

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 1 de 18

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

DICIEMBRE DE 2025

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 2 de 18

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	ALCANCE	4
4.	METODOLOGÍA	4
5.	MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.	5
6.	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQR	8
7.	CONTEXTO PQR PRIMER SEMESTRE 2025	10
8.	RECLAMOS COMERCIALES (PQRS) PRIMER SEMESTRE	12
9.	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRES 2025	13
10.	PQRS PRIMER SEMESTRE:	15
11.	CONCLUSIONES	17
12.	RECOMENDACIONES	17

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 3 de 18

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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 (...) En este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a la gestión de las PQR., recibidas y tramitadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

Para el desarrollo del presente informe, se toma una muestra sobre el total de las PQR., recibidas por la entidad, a través del Sistema de Información ORFEO y 5IINCO se analiza cada uno de los radicados seleccionados en la muestra, de igual forma se analiza el informe enviado por parte del personal encargado de decepcionar la información por medio del software comercial, como medios utilizados por la entidad para registrar las respuestas a los peticionarios. Posteriormente se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y suscriptores, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a la petición de los ciudadanos y suscriptores, así como la oportunidad y efectividad en las respuestas, las cuales sirven de fundamento para las

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 4 de 18

recomendaciones que se formulen con el propósito de mejorar la prestación del servicio y la atención a los grupos de interés.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito - EMPITALITO E.S.P., frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presentaron los ciudadanos, usuarios y/o suscriptores durante el periodo referido.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el segundo semestre analizado.
- Confrontar la evolución de la Oficina de Atención al Ciudadano para direccionar y hacer seguimiento a las PQRS.
- Identificar las debilidades y fortalezas de la entidad para la respuesta oportuna a las peticiones.

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al trámite de las PQRS que han ingresado del segundo semestre de 2025, analizar de manera general los términos de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean del caso en procura de mejorar la atención al ciudadano y evitar que la entidad y los responsables se vean inmersos en dificultades de tipo legal.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente seguimiento, se tomó como base el informe remitido por el personal a cargo de software comercial, el registro total que arrojó el Sistema Orfeo y 5IINCO durante el segundo semestre, el cual fue proporcionado por el personal encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano, con corte a diciembre de 2025, así como la verificación en forma aleatoria directamente en el Sistema Orfeo y 5IINCO, con énfasis en el tiempo de respuesta a las solicitudes.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20^a – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 5 de 18

5. MARCO NORMATIVO PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

La Ley 142 de 1994, establece en el artículo 153, (...) Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)

El artículo 158 ibídem, determina una regla especial a partir de la cual las peticiones, queja y recursos deberán resolverse en un término de quince 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación por parte de los usuarios o suscriptores del servicio, una vez cumplido dicho plazo sin que se dé la respuesta, se configura el silencio administrativo positivo. Lo anterior tiene concordancia con lo determinado en los artículos, 123 del Decreto 2150 de 1995 y 9 del Decreto 2223 de 1996, asimismo cuando los peticionarios no son usuarios del servicio, se aplicarán las reglas del CPACA.

En ese mismo sentido, se tiene que, el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de Ley 1755 de 2015, objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. "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

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 6 de 18

interponer recursos". El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El Artículo 14 de esta misma Ley, igualmente modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de petición; "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".*

En consecuencia, se establece que el Derecho de Petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- ✓ **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- ✓ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- ✓ **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- ✓ **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 7 de 18

- ✓ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es así que como ya se mencionó anteriormente, las autoridades y servidores públicos, deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de quince **15 días** hábiles, las solicitudes de información se deben resolver en el término de **diez 10 días** hábiles y las de consulta, en término de **30 días** hábiles. Es así que, todo lo anterior está actualmente reglamentado por el artículo primero 1° de la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se sustituyó “*el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011*”

Es importante colocar de presente que para el caso específico de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado, se cuenta con un término de **45 días**, para resolver lo referente a las solicitudes de disponibilidad de servicios, conforme lo establece el Decreto 3050 de 2013, expedido por el Ministerio de vivienda, Ciudad y Territorio, asimismo para la reinstalación o restablecimiento del servicio, una vez se elimine la causa que originó la suspensión este deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, de conformidad con lo señalado en los artículos 142 de la Ley 142 de 1994 y 32 del Decreto 302 de 2000.

