



**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA
PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICIOS
E.S.P. DE PIEDECUESTA**

SEGUNDO SEMESTRE 2025

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

TABLA DE CONTENIDO

- 1.INTRODUCCIÓN
- 2. GENERALIDADES
 - 2.1. OBJETIVO
 - 2.2. ALCANCE
 - 2.3. ASPECTOS GENERALES
 - 2.4. METODOLOGIA
 - 2.5. EVALUACIÓN
 - 2.5.1. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRS
 - 2.5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO
 - 2.5.3. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO
 - 2.5.4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS.
 - 2.6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
 - 2.6.1. DERECHOS
 - 2.6.2. DEBERES
- 3.DATOS Y RESULTADOS DE LAS PQRS
- 4.CONCLUSIONES
- 5.RECOMENDACIONES

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

1.INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Oficina de Control Interno, y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, en comparación con el mismo periodo del año 2024.

El presente informe tiene como propósito evaluar la oportunidad, eficacia y calidad en la atención de las PQRS, verificando el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la adecuada gestión por parte de las dependencias responsables. Así mismo, se realiza un análisis comparativo que permite identificar variaciones, tendencias y posibles riesgos en el proceso de atención al usuario.

La información objeto de análisis fue suministrada por las áreas responsables, constituyéndose en insumo fundamental para la verificación del cumplimiento normativo y la evaluación del desempeño institucional en la gestión de PQRS.

En este sentido, el informe se consolida como una herramienta de control y mejora continua, orientada a fortalecer la gestión institucional, promover la transparencia y garantizar la adecuada atención de los requerimientos presentados por los usuarios.

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

2. GENERALIDADES

2.1.OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual dispone que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se preste conforme a la normatividad legal vigente, y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre dicho proceso.

2.2.ALCANCE:

Realizar seguimiento al proceso de gestión de correspondencia de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP, correspondiente al periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, con el fin de verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia en la atención y respuesta a las solicitudes radicadas ante la entidad.

2.3. ASPECTOS GENERALES:

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) constituye un mecanismo fundamental de participación ciudadana y control social, que permite a los usuarios manifestar sus requerimientos, inconformidades y expectativas frente a la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

La gestión de las PQRS se enmarca en la normatividad vigente, principalmente en lo establecido en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables, las cuales regulan el derecho fundamental de petición y establecen los términos y condiciones para su adecuada atención.

Para efectos del presente informe, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- **Periodo de análisis:** Segundo semestre de la vigencia 2025, comparado con el mismo periodo del año 2024.
- **Fuente de información:** Reportes suministrados por las dependencias responsables de la gestión de PQRS.
- **Canales de atención:** La entidad dispone de diversos canales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), entre los cuales se encuentran ventanilla única, atención presencial (Digiturno), página web institucional, correo electrónico y el canal telefónico.
- **Clasificación de las PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros requerimientos asociados.
- **Criterios de evaluación:** Oportunidad en la respuesta, cumplimiento de términos legales, volumen de solicitudes, estado (contestadas, en trámite, sin respuesta) y gestión por dependencias.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

El análisis se desarrolla con base en la información consolidada, permitiendo identificar el comportamiento de las PQRS, así como fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de atención al usuario.

2.4.METODOLOGÍA:

Para la elaboración del presente informe se generó el reporte correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025 a través del sistema ARCOSIS, mediante el cual se consultó la correspondencia recibida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP, así como el trámite y resultado dado a cada una de las solicitudes. Con el propósito de evidenciar el cumplimiento de lo anterior, se aplicaron las técnicas de auditoría aceptadas y definidas en el Manual Operativo de la Oficina de Control Interno, tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

Para la elaboración del presente informe, se realizó la generación y análisis del reporte correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, a través del sistema de información ARCOSIS, herramienta institucional mediante la cual se administra y controla la correspondencia recibida por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P., así como el trámite y respuesta otorgada a cada una de las solicitudes clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Con base en lo anterior, se desarrolló un análisis de carácter descriptivo y comparativo, que permitió identificar el comportamiento de las PQRS durante el periodo evaluado, así como las variaciones presentadas frente al mismo semestre de la vigencia 2024. Este análisis se apoyó en la elaboración de tablas y representaciones gráficas, facilitando la interpretación de tendencias, niveles de gestión y desempeño institucional.

