



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

PRIMER SEMESTRE 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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

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 de conformidad con 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 primer semestre de la vigencia 2026, con corte al 30 de junio de 2026, y su respectivo análisis comparativo frente al mismo periodo de la vigencia 2025.

El presente informe tiene como objetivo evaluar la gestión institucional relacionada con la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS, verificando la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, así como el cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente por parte de las áreas responsables de su atención.

De igual manera, se realiza un análisis comparativo de los resultados obtenidos durante el primer semestre de las vigencias 2025 y 2026, con el propósito de identificar variaciones en el comportamiento de las PQRS, tendencias, avances, situaciones recurrentes y posibles riesgos que puedan afectar la adecuada prestación del servicio y la atención de los requerimientos formulados por los usuarios.

La información objeto de seguimiento fue suministrada por las áreas responsables de la gestión de PQRS y constituye el insumo para realizar las actividades de verificación, análisis y evaluación efectuadas por la Oficina de Control Interno, permitiendo determinar el nivel de cumplimiento de las disposiciones aplicables y establecer oportunidades de mejora en el proceso.

En este sentido, el presente informe se constituye en una herramienta de control y evaluación institucional que contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la mejora continua de los procesos, la transparencia en la gestión y la garantía del derecho de los usuarios a recibir una atención oportuna, eficaz y adecuada frente a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

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, mediante el cual se establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se realice de conformidad con la normatividad legal vigente, así como presentar a la administración de la entidad un informe semestral sobre la gestión y atención de las mismas.

2.2. ALCANCE:

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P., correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el propósito de verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia en la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios, así como el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente por parte de las áreas responsables.

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 ley 142 de 1994 por ser empresa prestadora de servicios públicos, 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:** Primer semestre de la vigencia 2026, comparado con el mismo periodo del año 2025.
- 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.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

- **Criterios de evaluación:** Oportunidad en la respuesta, cumplimiento de términos legales, volumen de solicitudes, estado (contestadas, en trámite, sin respuesta) y gestión por dependencias.

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.

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) constituye un mecanismo fundamental de participación ciudadana y control social, mediante el cual los usuarios pueden presentar sus solicitudes, inquietudes, inconformidades, sugerencias y demás requerimientos relacionados con la prestación de los servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P.

La gestión de las PQRS se desarrolla en el marco de la normatividad vigente, especialmente de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, ley 142 de 1994 y demás disposiciones aplicables, orientadas a garantizar el derecho fundamental de petición y establecer las condiciones y términos para la adecuada recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Para efectos del presente informe de seguimiento, se consideraron los siguientes aspectos:

- **Periodo de análisis:** Primer semestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2025.
- **Fuente de información:** Información y reportes suministrados por las áreas y dependencias responsables de la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS.
- **Canales de atención:** La entidad dispone de diferentes mecanismos para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), entre ellos la ventanilla única, atención presencial mediante Digiturno, página web institucional, correo electrónico y línea telefónica.
- **Clasificación de las PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos relacionados con la prestación de los servicios públicos a cargo de la entidad.
- **Criterios de evaluación:** Volumen y comportamiento de las solicitudes recibidas, oportunidad y cumplimiento de los términos legales para su respuesta, estado de las PQRS (contestadas, en trámite y pendientes de respuesta), gestión realizada por las áreas responsables y atención de los requerimientos dentro de los términos establecidos.

El análisis efectuado se fundamenta en la información consolidada y suministrada por las áreas responsables, permitiendo a la Oficina de Control Interno evaluar el comportamiento de las PQRS durante el periodo objeto de seguimiento, identificar variaciones frente al mismo periodo de la vigencia anterior y determinar fortalezas, debilidades, situaciones recurrentes y oportunidades de mejora relacionadas con la atención y respuesta a los usuarios.

De esta manera, el seguimiento contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional, promoviendo una respuesta oportuna, eficaz y adecuada a las solicitudes presentadas por los usuarios.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

2.4.METODOLOGÍA:

Para la elaboración del presente informe se generó el reporte correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026 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 primer semestre de la vigencia 2026, 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 2025. 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 disponer de mecanismos accesibles y eficientes que permitan a los ciudadanos presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición, la participación ciudadana y el control social.

