



EMSERCOTA S.A. E.S.P.

Informe de Seguimiento sobre Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a la Información

Periodo: Abril–junio de 2025

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de transparencia y acceso a la información pública, la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA S.A. E.S.P. presenta el informe correspondiente al seguimiento de las quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información recibidas durante el periodo señalado, de acuerdo con el consolidado del registro de PQRS.

a. Cantidad de solicitudes recibidas

Durante el periodo abril–junio de 2025, se recibieron y tramitaron un total de 398 solicitudes correspondientes a peticiones, quejas y reclamos, clasificadas según el servicio público.

Cobro de cargos relacionados con el servicio público (alto consumo)	179
Cambio de medidor, cambio de registro y otras relacionadas con acueducto	135
Datos generales incorrectos	6
Inconformidad en el aforo de aseo	20
Recolección del servicio de aseo	24
Alcantarillado	4
Otras peticiones y quejas generales	30
Total general	398

b. Solicitudes trasladadas a otras entidades

Durante el mismo periodo, 6 solicitudes fueron trasladadas a otras entidades competentes, en razón a que los asuntos planteados no correspondían a la competencia directa de EMSERCOTA S.A. E.S.P., conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

c. Tiempos de respuesta

La totalidad de las solicitudes fueron atendidas dentro de un término menor a quince (15) días hábiles, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente para el ejercicio del derecho de petición y la atención al usuario.



d. Negación de acceso a la información

Durante el periodo reportado, no se registraron casos en los que se haya negado el acceso a la información pública. En todos los eventos, EMSERCOTA S.A. E.S.P. brindó respuesta completa, clara y oportuna a las solicitudes, en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública, establecidos en la Ley 1712 de 2014.

e. Resultados de las reclamaciones

Del total de reclamaciones recibidas durante el periodo abril–junio de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados:

Resultado del trámite	Cantidad
A favor de la empresa	288
A favor del usuario	110

Conclusiones

La gestión de PQRS y solicitudes de información correspondiente al presente trimestre demuestra el compromiso de EMSERCOTA S.A. E.S.P. con la atención oportuna y transparente a los usuarios. La entidad continúa fortaleciendo sus canales de atención, promoviendo la participación ciudadana y garantizando el acceso a la información pública, conforme a los principios de eficiencia, transparencia y servicio a la comunidad del municipio de Cota.

Elaborado por:

Leydi Johana Gómez Gómez

Técnico Administrativo PQRS

EMSERCOTA S.A. E.S.P.