

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PQR'S ENERO - DICIEMBRE 2025

En cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12. Literal i), de la Ley 87 de 1993, la Oficina Asesora de Control Interno se encuentra realizando seguimiento a las PQR'S formuladas por los ciudadanos.

Según lo descrito en la Ley 1474 de 2011 en su Art.76 respecto al seguimiento de las PQR'S, establece como deber de la Oficina de Control Interno, realizar seguimiento a la gestión realizada por la entidad para garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma, en este orden de ideas la Oficina de control interno debe verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe Anual sobre el particular.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA S.A. E.S.P durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero a diciembre de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para que implementen las acciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas buscar la confianza de los usuarios.

1. OBJETIVO

Verificar, y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas de EMPODUITAMA a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas por los usuarios, a fin de determinar el cumplimiento normativo en garantía de los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas frente a la atención al ciudadano.

2. ALCANCE

La actividad de seguimiento se aplicó a la gestión realizada por la entidad frente a la atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, solicitudes presentadas por los usuarios a través de diferentes canales y medios de recepción, entre enero a diciembre de 2025. Documento elaborado a partir de la información suministrada por las Áreas de: Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Técnica y Operativa, Comercialización y Sistemas.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.

Artículo 153 Ley 142 de 1994

PROCESO MISIONAL: Gestión de PQR'S

Que cubre a todas las dependencias al interior de la Entidad encargadas de: Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y demás de conformidad con los lineamientos dados por la SSPD a través de Resoluciones.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: Hace referencia a la necesidad de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen

Ley 1712 de 2014: En relación con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

Ley Estatutaria 1755 de 2015: Referida al Derecho Fundamental de Petición

Acuerdo No. 060 AGN: Establecimiento de acuerdo con la estructura, la unidad de correspondencia, lo que posteriormente se denominó ventanilla Única de Trámites, que gestione de manera centralizada y transversal, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevan en los archivos de gestión y fondos acumulados.

Número 35 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 y, los demás que tengan vigencia: Deber de: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Sistema de Gestión de Calidad - SGC. Atender los requerimientos con un adecuado protocolo de servicio y atención aumentando la satisfacción del usuario.

4. FUENTE DE INFORMACIÓN Y METODOLOGIA

Las cifras que se presentan a continuación fueron tomadas de los informes suministrados por las diferentes dependencias que tiene que ver con este proceso: Subgerencia Administrativa y Financiera, Áreas de Comercialización, Sistemas y Radicación y, Subgerencia Técnica y Operativa

Se genera informe del seguimiento, con corte a la vigencia 2025, se comunica al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a fin de que se lleven a cabo las acciones de mejora continua pertinentes

5. INFORMACIÓN GENERAL PQRS

5.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea, Seguridad Digital y el Archivo General de la Nación

DEFINICIONES		
1	PETICIÓN	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
2	QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
3	RECLAMO	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
4	SUGERENCIA	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
5	DENUNCIA	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

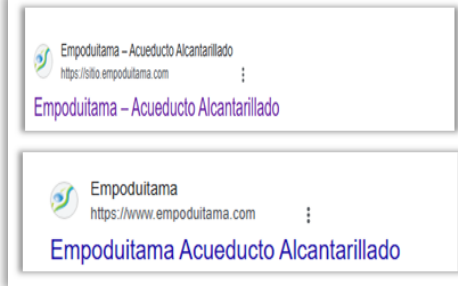
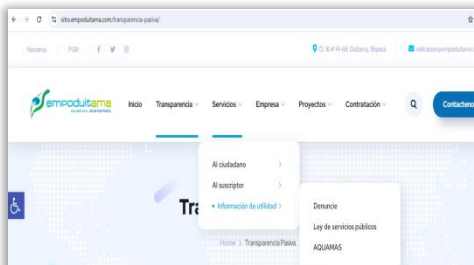
		<u>Deber de denunciar:</u> Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades
GESTION AL INTERIOR DE LA ENTIDAD		
1	RECEPCION	Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente ante la ventanilla única o de radicación La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web oficial, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co) y, diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, en un ambiente amigable y le guie Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción y, su correspondiente respuesta (artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y demás que han regulado la materia)
2	GESTION	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa No 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control. Elaborar informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
3	SEGUIMIENTO	<u>Oficina de Control Disciplinario Interno:</u> Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad. <u>Oficina de Control Interno:</u> vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán informe al interior de la entidad.
4	VEEDURÍAS CIUDADANAS	SE DEBE: Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