Finalmente, los resultados obtenidos permitieron formular conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de gestión de PQRS, promoviendo la mejora continua, la eficiencia administrativa y el cumplimiento de los principios de transparencia y atención oportuna al ciudadano.

2.5. EVALUACIÓN:

2.5.1. SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRS:

De conformidad con la normatividad vigente, las entidades públicas deben garantizar la disponibilidad de mecanismos accesibles para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), promoviendo la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

En este sentido, la Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P. dispone de cinco (5) canales institucionales habilitados para la recepción de PQRS, los cuales permiten a los usuarios presentar sus requerimientos de manera oportuna y accesible. Estos canales corresponden a la atención telefónica, el correo electrónico institucional, la página web, la atención presencial y el aplicativo de mensajería instantánea WhatsApp.

Adicionalmente, la entidad cuenta con una Oficina de PQRS ubicada en el primer piso de sus instalaciones, encargada de la atención directa a los usuarios. Esta oficina dispone de personal capacitado que orienta y acompaña a los ciudadanos en la radicación y trámite de

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

sus solicitudes, contribuyendo a una gestión eficiente, oportuna y acorde con las necesidades del usuario.

2.5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO:

Con el propósito de verificar la adecuada gestión de las PQRS, se realizó el seguimiento a los puntos de control establecidos en el procedimiento institucional, conforme a los diferentes canales de atención habilitados por la entidad:

2.5.2.1. MEDIO ESCRITO:

Las PQRS radicadas por medio escrito corresponden a aquellas presentadas a través de la ventanilla única de la entidad. Estas deben contener la información mínima requerida, incluyendo una dirección de correspondencia para el envío de la respuesta dentro de los términos legales.

Toda la correspondencia recibida es registrada en el Módulo SIG Correspondencia del software ARCOSIS, donde se genera el respectivo radicado de entrada. Posteriormente, se realiza el traslado por competencia al área responsable de emitir la respuesta, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos. Una vez gestionada la solicitud, se genera el radicado de salida y se remite la respuesta al usuario.

2.5.2.2. MEDIO TELEFÓNICO:

Las PQRS recibidas por medio telefónico se gestionan a través de la línea institucional, donde el Auxiliar de Servicio al Cliente registra la información suministrada por el usuario, incluyendo sus datos y la descripción de la solicitud.

Posteriormente, la solicitud es ingresada al Módulo SIG Correspondencia del software ARCOSIS, con el fin de generar el radicado correspondiente, realizar el traslado por competencia y efectuar el seguimiento hasta su cierre, asegurando el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

2.5.2.3. MEDIO WEB Y CORREO ELECTRÓNICO:

Las PQRS radicadas mediante la página web institucional o el correo electrónico autorizado son tramitadas bajo el mismo procedimiento establecido para el medio escrito.

Estas solicitudes son registradas en el Módulo SIG Correspondencia del software ARCOSIS, donde se genera el radicado, se clasifica el requerimiento, se realiza el traslado por competencia y se establecen los términos para la respuesta. La contestación es remitida al usuario a través del mismo canal por el cual fue presentada la solicitud.

2.5.2.4. MEDIO PRESENCIAL:

En el canal presencial, los usuarios son atendidos por el personal de la Oficina de PQRS, quienes reciben y radican las solicitudes directamente en el sistema. Dependiendo de la naturaleza del requerimiento, algunas solicitudes pueden ser resueltas de manera inmediata; en caso contrario, se genera un número de radicado para su seguimiento.

Cuando la solicitud lo requiere, se realizan actividades adicionales como inspecciones o la generación de órdenes de servicio. Todas las PQRS son registradas en el Módulo SIG

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Correspondencia del software ARCOSIS y trasladadas al área competente para su atención dentro de los términos legales.