En el marco del seguimiento realizado durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno verificó los mecanismos dispuestos por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. para la recepción y atención de las PQRS. Se evidenció que la entidad cuenta con cinco (5) canales institucionales habilitados para la recepción de los requerimientos de los usuarios, los cuales buscan facilitar el acceso a la entidad y brindar alternativas de atención de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.

Los canales habilitados corresponden a:

- Atención telefónica: permite a los usuarios realizar consultas y presentar sus requerimientos a través de las líneas dispuestas por la entidad.
- Correo electrónico institucional: facilita la recepción de solicitudes y documentos de manera virtual.

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
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

- Página web institucional: permite a los usuarios acceder a los servicios y mecanismos de atención dispuestos en línea.
- Atención presencial: brinda la posibilidad de presentar directamente las solicitudes ante la entidad y recibir orientación por parte del personal encargado.
- Aplicativo de mensajería instantánea WhatsApp: constituye un mecanismo adicional de comunicación que facilita el contacto de los usuarios con la entidad y la presentación de sus requerimientos.

Adicionalmente, la Empresa cuenta con una Oficina de PQRS ubicada en el primer piso de sus instalaciones, destinada a brindar atención directa a los usuarios. Esta oficina dispone de personal encargado de orientar a los ciudadanos en la presentación, radicación y trámite de sus solicitudes, contribuyendo a facilitar el acceso a los mecanismos institucionales de atención.

En términos generales, los canales habilitados permiten a los usuarios disponer de diferentes alternativas para presentar sus requerimientos. No obstante, en el marco del seguimiento efectuado, resulta necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento sobre las solicitudes recibidas, con el fin de garantizar que estas sean adecuadamente registradas, direccionadas a las áreas competentes y atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente

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 administrativo-recepción 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.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

2.5.2.3. 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 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:

En el marco del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de la información suministrada respecto de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, verificando el estado de atención y respuesta de los requerimientos.

De acuerdo con la información reportada, se evidenció que las solicitudes fueron recibidas a través de ventanilla única, atención presencial mediante Digiturno, página web y correo electrónico, presentándose el siguiente comportamiento:

MODALIDAD	TOTAL	CONTESTADAS	SIN RESPUESTA	TRASLADADAS
RADICADAS EN VENTANILLA UNICA	548	528	20	0
ATENCIONES PRESENCIALES DIGITURNO	16.055	16.055	0	0
ATRAVES DE LA PAGINA WEB	396	286	0	110

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

VIA CORREO ELECTRÓNICO	5.500	4.756	0	744
POR CANAL TELEFÓNICO	0	0	0	0
TOTAL	22.499	21.625	20	854

Durante el período evaluado se registraron 22.499 solicitudes y atenciones a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. De este total, 21.625 fueron contestadas, equivalentes al 96,11 %; 20 solicitudes (0,09 %) se reportaron sin respuesta y 854 (3,80 %) fueron trasladadas a las áreas competentes.

El mayor número de atenciones se presentó mediante Digiturno, con 16.055 registros, todos contestados, representando un 100 % de atención. Le siguió el correo electrónico, con 5.500 solicitudes, de las cuales 4.756 fueron contestadas y 744 trasladadas. Por Ventanilla Única se recibieron 548 solicitudes, con 528 contestadas y 20 sin respuesta. A través de la página web se registraron 396 solicitudes, de las cuales 286 fueron contestadas y 110 trasladadas. No se reportaron solicitudes mediante el canal telefónico.

En términos generales, se evidencia un alto nivel de atención y respuesta a las solicitudes recibidas. No obstante, se considera necesario realizar seguimiento a las 20 solicitudes pendientes de respuesta, así como a las 854 solicitudes trasladadas, especialmente aquellas recibidas por correo electrónico y página web, con el fin de verificar su trámite y respuesta dentro de los términos establecidos.