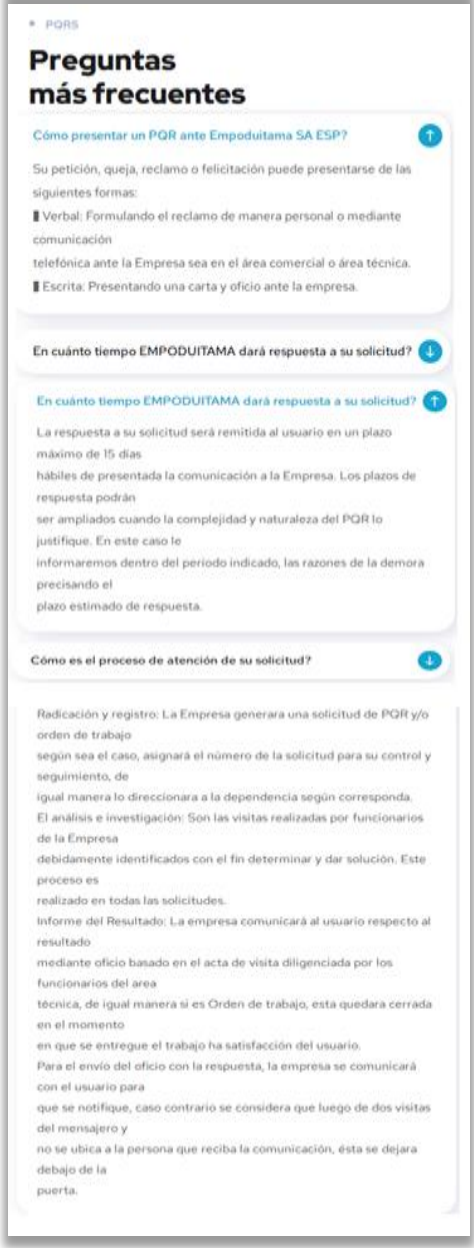
		Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.									
DERECHO DE PETICION ANTE AUTORIDADES REGLAS GENERALES Y ESPECIFICAS (SSPD)											
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos									
		Modalidades Derecho de Petición Petición de interés General o Particular Petición Entre Entidades Petición del Congreso de la República Queja Reclamo Sugerencia Consulta Denuncia Felicitación Información Pública Traslado por Competencia Artículo 13 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015									
		Resolución número SSPD-20151300054575 de 2015, SSPD-20161300011295 de 2016, SSPD-20188000076635 del 2018 y SS., por las cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI) y, su obligatoriedad de envío.									
		<table><tr><th>Código</th><th>Tipo de Trámite</th></tr><tr><td>1</td><td>Reclamación</td></tr><tr><td>2</td><td>Queja</td></tr><tr><td>4</td><td>Recurso de Reposición</td></tr><tr><td>5</td><td>Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación</td></tr></table> Reclamación: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio. Queja: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular Recurso de Reposición: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de	Código	Tipo de Trámite	1	Reclamación	2	Queja	4	Recurso de Reposición	5
Código	Tipo de Trámite										
1	Reclamación										
2	Queja										
4	Recurso de Reposición										
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación										

	servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación. <u>Recurso de Reposición y subsidiario de Apelación:</u> Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.																																																				
	El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición y solicitudes de información que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, <u>solamente deberá registrar a través del SUI, las relacionadas con los tipos de trámite indicados en la tabla del mismo nombre.</u> Podemos concluir sobre la obligatoriedad de cumplir por lo menos <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">CLASIFICACIÓN DE PQRSD - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">ITEM</th> <th rowspan="2">TIPO DE REQUERIMIENTO</th> <th>CONTROL INTERNO</th> <th>REQUISITOS</th> <th rowspan="2">OBSERVACIÓN</th> </tr> <tr> <th>LEY 1755 DE 2015</th> <th>SSPD - SUI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PETICIONES 1.1. Petición de Información - (15 Días hábiles sig. recep) 1.2. Petición de Documentos - (10 Días hábiles sig. recep) 1.3. Consulta (concepto) - (10 Días hábiles sig. Recep) 1.4. Trámites (salvo norma legal o especial) SUI – DAFP</td> <td>X</td> <td></td> <td>Términos de Respuesta</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>QUEJA</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>inconformidad en relación con una conducta de un s.p. de la entidad</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>RECLAMO</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Según los canales establecidos en la resolución No. SSPD-00388000076636</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>SUGERENCIA</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>DENUNCIA</td> <td>X</td> <td></td> <td>conducta positivamente irregular – Remisión a competencia (5 días h)</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>RECURSO DE REPOSICIÓN</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>verificar ciertos decisiones que afectan la prestación del servicio</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUB. APELACIÓN</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>Ante la SSPD</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>CI</td> </tr> </tbody> </table> Mas aquellos específicos de la prestación del servicio y que deben irse actualizando en la medida que SSPD los defina	CLASIFICACIÓN DE PQRSD - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS					ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CONTROL INTERNO	REQUISITOS	OBSERVACIÓN	LEY 1755 DE 2015	SSPD - SUI	1	PETICIONES 1.1. Petición de Información - (15 Días hábiles sig. recep) 1.2. Petición de Documentos - (10 Días hábiles sig. recep) 1.3. Consulta (concepto) - (10 Días hábiles sig. Recep) 1.4. Trámites (salvo norma legal o especial) SUI – DAFP	X		Términos de Respuesta	2	QUEJA	X	X	inconformidad en relación con una conducta de un s.p. de la entidad	3	RECLAMO	X	X	Según los canales establecidos en la resolución No. SSPD-00388000076636	4	SUGERENCIA	X			5	DENUNCIA	X		conducta positivamente irregular – Remisión a competencia (5 días h)	6	RECURSO DE REPOSICIÓN	X	X	verificar ciertos decisiones que afectan la prestación del servicio	7	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUB. APELACIÓN	X	X	Ante la SSPD	TOTAL		7	4	CI
CLASIFICACIÓN DE PQRSD - EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS																																																					
ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CONTROL INTERNO	REQUISITOS	OBSERVACIÓN																																																	
		LEY 1755 DE 2015	SSPD - SUI																																																		
1	PETICIONES 1.1. Petición de Información - (15 Días hábiles sig. recep) 1.2. Petición de Documentos - (10 Días hábiles sig. recep) 1.3. Consulta (concepto) - (10 Días hábiles sig. Recep) 1.4. Trámites (salvo norma legal o especial) SUI – DAFP	X		Términos de Respuesta																																																	
2	QUEJA	X	X	inconformidad en relación con una conducta de un s.p. de la entidad																																																	
3	RECLAMO	X	X	Según los canales establecidos en la resolución No. SSPD-00388000076636																																																	
4	SUGERENCIA	X																																																			
5	DENUNCIA	X		conducta positivamente irregular – Remisión a competencia (5 días h)																																																	
6	RECURSO DE REPOSICIÓN	X	X	verificar ciertos decisiones que afectan la prestación del servicio																																																	
7	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUB. APELACIÓN	X	X	Ante la SSPD																																																	
TOTAL		7	4	CI																																																	