De estas solicitudes se elabora un informe mensual, emitido dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente, con el fin de realizar control sobre el estado de las PQRS. La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento periódico, informando a los responsables de cada dependencia sobre el estado de las solicitudes, con el propósito de garantizar la oportunidad en las respuestas.

2.5.3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQRS:

Con base en la información consolidada de las PQRS por modalidad de atención, se evidenció que durante el periodo evaluado se registraron solicitudes a través de los canales institucionales habilitados, tales como atención presencial, ventanilla única, página web y correo electrónico.

La información analizada fue suministrada por las dependencias responsables y verificada con los registros del sistema de información ARCOSIS, lo que permitió garantizar la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los datos.

El análisis se realizó sobre el cien por ciento (100 %) de las PQRS radicadas durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, permitiendo identificar el comportamiento de las solicitudes según su tipología y canal de recepción.

Los resultados del seguimiento se presentan en la tabla correspondiente, en la cual se detalla el total de PQRS registradas, clasificadas por tipo y medio de atención. Esta información permite evidenciar la dinámica del proceso, así como identificar los canales de mayor utilización por parte de los usuarios y evaluar la oportunidad en la gestión de las respuestas.

MODALIDAD	TOTAL	CONTESTADAS	SIN RESPUESTA	TRASLADADAS
RADICACAS EN VENTANILLA UNICA	459	459	0	0
ATENCIONES PRESENCIALES DIGITURNO	18.751	18.751	0	0
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	343	343	0	0
VIA CORREO ELECTRONICO	3.175	3.175	0	0

De acuerdo con la información suministrada por las dependencias responsables, se evidencia el siguiente comportamiento en la recepción y gestión de las PQRS durante el periodo evaluado.

En la modalidad de **radicadas en Ventanilla Única**, se registró un total de 459 solicitudes, de las cuales 459 fueron contestadas, lo que representa un 100% de respuesta, sin presentarse casos sin respuesta ni traslados a otras dependencias.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

En cuanto a las atenciones presenciales **a través del sistema Digiturno**, se reportaron 18.751 atenciones, las cuales fueron gestionadas en su totalidad, evidenciando nuevamente un 100% de atención, sin registros de solicitudes pendientes o trasladadas.

Respecto a las PQRS presentadas **a través de la página web**, se registraron 343 solicitudes, las cuales fueron atendidas y contestadas en su totalidad, manteniendo el mismo comportamiento de eficiencia en la respuesta institucional.

Por su parte, las solicitudes **recibidas vía correo electrónico** alcanzaron un total de 3.175, de las cuales 3.175 fueron contestadas, lo que indica un cumplimiento total en la gestión de estas comunicaciones.

En términos generales, el análisis evidencia una gestión oportuna y efectiva de las PQRS, reflejada en el 100% de respuestas en las modalidades reportadas, lo cual contribuye al fortalecimiento de la atención al usuario y al cumplimiento de los principios de eficiencia y transparencia en la gestión institucional.

2.6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

En el marco de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de conformidad con la normatividad vigente, los usuarios cuentan con un conjunto de derechos y deberes que regulan su relación con la entidad, garantizando una adecuada atención, así como el uso responsable de los servicios.

2.6.1. DERECHOS:

Los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P. tienen derecho a:

- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Recibir atención oportuna, clara, veraz y de fondo a sus solicitudes, dentro de los términos establecidos por la ley.
- Ser tratados con respeto, dignidad y sin discriminación por parte del personal de la entidad.
- Obtener información completa y actualizada sobre los servicios prestados, tarifas, procedimientos y requisitos.
- Conocer el estado de sus solicitudes y realizar seguimiento a las mismas mediante el número de radicado asignado.
- Recibir respuesta por el mismo medio en que fue presentada la solicitud, salvo que el usuario indique lo contrario.
- Presentar recursos en los términos establecidos por la ley cuando no estén de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad.
- Acceder a los canales de atención de manera gratuita y sin restricciones indebidas.

