

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES - PQRSF**

SEGUNDO SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSF

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones - PQRSF es la consolidación de las peticiones y/o felicitaciones recibidas a través de la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, con el fin de formular recomendaciones a la Alta Gerencia y al líder del proceso propendiendo por el mejoramiento continuo de la Entidad.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y cumplimiento respecto a la atención eficaz y oportuna para atender las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que allegan los usuarios a la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. de acuerdo con la normatividad vigente.

3. ALCANCE

El informe de seguimiento corresponde al periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

4. METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con la información suministrada por la oficina de Atención al usuario y la oficina de ventanilla única de la dirección de la entidad:

- ✓ **Primera parte:** teniendo en cuenta que las ESP son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos se detallará las reclamaciones y peticiones presentadas por los usuarios en la entidad. A su vez estas se clasifican de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y se reportan a la plataforma del Sistema Único de Información - SUI.
- ✓ **Segunda parte:** PQRS radicados por los usuarios a través de la oficina de ventanilla única de correspondencia.

5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) *“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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

- ✓ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función”

6. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá a través de la oficina de atención al usuario y ventanilla única de correspondencia cuenta con diferentes medios para la recepción de los PQRS, tales como: verbales, escritos, telefónicos y virtuales a través de la página web y correo electrónico.

- Página web: <https://www.epccajica.gov.co/>



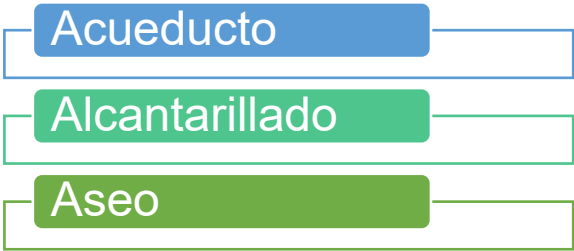
- Correo electrónico: atencion.usuario@epccajica.gov.co
 - ventanillaunica@epccajica.gov.co
- Línea telefónica fija y móvil de atención al usuario: 3105656959-8796531
- Líneas de emergencia: Acueducto: Cel. 3114815558 - Aseo: Cel. 3114809319 - Alcantarillado: Cel. 3107981343.
- Atención: Modalidad presencial en las instalaciones de la empresa.

ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO



7. SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD.

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P. presta los servicios de:



8. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de atención al usuario recibe todos los PQRS que corresponden a los tres servicios misionales de la entidad (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).

8.1. TOTAL, PQRS.

A continuación, se detalla el total de las reclamaciones y peticiones radicadas en el área de atención al usuario.

Tipología	Periodo						
	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total
Reclamaciones	211		365		244		1588
Peticiones	288		349		131		

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

8.2. RECLAMACIÓN POR ÁREA

A continuación, se detalla las causales de reclamaciones radicadas por los usuarios y las cuales son reportadas a la plataforma del Sistema Único de Información – SUI que es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

8.2.1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
Inconformidad con el consumo	722	274	36	410	2
Clase de uso incorrecto	1			1	
Quejas administrativas	2			2	
COBRO CARGOS REL Int MORA, Refi, Cartera	1	1			
TOTAL	726	275	36	413	2

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La causal “inconformidad con el consumo” tuvo un total de 722 de las cuales el 57% la entidad no accedió a las peticiones de los usuarios. Sin embargo, la dirección comercial debe revisar ya que hubo un 43% en que la respuesta generada fue accede parcial y/o accede totalmente.

8.2.2. DIRECCIÓN DE ACUEDUCTO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA			
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3	CONFIRMA 4
Interrupciones en la prestación del servicio	31	9	0	22	
Variaciones en las características	4	1		3	
Fallas en la conexión del servicio	1			1	
TOTAL	36	10	0	26	

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

“Interrupciones en la prestación del servicio” es la causal con más reclamación por parte de los usuarios en el servicio de acueducto ya que tuvo un total de 31 reclamaciones de las cuales 22 respuestas la entidad no accedió a las peticiones de los usuarios. Sin embargo, hubo un total de 9 respuestas en que la respuesta generada fue accede.