Se realiza la aclaración que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el 17 de mayo, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 8 de 18

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

6. SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQR

El contexto situacional de la entidad respecto al crecimiento de suscriptores en el segundo semestre de la vigencia 2025, es vital conocer el número de suscriptores con el fin de determinar el porcentaje de las PQR interpuesta a la entidad en la vigencia evaluada y tomar decisiones la alta dirección en torno a mejora continua de los respectivos proceso y procedimientos.

Tabla No. 1 Situación General del segundo semestre 2025

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial

SUSCRIPTORES SERVICIOS PUBLICOS AA JULIO A DICIEMBRE 2025						
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
USUARIOS	33927	34036	34211	34245	34423	34528
SUSCRIPTORES NUEVOS JULIO A DICIEMBRE 2025	109	79	140	178	105	77
PORCENTAGE DE CRECIMIENTO	0%	0,232%	0,409%	0,520%	0,305%	0,223%

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 9 de 18



Gráfico No. 1 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.

Como ya se había manifestado, para el presente seguimiento se solicitó información a la Dirección Comercial al Atención al usuario sobre las PQR., que ingresaron a la empresa, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, Es preciso colocar de manifiesto que, sobre este asunto, la entidad recepción información por medio de dos sistemas a saber; el software comercial 5IINCO, a través del cual se registra PQR., relacionadas con el área comercial, peticiones, quejas, reclamaciones y otras asociadas a desviaciones significativas registradas en el procesos de facturación. De igual forma se cuenta con el Sistema de Information ORFEO, extranet, Por medio del cual se radican la mayoría de las peticiones por diferentes modalidades.

Cabe indicar que el personal a cargo de las PQR., suministró la información en archivo Excel, tal como la arrojan los sistemas antes mencionados, se verifica en el sistema 5IINCO al cual la dependencia de Control Interno tiene acceso en tiempo real, no obstante, a partir de dicha información consideramos pertinente,

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 10 de 18

avanzar en el desarrollo del presente informe, efectuando inicialmente el análisis a las PQR., asociadas a los reclamos comerciales, frente a la obligación que tiene la empresa de servicios públicos, de garantizar la atención a las mismas, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, así como en las Resoluciones CRA., 688 de 2014 y 823 de 2017.

Es así que la información aportada observamos que, para el periodo de julio a diciembre 2025, se reportaron un total de 309 reclamaciones asociadas al proceso comercial, de los 34.528 suscriptores lo que representa el 0.91% de los usuarios, presentaron reclamos, lo cual indica un nivel relativamente alto de satisfacción o una gestión eficiente de servicio, aunque el número es bajo 309 reclamaciones no son despreciables , esto ofrece oportunidades valiosas para analizar patrones comunes , identifica áreas con problemáticas y tomar medidas preventivas .

Bajo los siguientes criterios; (reclamos por facturación, peticiones, solicitud de abonos, falla en continuidad del servicio, fugas operativas, reinstalaciones, información general llamadas, lecturas mal tomadas, facturas no entregadas), sobre los cuales se encontró que por parte del personal a cargo de la entidad se realizó las revisiones y procedimientos correspondientes, generando la respectiva consolidación de datos, según formatos estandarizados y en este orden se clasifica las peticiones del sistema ORFEO un total de 1231, tiene que ver con las peticiones generales que ingresan a la entidad, cuyo resultado se registra en el siguiente cuadro:

7. CONTEXTO PQR SEGUNDO SEMESTRE 2025

La gran mayoría de las reclamaciones se canalizaron por el sistema ORFEO ,lo que sugiere que este sistema es el canal más utilizado o accesible para los usuarios ,De los resultados analizados en la tabla se concluye que, de las **1500** reclamaciones radicadas en el software comercial , según se indica 1231 corresponden a reclamos por facturación por el sistema ORFEO, y 309 por el sistema 5IINCO los cuales cuentan con visita, y por tanto accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS, debido que, una vez realizada la revisión en el predio, bajo los criterios antes mencionados, se determinó que el cobro efectuado en la factura expedida corresponde a una medición real, para la realización del ajuste a la factura inicialmente

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 11 de 18

expedida, así mismo 1.500 de estas peticiones se realizaron por sistema comercial, surtieron el respectivo trámite de la vida gubernativa.