De esta manera, se recomienda mantener mecanismos de seguimiento que permitan identificar las solicitudes pendientes, responsables, fechas de traslado y estado de respuesta, con el propósito de prevenir vencimientos y garantizar una adecuada atención de los requerimientos de los usuarios.

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.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

- 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:

- 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.

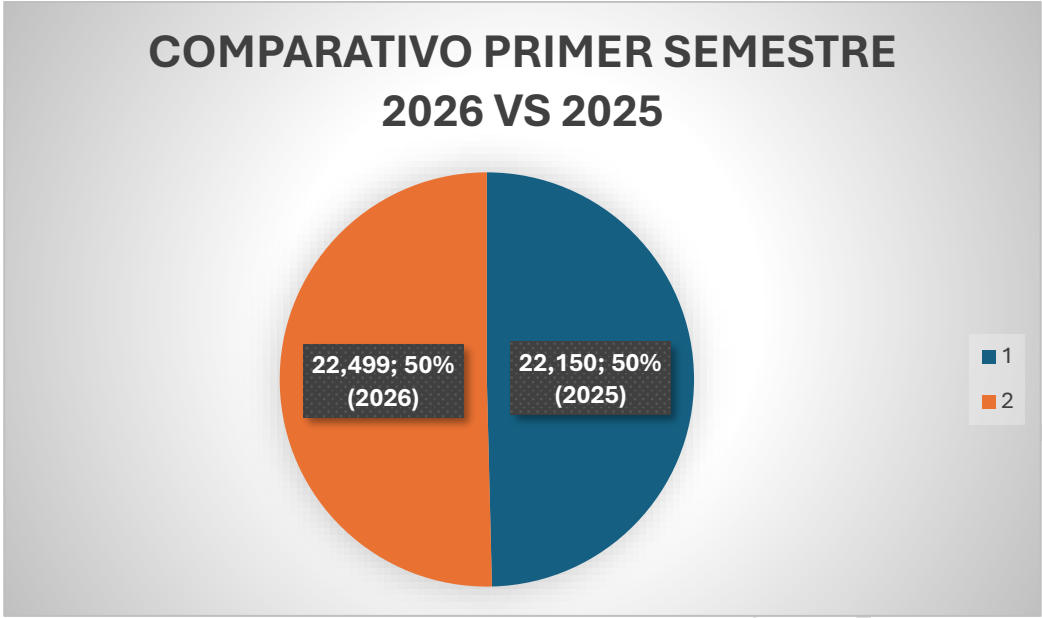
3. DATOS Y RESULTADOS DE LAS PQRS:

COMPARACIÓN PQRS PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 VS EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Con el propósito de analizar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), la Oficina de Control Interno realizó una comparación entre las solicitudes y atenciones registradas durante el primer semestre de la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026, teniendo en cuenta los diferentes medios utilizados por los usuarios para presentar sus requerimientos.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------



RESUMEN PQR PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 FRENTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2026		
TIPO DE PQR	ENERO A JUNIO 2025	ENERO A JUNIO 2026
PQRS EN MEDIO ESCRITO	389	548
PQR POR MEDIO PRESENCIAL	21.761	16.055
A TRAVES DE LA PAGINA WEB	0	396
VIA CORREO ELECTRÓNICO	0	5.500
POR CANAL TELEFONICO	0	0
TOTAL	22.150	22.499

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 22.499 PQRS y atenciones, frente a 22.150 reportadas durante el mismo período de 2025, evidenciándose un incremento de 349 registros, equivalente al 1,58 %.

Aunque el incremento global no resulta significativo en términos porcentuales, se evidencia una modificación importante en los canales utilizados por los usuarios para presentar sus requerimientos, pasando de una atención predominantemente presencial en 2025 hacia una mayor utilización de los medios electrónicos durante 2026.

1.PQRS en medio escrito:

En el primer semestre de 2025 se registraron 389 PQRS en medio escrito, mientras que durante el mismo período de 2026 se registraron 548, evidenciándose un incremento de 159 solicitudes, equivalente al 40,87 %.