5.2 INFORMACIÓN SOLICITADA Y OBSERVACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

INFORMACION SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
Informar sobre el número total de PQR'S recibidas en EMPODUITAMA S.A. E.S.P., durante las vigencias 2024 y 2025 (mes a mes) con el propósito de realizar análisis comparativo	Se recibe información de: - Área de Comercialización - Área de Radicación - Área de Sistemas Provenientes de diferentes fuentes: - Comercialización a través de los Informes generados por el software HAS.SQL - Radicación a través del Informe generado por el software SADE:NET - Sistemas a través de lo reportado en la página web y las interacciones de las redes sociales institucionales datos	La información que se recibe a través de correo electrónico institucional, es incompleta, en archivos Excel y sin realizar un mínimo de clasificación Los criterios parametrizados en ambos sistemas son muy diferentes, sin embargo, existe un punto de convergencia que preocupa y es la carencia de respuesta sólida, inexistencia y/o insuficiencia de la misma. De la página web prácticamente es cero porque el menú, formato y respuesta existen, pero no llevan a ninguna parte, incluso el contador de la página a veces se visualiza otras no y en relación con las redes sociales son muy pocos los datos que se pueden

INFORMACION SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
	proporcionados por los contratistas en sus Informes para cobro	corroborar en los diferentes Informes de supervisión que reposan en los expedientes contractuales.
Enviar el número de PQR'S por canal de atención: Página Web, Correo electrónico Institucional, redes sociales institucionales y Buzón de Sugerencias	No se recibe la Información en la forma solicitada es decir clasificada	No se encuentra dentro de la organización un área responsable de consolidar los diferentes reportes, realizar su seguimiento y preocuparse por la respuesta al ciudadano o usuario. Casi que por la obligatoriedad del reporte SUI ante SSPD se le ha trasladado esta responsabilidad al Área de Comercialización En la página web institucional, nos encontramos que podemos ingresar por dos, aparentemente  Sin embargo, no se avisa que la primera https://sitio.empoduitama.com es la Oficial y, la otra https://www.wmpoduitama.com es una antigua que en ocasiones tiene link comunes con la oficial pero no es la actualizada. Después de navegar por un rato se encuentra: MENU SERVICIOS, con tres (3) opciones: AL CIUDADANO AL SUSCRIPTOR, me abre reclamaciones y peticiones y no pasa nada INFORMACION DE UTILIDAD y, es en este que aparece DENUNCIE y nada más. 

INFORMACION SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
		Si le da la lupita de búsqueda le digito PQR me aparece esto  * PQRs Preguntas más frecuentes Cómo presentar un PQR ante Empoduitama SA ESP? Su petición, queja, reclamo o felicitación puede presentarse de las siguientes formas: ■ Verbal: Formulando el reclamo de manera personal o mediante comunicación telefónica ante la Empresa sea en el área comercial o área técnica. ■ Escrita: Presentando una carta y oficio ante la empresa. En cuánto tiempo EMPODUITAMA dará respuesta a su solicitud? La respuesta a su solicitud será remitida al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles de presentada la comunicación a la Empresa. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del PQR lo justifique. En este caso le informaremos dentro del periodo indicado, las razones de la demora precisando el plazo estimado de respuesta. Cómo es el proceso de atención de su solicitud? Radicación y registro: La Empresa generara una solicitud de PQR y/o orden de trabajo según sea el caso, asignará el número de la solicitud para su control y seguimiento, de igual manera lo direccionara a la dependencia según corresponda. El análisis e investigación: Son las visitas realizadas por funcionarios de la Empresa debidamente identificados con el fin determinar y dar solución. Este proceso es realizado en todas las solicitudes. Informe del Resultado: La empresa comunicará al usuario respecto al resultado mediante oficio basado en el acta de visita diligenciada por los funcionarios del área técnica, de igual manera si es Orden de trabajo, esta quedara cerrada en el momento en que se entregue el trabajo ha satisfacción del usuario. Para el envío del oficio con la respuesta, la empresa se comunicará con el usuario para que se notifique, caso contrario se considera que luego de dos visitas del mensajero y no se ubica a la persona que reciba la comunicación, ésta se dejara debajo de la puerta.

INFORMACION SOLICITADA	INFORMACIÓN RECIBIDA	OBSERVACIÓN
Enviar el número de PQR'S por tipo de requerimiento, es decir, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS por causal SUGERENCIAS DENUNCIAS Aclarando que la información suministrada, debe coincidir con la información reportada en el SUI – a SSPD.	Archivo: Comercialización envía a través de correo electrónico archivo en Excel, información clasificada que contiene la estadística por tipo según SSPD desde el mes enero hasta diciembre de 2025.	Dentro de la información suministrada no se observa cuantas respuestas directas al usuario fueron entregadas en forma exitosa.
Informar sobre el número de PQR'S asignadas y tramitadas por cada dependencia	Archivo: Radicación envía a través de correo electrónico archivo en Excel, información sin clasificar que contiene todo lo radicado desde el mes enero hasta diciembre de 2024	
Del Total de PQR'S, informar sobre el número de las requieren respuesta y cuántas no requieren respuesta	Archivo: Radicación envía a través de correo electrónico archivo en Excel, que contiene todo lo radicado desde el mes enero hasta diciembre de 2024	
De las que requieren respuesta, cuántas fueron respondidas en término, respondidas fuera de término y cuántas a la fecha del reporte, están vencidas sin respuesta, además de las pendientes por responder (pero están en término para trámite)	Archivo: Radicación envía a través de correo electrónico archivo en Excel, que contiene todo lo radicado desde el mes enero hasta diciembre de 2024	
Con el propósito de realizar el análisis de respuestas fuera de término, se solicita la relación de los radicados (Número de consecutivos de PQR'S) vencidos sin respuesta por dependencia y la trazabilidad del trámite Interno de las mismas (reporte generado por el software implementado para tal fin)	Archivo: Radicación envía a través de correo electrónico archivo en Excel, que contiene todo lo radicado desde el mes enero hasta diciembre de 2024	
Por favor enviar los resultados de la tabulación y/o análisis de la encuesta de satisfacción del cliente – usuarios de los servicios prestados por EMPODUITAMA	No se recibe la Información solicitada	

6. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

6.1 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

El área de radicación está adscrita al área de comercialización que en su nivel jerárquico ambas están a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., es la dependencia encargada de gestionar el ingreso de las solicitudes y el debido direccionamiento; las demás dependencias son las responsables de la oportuna respuesta.