8.2.3. DIRECCIÓN DE ALCANTARILLADO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Cobro por servicio no prestado	2	0	1	1
Inconformidad con la medición del consumo	5	1	1	3
Interrupciones en la prestación del servicio	1	0	1	0
Fallas en la conexión del servicio	4	3	0	1
TOTAL	12	4	3	5

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La dirección de alcantarillado tuvo un total de 12 reclamaciones de las cuales 4 respuestas se accedió a lo que pretendía el usuario y 5 la entidad no accedió a las peticiones y accede parcialmente 3.

8.2.4. DIRECCIÓN DE ASEO

DETALLE DE CAUSAL (TIPO DE RECLAMACIÓN)	TOTAL	TIPO DE RESPUESTA		
		ACCEDE 1	ACCEDE PARCIALMENTE 2	NO ACCEDE 3
Inconformidad con el aforo	39	22	0	17
Inconformidad con el consumo	2	2	0	0
Cobro por servicio no prestado	2	2	0	0
Frecuencias adicionales de barrido	1	1	0	0
Variaciones en las características del servicio	1	1	0	0
Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	0	0
TOTAL	46	29	0	17

Fuente: técnico administrativo de atención al usuario

La dirección de aseo tuvo un total de 46 reclamaciones de las cuales 29 respuestas la entidad accedió a lo que pretendía el usuario y 17 respuestas la entidad no accedió a las peticiones.

Observación: se debe verificar las reclamaciones que se están clasificando en la causal de “Inconformidad con el aforo”, ya que en el servicio de aseo se realiza seguimiento al aforo o cobro por recolección de residuos especiales.

ítem	Fecha de radicado	N° PQRS	Fecha límite de respuesta	Fecha de notificación al usuario	Días vencidos
1	2024-07-29	80464	2024-08-21	22-Aug-24	- 1
2	2024-07-29	80466	2024-08-21	22-Aug-24	- 1
3	2024-08-06	80551	2024-08-29	04-Sep-24	- 6
4	2024-08-08	80598	2024-08-30	05-Sep-24	- 6
5	2024-08-12	80664	2024-09-03	18-Sep-24	- 15
6	2024-08-13	80688	2024-09-04	06-Sep-24	- 2
7	2024-08-09	80623	2024-09-02	03-Sep-24	- 1
8	2024-08-12	80657	2024-09-03	04-Sep-24	- 1
9	2024-08-12	80663	2024-09-03	04-Sep-24	- 1
10	2024-08-21	80759	2024-09-11	12-Sep-24	- 1
11	2024-07-19	80416	2024-08-12	2024-08-14	- 2
12	2024-09-10	80908	2024-10-01	21-Oct-24	- 20
13	2024-09-10	80910	2024-10-01	21-Oct-24	- 20
14	2024-09-10	80919	2024-10-01	25-Oct-24	- 24
15	2024-09-10	80920	2024-10-01	25-Oct-24	- 24
16	2024-09-11	80926	2024-10-02	24-Oct-24	- 22
17	2024-09-11	80928	2024-10-02	16-Oct-24	- 14
18	2024-09-12	80938	2024-10-03	24-Oct-24	- 21
19	2024-09-17	80970	2024-10-08	10-Oct-24	- 2
20	2024-09-18	80991	2024-10-09	23-Oct-24	- 14
21	2024-09-19	80993	2024-10-10	24-Oct-24	- 14
22	2024-09-27	81052	2024-10-04	26-Oct-24	- 22
23	2024-09-30	81065	2024-10-22	24-Oct-24	- 2
24	2024-10-01	81100	2024-10-23	25-Oct-24	- 2
25	2024-10-02	81127	2024-10-24	25-Oct-24	- 1
26	2024-10-02	81131	2024-10-24	30-Oct-24	- 6
27	2024-10-02	81132	2024-10-24	07-Nov-24	- 14
28	2024-10-02	81141	2024-10-24	31-Oct-24	- 7
29	2024-10-03	81171	2024-10-25	30-Oct-24	- 5
30	2024-10-04	81196	2024-10-26	30-Oct-24	- 4
31	2024-10-04	81197	2024-10-26	28-Oct-24	- 2
32	2024-10-07	81221	2024-10-29	30-Oct-24	- 1
33	2024-10-07	81243	2024-10-29	12-Nov-24	- 14
34	2024-10-07	81244	2024-10-29	01-Nov-24	- 3
35	2024-10-07	81245	2024-10-29	07-Nov-24	- 9
36	2024-10-08	81249	2024-10-30	01-Nov-24	- 2
37	2024-10-08	81253	2024-10-30	01-Nov-24	- 2
38	2024-10-08	81255	2024-10-30	07-Nov-24	- 8
39	2024-10-09	81299	2024-10-31	01-Nov-24	- 1
40	2024-10-09	81313	2024-10-31	01-Nov-24	- 1
41	2024-10-09	81322	2024-10-31	01-Nov-24	- 1
42	2024-10-09	81332	2024-10-31	07-Nov-24	- 7
43	2024-10-10	81334	2024-11-02	05-Nov-24	- 3
44	2024-10-10	81345	2024-11-02	07-Nov-24	- 5
45	2024-10-10	81347	2024-11-02	05-Nov-24	- 3
46	2024-10-10	81348	2024-11-02	07-Nov-24	- 5
47	2024-10-10	81352	2024-11-02	07-Nov-24	- 5
48	2024-10-11	81368	2024-11-03	07-Nov-24	- 4
49	2024-10-11	81374	2024-11-03	07-Nov-24	- 4
50	2024-10-11	81377	2024-11-03	07-Nov-24	- 4
51	2024-10-11	81381	2024-11-03	13-Nov-24	- 10