Tabla No. 2 Situación General de reclamos primer semestre 2025

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2025							
CONTEXTO DE LAS PQR.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sistema 5IINCO	33	22	31	34	31	26	177
SISTEMA ORFEO	250	224	292	309	166	259	1500
GRAN TOTAL	283	246	323	343	197	285	1.677

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.

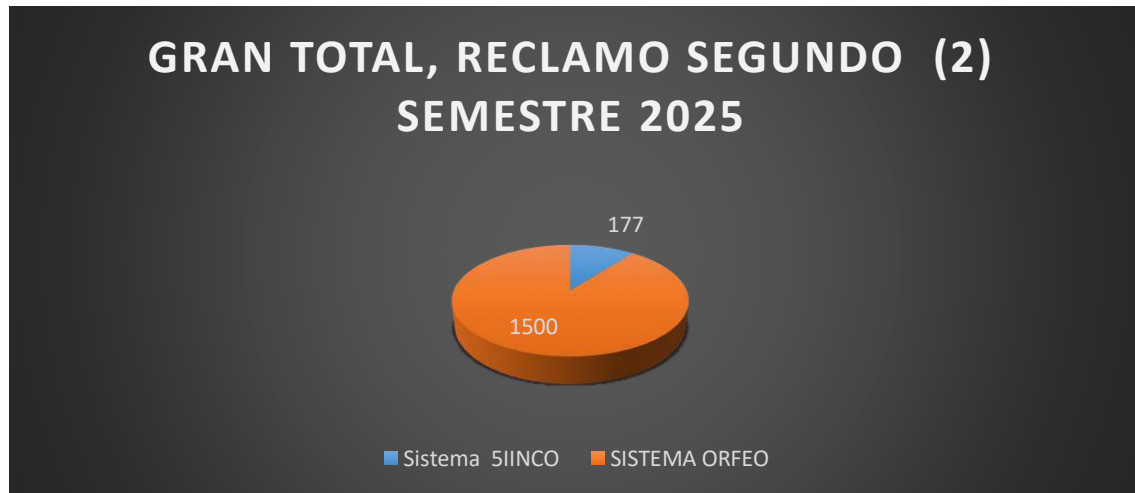


Gráfico No. 2 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	

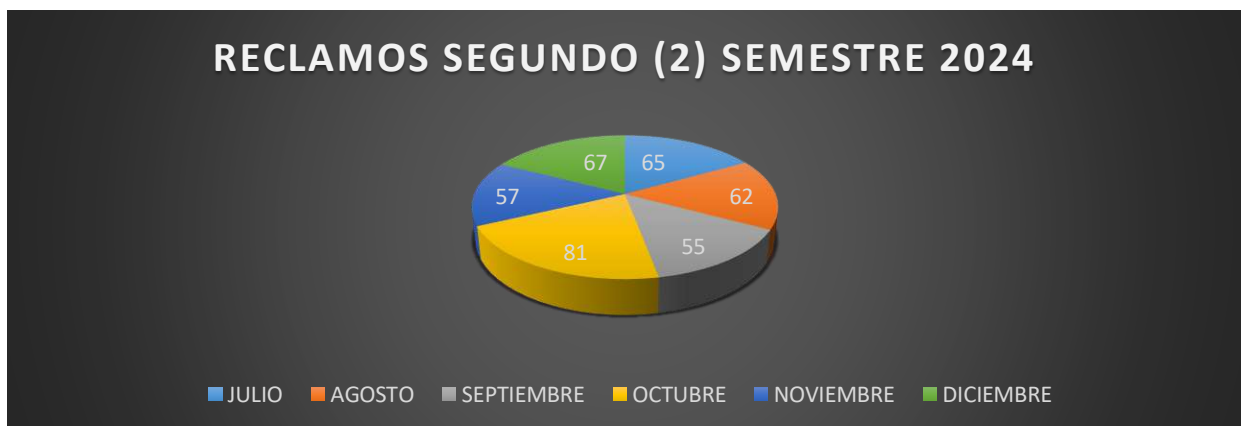
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 12 de 18