2.6.2. DEBERES:

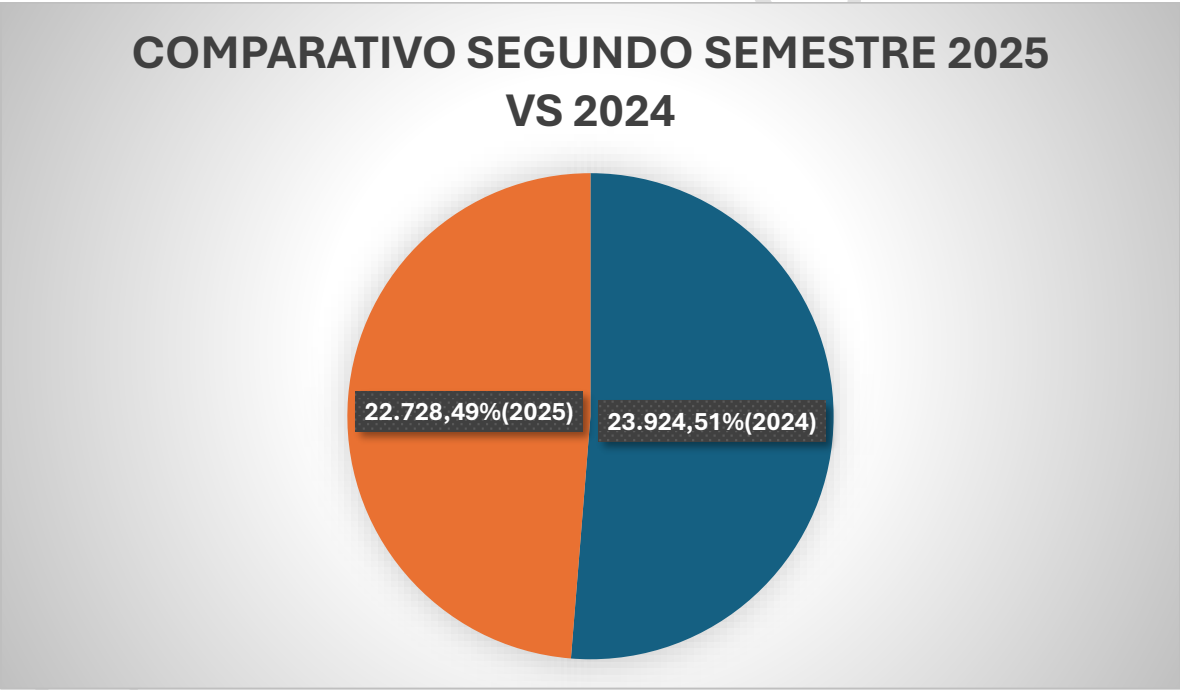
Los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Piedecuesta E.S.P. tienen los siguientes deberes:

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

- Suministrar información veraz, completa y oportuna al momento de presentar sus solicitudes.
- Hacer uso adecuado de los canales de atención dispuestos por la entidad.
- Respetar al personal encargado de la atención al usuario y cumplir las normas de convivencia establecidas.
- Realizar seguimiento a sus solicitudes cuando sea necesario, utilizando los mecanismos dispuestos por la entidad.
- Cumplir con los requisitos establecidos para la radicación de PQRS.
- Hacer uso responsable de los servicios públicos prestados por la entidad.
- Acatar las disposiciones y procedimientos definidos por la empresa para la atención de solicitudes.

3. DATOS Y RESULTADOS DE LAS PQRS:

COMPARACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 VS EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025



RESUMEN PQR SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 FRENTE SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025		
TIPO DE PQR	JULIO A DICIEMBRE 2024	JULIO A A DICIEMBRE 2025
PQRS EN MEDIO ESCRITO	410	459
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	21.388	18.751
A TRAVES DE LA PAGINA WEB	255	343
VIA CORREO ELECTRÓNICO	1.871	3.175
TOTAL	23.924	22.728

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Con base en la información consolidada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al segundo semestre de las vigencias 2024 y 2025, se evidencia el siguiente comportamiento:

De manera general, se observa una disminución en el total de PQRS registradas, pasando de 23.924 en el año 2024 a 22.728 en el año 2025, lo que representa una reducción de 1.196 solicitudes, equivalente aproximadamente a un 5%. Esta variación puede estar asociada a mejoras en la prestación del servicio o a cambios en los canales de atención utilizados por los usuarios.