52	2024-10-11	81383	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
53	2024-10-11	81386	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
54	2024-10-11	81394	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
55	2024-10-11	81397	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
56	2024-10-11	81398	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
57	2024-10-11	81403	2024-11-03	07-Nov-24	-	4
58	2024-10-15	81407	2024-11-06	12-Nov-24	-	6
59	2024-10-15	81429	2024-11-06	07-Nov-24	-	1
60	2024-10-15	81431	2024-11-06	12-Nov-24	-	6
61	2024-10-15	81433	2024-11-06	12-Nov-24	-	6
62	2024-10-15	81436	2024-11-06	12-Nov-24	-	6
63	2024-10-15	81437	2024-11-06	12-Nov-24	-	6
64	2024-10-15	81441	2024-11-06	13-Nov-24	-	7
65	2024-10-15	81444	2024-11-06	13-Nov-24	-	7
66	2024-10-16	81451	2024-11-07	12-Nov-24	-	5
67	2024-10-24	81554	2024-11-18	21-Nov-24	-	3
68	2024-10-24	81556	2024-11-18	21-Nov-24	-	3
69	2024-10-15	81439	2024-11-06	14-Nov-24	-	8
70	2024-11-08	81685	2024-11-30	2024-12-02	-	2
71	2024-11-08	81695	2024-11-30	2024-12-04	-	4
72	2024-11-13	81729	2024-12-04	2024-12-05	-	1
73	2024-11-14	81732	2024-12-05	2024-12-07	-	2
74	2024-11-26	81813	2024-12-17	2025-01-24	-	38
75	2024-12-03	81895	2024-12-24	2024-12-27	-	3
76	2024-12-03	81891	2024-12-24	2024-12-27	-	3
77	2024-12-05	81930	2024-12-26	2025-01-02	-	7
78	2024-12-10	82028	2024-12-27	2024-12-30	-	3
79	2024-12-17	82155	2025-01-02	2025-01-10	-	8
80	2024-12-10	82026	2025-01-02	2025-01-15	-	13
81	2024-12-18	82166	2025-01-02	2025-01-07	-	5
82	2024-12-20	82197	2025-01-03	2025-01-09	-	6
83	2024-12-20	82198	2025-01-03	2025-01-09	-	6
84	2024-12-23	82203	2025-01-03	2025-01-09	-	6
85	2024-12-26	82220	2025-01-03	2025-01-13	-	10
86	2024-12-26	82221	2025-01-03	2025-01-13	-	10
87	2024-12-27	82231	2025-01-03	2025-01-08	-	5
88	2024-12-30	82232	2025-01-03	2025-01-09	-	6
89	2024-12-13	82096	2025-01-08	2025-01-13	-	5
90	2024-12-13	82103	2025-01-08	2025-01-14	-	6
91	2024-12-13	82113	2025-01-08	2025-01-14	-	6
92	2024-12-17	82150	2025-01-10	2025-01-15	-	5
93	2024-12-18	82173	2025-01-13	2025-01-15	-	2
94	2024-12-20	82195	2025-01-15	2025-01-23	-	8
95	2024-12-23	82202	2025-01-16	2025-01-27	-	11
96	2024-12-23	82201	2025-01-16	2025-01-21	-	5
97	2024-12-26	82219	2025-01-20	2025-01-27	-	7
98	2024-12-27	82230	2025-01-21	2025-01-23	-	2
99	2024-12-30	82233	2025-01-22	2025-01-24	-	2
100	2024-12-30	82236	2025-01-22	2025-01-23	-	1
101	2024-12-30	82237	2025-01-22	2025-01-27	-	5
102	2024-12-30	82234	2025-01-22	2025-01-23	-	1

Observación: en el segundo semestre de 2024, se presento un total de 102 reclamaciones que se les dio respuesta fuera de los términos de ley.

