

# CUMPLIMIENTO LEY 1474 DE 2001



## INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

II SEMESTRE DE 2024

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE COTA  
EMSERCOTA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: JULIO A DICIEMBRE DE 2024



## INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2.015, "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", la cual modificó lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Capítulo I, Derecho de petición, Capítulo II, Derecho de petición ante autoridades, "Por el cual se regula el derecho fundamental de petición ante autoridades" y la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 76 del capítulo IV, "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".

Por lo anterior, la Jefe de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP en aras de realizar seguimiento a los tiempos y calidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones, verifica que la atención a estas se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rinde un informe semestral sobre el resultado obtenido, basado en lo estipulado en las leyes y decretos reglamentarios.

En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la prestación del servicio.

Se hace entrega del informe de PQRS de Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP; acorde a la atención prestada durante el segundo semestre de 2024 identificando y verificando el cumplimiento de este procedimiento con fines de brindar una buena atención y asegurar la satisfacción de la ciudadanía del municipio de Cota y partes interesadas.



## OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a las funciones de Control Interno en cuanto a PQRS, artículo 53 ley 190 de 1995.
- Identificar el número de peticiones gestionadas por Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP durante el segundo semestre de 2024.
- Evaluar y verificar el cumplimiento y oportunidad de respuesta de las peticiones quejas y reclamos de conformidad con el procedimiento establecido.
- Realizar recomendaciones que permitan una mejora al procedimiento de atención al Usuario.



## ALCANCE

Inicia con el análisis de: tipo de peticiones recibidas, oportunidad de respuestas, comportamiento por dependencia y canales de participación de las Peticiones presentadas a la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP correspondientes al segundo semestre de 2024.

Y finaliza con la presentación del informe de evaluación al procedimiento de Atención al Usuario y las recomendaciones pertinentes.

## ASPECTOS NORMATIVOS

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74: consagran el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3: trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos.
- Código Contencioso Administrativo: determina los alcances de la función administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales.
- Ley 1474 de 2011 capítulo VI Artículo 76: prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1437 de 2011, en el Capítulo I, Derecho de petición, Capítulo II, Derecho de petición ante autoridades, “Por el cual se regula el derecho fundamental de petición ante autoridades”.



## DEFINICIONES

**Peticiones:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Derecho de Petición:** El Derecho de Petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de tutela.

**Consultas:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias que deben ser resueltas dentro de los 30 días hábiles Consultas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias que deben ser resueltas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

**Peticiones de interés particular o general:** Cuando se hace llegar a las autoridades la solicitud del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, con miras a que se tomen las medidas pertinentes, sean éstas de carácter individual o colectivo. El término de respuesta corresponde a los 15 días hábiles.

**Solicitud o petición de información:** Petición que se hace a las autoridades, para que éstas den a conocer cómo han actuado, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias y/o permitan el acceso a documentación que reposa en la entidad, en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para su respuesta.

**Quejas:** Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la entidad en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrija o se adopten las medidas pertinentes.

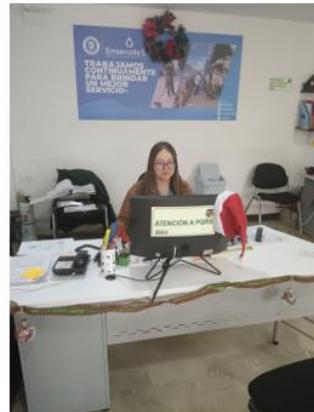
**Reclamos:** Igualmente son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un Derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.



La Empresa de Servicios Públicos EMSERCOTA S.A E.S. P, durante el año 2024 continúa con la atención de sus usuarios a nivel municipal, recopilando las quejas y reclamaciones para brindar soluciones eficaces y oportunas de manera de brindar una mejora continua en su proceso de atención al usuario, mediante las siguientes estrategias:

La Empresa ha adoptado la telefonía fija como una de las fuentes de comunicación para atender a los usuarios.TEL:8787725, extensión 103, para realizar reclamaciones y brindar información.

La atención principal en la oficina de PQR, en donde el usuario puede solicitar información, presentar reclamación, consultar estados de cuenta y ser orientado en los trámites solicitados por el personal encargado en un horario de 7:30am a 12:30pm y de 01:30pm a 4:30pm en jornada de lunes a viernes. Cota, Cundinamarca/ Cl 12 # 4 -35.