Al analizar por tipo de canal, se identifican las siguientes tendencias:

- PQRS en medio escrito:** Se presenta un incremento al pasar de 410 en 2024 a 459 en 2025, evidenciando un aumento de 49 solicitudes (aproximadamente 12%). Esto indica una mayor utilización de la ventanilla única o canales formales escritos por parte de los usuarios.
- PQRS por medio presencial:** Este canal continúa siendo el de mayor participación; sin embargo, registra una disminución significativa, pasando de 21.388 en 2024 a 18.751 en 2025, lo que representa una reducción de 2.637 solicitudes (alrededor del 12%). Este comportamiento podría estar relacionado con una migración hacia canales virtuales o con una disminución en la demanda de atención directa.
- PQRS a través de la página web:** Se evidencia un incremento de 255 a 343 solicitudes, lo que corresponde a un aumento de 88 PQRS (aproximadamente 35%), reflejando una mayor apropiación de los canales digitales por parte de los usuarios.
- PQRS vía correo electrónico:** Se observa un aumento significativo al pasar de 1.871 en 2024 a 3.175 en 2025, con una variación de 1.304 solicitudes (cerca del 70%), consolidándose como uno de los canales con mayor crecimiento en el periodo analizado.

En términos generales, el análisis evidencia un cambio en el comportamiento de los usuarios, quienes han venido migrando progresivamente de los canales presenciales hacia los canales virtuales, especialmente el correo electrónico y la página web. Esta tendencia contribuye a la optimización de los procesos de atención, mejora la trazabilidad de las solicitudes y fortalece la gestión documental de la entidad.

No obstante, el canal presencial continúa concentrando el mayor volumen de PQRS, lo cual indica la necesidad de seguir fortaleciendo estrategias de digitalización, promoción de canales virtuales y educación al usuario, con el fin de mejorar la eficiencia en la atención y optimizar los recursos institucionales.

INFORME PQRS ESCRITAS Y/O RADICADAS EN VENTANILLA UNICA:

Se presenta la relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) escritas y/o radicadas a través de la Ventanilla Única, las cuales fueron asignadas por el área de recepción y/o correspondencia de la entidad para su respectivo trámite a la profesional de Atención al Usuario.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

PQRS	1 de Julio de 2025 a corte 31 de diciembre de 2025
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	459

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se registró un total de 459 reclamaciones escritas radicadas a través del canal de ventanilla única y direccionadas a la oficina correspondiente, de acuerdo con las competencias asignadas.

Del total de reclamaciones recibidas, las 459 fueron tramitadas y respondidas, lo que representa un cumplimiento del 100 % en la gestión y atención de las solicitudes presentadas por los usuarios durante el período evaluado. Este resultado evidencia una adecuada capacidad de respuesta por parte de la dependencia, así como el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

El comportamiento observado refleja una gestión eficiente en el trámite de las reclamaciones escritas, permitiendo garantizar el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta oportuna frente a las solicitudes presentadas ante la entidad. Asimismo, la atención del total de reclamaciones radicadas demuestra un adecuado seguimiento a los procesos internos y al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

En este sentido, el análisis permite concluir que la oficina responsable mantuvo un control efectivo sobre las reclamaciones asignadas, asegurando su respectivo trámite y respuesta dentro del período evaluado. Lo anterior contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, la transparencia administrativa y la mejora continua en la atención a los usuarios.