8.3. PETICIONES

A continuación, se presenta las peticiones presentadas por parte de los usuarios en el segundo semestre de la vigencia 2024.

ÍTEM	TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
1	Cambio de medidor	463
2	Reconexión	53
3	Geofonía	40
4	Suspensión temporal	13
5	Fuga	16
6	Cambio de registro	14
7	Revisión de medidor	100
8	Traslado de medidor	11
9	Retiro de medidor	29
10	Limpieza red de alcantarillado	21
11	Posible fuga	2
12	Solicitud servicio especial de aseo	1
13	Revisión radio modulo	2
14	Cambio radio modulo	3
	TOTAL	768

PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY							
PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL	14		11		7		32

Fuente: Oficina de atención al usuario.

Observación: de acuerdo a la información reportada se evidencia que un total de 32 peticiones se atendieron fuera de los términos de Ley.

8.4. INDICADOR PQRS

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCIÓN AL USUARIO									
PQR'S atendidos en términos de ley.	90-95%	95%	Bimensual	95%			91%		95%

- Del indicador “PQR’S atendidos en términos de ley” se observa el cumplimiento del indicador en el segundo semestre de 2024.

9. OFICINA DE VENTANILLA ÚNICA.

A continuación, se detalla los PQRS que radicaron los usuarios a través de la oficina de ventanilla única.

Asunto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Comunicaciones	8	15	6	4	1	5	34
Denuncia	1	0	0	0	0	0	1
Petición	132	106	45	46	21	40	350
Queja	7	7	8	7	3	7	32
Reclamo	41	137	0	0	1	2	179
Solicitudes de servicios	171	168	84	91	88	45	602
Solicitudes de información	12	21	10	11	12	9	66
Tutelas	2	0	2	2	0	0	6
Recursos de reposición	15	8	3	0	1	1	27
Solicitudes de información negadas	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	389	462	158	161	127	109	1297

Fuente: Técnico de ventanilla única.

9.1. CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS EN LA ENTREGA DE RESPUESTAS.

A continuación, se detalla los PQRS a los cuales se les dio respuesta fuera de los términos de ley.

Asunto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PQRS Vencidos	16	40	15	11	6	7	95

Fuente: Oficina de Ventanilla Única

Observación: Se observa el incumplimiento en los términos de respuesta de 95 PQRS en el segundo semestre de 2024.

9.2. RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN.

Radicado Recurso	Fecha de radicación	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Observación
Oficio EPC-3031-2024	02 de julio	23 de julio	Oficio EPC-4064-2024 del 23 de julio	N/A
Oficio EPC-3050-2024	03 de julio	24 de julio	Oficio EPC-4112-2024 del 25 de julio	N/A
Oficio EPC-3059-2024	04 de julio	25 de julio	AUTO 04 Oficio EPC-4056-2024 del 23 de julio	N/A
Oficio EPC-3060-2024	04 de julio	25 de julio	AUTO 05 Oficio EPC-4022-2024 del 23 de julio	N/A
Oficio EPC-3212-2024	15 de julio	05 de agosto	Oficio EPC-4176-2024 del 30 de julio	N/A
Oficio EPC-3215-2024	06 de agosto	06 de agosto	AUTO 06Oficio EPC-4231-2024 del 01 de agosto	N/A
Oficio EPC-3227-2024	17 de julio	08 de agosto	AUTO 07 Oficio EPC-4307-2024 del 08 de agosto Oficio EPC-5797-2024 del 11 de octubre	N/A
Oficio EPC-3230-2024	17 de julio	08 de agosto	Oficio EPC-4230-2024 del 01 de agosto	N/A

