comercial@emquilichao.gov.co](mailto:area.comercial@emquilichao.gov.co)



SC-2001024



SA-2001025

	<b>INFORMES</b>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
---	-----------------	---

## 7. GESTIÓN DE LAS PQRSD POR SERVICIOS

Con el fin de mejorar la prestación de los servicios y teniendo en cuenta lo establecido en las leyes, decretos y en consideración a que, en la práctica, este procedimiento inicia desde que el usuario presenta una petición, queja o reclamación (PQRS), pasando por la recepción, direccionamiento, trámite, solución y respuesta al usuario, terminando con el seguimiento a la conformidad de respuestas enviadas al usuario, respecto a la solución de la PQRSD interpuesta por el mismo.

Así las cosas, se presenta el Informe del primer semestre del año 2025, con corte al 30 de junio, en las principales causales de reclamación por parte de nuestros usuarios, dejando claro que en muchas ocasiones se brinda atención y gestión de solicitudes que no implican el diligenciamiento de la documentación propia de la sección de atención al usuario, sino que se limita a aclarar, asesorar a la comunidad y direccionar los requerimientos al área respectiva; casos estos que no se pueden cuantificar ni presentan en los informes de gestión, y que corresponden a otras áreas de la empresa. Dicha información se detalla de la siguiente manera:

**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:** En lo que respecta a los reclamos por acueducto, alcantarillado y aseo, se procura en lo posible darle un trámite ágil desde el las oficinas, siempre y cuando no amerite salida a campo a revisión para resolver, para ello se ha optado por solicitar la lectura al usuario al momento del reclamo, con esto se espera reducir al máximo la elaboración de PQRs. En la siguiente tabla se muestran las cifras para cada uno de estos ítems:

MES	PQR ACUE SUI	PQR ACUE INTERNOS	PQR ALCANT SUI	PQR ALCANT INTERNOS	PQR ASEO SUI	PQR ASEO INTERNOS	TOTAL	
1	101	110	46	67	3	1	328	
2	51	14	31	32	15	1	144	
3	113	22	28	17	10	0	190	
4	95	31	8	7	10	0	151	
5	106	63	23	18	2	0	212	
6	43	26	6	4	27	1	107	
<b>TOTAL</b>	<b>509</b>	<b>266</b>	<b>142</b>	<b>145</b>	<b>67</b>	<b>3</b>		<b>1.132</b>

Los PQRs por servicio tienen un incremento mínimo respecto al año 2024 (1.350) en su primer semestre, al tiempo que se mantiene la tendencia de las causales, a saber, desviación

significativa del consumo lo que afecta el acueducto y alcantarillado: también se observa una variación significativa en el mes de enero 2025 con 328 de pqr con relación a los meses subsiguientes, lo que es normal iniciando el año.

Igualmente se puede deducir que aproximadamente se reciben 188 PQR mensual, lo cual comparado con la población de usuarios "24.000" esto representa el 0.78% del total de la facturación mensual expedida por mes a todos los usuarios. Aunque se observa el incremento de las reclamaciones con el paso del tiempo esto es muy positivo y significativo dado que se evidencia las mejoras en la gestión de la medición (cambios de aparato tecnológico) y de la facturación.

**ORDENES DE TRABAJO:** Es necesario mencionar que parte considerable de las solicitudes de los usuarios se gestiona a través de las Ordenes de Trabajo, a saber, reposición de medidores, instalaciones, algunas revisiones de consumos, etc. A continuación, se presenta tal evolución:

Mes	No Ordenes
Enero	128
Febrero	153
Marzo	157
Abril	141
Mayo	172
Junio	169

Evaluación de las Causales de PQRs y OT: En la siguiente tabla se detallan las causales más relevantes y significativas del Área de Atención al cliente:

CONCEPTO	CANTIDAD
REVISION DE CONSUMOS	73
REVISION DE MEDIDOR	59
ERROR DE LECTURA	29
NO ENTREGA RECIBO	4
OTROS	8
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>



## INFORMES

Código: FO.DE.07

Versión: 3.0

Emisión: 10/09/2025


Como se observa que el 79% aproximadamente de las solicitudes de reclamación, obedece a revisión de consumos y revisión de medidores. Los demás aspectos de errores de lecturas, malas entregas de recibos o facturas deben reiterarse acciones en cuanto a su gestión y mejoramiento.

