



INFORME DE GESTIÓN ÁREA PQRS

VIGENCIA: 1 DE ENERO - 31 DE MARZO DE 2026

La Empresa de Servicios Públicos EMSERCOTA S.A. E.S.P., en cumplimiento de sus procesos de atención al usuario, mantuvo durante el primer trimestre de la vigencia 2026 los mecanismos de recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), garantizando una atención oportuna, eficiente y transparente a la comunidad del municipio de Cota, Cundinamarca.

Estrategias Implementadas

Canales de atención

Se dispuso la línea telefónica fija 8787725 extensión 103 para la recepción de solicitudes, reclamaciones y consultas de los usuarios, brindando una atención ágil y oportuna.

Atención presencial

Se continuó prestando atención personalizada en la oficina de PQRS ubicada en la Calle 4 No. 12-35, Cota, Cundinamarca, donde los usuarios pueden radicar solicitudes, reclamaciones, consultar su estado de cuenta y recibir orientación sobre los diferentes trámites.

Horario de atención:

Lunes a jueves: de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

Viernes: de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 03:30 pm.

Canal virtual

Se mantuvo habilitado el correo institucional pqr@emsercota.gov.co, permitiendo la recepción de PQRS y el envío de documentación durante el horario laboral.

Portal web

El portal institucional continúa ofreciendo información relacionada con:

- Manual del usuario.
- Guías de trámites.
- Normatividad vigente.
- Derechos y deberes de los usuarios.

Estas acciones fortalecen el compromiso institucional con la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio.



TAREAS Y FUNCIONES DEL ÁREA PQRS

El Área PQRS desarrolló las siguientes actividades durante el primer trimestre de 2026:

Recepción y gestión de solicitudes

- Atención y trámite de PQRS.
- Registro y control de solicitudes.
- Seguimiento a las órdenes de trabajo.

Gestión de trámites comerciales

- Generación de órdenes de trabajo.
- Respuesta a derechos de petición.
- Revisión documental para conexiones y viabilidades.
- Registro de paquetes en el sistema SIMFA.

Apoyo administrativo

- Elaboración de acuerdos de pago.
- Actualización permanente de bases de datos.
- Reporte mensual de reclamaciones al Sistema Único de Información (SUI).

Atención al usuario

- Atención presencial.
- Atención telefónica.
- Atención mediante correo institucional.
- Atención mediante WhatsApp empresarial.

Procesos adicionales

- Actualización de cartelera informativa.
- Modificación de datos de los usuarios.

ANÁLISIS DE INDICADORES Y RESULTADOS

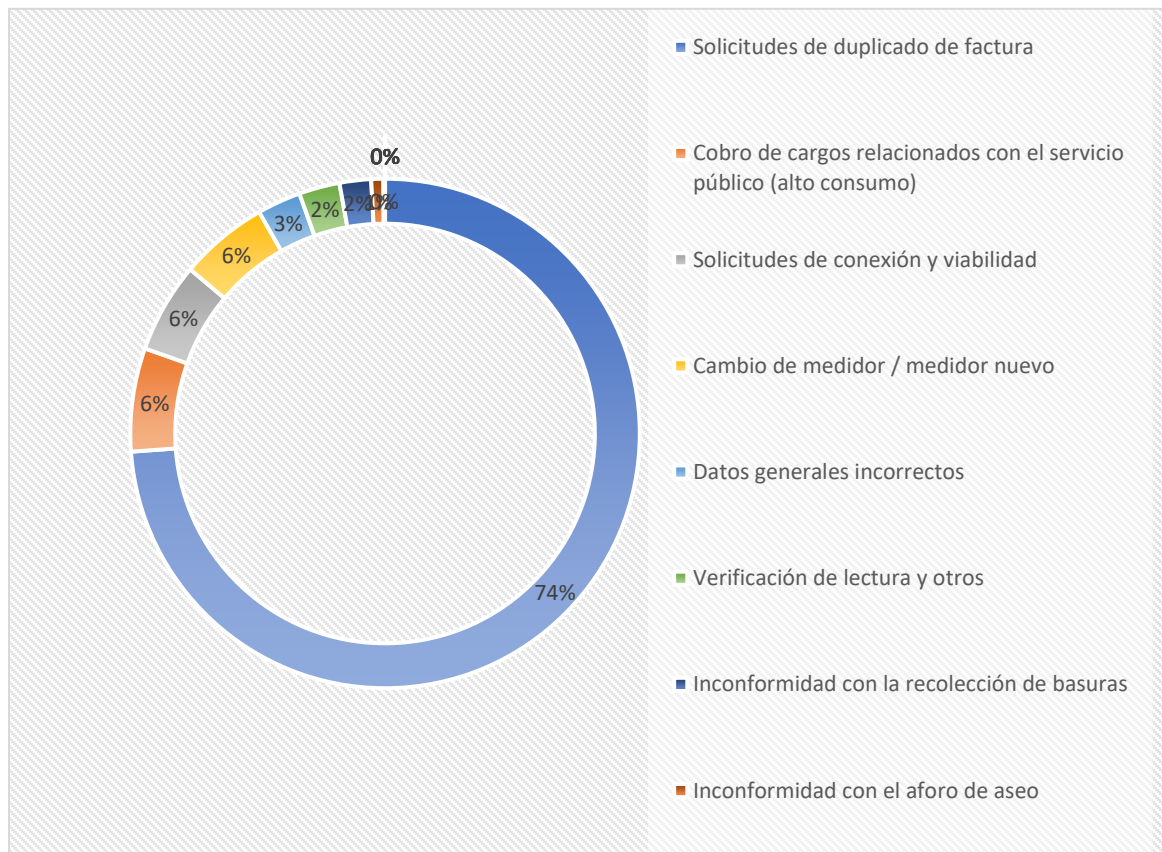
Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, el Área PQRS gestionó un total de 3.246 solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:



Análisis de resultados

El comportamiento de las solicitudes durante el primer trimestre evidencia que la mayor demanda de atención continua

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Solicitudes de duplicado de factura	2.400	73,94%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público (alto consumo)	213	6,56%
Solicitudes de conexión y viabilidad	186	5,73%
Cambio de medidor / medidor nuevo	183	5,64%
Datos generales incorrectos	90	2,77%
Verificación de lectura y otros	84	2,59%
Inconformidad con la recolección de basuras	65	2,00%
Inconformidad con el aforo de aseo	25	0,77%
TOTAL GENERAL	3.246	100,00%





correspondiendo a las solicitudes de duplicado de factura, las cuales representan el 73,94% del total de trámites gestionados por el área.

Las reclamaciones relacionadas con alto consumo representan el 6,56%, manteniéndose como la principal causa de inconformidad asociada al proceso de facturación.

Las solicitudes de conexión y viabilidad (5,73%) y los trámites de cambio de medidor (5,64%) reflejan la continuidad en la expansión del servicio y el mantenimiento de la infraestructura comercial.

Las solicitudes relacionadas con verificación de lectura, actualización de datos, recolección de residuos e inconformidad con el aforo de aseo presentan una participación inferior al 3%, evidenciando un comportamiento estable durante el periodo evaluado.

Tendencias identificadas

- Las solicitudes de duplicado de factura continúan siendo el trámite de mayor demanda, representando cerca de tres cuartas partes del total de solicitudes.
- Las reclamaciones por alto consumo siguen siendo la principal causa de inconformidad relacionada con la facturación.
- Se mantiene una participación importante de las solicitudes de conexión, viabilidad y cambio de medidor, asociadas al crecimiento urbano y a la actualización de las instalaciones de los usuarios.
- Las solicitudes relacionadas con aseo y actualización de datos presentan un comportamiento estable y bajo impacto porcentual.

Canales de atención más utilizados

- Atención presencial para trámites que requieren radicación de documentos y asesoría personalizada.
- Correo institucional para recepción de documentos y solicitudes.
- Línea telefónica para consultas y orientación.
- WhatsApp empresarial para atención rápida y seguimiento de trámites.

EFFECTIVIDAD DEL ÁREA PQRS

- Tasa de resolución: 98% de las solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos.
- Tiempo promedio de respuesta:
 - Atención presencial: 10 días hábiles.
 - Atención digital: 13 días hábiles.
 - Casos complejos: 15 días hábiles



CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre de 2026, el Área de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de EMSERCOTA S.A. E.S.P. mantuvo un desempeño eficiente, gestionando 3.246 solicitudes con altos niveles de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.

El análisis estadístico evidencia que las solicitudes de duplicado de factura continúan representando la mayor carga operativa del área, seguidas por las reclamaciones relacionadas con alto consumo, cambio de medidor y solicitudes de conexión y viabilidad. Estos resultados permiten identificar las principales necesidades de los usuarios y orientar acciones de mejora continua en los procesos comerciales y de atención al cliente.

Se recomienda continuar fortaleciendo los canales de atención, promover herramientas digitales para la autogestión de los usuarios y desarrollar estrategias preventivas que contribuyan a disminuir las reclamaciones relacionadas con la facturación y la actualización de información comercial.

Periodo: Enero – Marzo de 2026

Dependencia: Atención al Usuario – PQRS

Elaborado por: Leydi Johana Gómez Gómez

Cargo: Técnico Administrativo PQRS