Según la información reportada por el **ÁREA DE RADICACIÓN**, el Número de PQR'S, recibidas durante el periodo: Del Primero (01) de Enero al 31 de diciembre de 2024, fueron **3.549 solicitudes** que los ciudadanos registraron a través de presencial - ventanilla Única, correo electrónico y Web, no obstante, analizada la respuesta se identifica que la información suministrada no presenta una correcta clasificación de las PQR'S Como se muestra a continuación.

CLASE DE CORRESPONDENCIA		OBSERVACION
Certificacion	331	Corresponden a solicitudes de disponibilidad del servicio y Existencia de Redes
Circulares	3	Corpoboyaca y PDA
Citacion	1	Concejo Municipal
Correos Electronicos	791	Variados Asusntos
Cuentas de Cobro	96	
Derecho de Peticion	140	
Derechos de Conexión	1	
Facturas	186	
Informe	1	
Invitaciones	13	Varias a presentar propuestas
Oficios varios	709	
Propuestas y Cotizaciones	59	
Queja	16	
Recusos	2	
Resoluciones	2	SSPD
Solicitud	26	Independizacion
Solicitudes	1172	Matriculas nuevas e independizaciones
	3549	

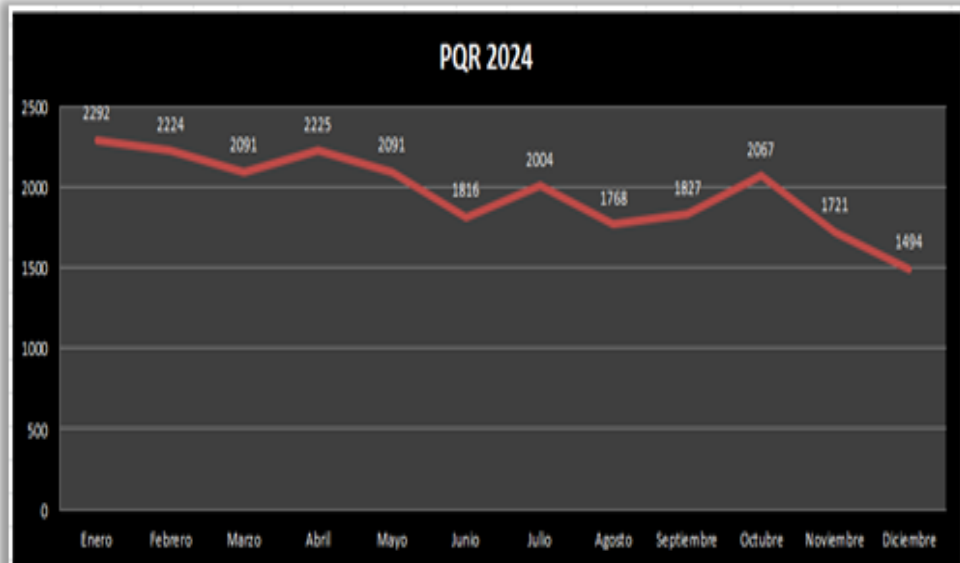
Ejemplo: Correos Electrónicos recibidos 791, todos requieren respuestas, sin embargo, solo fue posible rastrear la respuesta de 334 es decir del 42.22%. Por dependencia tenemos:

DEPENDENCIA	
Gerencia	84
Oficina Control Interno Disciplinario	6
Oficina Control Interno de Gestion	5
Oficina Asesora de Planeacion	426
Oficina Asesora Juridica	412
Subgerencia Tecnica y Operativa	674
Area de proyectos	36
Area Laboratorio	6
Area Mantenimiento	8
Subgerencia Administrativa y Financiera	70
Area Comercializacion	1345
Gestion Humana	195
Area Sistemas	18
Area Presupuesto y Contabilidad	4
Area Tesoreria	260
	3549

Durante el periodo: Del Primero (01) de Enero al 31 de diciembre de 2025, se recibieron en la Área de Radicación **3.492 solicitudes** que los ciudadanos registraron a través de presencial - ventanilla Única, correo electrónico y Web, no obstante, analizada la respuesta se identifica que la información suministrada no presenta una correcta clasificación de las PQR'S y, durante este periodo se disminuyeron en 57, es decir en el 1.60 %, es muy importante dejar claridad que estas corresponden a solicitudes diversas NO MISIONALES. De la cuales a Gerencia 50, Oficina Jurídica se direccionaron 448, Subgerencia administrativa y Financiera 207, Subgerencia Técnica y operativa 862, Oficina Asesora de Planeación 196, Control Interno Disciplinario 10, Comercialización 1198 Contabilidad y Presupuesto 41, Tesorería 286, Gestión Humana 209, Almacén 1, Laboratorio 2, Proyectos 40, Sistemas 1

Según información reportada por el **AREA DE COMERCIALIZACION** el Número de PQR'S, recibidas durante el periodo: Del Primero (01) de Enero al 31 de diciembre de 2024, discriminado por mes, fue el siguiente: **23.620 solicitudes**

ESTADISTICA PQR 2024	
MES	CANTIDAD
Enero	2292
Febrero	2224
Marzo	2091
Abril	2225
Mayo	2091
Junio	1816
Julio	2004
Agosto	1768
Septiembre	1827
Octubre	2067
Noviembre	1721
Diciembre	1494



