



EMSERCOTA S.A. E.S.P.

Informe de Seguimiento sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds (PQRS)

1. Introducción

En cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y acceso a la información pública, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, EMSERCOTA S.A. E.S.P. presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds (PQRS) correspondientes al cuarto trimestre del año 2025 (octubre, noviembre y diciembre).

El presente informe tiene como finalidad analizar el comportamiento de las PQRS recibidas, su clasificación, tendencia mensual y resultados del trámite, como insumo para la toma de decisiones, el control interno y la publicación en la página web institucional.

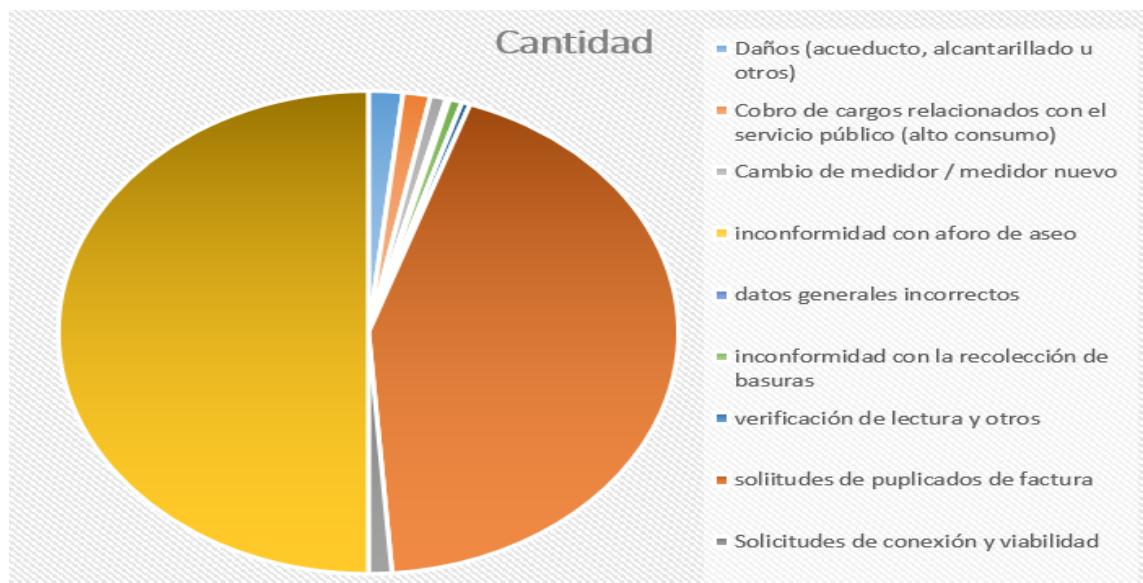
2. Consolidado general de PQRS recibidas

Durante el periodo octubre – diciembre de 2025, EMSERCOTA S.A. E.S.P. recibió y trató un total de **4.946 solicitudes PQRS**, discriminadas por tipología así:

Tipología de solicitud	Cantidad
Daños (acueducto, alcantarillado u otros)	177
Cobro de cargos relacionados con el servicio público (alto consumo)	141
Cambio de medidor / medidor nuevo	82
inconformidad con aforo de aseo	6
datos generales incorrectos	12
inconformidad con la recolección de basuras	65
verificación de lectura y otros	43
Solicitudes de conexión y viabilidad	120
Solicitudes de duplicado de factura	4.300
TOTAL	4.946



Grafico



3. Análisis:

El comportamiento mensual de las solicitudes durante el trimestre se mantuvo relativamente estable. No obstante, se evidencia una leve disminución en el mes de noviembre, seguida de un incremento moderado en diciembre. Esta variación refleja una demanda constante de atención por parte de los usuarios, asociada principalmente a trámites administrativos recurrentes, como el duplicado de facturas, así como a solicitudes relacionadas con la prestación del servicio, especialmente por daños o fugas en los predios. El aumento registrado en diciembre puede atribuirse a una mayor demanda del servicio y a condiciones operativas propias de la temporada de fin de año, mientras que noviembre presenta una reducción relativa frente a los demás meses del trimestre.

4. Análisis por tipo de solicitud

4.1 Daños

Con un total de **177 solicitudes**, los daños constituyen una tipología relevante dentro del trimestre, asociada principalmente a afectaciones en redes, acometidas, fugas en los medidores y componentes del sistema de acueducto y alcantarillado. Estas solicitudes están relacionadas principalmente con afectaciones en redes, acometidas y elementos del sistema.

4.2 Alto consumo

Se registraron **141 solicitudes** por cobro de cargos relacionados con el servicio público (alto consumo), las cuales fueron atendidas mediante análisis técnico y



revisión de consumos facturados. Estas PQRS corresponden a inconformidades por facturación y consumo, las cuales fueron analizadas conforme a los procedimientos técnicos y normativos vigentes desde el área comercial.

4.3 Medidores: cambio, instalación y verificación

Durante el trimestre se atendieron **82 solicitudes** relacionadas con cambio de medidor o instalación de medidor nuevo, así como **43 solicitudes** asociadas a verificación de lectura, cambio de estratificación, cambio de titular de usuarios, acuerdos de pagos y otros conceptos técnicos.

4.4 Solicitud de conexión y viabilidad

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de **120 solicitudes de conexión y viabilidad**, lo cual evidencia una demanda constante de nuevos servicios y procesos de ampliación de cobertura en el municipio. Estas solicitudes fueron registradas en el sistema correspondiente, previa validación de la documentación aportada por los usuarios, y se realizó el diligenciamiento de la información en los formatos digitales establecidos, garantizando la trazabilidad y el adecuado control del trámite.

4.5 Otras solicitudes

Adicionalmente, se tramitaron solicitudes relacionadas con el duplicado de factura, las cuales representaron el mayor volumen de trámites atendidos durante el trimestre, con un total de 4.300 casos registrados.

5. Indicadores de gestión

- **Total de PQRS recibidas:** 4.946
- **Promedio mensual de PQRS:** 1.649 solicitudes
- **Mayor tipología registrada:** Solicitud de duplicado de factura

6. Tiempos de respuesta

Durante el periodo evaluado, las PQRS fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, garantizando respuestas oportunas, claras y de fondo a los usuarios, en cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

7. Traslado y negación de solicitudes

- **Solicitudes trasladadas a otras entidades:** No se registraron traslados durante el periodo, al corresponder los asuntos a la competencia directa de EMSERCOTA S.A. E.S.P.



- **Negación de acceso a la información:** No se presentaron casos de negación de acceso a la información pública.

8. Conclusiones

1. El cuarto trimestre de 2025 presentó una alta carga operativa, principalmente asociada a las solicitudes de duplicado de factura, seguidas por daños, alto consumo y solicitudes de conexión y viabilidad.
2. La gestión de PQRS evidencia el compromiso institucional con la atención al usuario y el cumplimiento normativo.
3. El análisis estadístico permite identificar tendencias que facilitan la planeación de acciones preventivas y correctivas.
4. La información consolidada fortalece los procesos de control interno y transparencia institucional.

Periodo: Octubre – diciembre de 2025

Dependencia: Atención al Usuario – PQRS

Elaborado por: Leydi Johana Gómez Gómez

Cargo: Técnico Administrativo PQRS