8. RECLAMOS COMERCIALES (PQRS) SEGUNDO SEMESTRE

Es así que de la información aportada observamos que, para el periodo de julio a diciembre 2025, se reportaron un total de 177 reclamaciones asociadas al proceso comercial, que fueron objeto de visita, bajo los siguientes criterios; (revisión del medidor por alto consumo, fugas, número de habitantes en el predio, clase de uso, promedios, lecturas no tomadas cargos fijos, otros reclamos), sobre los cuales se encontró que por parte del personal a cargo de la entidad se realizó las revisiones y procedimientos correspondientes, generando los respectivos formatos estandarizados, cuyo resultado se registra en el siguiente cuadro:

RECLAMOS SEGUNDO (2) SEMESTRE 2025							
CONTEXTO DE LAS PQR.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones que ameritaron visita	33	22	31	34	31	26	177
PQR que accedieron a arreglo y/o descuento	22	17	22	17	11	14	103
PQR que no accedieron	10	6	6	13	5	13	53

Gráfico No. 3 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.



Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 13 de 18

De los resultados analizados solo el **0.91 %** del total de los suscriptores presento una queja, lo que indica una percepción general de satisfacción o una gestión eficiente del servicio, del total de reclamaciones, un **82.3%** logro resolver mediante arreglo, lo que refleja una gran capacidad institucional para atender y solucionar.

en la tabla se concluye que, de las **309** reclamaciones radicadas en el software comercial, que según se indicó cuentan con acta de visita, un total de **103** accedieron mediante registro de novedad expedido por la oficina de PQRS., para realizar ajuste a la factura inicialmente expedida, Asi mismo **53** de estas peticiones no accedieron , debido que, una vez realizada la revisión en el predio, bajo los criterios antes mencionados, se determinó que el cobro efectuado en la factura expedida corresponde a una medición real.

Es importante colocar de presente que a través de la información suministrada no se logró establecer en forma concreta si algunas de estas reclamaciones hacen tránsito en segunda instancia, toda vez que no se lleva este tipo de registros que permitirían a la entidad realizar un seguimiento efectivo a las reclamaciones que llegaren a instaurarse en segunda instancia. En tal sentido procedimos a realizar la revisión a través de Orfeo en procura de establecer si se ha producido este tipo de reclamaciones durante el periodo evaluado, en programa 5IINCO, la herramienta cuenta con los informes detallados para realizar seguimiento a la segunda instancia con la generalidad que la entidad tenga conocimiento, para el respectivo control.

9. INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRES 2025

En relación con las PQR que ingresaron a la entidad a través del Sistema Orfeo, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró que, durante el periodo evaluado, fueron radicadas un total de 1.658 las cuales fueron transferidas a las diferentes dependencias, no obstante, en los informes emitidos por la Oficina a cargo de las mismas, se detalla el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias responsables, se evidencia que fueron clasificadas por modalidad de petición.