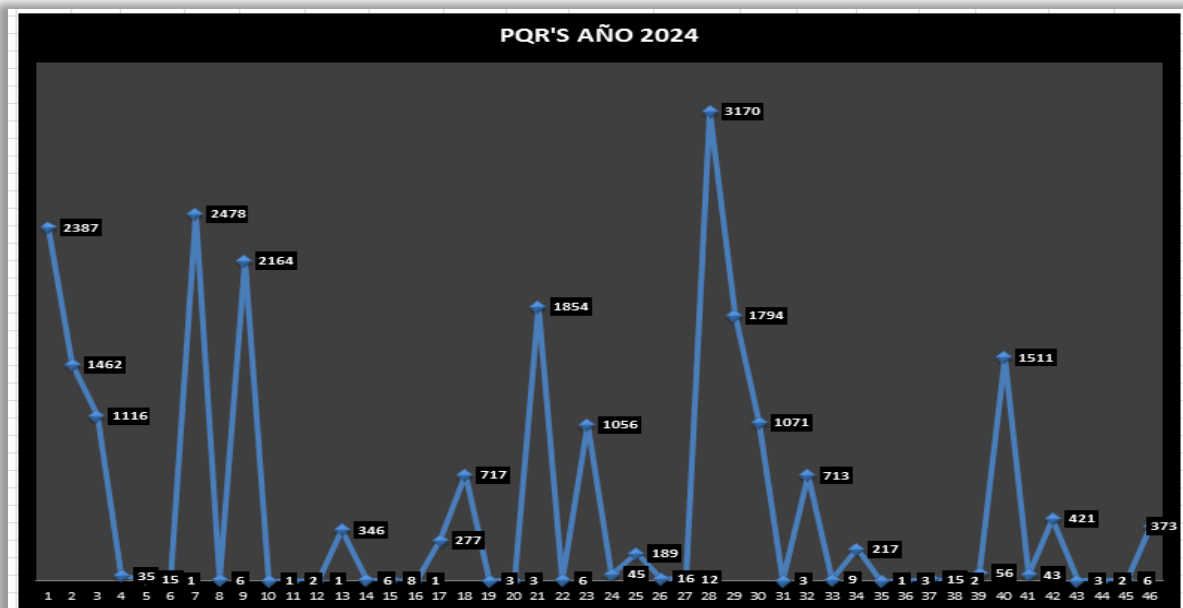
Los meses de mayor PQR'S recibidas fueron enero, abril y febrero y los que menos PQR'S se recibieron Agosto, Noviembre y Diciembre.

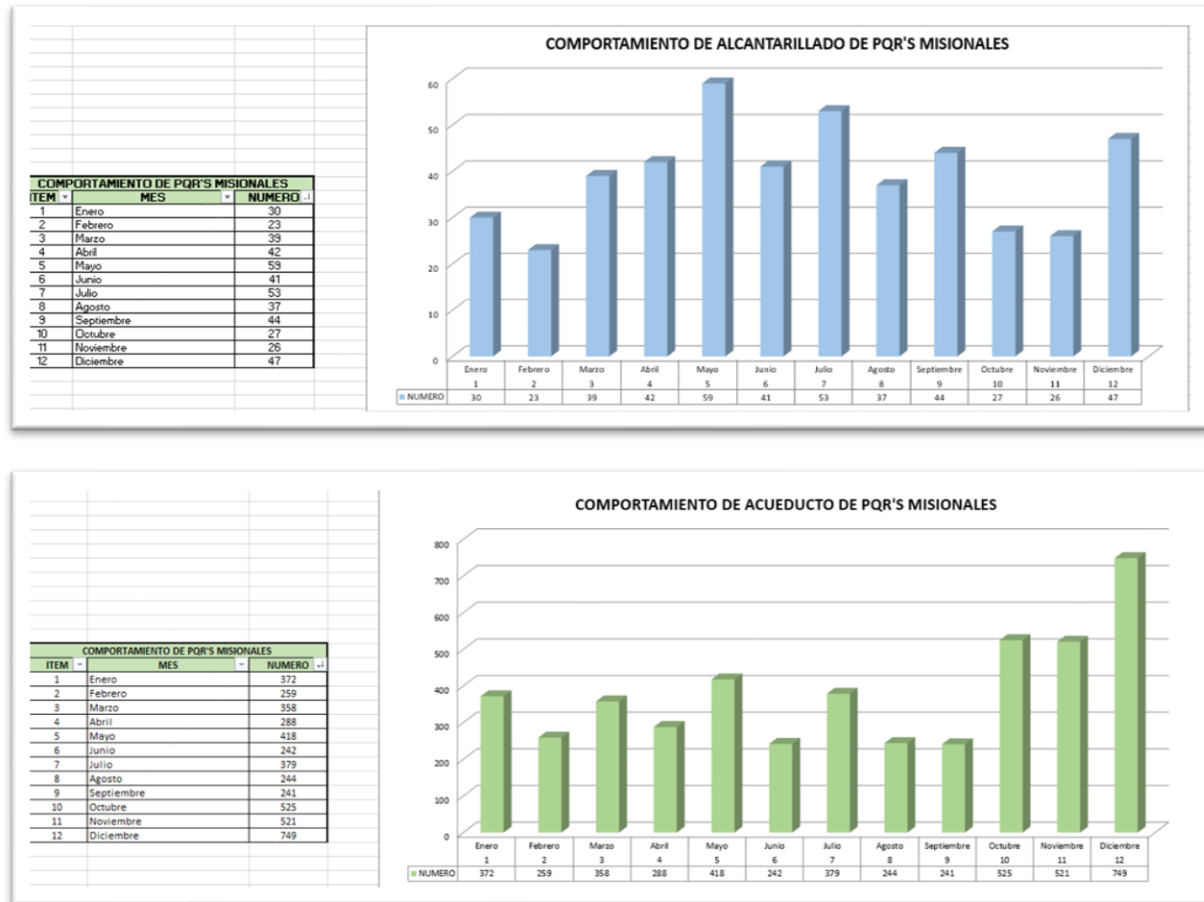
Por conceptos, tan variados como, los siguientes:

1. Lecturas mal tomadas
2. Apto Deshabitado
3. Aforo No toman lectura o Lectura mal tomada
4. Error de uso
5. Error de estrato
6. Pago no actualizado
7. Abono a Factura
8. Solicitud de detección de fugas
9. Actualizar Lectura
10. Eliminación deuda
11. Fuga agua en la cajilla
12. Cobrar consumo promedio
13. Reliquidación Factura

- | | |
|---|---|
| 14. Reliquidación deuda | 31. Atención al usuario en sede de la empresa |
| 15. Conexión | 32. No entra agua |
| 16. Consumo Alto | 33. Aforo |
| 17. Instalar Medidor Nuevo | 34. No divididos |
| 18. Prestación no continua del servicio | 35. Afectaciones ambientales |
| 19. Destruir Medidor | 36. Financiación |
| 20. Reconexión | 37. Suministro de agua en bloque |
| 21. Escape en el Medidor | 38. Suspensión por mutuo acuerdo |
| 22. Verificar Medidor | 39. Cambio de datos básicos |
| 23. Cambio de uso | 40. Suspensión temporal |
| 24. Tubo Roto | 41. Deficiencia en la calidad de agua |
| 25. Conexión al Servicio | 42. Condiciones de seguridad o riesgo |
| 26. Medidor o cuenta cruzada | 43. No conexión del servicio |
| 27. Solicitud copia factura | 44. Cobro por reconexión no autorizada por la empresa |
| 28. Falla en la prestación del servicio por calidad | 45. Cobro de otros bienes o servicios en la factura |
| 29. Visitas de revisiones a instalaciones o medidor | 46. Sin especificar |
| 30. Inconformidad por la suspensión del servicio por mutuo acuerdo | |

A continuación, observamos gráficamente cuales conceptos son los más recurrentes, según las estadísticas proporcionadas por el Área de Comercialización

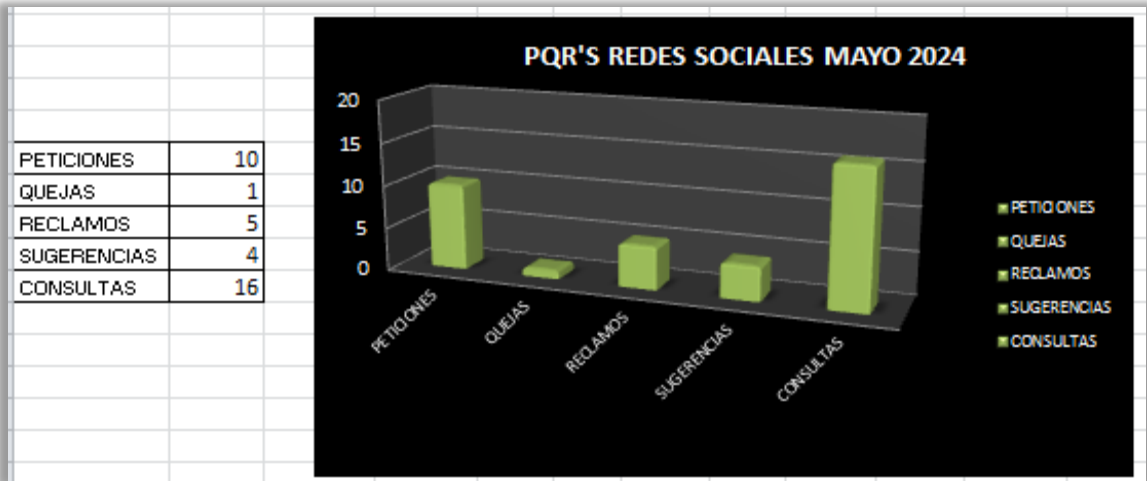




Es de resaltar la labor que ha venido realizando el Área de Comercialización para llevar una trazabilidad de cada uno de los casos, con la ayuda de weisser mediante el cual se logra una evidencia mas completa tanto de la PQRS como de su solución o del traslado que se deba realizar por competencia. Se recomienda a la Alta Dirección continuar con el mejoramiento continuo hasta lograr una eficiente y eficaz respuesta a cada uno de los casos y disminuir los tiempos de respuesta. Igualmente, fortalecer el grupo encargado de analizar la precrítica para de esta forma ir disminuyendo la brecha de los problemas mas sensibles detectados y que en forma directa incluyen en ingresos para la entidad.

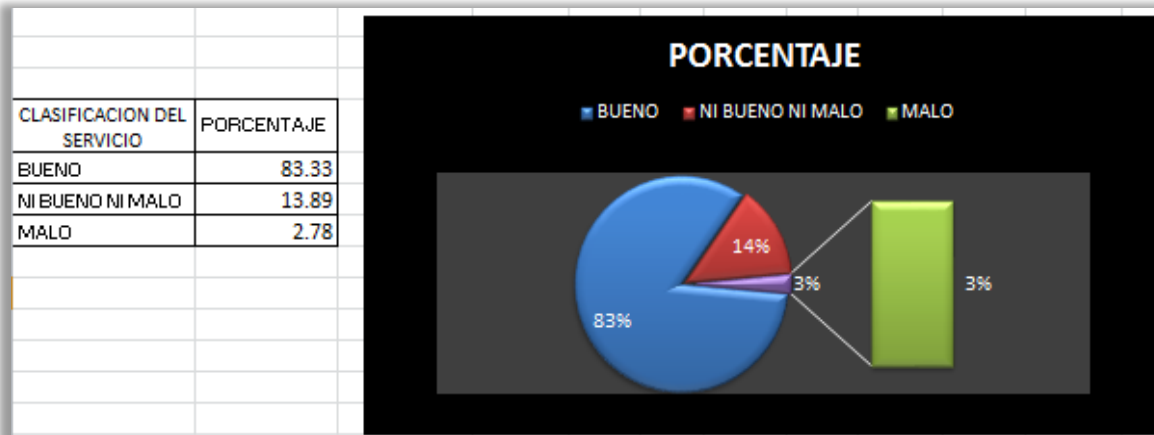
Dado que esta Área es la columna vertebral de las finanzas de EMPODUITAMA S.A. E.S.P., se sugiere ponerle atención especial al seguimiento del trabajo realizado por los funcionarios que toman las lecturas para atacar desde el origen muchas falencias que se detectan en la precrítica.

