

 epz empresas públicas de zipaquirá	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	Versión: 01
		Fecha Emisión: 31/10/2023
DOCUMENTO CONTROLADO		
DATOS GENERALES		
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS		
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025		
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO - 20 DE FEBRERO 2026		
TIPO DE INFORME	De Ley	X
	Seguimiento y/o Evaluación	
DESTINATARIOS	Gerencia y Administración de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP	
DESCRIPCIÓN		
INTRODUCCIÓN En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, donde señala: "En toda entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." El área de control interno realizó la evaluación de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas. Y dando cumplimiento a los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" De acuerdo con las normas mencionadas, la Oficina de Control Interno de la EPZ, en su programa anual de auditorías 2025, proyectó la evaluación del cumplimiento y seguimiento a la gestión dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la empresa durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del año 2025, relación expuesta en el presente informe.		
1. OBJETIVOS Evaluar la gestión y cumplimiento en la atención al usuario en sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas a la EPZ E.S.P, mediante la apreciación de evidencia, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 e identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora frente a la atención al ciudadano.		
2. ALCANCE El presente seguimiento contempló las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias generadas y atendidas desde el primero de JULIO hasta el treinta y uno de diciembre del 2025, en desarrollo de los procesos misionales, además de la verificación de la correspondencia presentada formalmente y radicada mediante los diferentes canales y medios de comunicación y difusión de la Empresa, así como el cumplimiento del requisito normativo referente a la Ley 1755 de 2015.		
3. MARCO NORMATIVO • Constitución Política de Colombia 1991, 1 Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 2 artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable. • 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. • Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente • Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública • Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública		
4. GLOSARIO • Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. • Petición: Cualquier solicitud que le haga el suscriptor o usuario al prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que se relacione con la prestación de los mismos. • Queja / Reclamación: Es una inconformidad del usuario externo con relación al servicio recibido ya sea de acueducto, alcantarillado o aseo, la cual es presentada ante la empresa que prestó el servicio. El suscriptor puede quejarse por - La forma y condiciones en que se presta el servicio. - El consumo expresado en la factura. - La actuación de algún funcionario de la Empresa. • Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. • Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa — sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. • Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa prestadora del servicio a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. • Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. • Servicio al cliente: conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como propósito lograr que el cliente obtenga atención oportuna y la prestación eficaz de los servicios. • Servicio no conforme: Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso. El servicio no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en los mismos. • Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los productos y servicios, circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.		

Metodología Desarrollo de Informe de PQRS II Semestre vigencia 2025

1	Se realizó consolidación de la información enviada desde la jefatura de atención al usuario, comercialización y ventas y la oficina asesora jurídica
2	Se analiza la información consolidada con el fin de obtener mayor especificidad y claridad en la misma, para poder formular oportunidades de mejora a los involucrados en los procesos

A continuación se muestra el detalle de las peticiones, quejas, reclamos, recursos de reposición y de subsidio, solicitudes, disponibilidades, derechos de petición y demás comunicaciones recibidas por la EPZ E.S.P.

Durante el segundo semestre del 2025, se recibieron un total de 2.570 comunicaciones, siendo el mes de JULIO el periodo de mayor recepción de PQRS, correspondientes al 25,26%, mientras que el periodo con menor recepción es el de DICIEMBRE correspondientes al 12,22% del total de solicitudes recibidas, a continuación se detalla el comportamiento de PQRS del SEGUNDO semestre:

MES	NÚMERO
JULIO	649
AGOSTO	334
SEPTIEMBRE	571
OCTUBRE	322
NOVIEMBRE	380
DICIEMBRE	314
TOTAL	2570

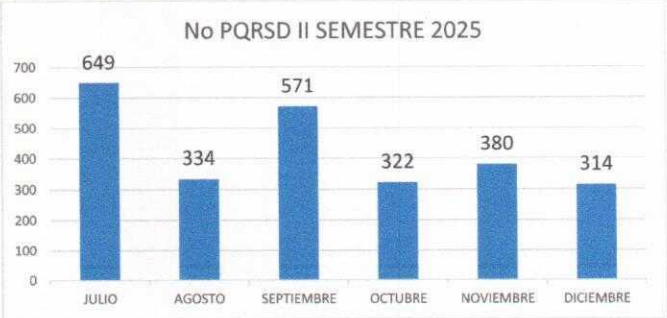


Gráfico 1. PQRS por mes recibidas en EPZ ESP durante el SEGUNDO semestre 2025. Fuente propia. Datos: Jefatura de atención al usuario

Del total de las solicitudes recibidas se evidencia a continuación que el área de mayor recepción de solicitudes es facturación correspondientes al 78,48% de las PQRS

SERVICIOS	NÚMERO DE PQRS
FACTURACIÓN	2017
ASEO	108
ALCANTARILLADO	133
ACUEDUCTO	220
ALUMBRADO	71
CATASTRO	21
TOTAL	2570



Gráfica 2: PQRS recibidas por servicio en EPZ durante el SEGUNDO semestre 2025. Fuente propia. Datos: Jefatura Atención al Usuario

Se evidencia que el tipo de solicitud que tuvo mayor ingreso a la EPZ E.S.P. fueron **reclamos** con un total de 1.407, correspondiente al 54,7% de las comunicaciones que ingresaron a la empresa.