Tabla No. 3 Situación General de reclamos segundo semestre 2025

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 14 de 18

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comer

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.												CÓDIGO: MI.COM.FO.20		
													APROBADO: 01/03/2021		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS												VERSIÓN: 1		
													PÁGINA: 1 de 1		
DEL 1 AL 30 DE DICIEMBRE 2025															
PETICIONES P.Q.R.	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL		
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	% (PROM MESUAL)	% (ACUMULA DO)
ABONOS	310	0,91%	295	0,00%	292	0,85%	293	0,86%	189	0,55%	279	0,81%	3438	0,18%	1,09%
REINSTALACIONES	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
TOTAL	310	0,91%	295	0,00%	292	0,85%	293	0,86%	0	0,55%	279	0,81%	0	429,00%	1,09%
0															
CAUSALES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		0		DICIEMBRE		TOTAL		
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	% (PROM MESUAL)	% (PROM ACUMULA
RECLAMOS POR FACTURACION	33	0,10%	22	0,06%	31	0,09%	34	0,10%	31	0,09%	26	0,08%	354	0,04%	0,19%
PETICIONES	35	0,10%	34	0,10%	23	0,07%	15	0,04%	11	0,03%	14	0,04%	257	0,01%	0,06%
FALLA EN LA CONTINUIDAD DEL	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
FUGAS - OPERATIVAS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
CORRESPONDENCIA - ORFEO	250	0,74%	224	0,66%	292	0,85%	309	0,90%	166	0,48%	259	0,75%	2745	0,15%	0,75%
CORREOS ELECTRONICOS INFORMACION/SOLICITUDES	240	0,71%	240	0,71%	285	0,83%	337	0,98%	176	0,51%	282	0,82%	2844	0,27%	1,34%
TOTAL	558	1,64%	520	1,53%	631	1,84%	695	2,03%	384	1,12%	282	1,68%	6200	0,47%	2,34%
ALTOS CONSUMOS / FACTURAS ARREGLADAS	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL		
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	% (PROM MESUAL)	% (PROM ACUMULA
FUGAS IMPERCEPTIBLE	16	0,05%	13	0,04%	13	0,04%	10	0,03%	6	0,02%	8	0,02%	0	0,02%	0,11%
LECTURAS MAL TOMADAS	6	0,02%	3	0,01%	8	0,02%	7	0,02%	3	0,01%	6	0,02%	0	0,01%	0,03%
OTROS ACCEDE	0	0,83%	1		1		0	0,00%	2	0,01%	0			0,00%	0,00%
NO ACCEDE	10	0,83%	6		6	0,02%	13	0,04%	5	0,01%	13			0,00%	0,00%
TOTAL	32	1,73%	23	0,05%	28	0,06%	30	0,05%	15	0,03%	27	0,04%	0	0,03%	0,14%
USUARIOS	33927		34036		34211		34245		34423		34528				
RAUL CERON BENAVIDES DIRECTOR COMERCIAL Y DE ATENCION AL CLIENTE															

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20^a - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 15 de 18

Fuente: Archivo Excel Oficina de PQR-Sistema de Información comercial.

Gráfico No. 5 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRS tramitadas.
Tabla No. 4 Situación General de reclamos segundo semestre 2025

10. PQRS PRIMER SEMESTRE:

Durante el segundo semestre del año, la entidad recibió un gran total de PQRS correspondiente al 0.91% de su total de 34.528 suscriptores, lo que equivale a 309 solicitudes, En relación con las PQR que ingresaron a la entidad, un **0.91%** sugiere que hay una presencia de usuarios que ejerce su derecho a la petición, quejas o reclamos, lo cual es señal de participación y apropiación de los canales institucionales.

De acuerdo con la información proporcionada, se corroboró un porcentaje bajo de peticiones quejas y reclamos en comparación con el total de suscriptores de la entidad, de los servicios de acueductos y alcantarillado dentro de la vigencia primer semestre 2025.

GRAN TOTAL														
PQR.S SEGUNDO (2) SEMESTRE 2025	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL	
	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	CANT	(%)	ANT TOTA	%
														(PROM
														MENSU
SUSCRITORES	33927	0,9%	34036	0,87%	34211	0,85%	34245	1%	34423	0,67%	34528	0,81%	1658	4,97%
TOTAL	310		295		292		293		189		279			