Según información reportada por el **AREA DE SISTEMAS**, de las redes sociales institucionales que corresponde solo al mes de mayo del 2024, el Número de PQR'S, recibidas, fue **36 solicitudes** distribuidas así:



Dentro de las Peticiones se destacó los requerimientos de carro tanques, en Quejas fue la intermitencia del agua en el hogar, en Reclamos se refiere a la falta de servicio en el Barrios San José Alto, en Sugerencias los ciudadanos piden limpieza en sumideros y en las Consultas sobre salió la pregunta ¿Hasta cuándo la restricción para lavar vehículos?

Los indicadores de gestión a través del interactuar con los usuarios y ciudadanía en general, en temas de información, avisos y rutas se encontró el siguiente índice de satisfacción al cliente



Es una verdadera lástima que más de diez contratos para mejorar esta comunicación con la ciudadanía desde el área de Sistemas no nos haya entregado sino esta pequeña muestra estadística del 2024

Es muy importante que EMPODUITAMA S.A. E.S.P., determine la mejor forma de continuar con la interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales (Facebook, TikTok, Instagram, WhatsApp y pagina web institucional), que no solo le permitan subir información general, sobre campañas, videos institucionales, fotos e Imágenes, Obras en ejecución,

Uso adecuado del agua. Historias creativas, etc., sino mantengan una permanente comunicación para mejorar, tomar acciones correctivas y fortalecer los mensajes de doble vía Ciudadanía - Entidad

Se sigue solicitando al área de Sistemas una mejor consolidación de las interacciones que se realizan a través de las diferentes redes sociales, que podamos evidenciar las PQR'S tanto cuantitativamente como cualitativamente y, se realice un verdadero seguimiento a estas PQR'S para implementar mejoras significativas que impacten en la ciudadanía.

Lo reportado por esta Área sobre el volumen de interacciones y la capacidad de respuesta de la línea oficial de WhatsApp de EMPODUITAMA S.A E.S.P. durante el periodo comprendido entre mayo y diciembre de 2025, nos muestran una MÉTRICAS DE ATENCIÓN con los siguientes indicadores:

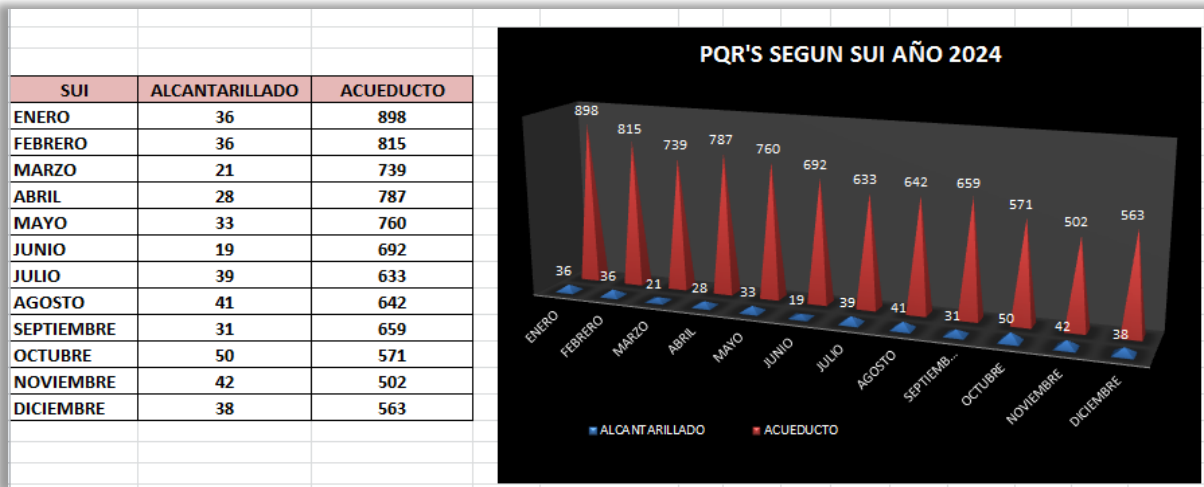
INFORMACION AREA SISTEMAS	
Chat total recibidos	674
Atendidos y respondidos	652
Pendiente o no respondidos	22
Efectividad	96.7 %

Al analizar los resultados, se puede concluir que la capacidad de respuesta y compromiso, vio recompensada con una tasa de efectividad del 96.7%, lo que demuestra un alto compromiso del equipo de atención al usuario. Este esfuerzo Extralaboral es de destacar por la gestión en la respuesta a solicitudes en horarios no laborables, fines de semana y altas horas de la noche, esfuerzo voluntario del personal que a permitido mantener la continuidad del servicio. El margen de mejora, oscila en el 3.3% de chats no respondidos (22) casos, lo que representa, el margen de oportunidad para el próximo periodo. Estos casos suelen coincidir con momentos de saturación o periodos donde la intervención humana inmediata es físicamente imposible.