Este comportamiento refleja un aumento en la utilización del medio escrito tradicional para la presentación formal de solicitudes. Si bien su participación dentro del total de PQRS continúa siendo relativamente baja, el incremento evidencia la necesidad de mantener adecuados mecanismos de radicación, clasificación, asignación y seguimiento de estos requerimientos.

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
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

Es importante que las solicitudes recibidas mediante este mecanismo sean incorporadas oportunamente al sistema de control de PQRS, garantizando la trazabilidad desde su recepción hasta la emisión de la respuesta correspondiente.

2. PQRS por medio presencial:

La atención presencial presentó una disminución significativa. En el primer semestre de 2025 se registraron 21.761 atenciones, mientras que en el primer semestre de 2026 se registraron 16.055, representando una reducción de 5.706 atenciones, equivalente al 26,22%.

Esta disminución constituye uno de los principales cambios identificados en el comportamiento de las PQRS entre ambos períodos. El resultado puede estar relacionado con una diversificación de los canales de atención disponibles para los usuarios, especialmente por el incremento registrado en la utilización de la página web y del correo electrónico durante 2026.

No obstante, la atención presencial continúa siendo el canal con mayor número de requerimientos registrados en 2026, por lo cual mantiene una importancia significativa dentro de la estrategia de atención al ciudadano y si bien es cierto disminuyo el numero de atención presencial; es necesario analizar que existieron mejoras en la facturación del servicio en comparación con la vigencia 2025 que se evidencia con la reducción de las mismas.

3. PQRS recibidas a través de la página web:

Durante el primer semestre de 2025 no se informó cuantas PQRS se recibieron a través de la página web, ya que el informe fue solicitado por el área de control interno y se entregó de forma global mientras que durante el primer semestre de 2026 se registraron 396 solicitudes.

Este resultado evidencia la incorporación o fortalecimiento del canal virtual como mecanismo de interacción con los usuarios, facilitando la presentación de requerimientos sin necesidad de desplazamiento físico a las instalaciones de la entidad.

La aparición de este canal en las estadísticas de 2026 constituye un cambio relevante frente al período anterior y demuestra una mayor diversificación de los mecanismos disponibles para la ciudadanía.

Sin embargo, el incremento de las solicitudes virtuales implica también la necesidad de fortalecer los controles sobre su recepción, clasificación, asignación al área competente y seguimiento hasta el cierre de la solicitud, con el fin de garantizar respuestas oportunas.

4. PQRS recibidas mediante correo electrónico:

El cambio más significativo se presenta en el uso del correo electrónico. Mientras que en el primer semestre no se informó cuantas PQRS se recibieron a través del correo electrónico, ya que el informe fue solicitado por el área de control interno y se entregó de forma global de 2025 no se registraron PQRS por este medio, durante el primer semestre de 2026 se reportaron 5.500 solicitudes.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Este volumen representa aproximadamente el 24,49 % del total de PQRS recibidas durante 2026, convirtiendo al correo electrónico en el segundo canal con mayor número de requerimientos, después de la atención presencial.

El comportamiento evidencia una transformación importante en las preferencias de los usuarios, quienes durante 2026 utilizaron de manera considerable los canales electrónicos para presentar sus solicitudes.

Este incremento genera, a su vez, un reto para la entidad en materia de gestión documental, trazabilidad y oportunidad de respuesta, debido al volumen de solicitudes que deben ser clasificadas, direccionadas y atendidas por las diferentes áreas responsables.

Por lo anterior, se considera necesario fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de este canal, procurando que cada solicitud cuente con información suficiente respecto de la fecha de recepción, responsable, estado del trámite, término para responder y fecha efectiva de respuesta.

5. Canal telefónico:

Para los períodos objeto de comparación, no fue posible establecer el número de PQRS recibidas y gestionadas a través del canal telefónico, debido a que los responsables de este canal no remitieron la información requerida para su consolidación. En consecuencia, los valores registrados como cero (0) en el cuadro comparativo corresponden a la ausencia de información reportada y no necesariamente a la inexistencia de solicitudes o atenciones realizadas mediante este medio.