Oficio EPC-3236-2024	17 de julio	08 de agosto	AUTO 08 Oficio EPC-4306-2024 del 08 de agosto	N/A
Oficio EPC-3263-2024	18 de julio	09 de agosto	Oficio EPC-4305-2024 del 08 de agosto	N/A
Oficio EPC-3335-2024	24 de julio	15 de agosto	Oficio EPC-4357-2024 del 12 de agosto	N/A
Oficio EPC-3353-2024	25 de julio	16 de agosto	Oficio EPC-4426-2024 del 14 de agosto	N/A
Oficio EPC-3487-2024	31 de julio	23 de agosto	AUTO 09 Oficio EPC-4576-2024 del 21 de agosto	N/A
Oficio EPC-3509-2024	01 de agosto	26 de agosto	Oficio EPC-4827-2024 del 28 de agosto	N/A
Oficio EPC-3977-2024	21 de agosto	11 de septiembre	Oficio EPC-4855-2024 del 28 de agosto	N/A
Oficio EPC-3998-2024	21 de agosto	11 de septiembre	Oficio EPC-4984-2024 del 03de septiembre	N/A
Oficio EPC-4089-2024	28 de agosto	18 de septiembre	Oficio EPC-5387-2024 del 17 de septiembre	N/A
Oficio EPC-4095-2024	28 de agosto	18 de septiembre	Oficio EPC-5361-2024 del 16 de septiembre	N/A
Oficio EPC-4128-2024	28 de agosto	18 de septiembre	Oficio EPC-5378-2024 del 16 de septiembre	N/A
Oficio EPC-4145-2024	30 de agosto	20 de septiembre	Oficio EPC-5489-2024 del 20 de septiembre Oficio EPC-5632-2024 del 30 de septiembre	N/A
PQR-80894-2024	09 de septiembre	30 de septiembre	Oficio EPC-5617-2024 del 30 de septiembre	N/A
PQR-80952-2024	13 de septiembre	04 de octubre	Oficio EPC-5582-2024 del 26 de septiembre	N/A
Oficio EPC-4239-2024	12 de septiembre	03 de octubre	Oficio EPC-5649-2024 del 02 de octubre	N/A
Oficio EPC-4240-2024	12 de septiembre	03 de octubre	Oficio EPC-5621-2024 del 30 de septiembre	N/A
Oficio EPC-4253-2024	16 de septiembre	07 de octubre	Oficio EPC-5706-2024 del 07 de octubre	N/A
Oficio EPC-4295-2024	24 de septiembre	16 de octubre	Oficio EPC-5798-2024 del 11 de octubre	N/A
PQR-81309-2024	09 de octubre	31 de octubre	Oficio EPC-5937-2024 del 21 de octubre	N/A
PQR-81376-2024	04 de octubre	28 de octubre	Oficio EPC-6219-2024 del 29 de octubre	N/A
PQR-81589-2024	25 de octubre	19 de noviembre	Oficio EPC-6508-2024 del 12 de noviembre	N/A
PQR-81643-2024	25 de octubre	19 de noviembre	Oficio EPC-6597-2024 del 15 de noviembre	N/A
PQR-81654-2024	01 de noviembre	26 de noviembre	Oficio EPC-6744-2024 del 22 de noviembre	N/A
EPC-4490-2024	01 de noviembre	26 de noviembre	Oficio EPC-6643-2024 del 19 de noviembre	N/A
PQR-81666-2024	31 de octubre	25 de noviembre	Oficio EPC-6745-2024 del 22 de noviembre Oficio EPC-361-2024 del 12 de febrero	N/A
PQR-81673-2024	07 de noviembre	29 de noviembre	Oficio EPC-6885-2024 del 29 de noviembre	N/A
PQR-81674-2024	06 de noviembre	28 de noviembre	Oficio EPC-6779-2024 del 25 de noviembre	N/A
PQR-81712-2024	12 de noviembre	03 de diciembre	Oficio EPC-6921-2024 del 3 de diciembre	N/A
PQR-81740-2024	14 de noviembre	05 de diciembre	Oficio EPC-6947-2024 del 5 de diciembre	N/A