Una gran OPORTUNIDAD DE MEJORA está en la implementación de ChatBot con IA, a pesar de los buenos resultados, el análisis de los 22 casos no atendidos y los tiempos de espera del usuario sugiere una oportunidad de optimización mediante la automatización. Se propone la implementación de un Chatbot con Inteligencia Artificial basado en las siguientes ventajas: Disponibilidad 24/7 en la atención inmediata incluso fuera de horarios de oficina o fines de semana, eliminando el margen de chats no respondidos. Automatización de PQR: Clasificación y respuesta automática a PQR frecuentes (consultas de saldo, reportes de daños, requisitos de trámites), resolviendo dudas sin intervención humana. Reducción del Tiempo de Respuesta: La IA puede procesar múltiples solicitudes simultáneamente, reduciendo el tiempo de espera a cero segundo. Escalabilidad: Capacidad para absorber picos de demanda (ej. durante suspensiones del servicio) sin saturar al personal administrativo.

Con la transición a un modelo proactivo impulsado por IA, EMPODUITAMA S.A E.S.P. garantizará respuesta inmediata al 100% de las comunicaciones. Esto permitirá que el personal administrativo se dedique exclusivamente a solicitudes que requieran un análisis técnico o especializado

Según información reportada por el **AREA DE PLANEACION – INFORME SUI**, de conformidad con las diferentes resoluciones de SSPD y su tipificación que corresponde al Número de PQR'S, recibidas, tanto de Acueducto como de Alcantarillado, tenemos: **414 solicitudes** por Alcantarillado de conformidad con los códigos 303, 306 y 316 y **7.698 solicitudes** por Acueducto de conformidad con los códigos 101, 102, 107, 115, 117, 118 120, 121, 122, 133, 303, 306 y 402



No se obtuvo información del consolidado anual 2025, por lo tanto, no se incluye en el presente informe.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno y Gestión No recibió la información necesaria para el desarrollo del Seguimiento a PQR'S, sin embargo, plasma en este informe algunas recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de la dependencias encargada de la radicación, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Consultas, Solicitudes y Derechos de Petición, que los ciudadanos, organismos externos de control y entidades allegan a EMPODUITAMA por los diferentes canales de atención.

Dado que no se tiene un responsable del proceso Misional PQR'S, no contamos con una verdadera fuente única de información, las diferentes fuentes estadísticas proporcionan una parte del universo y, tradicionalmente se le achaca esta responsabilidad al Área de Comercialización y por consiguiente a la Subgerencia Administrativa y Financiera, sin que sea ella la única responsable. Es preciso indicar, que se evidencia un número importante de quejas a través de los 46 conceptos tipificados por el Área de Comercialización, por lo cual se recomienda y es urgente replantear el proceso total y transversal su revisión, rediseño e implementación inmediata y efectuar los controles necesarios para evitar que se materialización de los Riesgo relacionados con:

- 1) Posibilidad de afrontar procesos en contra de la entidad, investigaciones (disciplinarias y fiscales) por incumplimiento la Ley 1755 de 2015 y lineamientos SSPD, frente al trámite de PQRSD
- 2) Posibilidad de pérdida reputacional institucional por insatisfacción de los grupos de valor
- 3) Ineficiente comunicación asertiva, incluyente, creativa a través de las redes sociales y pagina web institucional

Por lo anterior, se reitera la recomendación de Implementar una herramienta tecnológica que permita la parametrización de las diferentes modalidades del derecho de petición, tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 y los lineamientos normativos, técnicos y funcionales dados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI que son concordantes con el componente TIC para servicios de la estrategia de gobierno digital, así como la administración de los diferentes roles, Información oportuna sobre vencimientos y responsables, seguimiento en la oportunidad y calidad de respuesta, consulta de requerimientos tramitados, en tiempo, fuera de tiempo, vencidos y en general la completa Trazabilidad de las solicitudes con el objeto de cumplir con los tiempos de respuesta.

Centralizar a través de la Radicación y/o Ventanilla Única y/o dependencia encargada de decepcionar, registrar, asignar y hacer seguimiento a la gestión del 100% peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicadas por los usuarios de EMPODUITAMA a través de los diferentes canales de atención.

Capacitar a los servidores en el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental y sobre la atención de las PQRSD según el marco normativo que le aplica a EMPODUITAMA como empresa de Servicios Públicos.

Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera enviar a los directivos de la empresa informes periódicos que contengan alertas sobre la oportunidad de respuesta a PQR'S, para que las dependencias generen planes de acción que permitan reducir o eliminar la falta de oportunidad de las PQR'S asignadas.

Se recomienda tener presente que es una obligación legal EMPODUITAMA S.A. E.S.P., responder individualmente y con evidencias las peticiones de acuerdo al término establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, Ley 142 de 1994, Resolución SSPD-20188000076635 de 2018 y demás normatividad vigente sobre la materia, sobre la radicación, atención y trámite de PQR'S

Por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, en ejecución de funciones de segunda línea de defensa, quien tiene a cargo el área de comercialización – radicación de PQRSD, realizar el monitoreo continuo del sistema a fin de identificar falencias subsanables, con el propósito de garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos.

Finalmente, es importante que desde la Alta Dirección mediante Acto Administrativo se responsabilice a un área o líder y, se implementen acciones urgentes para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con incumplimientos normativos, debido a la falta de control y seguimiento a las PQR'S radicadas por los usuarios en especial a las respuestas sin contenido de fondo, sin resolver o respuestas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de procesos revisen y/o ejecuten de manera adecuada los controles establecidos o por establecer en el Mapa de Riesgos Institucional.

Nota: El presente informe se radico en la oficina de gerencia y se realizó la publicación en la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Duitama EMPODUITAMA SA ESP, en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1474 de 2011.

Cordialmente;



MAGDA ISABEL GOMEZ FRANCO
Oficina de Control Interno de Gestión

31/12/2025