TIPO DE PQRS	NÚMERO DE PQRS
PETICIONES	938
QUEJAS	169
RECLAMOS	1407
D. PETICION	54
A. TUTELA	2
TOTAL	2570



Gráfica 3: Tipo de PQRS recibidas en la EPZ durante el SEGUNDO semestre 2025. Fuente propia. Datos: Jefatura Atención al Usuario

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que el mayor número de PQRS recibidas en la empresa corresponden en su gran mayoría al servicio de facturación, cuyo motivo de ingreso fue reclamos (1355)

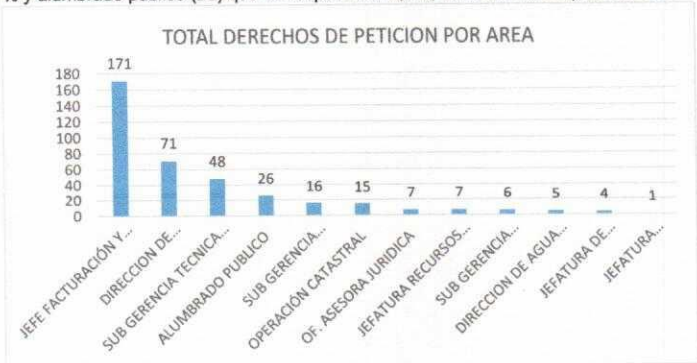


Gráfica 4: Cantidad de PQRS por tipo recibidas por cada servicio en EPZ ESP durante el segundo semestre del 2024. Fuente propia. Datos: Jefatura de facturación

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que de los reclamos que ingresaron (1355), están en su mayoría relacionadas con el proceso de facturación respecto al tema de "Inconformidad con el consumo facturado" (1026) con un porcentaje del 75,19% especialmente en el concepto Inconformidad en el consumo, segundo motivo solicitado es "cobros por promedio" (47) con un del 3%

Adicionalmente, se puede evidenciar que las peticiones a los servicios en un 70% es a facturación, seguido por alcantarillado con un porcentaje del 13,9%, y acueducto con un 6,7% entre los más representativos.

De acuerdo a la información recopilada de la INTRANET se puede evidenciar que la subgerencia a la cual ingresaron más derechos de petición y recursos de reposición durante el segundo semestre del 2025, fueron facturación (171) 45,2% y la dirección de saneamiento básico (71) con un 18,8%. Le siguen la sub gerencia técnica (48) 12,7% y alumbrado público (26) que corresponde al 6,9%, entre los más representativos



Gráfica 5: Áreas donde ingresan derechos de petición a E.P.Z E.S.P. durante el segundo semestre 2025. Fuente información suministrada por Oficina Asesora Jurídica.

DISPONIBILIDADES.

En cuanto a las disponibilidades se radicaron un total de 69 solicitudes, de ellas se aprobaron 56 (81,3%); cinco (7,2%) se encuentran en trámite; cinco (7,2%) fueron devueltas y tres (4,3%) fueron negadas.

De estas 58 disponibilidades (84,1%) son disponibilidades sencillas y once (15,9% requerian ser validadas por la junta directiva).

Frente a la naturaleza del trámite 64 (92,8%) corresponde a disponibilidades; cuatro (5,8%) corresponden a conceptos técnicos , y una (1,4%) corresponde a modificaciones.



HALLAZGOS U OBSERVACIONES

N/A

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia que se recibieron 2570 PQRs en el segundo semestre de 2025. El mes con mayor recepción correspondió a julio (649) que corresponde al 25% seguido del mes de septiembre (571) con un 22%. Por otra parte el mes con menores pQRs correspondió a diciembre (314) con 12%
- Por su parte el área que mayor cantidad de PQRs recibió fue facturación (171) 78% seguido del área de acueducto (220) con un 9%. El área que menor cantidad de PQR's recibe es catastro con solo 21 que corresponde a un 1%

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Yasmín Rocio León Rodríguez
Profesional Control Interno

Martha Lilia García Rojas
Jefe oficina asesora de Control Interno

Martha Lilia García Rojas
Jefe oficina asesora de Control Interno