**GESTION DE CARTERA: CONVENIOS Y/O ACUERDOS DE PAGO:** con relación al tema de cartera morosa es de resaltar que no se ve reflejada la reducción de la cartera a cobrar, y por el contrario asciende mes a mes, porque hay cartera de difícil cobro que ya sobrepasó los cinco años, situación que merece una gestión distinta a como la depuración en un saneamiento contable, como castigo de cartera etc., porque por más esfuerzo que se hagan como los envíos de cartas persuasivas, cortes no se ven avances significativos.

Con todo lo anterior, se interrumpen las prescripciones de deudas haciendo acuerdos de pagos con los usuarios de altas cuantías en razón a que se les suspendió el servicio del agua en el cual se llega a un acuerdo en la forma de pago. En la siguiente tabla detallamos el número de acuerdos realizado por mes y por estrato:

MES	AC/DE PAGO estrato 1	valor	AC/DE PAGO estrato 2	Valor	AC/DE PAGO estrato 3	VALOR	AC/DE PAGO comercial	VALOR	TOTAL
Enero	9	\$7.964.900	2	\$2.196.082	2	\$2.770.200	1	\$5.536.300	\$18.467.482
febrero	8	\$12.067.286	8	\$9.510.206	1	\$201.000	0	0	\$21.778.492
marzo	4	\$2.886.800	6	\$2.691.000	2	\$698.400	1	\$2.387.644	\$8.663844
abril	4	\$3.995.700	7	\$6.048.234	2	\$ 1.624.500	1	\$ 252.000	\$11.920.434
mayo	5	\$7.457.300	8	\$15.561.073	4	\$4.504.100	1	\$1.000.000	\$28.522.473
junio	6	\$4.099.699	4	\$3.469.000	3	\$3.069.300	0	\$ 0	\$10.637.999
								<b>GRAN TOTAL</b>	<b>99.990.724</b>

Como se observa en la tabla se han celebrado cerca de 89 acuerdos de pago en los diferentes estratos, siendo la población más representativa las de estratos unos y dos o población más vulnerable en el municipio. Así mismo, en una mínima proporción se resalta el uso comercial en esta modalidad, pero se le está haciendo frente para disminuir esa cartera creciente, que en cierto modo los cortes masivos a usuarios con cuantías muy altas, hacen que se utilice la modalidad del acuerdo de pago, con el propósito de normalizar a usuarios con altas cuantías de deudas, flexibilizando la cuota inicial dependiendo los montos y los estratos socio económicos, en este sentido es importante mencionar que el área comercial ha vinculado 2 funcionarios con el fin de a visitar los usuarios morosos en todas las rutas, porque hay mucho incumplimiento de estos acuerdos y con el poco personal adscrito al área comercial no se alcanza a abordar este tema.

 <b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao <small>tel. 802 019 992-4</small>	<b>INFORMES</b>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
---	-----------------	---

En cifras y como se puede observar en la tabla el valor llevado a acuerdo de pago asciende a los \$99.990.724.

**FACTURAS MODIFICADAS O ANULADAS:** Corresponde a la modificación de las facturas expedidas inicialmente en razón a las reclamaciones realizadas por parte de los usuarios, cuando acuden a las oficinas de atención al usuario. En la siguiente tabla se detalla el valor inicial, y el ajustado, escenario que nos permite evaluar el impacto de las reclamaciones en la facturación:

MES	# FAC ANULADAS MES	VR ESTADO ACTUAL	VR ACTUAL A PAGAR	VR DIFERENCIA O DESCONTADO	CAUSAL
enero	166	36.211.700	24.012.400	12.199.300	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
febrero	139	22.394.900	11.732.500	10.662.400	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
marzo	131	13.916.000	12.592.300	1.323.700	No se presta el servicio y figuraba en la base de datos, Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
abril	170	32.551.300	20.625.100	11.926.200	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
mayo	159	47.843.400	33.580.500	14.262.900	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
junio	234	29.099.000	19.045.000	10.054.000	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones
TOTAL	999	169.491.900	121.587.800	60.428.500	Por desc intereses, reliquidaciones, errores de lectura, conciliaciones, desviaciones significativas

En un promedio el 34.7% se ajusta (descuento) en razón la decisión de acceder a las peticiones de los usuarios, y que en su gran mayoría obedecen al ajuste de la factura por: a) Daños internos, b) promedios por medidor pegado y c) errores en la toma de lecturas por error humano mas no tecnológico.

 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao NIT. 9002931983-4</p>	<p><b>INFORMES</b></p>	<p>Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025</p>
---	------------------------	--

En cuanto a la cartera y el escenario complejo de baja en los ingresos y aumento de la cartera, se reitera implementar las siguientes medidas de choque:

**En este tema de la cartera creciente**, se insiste en la creación del departamento u oficina de cartera, esto es, con un profesional responsable de esta área con toda su logística y personal, los cortes deben hacerse todos los días de manera rotativa, pues se ha evidenciado que lo único que hace que el usuario pague su recibo es el corte efectivo del servicio, el cobro pre jurídico no arroja resultados importantes resulta ser poco efectivo la cantidad de cartas de cobro que se envían. Adicionalmente se propone lo siguiente:

**TIEMPOS DE RESPUESTA:** Así mismo es necesario mencionar que en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRs se mantienen entre dos días durante el periodo de tiempo en que los fontaneros asignados al Área Comercial han concluido las actividades de entrega de facturas y toma de lecturas; y en cinco días cuando están realizando dichas actividades. Esto indica que es fundamental garantizar el personal mínimo con el que se debe contar en el Área, advirtiendo también sobre la preocupante situación de restricción laboral por parte de varios de los funcionarios asignados al Área y que impactan en modo directo el desempeño en la gestión.

En cuanto al buzón de sugerencias implementado por la entidad como mecanismo de recepción de las sugerencias, percepción, opiniones, etc., de la ciudadanía y que se encuentra instalado en las instalaciones de Atención al cliente, se tiene el siguiente consolidado:

CONSOLIDADO QUEJAS POR AREA - BUZON DE SUGERENCIAS		
Item	AREA	TOTAL
1	ASEO	1
2	COMERCIAL	2
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



La ciudadanía expresa mediante este mecanismo su inconformidad sobre la atención directa de los funcionarios, quejas sobre aspectos operativos del servicio de aseo, inconformidad respecto a la falta de posibilidad de oportunidad de pago del servicio, y el otro corresponde a una inconformidad relacionada a la respuesta dada por el funcionario del modulo 3 ante un requerimiento.

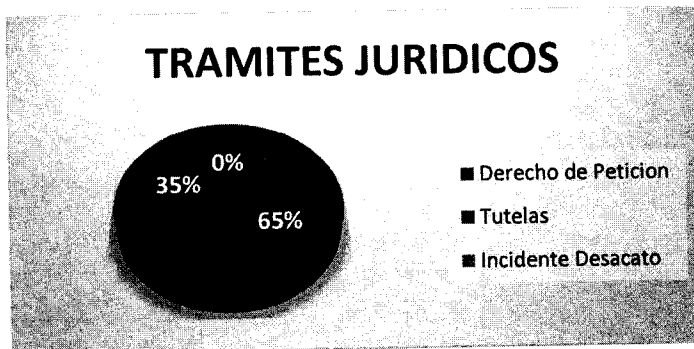
La empresa cuenta con un reglamento interno, el cual establece una serie de obligaciones, responsabilidades y prohibiciones de los servidores públicos, el cual al estar inmerso en alguna de las causales se hará acreedor del inicio de un proceso disciplinario.