Esta situación constituye una oportunidad de mejora en materia de reporte, consolidación y trazabilidad de la información relacionada con la atención al ciudadano, por lo que se recomienda establecer mecanismos que garanticen que los responsables de cada canal remitan oportunamente la información requerida para la elaboración de los informes de PQRS. Esto permitirá contar con datos completos, verificables y consistentes que faciliten el seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN

1.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.

RECLAMACIONES.	Vigencia 2026 1/01/26 a corte 30-06/26
ESCRITAS ASIGNADAS PARA TRAMITAR Y/O RESPONDER.	548
RESPONDIDAS Y TRAMITADAS	528

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se registró un total de 548 reclamaciones escritas asignadas para trámite y/o respuesta a través de la Ventanilla Única. De este total, 528 reclamaciones fueron respondidas y tramitadas,

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

equivalentes al 96,35 %, mientras que 20 reclamaciones, correspondientes al 3,65 %, se encontraban pendientes de respuesta al momento del corte.

De acuerdo con la verificación realizada, las 20 reclamaciones pendientes se encontraban dentro de los términos establecidos para brindar respuesta, por lo cual su estado al 30 de junio de 2026 no constituye incumplimiento de los términos de atención. Estas solicitudes continuaban en proceso de trámite y contaban con plazo vigente para la emisión de la respectiva respuesta.

En este sentido, el resultado evidencia una gestión favorable del canal de Ventanilla Única, teniendo en cuenta que el 96,35 % de las reclamaciones asignadas ya había sido atendido y que las solicitudes restantes se encontraban dentro del término legal correspondiente.

2.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 2026, de acuerdo con los reportes generados por el sistema Digiturno:

MES AÑO 2026	NUMERO DE ATENCIONES PRESENCIALES SEGÚN REPORTE DEL DIGITURNO(INFORMACIÓN ENVIADA POR LA DIRECCIÓN COMERCIAL)
Enero-2026	3.083
Febrero- 2026	2.386
Marzo-2026	2.710
Abril-2026	2.255
Mayo-2026	2.967
Junio-2026	2.654
TOTAL	16.055

En el marco del seguimiento efectuado a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se realizó la revisión de la información relacionada con las atenciones presenciales registradas mediante el sistema Digiturno, tomando como fuente el reporte remitido por la Dirección Comercial y contrastándolo con la información reportada por el área de Sistemas.

Este análisis tiene como finalidad verificar la consistencia de la información, establecer el comportamiento de las atenciones presenciales durante el período evaluado y determinar posibles diferencias entre las fuentes de información utilizadas para la consolidación de los datos institucionales.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Durante el primer semestre de 2026, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Comercial, se registraron 16.055 atenciones presenciales a través del sistema Digiturno.

El comportamiento mensual evidencia que enero presentó el mayor número de atenciones, con 3.083 registros, seguido de mayo con 2.967, junio con 2.654, marzo con 2.710, febrero con 2.386 y abril con 2.255, siendo este último el mes con menor número de atenciones.

3.INFORME DE PQR RECEPCIONADAS Y TRAMITADAS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO Y PAGINA WEB.

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, 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.

PQR 2026 - PAGINA WEB	
ENERO	92
FEBRERO	53
MARZO	56
ABRIL	62
MAYO	79
JUNIO	54
TOTAL	343

El comportamiento de las PQRS recibidas mediante la página web presenta variaciones durante el semestre. El mayor número de solicitudes se registró en enero, con 92 PQRS, equivalente aproximadamente al 26,8 % del total recibido durante el semestre. Este comportamiento evidencia una mayor utilización del canal web al inicio del período.

En febrero se presentó una disminución importante, pasando de 92 a 53 PQRS, lo que representa una reducción aproximada del 42,4 % frente al mes anterior. Posteriormente, en marzo se registraron 56 PQRS, evidenciándose un leve incremento.

Durante abril, el número de solicitudes aumentó a 62 PQRS, mientras que en mayo se presentó nuevamente un incremento significativo, alcanzando 79 PQRS, cifra que corresponde al segundo mayor volumen del semestre.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Finalmente, en junio se registraron 54 PQRS, presentándose una disminución frente a mayo y retornando a niveles similares a los observados durante febrero y marzo.