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 16 de 18

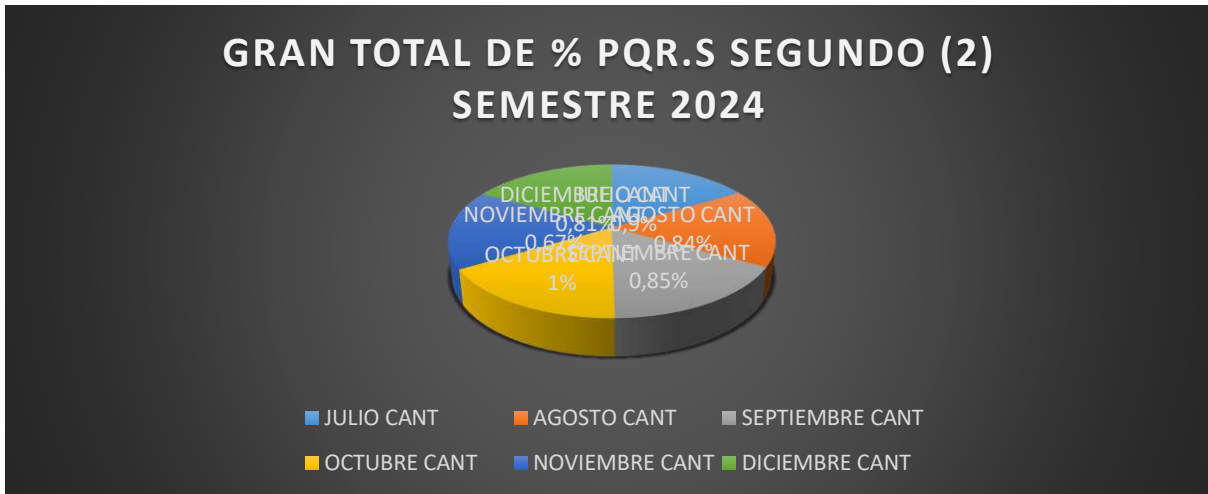


Gráfico No. 4 Contexto de la muestra seleccionada sobre las PQRs tramitadas.2

Asimismo, en el artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, se señala que la primera instancia siempre será la empresa prestadora de servicios, la cual tendrá 15 días hábiles para responder la solicitud del usuario e informarle sobre la procedencia de los recursos de reposición, en subsidio de apelación y el término dentro del cual se deben interponer y en donde deben ser radicados. En tal sentido es trascendental el emitir la respuesta oportuna, adelantando el debido proceso de tal forma que en el evento que un usuario decida instaurar una queja en segunda instancia, la entidad tenga los elementos suficientes para controvertir y evitar que se resuelva a favor del usuario cuando en realidad a este no se le hayan vulnerado sus derechos.

Es importante resaltar que, a través del análisis a la muestra derivada de la información aportada, se evidencia una mejora continua en el trámite de las PQR y el compromiso por parte de los líderes de las diferentes dependencias, para atender las peticiones dentro de los términos legales. Sin embargo, es preciso corregir algunas falencias que han sido identificadas como el caso de las peticiones a las que se encuentra la proyección de la respuesta, mas no se evidencia la notificación al peticionario dentro de los términos señalados.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20^a – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 17 de 18

11. CONCLUSIONES

- A partir de los datos solicitados a la Dirección Comercial y Atención al Usuario podemos identificar que, de los 34.528 suscriptores, solo 309 solicitaron reclamaciones durante el segundo semestre, lo que representa 0.91% de los usuarios, indicando un nivel relativamente alto de satisfacción o una gestión eficiente de servicio.
- De los 34.528 suscriptores, se presentaron 309 reclamaciones, de los cuales 103 accedieron a arreglo, lo que indica una percepción general de satisfacción o una gestión eficiente del servicio.
- Del total de las reclamaciones, un 67.8% logro resolver mediante arreglo, lo que refleja una gran capacidad institucional para atender y solucionar conflictos de manera directa y amistosa.
- Durante el segundo semestre del año 2025, la entidad recibió PQR correspondiente a 309 solicitudes lo que equivale al 0.91% de su total de los 34.528 suscriptores,

12. RECOMENDACIONES

- El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, determina el deber que tienen las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, asimismo de conformidad con lo determinado en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, uno de los instrumentos de gestión de información pública, es precisamente el Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. En tal sentido es preciso que la oficina a cargo del procedimiento, realice un informe consolidado de las mismas, en las que se determine la modalidad de petición, la oficina a la que se remite y el resultado del trámite, con el propósito establecer la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la entidad y de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección, para lo cual es pertinente que la entidad puntualice la periodicidad con la que este informe debe presentarse.
- Se recomienda evaluar si los procedimientos internos para la recepción, clasificación y respuesta a PQRS están siendo seguidos correctamente.
- Se sugiere verificar si los tiempos de respuesta cumplen con los plazos establecidos por la normativa del cliente.
- Analizar si las respuestas proporcionadas son claras, completas y satisfactoria para el usuario.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 18 de 18

- Identificar ares o procesos específicos que generen mayor número de quejas o sugerencias, proponer mejoras.
- Proponer indicadores que permita medir el éxito o la mejora en la gestión de PQRS.
- Estas recomendaciones están orientadas a proponer una mejora continua en el proceso, garantizar la satisfacción del usuario y fortalecer la imagen de la empresa.



JUAN CARLOS HERNANDEZ RINCON
Jefe de Control Interno

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co