En cuanto a la gestión de los Aspectos disciplinarios adelantados por la Entidad a funcionarios por efecto de quejas y por la omisión o incumplimiento en el deber funcional, se tiene:

Cantidad	Causal	Estado en que se Encuentra
1	Incumplimiento del deber funcional, no asistió a la jornada laboral.	1 TERMINADO
1	Incumplimiento del deber funcional	Inhibitorio
1	Incumplimiento de obligaciones y prohibiciones, no realiza las actividades por las cuales está contratado, insubordinación	Apertura de Investigación

En cuanto a las PQRSD que llegan a la oficina Jurídica se relaciona lo siguiente:

Tipo	Cantidad
Derecho de Petición	13
Tutelas	7
Incidente Desacato	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos del Santander de Quilichao NIT: 800.979.963-4</p>	<b>INFORMES</b>	<p>Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025</p>
---	-----------------	--

## RECOMENDACIONES

- En el marco de la evaluación realizada al proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se identificó que actualmente dichas solicitudes son tramitadas por diferentes dependencias, lo cual genera riesgos de duplicidad en la gestión, retrasos en los tiempos de respuesta y falta de trazabilidad en el control de los casos. Con el fin de fortalecer la eficiencia, transparencia y oportunidad en la atención a los usuarios, se recomienda:
- Centralizar la recepción y trámite inicial de las PQRSD en una sola área, a cargo del profesional de Atención al Cliente, quien deberá asumir la función de ventanilla única para la gestión de estas solicitudes.
- Definir un protocolo interno que establezca claramente el flujo de atención: recepción, radicación, análisis preliminar, asignación (cuando sea necesario a otras áreas), consolidación de respuesta y cierre del caso.
- Implementar un sistema de seguimiento y control que permita garantizar la trazabilidad, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad en la atención, conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Capacitar al profesional designado en la normatividad aplicable (Ley 1755 de 2015, Ley 142 de 1994 y normas internas de la empresa), así como en técnicas de servicio al cliente y manejo de PQRSD.
- Establecer informes periódicos de gestión de PQRSD, con indicadores de cumplimiento, que se socialicen con la gerencia y se incorporen dentro del Sistema de Control Interno como insumo para la toma de decisiones.
- Tener en cuenta las recomendaciones del Archivo General de la Nación en el sentido de actualizar permanentemente los lineamientos para el manejo de la correspondencia teniendo en cuenta los cambios en el contexto interno y externo.
- Monitorear consecutivos de comunicaciones internas y externas.
- Continuar con el levantamiento de estadísticas correspondientes a la atención al ciudadano, las cuales se deben publicar en la pág. web de la Entidad.
- Se recomienda dar cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Nacional"
- Se recomienda realizar monitoreo permanente a las PQRS y socializar los resultados con

 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao NIT: 900.019.993-8</p>	<p><b>INFORMES</b></p>	<p>Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025</p>
--	------------------------	--

el personal involucrado


- Se reitera identificar y separar las quejas peticiones y reclamos por servicios
- Realizar monitoreo a la calidad de las respuestas, verificando: a) Oportunidad de respuesta. b) Si fue puesta en conocimiento del peticionario. c) Si se resolvió de fondo y de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Capacitar a los servidores en el tratamiento de datos sensibles (Ley 1581 de 2012).
- Promediar, por modalidad, el tiempo de respuesta.
- Continuar monitoreando la trazabilidad de las PQRS como insumo, para la toma de decisiones.
- Dar respuesta al 100% de las PQRS presentadas por la ciudadanía, haciendo uso de las herramientas y los sistemas habilitados, con el fin de evitar sanciones, acciones o procesos inoficiosos a la empresa y a los funcionarios.
- Continuar cumpliendo con los términos que ordena la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en cuanto a los tiempos de respuesta.
- Continuar con el fortalecimiento de la comunicación interna con el propósito de atender los reportes de información y trabajar en equipo para lograr ser más eficientes en cuanto a la respuesta y solución de las peticiones de los usuarios.
- Generar campañas y capacitaciones asociadas a la atención y cumplimiento de términos de requerimientos basados en el principio de celeridad, con el fin de dar agilidad en los trámites y la gestión administrativa.
- Continuar aplicando la normatividad e implementar estrategias con el fin de dar cumplimiento a la atención y gestión de todas las PQRS allegadas a la empresa.
- Es necesario y conveniente realizar una campaña de actualización de datos de los suscriptores a fin de mantener y mejorar tanto la comunicación como interacción con ellos.
- Es necesario que las PQRS se canalicen por una sola área con el fin, de que se pueda realizar el respectivo auto control.