INFORME PQRS PRESENCIALES:

Conforme al registro de atención al usuario realizado de manera verbal y/o presencial, a continuación, se relaciona el número de atenciones efectuadas mensualmente durante la vigencia 2025, de acuerdo con los reportes generados por el sistema Digiturno:

MES AÑO 2025	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO(INFORMACIÓN ENVIADA POR LA DIRECCIÓN COMERCIAL)	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL ÁREA DE SISTEMAS	DIFERENCIA
Julio-2025	3.509	3.528	19
Agosto-2025	2.695	2.702	7
Septiembre-2025	3.089	3.107	18

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------

Octubre-2025	3.007	3.028	21
Noviembre-2025	3.156	3.199	43
Diciembre-2025	3.152	3.187	35
TOTAL	18.608	18.751	143

En el proceso de elaboración del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se realizó la verificación de la información correspondiente al número de atenciones presenciales registradas durante el segundo semestre de 2025, con el fin de compararla con los registros institucionales y garantizar la confiabilidad de los datos utilizados para el análisis comparativo frente al segundo semestre de 2024.

De acuerdo con la información revisada, se identificó que los datos correspondientes a las atenciones presenciales registradas en el sistema Digiturno, reportados por la Dirección Comercial, presentan diferencias frente al reporte generado por el área de Sistemas. Para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, la Dirección Comercial reporta un total de 18.608 atenciones presenciales, mientras que el reporte emitido por el área de Sistemas registra 18.751 atenciones, lo que representa una diferencia total de 143 atenciones.

Al analizar el comportamiento mensual, se observan diferencias en todos los meses del periodo evaluado. En julio se evidencia una diferencia de 19 atenciones, en agosto de 7, en septiembre de 18, en octubre de 21, en noviembre de 43 y en diciembre de 35 atenciones, siendo noviembre el mes que presenta la mayor variación entre los reportes.

Esta situación evidencia que la información reportada por la Dirección Comercial no coincide con el reporte generado por el área de Sistemas, lo cual puede afectar la consistencia de los datos utilizados en el análisis comparativo del segundo semestre de 2024 frente al segundo semestre de 2025 dentro del informe de PQRS.

En consecuencia, se recomienda realizar una revisión y conciliación de la información registrada en el sistema Digiturno entre las dependencias responsables, con el fin de garantizar la exactitud, coherencia y confiabilidad de los datos institucionales, así como fortalecer los controles en el proceso de generación y consolidación de la información utilizada en los informes de gestión y seguimiento de PQRS.

RELACIÓN DE PQR RECEPCIONADAS Y TRAMITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO Y PAGINA WEB.

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, se recibieron y tramitaron Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) a través de los canales virtuales dispuestos por la entidad, específicamente por medio de la página web institucional y el correo electrónico, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de atención al ciudadano.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

PQR 2025 - PAGINA WEB	
JULIO	84
AGOSTO	24
SEPTIEMBRE	69
OCTUBRE	43
NOVIEMBRE	57
DICIEMBRE	66
TOTAL	343

En relación con las PQR recibidas a través de la página web, se registró un total de 343 solicitudes durante el segundo semestre de 2025, distribuidas de la siguiente manera: 84 en julio, 24 en agosto, 69 en septiembre, 43 en octubre, 57 en noviembre y 66 en diciembre. De acuerdo con la información reportada, las 343 peticiones recibidas por este canal fueron tramitadas, lo que evidencia una gestión del 100 % de las solicitudes radicadas por medio de la página web, garantizando la atención y respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios.

PQR 2025– CORREO ELECTRONICO	
MES	No. PQR
JULIO	588
AGOSTO	182
SEPTIEMBRE	542
OCTUBRE	663
NOVIEMBRE	607
DICIEMBRE	593
TOTAL	3175

Por otra parte, en cuanto a las PQR recibidas mediante correo electrónico, durante el mismo periodo se registró un total de 3.175 solicitudes, distribuidas así: 588 en julio, 182 en agosto, 542 en septiembre, 663 en octubre, 607 en noviembre y 593 en diciembre. Este canal representa el medio virtual con mayor número de solicitudes recibidas, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por utilizar el correo electrónico para la presentación de sus peticiones y requerimientos ante la entidad.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

El comportamiento de los datos muestra que los canales virtuales han venido consolidándose como una herramienta fundamental para la atención al ciudadano, permitiendo una comunicación más ágil y accesible entre la entidad y los usuarios.