En conclusión, durante el primer semestre de 2026 se recibieron 343 PQRS a través de la página web institucional, con un promedio mensual de aproximadamente 57 solicitudes. El mayor volumen se presentó en enero, con 92 PQRS, mientras que el menor se registró en febrero, con 53.

El comportamiento evidencia que el canal web se mantuvo activo durante todo el período y constituye una alternativa utilizada por los usuarios para presentar sus solicitudes. Las variaciones mensuales observadas no permiten establecer una tendencia definida, por lo que se recomienda continuar realizando seguimiento al comportamiento del canal y fortalecer la trazabilidad de las solicitudes, especialmente en lo relacionado con su asignación, oportunidad de respuesta y cierre.

De igual manera, resulta conveniente que la información estadística de este canal sea conciliada periódicamente con los registros de los sistemas de información institucionales, con el fin de garantizar que las cifras utilizadas en los informes de PQRS sean completas, consistentes, verificables y trazables.

PQR 2026– CORREO ELECTRONICO	
MES	No. PQR
ENERO	630
FEBRERO	679
MARZO	491
ABRIL	2855
MAYO	472
JUNIO	373
TOTAL	5.500

En conclusión, durante el primer semestre de 2026 se recibieron 5.500 PQRS a través del correo electrónico, constituyéndose este canal en un mecanismo importante para la recepción de requerimientos de los usuarios. El promedio mensual fue de aproximadamente 917 PQRS; sin embargo, este promedio se encuentra considerablemente influenciado por el comportamiento extraordinario de abril.

El principal aspecto identificado corresponde al incremento registrado en abril de 2026, con 2.855 PQRS, cifra que representa el 51,9 % del total semestral y que supera ampliamente los registros de los demás meses. Posteriormente, se observa una reducción significativa en mayo y junio, retornando a niveles inferiores a los registrados al inicio del período.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

Desde la perspectiva de Control Interno, se considera necesario verificar y documentar la causa del comportamiento excepcional presentado en abril, así como fortalecer los mecanismos de registro, clasificación, conciliación y seguimiento de las PQRS recibidas por correo electrónico.

De igual manera, se recomienda mantener un seguimiento periódico del canal y establecer controles que permitan garantizar que las cifras reportadas correspondan exclusivamente a PQRS efectivamente recibidas, evitando duplicidades y asegurando la trazabilidad desde la recepción hasta la respuesta y cierre de cada solicitud.

En términos generales, el canal de correo electrónico presenta una utilización significativa durante el semestre, por lo que su adecuada gestión resulta fundamental para garantizar una atención oportuna, transparente y trazable a las solicitudes de los usuarios.

4.CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2026 se registraron 22.499 PQRS y atenciones, de las cuales 21.625 fueron contestadas, equivalentes al 96,11 %, evidenciándose un nivel favorable de atención.
- Se presentó una disminución del 26,22 % en las atenciones presenciales mediante Digiturno, acompañada de un incremento en el uso de los canales electrónicos, especialmente el correo electrónico.
- Las PQRS radicadas por Ventanilla Única presentaron un nivel de atención del 96,35 %, encontrándose las solicitudes pendientes dentro de los términos establecidos al corte del informe.
- Se identificaron diferencias en la información reportada entre algunos canales, particularmente en las cifras correspondientes a la página web, así como un comportamiento atípico en el número de solicitudes recibidas por correo electrónico durante abril de 2026.
- En términos generales, la entidad cuenta con diferentes canales de atención y mecanismos para la gestión de las PQRS; no obstante, se presentan oportunidades de mejora relacionadas con la conciliación, consistencia y seguimiento de la información.
- 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.
- 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.

5.RECOMENDACIONES

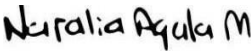
- Realizar seguimiento a las PQRS pendientes y trasladadas, verificando su atención y cierre dentro de los términos establecidos.
- Implementar conciliaciones periódicas de la información reportada por los diferentes canales, con el fin de garantizar la consistencia de las cifras utilizadas en los informes.
- 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.

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------

- 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.
- 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.
- 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. 181-2026

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
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------