SC-2001024



SA-2001025

 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao TEL: 8443335-8443334</p>	<p><b>INFORMES</b></p>	<p>Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025</p>
--	------------------------	--

## CONCLUSIONES

La Empresa de Servicios Públicos E.S.P Emquilichao, comprometida con la eficacia del servicio prestado atiende las PQR dentro de los tres a cinco días hábiles (3 - 5), por otro lado, a través de su página web cuenta con un enlace de atención al ciudadano, por medio de los cuales se puede acceder a diferentes servicios e información inherente a la empresa.

Se cuenta con un sistema de Gestión con procedimiento estandarizado y actividades de servicio al cliente, dirigida a la atención de PQRS a través de todos los canales de comunicación habilitados para tal fin, se observa que, pese a que el proceso es nuevo y se encuentre controlado y gestionado, y es necesario que el personal a cargo se actualice sobre los procedimientos y formatos relacionados al proceso, con el fin de garantizar el sistema de gestión de calidad de la Empresa.

Dentro del periodo correspondiente al primer semestre de 2025 no se recibieron denuncias constitutivas de actos de corrupción.


El indicador de oportunidad en la atención PQRS, evidencia un nivel EFICIENTE, lo anterior a la oportuna gestión interna de las dependencias, al depurar la información que ha sido resuelta, en el aplicativo CONTROL BLOOD.

Es de tener en cuenta, que la respuesta dada en forma apropiada y a tiempo de acuerdo solicitudes realizadas por la comunidad y los Entes de Control, a cualquiera de las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos Emquilichao, incide directamente en la eficiencia de la gestión para emitir respuestas a los ciudadanos, acorde a los términos establecidos en la Ley.

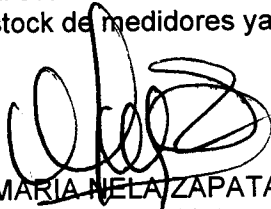
En el marco de la evaluación realizada al proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se identificó que actualmente dichas solicitudes son tramitadas por diferentes dependencias, lo cual genera riesgos de duplicidad en la gestión, retrasos en los tiempos de respuesta y falta de trazabilidad en el control de los casos.

El análisis efectuado muestra un incremento mínimo en el volumen de PQRSD recibidas. Este comportamiento puede asociarse tanto al fortalecimiento en la difusión de los canales de atención como al mayor nivel de confianza de los usuarios en la gestión de la empresa.

Si bien el aumento no representa un riesgo significativo, sí plantea la necesidad de implementar mejoras en la trazabilidad y consolidación de la información, centralizando la recepción y trámite inicial en el área de Atención al Cliente. Esta medida permitirá estandarizar procedimientos, optimizar recursos y garantizar respuestas oportunas en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia del Sistema de Control Interno.

 <p><b>Emquilichao</b> ESP Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao NIT. 9001 019 9993-4</p>	<h2>INFORMES</h2>	Código: FO.DE.07 Versión: 3.0 Emisión: 10/09/2025
--	-------------------	---

En materia de Micro medición, Se continúa con la instalación de los medidores a nuevos usuarios y por reposición con el propósito de optimizar la medición y que ésta sea precisa evitando al máximo medir por promedios a los usuarios, lo que causa molestia a los usuarios e imprecisión al evaluar estadísticamente el agua facturada, aclarando que se debe tener de manera constante stock de medidores ya que la reposición de medidores es un aspecto rotativamente constante.



MARIA NELA ZAPATA MERA  
Jefe de Control Interno



SC-2001024



SA-2001025