PQR-81762-2024	18 de noviembre	09 de diciembre	Oficio EPC-6928-2024 del 4 de diciembre Oficio EPC-1165-2025 del 13 de marzo	N/A
PQR-81824-2024	27 de noviembre	18 de diciembre	Oficio EPC-7035-2024 del 11 de diciembre	N/A
PQR-81835-2024	29 de noviembre	20 de diciembre	Oficio EPC-7135-2024 del 18 de diciembre Oficio EPC-1136-2024 del 12 de marzo	N/A
PQR-81864-2024	02 de diciembre	23 de diciembre	Oficio EPC-7136-2024 del 18 de diciembre	N/A
PQR-81947-2024	05 de diciembre	27 de diciembre	Oficio EPC-7406-2024 del 27 de diciembre	N/A
PQR-82026-2024	10 de diciembre	02 de enero	Oficio EPC-71-2025 del 15 de enero	Vencido
PQR-82150-2024	17 de diciembre	10 de enero	Oficio EPC-72-2025 del 15 de enero	Vencido
EPC-4657-2024	12 de diciembre	06 de enero	Oficio EPC-7425-2024 del 27 de diciembre	N/A
PQR-82173-2024	18 de diciembre	13 de enero	Oficio EPC-73-2025 del 15 de enero - Oficio EPC-1317-2025 del 21 de marzo	Vencido
PQR-82195-2024	20 de diciembre	14 de enero	Oficio EPC-146-2025 del 23 de enero	Vencido
PQR-82202-2024	20 de diciembre	14 de enero	Oficio EPC-176-2025 del 27 de enero	Vencido
PQR-82192-2024	20 de diciembre	14 de enero	Oficio EPC-145-2025 del 23 de enero	Vencido
PQR-82230-2024	27 de diciembre	20 de enero	Oficio EPC-147-2025 del 23 de enero Oficio EPC-1166-2025 del 13 de marzo	Vencido
PQR-82219-2024	26 de diciembre	17 de enero	Oficio EPC-178-2025 del 27 de enero	Vencido
PQR-82233-2024	30 de diciembre	21 de enero	Oficio EPC-156-2025 del 24 de enero	Vencido
PQR-82234-2024	27 de diciembre	20 de enero	Oficio EPC-148-2025 del 23 de enero	Vencido
PQR-82236-2024	31 de diciembre	21 de enero	Oficio EPC-149-2025 del 23 de enero	Vencido
PQR-82237-2024	30 de diciembre	21 de enero	Oficio EPC-173-2025 del 27 de enero	Vencido

Fuente: técnico administrativo-apoyo jurídico

Observación: de acuerdo a la información reportada se observa que, en el segundo semestre de 2024, se dio respuesta fuera de los términos de Ley a doce (12) recursos de reposición.

9.3. INDICADOR.

INDICADOR	META ESPERADA	META AMBICIONADA	FRECUENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VENTANILA ÚNICA									
Gestión de correspondencia comunicaciones recibidas.	90-95%	100%	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gestión de correspondencia comunicaciones producidas.	90-95%	100%	Mensual	99%	93%	100%	100%	100%	100%
---	--------	------	---------	-----	-----	------	------	------	------

Fuente: Oficina ventanilla única.

Observación: Es importante verificar el objetivo de los indicadores implementados en el proceso de ventanilla única ya que, la medición de Gestión de correspondencia está dada a las actividades diarias de la oficina y su resultado no genera un valor agregado para la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

1. Dar respuesta a todos los PQRS presentados por los usuarios en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 de 2015, ya que se puede presentar un silencio administrativo positivo.
2. Se recomienda actualizar la meta del indicador “PQR’S atendidos en términos de ley” ya que la meta de este indicador se encuentra entre el 90% - 95% y debería ser al 100% ya que la Ley 1755 de 2015, establece que los términos de respuesta son aplicables para todos los PQRS.
3. Verificar el objetivo de los indicadores implementado en el área de ventanilla única ya que la medición está dada a la gestión diaria de la oficina y su resultado no genera un valor para la toma de decisiones.
4. Se debe documentar el procedimiento para los recursos de reposición ya que estas actividades no cuentan con un responsable en el SGC de la entidad. Así mismo, se debe dar cumplimiento en los tiempos de respuesta a estos recursos de acuerdo como lo establece la Ley 142 de 1994. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2024 hubo doce (12) recursos de reposición que se respondieron fuera de los tiempos.
5. Se debe dar respuestas a las peticiones de los usuarios ya que, en el segundo semestre de 2024, hubo un total de treinta y dos (32) trámites que se les dio respuesta fuera de los términos de ley.

Atentamente,

Original firmado
MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS
 Jefe oficina asesora de control interno
 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.