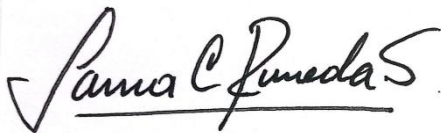
4.CONCLUSIONES

1. Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la entidad registró un total de 22.728 PQRS, evidenciando una disminución del 5% frente al mismo periodo del año 2024, lo cual refleja una variación en la dinámica de atención al usuario y en los canales utilizados para la radicación de solicitudes.
2. Se evidencia una migración progresiva hacia los canales virtuales, especialmente el correo electrónico y la página web, los cuales presentan incrementos significativos del 70% y 35% respectivamente, consolidándose como medios eficientes y de mayor preferencia por parte de los usuarios.
3. El canal presencial continúa siendo el de mayor participación; no obstante, presenta una disminución del 12%, lo cual puede estar asociado a la implementación y fortalecimiento de herramientas tecnológicas que facilitan el acceso remoto a los servicios.
4. Se destaca un cumplimiento del 100% en la atención y respuesta de las PQRS en los diferentes canales reportados, lo cual evidencia una gestión eficiente por parte de las dependencias responsables y el adecuado cumplimiento de los términos legales establecidos.
5. En relación con las PQRS radicadas por ventanilla única, se evidencia una gestión efectiva, toda vez que el 100% de las solicitudes fueron tramitadas y respondidas dentro del periodo evaluado, garantizando el derecho de petición de los usuarios.
6. Se identificaron inconsistencias en la información reportada sobre atenciones presenciales, específicamente entre los datos suministrados por la Dirección Comercial y el área de Sistemas, lo que evidencia debilidades en la consolidación y control de la información institucional.
7. El sistema ARCOSIS se consolida como una herramienta fundamental para la trazabilidad, control y seguimiento de las PQRS, permitiendo una adecuada gestión documental y facilitando el ejercicio de control interno.
8. En términos generales, la entidad presenta un adecuado desempeño en la gestión de PQRS, evidenciado en la oportunidad de respuesta, la cobertura de los canales de atención y el cumplimiento de la normatividad vigente.

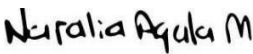
ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

5.RECOMENDACIONES

- 1. Fortalecer los mecanismos de control y validación de la información, especialmente en lo relacionado con las atenciones presenciales, mediante la conciliación periódica entre las dependencias responsables (Dirección Comercial y área de Sistemas), con el fin de garantizar la confiabilidad y consistencia de los datos institucionales.
- 2. Promover el uso de los canales virtuales (correo electrónico y página web), mediante estrategias de divulgación y sensibilización a los usuarios, con el propósito de optimizar la atención, reducir la carga operativa presencial y mejorar la eficiencia en la gestión de las PQRS.
- 3. Implementar controles adicionales en el sistema Digiturno y ARCOSIS, que permitan asegurar la integridad, exactitud y trazabilidad de la información registrada en cada uno de los canales de atención.
- 4. Realizar seguimiento periódico a los tiempos de respuesta, no solo en términos de cumplimiento, sino también en la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas, con el fin de fortalecer la satisfacción del usuario.
- 5. Capacitar de manera continua al personal encargado de la atención de PQRS, en temas relacionados con normatividad vigente, servicio al ciudadano y manejo de herramientas tecnológicas, con el fin de mantener y mejorar los niveles de eficiencia evidenciados.
- 6. Fortalecer la integración de los sistemas de información institucionales, con el fin de evitar duplicidad de registros y garantizar la unificación de la información para la toma de decisiones.
- 7. Establecer indicadores de gestión más robustos, que permitan evaluar no solo el volumen de PQRS, sino también la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y la efectividad de las respuestas emitidas.
- 8. Mantener y fortalecer el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, asegurando la mejora continua del proceso y el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y responsabilidad en la atención al ciudadano.



LAURA CLEMENCIA RUEDA SERRANO
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión



Proyecto. Natalia Ayala CPS. 032-2026

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 25/02/2025	REVISÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 25/02/2025	APROBÓ Comité Institucional de Gestión y Desempeño	FECHA 25/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------