La Empresa tiene la Pagina Web [www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co) en donde se cuenta con el ítem para radicación de PQRS

PQRS

Tipo de trámite \*  
Petición

Tipo de documento \*  
Cédula de Ciudadanía

Número de Documento \*

Nombre \*

Apellido \*

Correo electrónico \*

Teléfono \*

Asunto \*

Para su facilidad, a continuación encontrará la descripción de cada uno de los recursos para que usted pueda clasificar adecuadamente su solicitud y de la misma manera pueda recibir una respuesta ajustada a su requerimiento.

**Petición**  
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja**  
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Resolución 6451 de 2018, artículo 3)

**Reclamo**  
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Resolución 6451 de 2018, artículo 3)

**Sugerencia**  
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Resolución 6451 de 2018, artículo 3)

**Solicitud de información**  
Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinarse los datos solicitados. Resolución 6451 de 2018, artículo 3)

**Seguridad Digital Web**

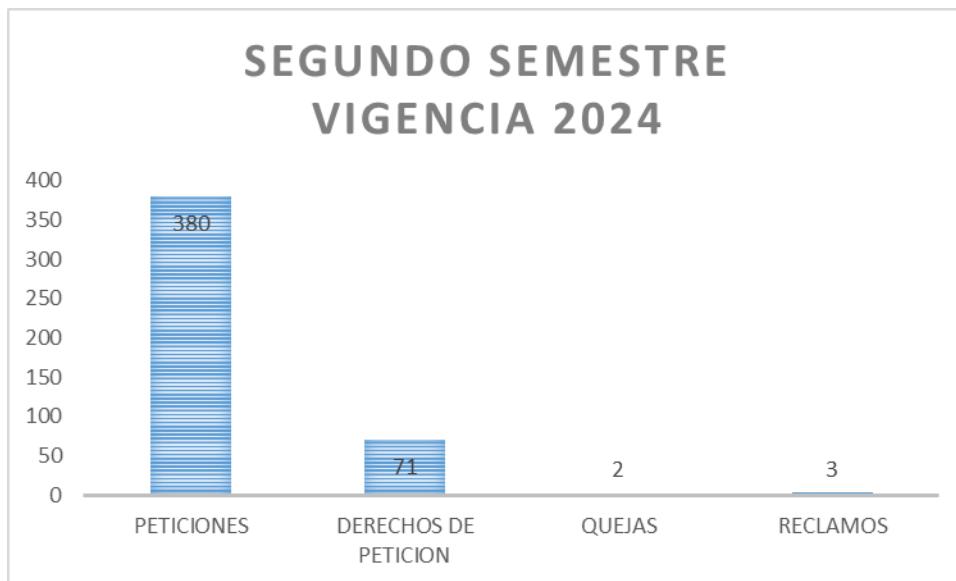
La función de este acceso al formulario es que los Usuarios y partes interesadas puedan radicar sus respectivas PQRS en tiempo real y de más fácil accesibilidad en cualquier ubicación.



## TOTAL, DE PQRS RADICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Durante el Segundo semestre del año 2024 la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP, recibió un total de 967 documentos radicados en la ventanilla única de los cuales 380 fueron peticiones, 71 derechos de petición, 2 quejas, 3 reclamos, correspondientes así:

PETICIONES	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS
380	71	2	3



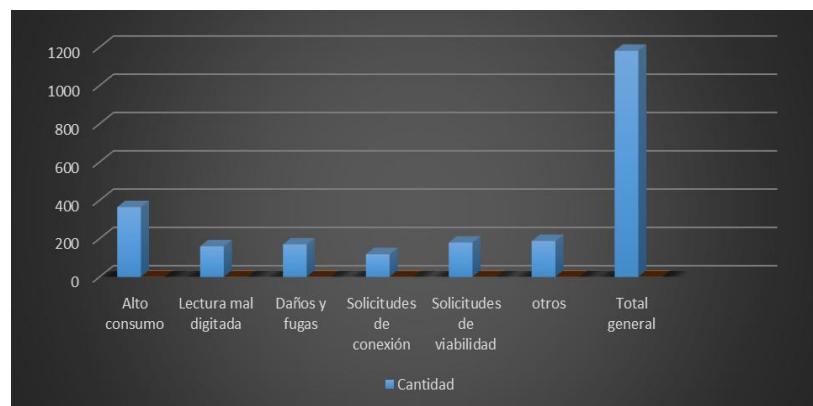
Conforme a los canales de atención con los que cuenta EMSERCOTA S.A. E.S.P., del 01 de Julio al 31 de diciembre del 2024 se fueron radicados en ventanilla y/o correo electrónico un total 376 PQRSD distribuidas así:



## OFICINA DE ATENCIÓN DE PQRS

La empresa Emsercota SA ESP con corte 1 julio a 31 de diciembre de 2024; recibió 1.182 requerimientos relacionados con peticiones quejas y reclamos en la oficina de atención al ciudadano:

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto consumo	365	34.40%
Lectura mal digitada	160	12.91%
Daños y fugas	170	10.41%
Solicitudes de conexión	119	13.20%
Solicitudes de viabilidad	180	12.70%
otros	188	16.38%
<b>Total general</b>	<b>1.182</b>	<b>100.00%</b>

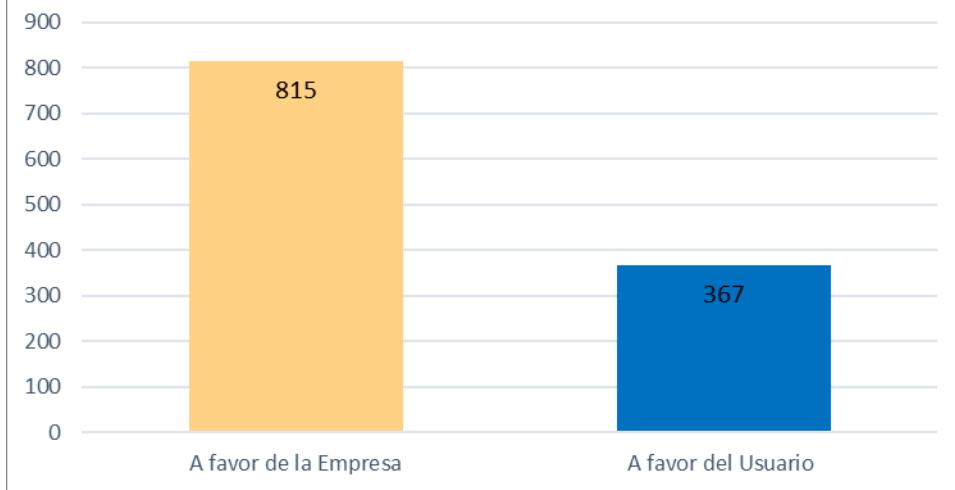


Dentro de la información que relaciona la persona encargada de PQRS se menciona que el resultado que se genero fue :

A favor de la Empresa	815	68.95%
A favor del Usuario	367	31.04%



## Segundo semestre de 2024





## RECOMENDACIONES

1. Se hace necesario que la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP siga fortaleciendo e implemente diferentes estrategias para el cumplimiento de los tiempos en la respuesta de las diferentes PQRS presentadas por la comunidad y partes interesadas.
2. Se recomienda formular y establecer procedimientos necesarios para la atención a los usuarios, en donde se especifique los controles, responsabilidades y registros para mitigar los riesgos de silencios Administrativos los cuales podrían acarrear posibles sanciones Disciplinarias.
3. Se recomienda validar y actualizar Mapa de Riesgos en cuanto a posibles riesgos que se pueden generar en la recepción de PQRS y/ o Atención al Ciudadano.
4. Se recomienda realizar la Gestión para obtener el software de correspondencia de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP ya que se debe buscar las herramientas para poder ver la trazabilidad, manejo y protección de las diferentes PQRSD de la Empresa y poder sacar análisis de datos y toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
5. Se hace necesario detectar la causa y establecer acciones correctivas en la recepción de las PQRS en la página web, ya que ha presentado intermitencias y estas han afectado la habilitación del formulario de PQRS, imposibilitando por determinado tiempo la recepción por este medio.
6. Mantener la recepción de PQRSD por la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP [www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co), en físico por la V.U.C. y el correo electrónico [emsercota@hotmail.com](mailto:emsercota@hotmail.com), evitar la recepción de PQRS por los correos de todas las dependencias, así poder controlar por medio de la V.U.C el radicado, seguimiento y control de respuesta.  
Lo anterior teniendo en cuenta que al llegar a los diferentes correos de las dependencias puede perderse el control, no pasar a radicación en V.U.C. quedar sin seguimiento o por el contrario dar doble respuesta.
7. Incluir en las redes sociales el link para radicación de PQRSD, remitiendo directamente al existente en la página web de la Empresa.
8. Mantener informada a la comunidad sobre los medios de atención existentes para recepción de PQRS dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012.



9. Se hace necesario seguir capacitando a las personas responsables de ventanilla única en temas referentes de Atención al Ciudadano, comunicación asertiva, lenguaje claro, en busca de la mejora en la atención y satisfacción de los Usuarios y partes interesadas.
10. Se recomienda verificar en la Oficina de PQRS y Atención al Ciudadano la distribución de los módulos de atención, buscando espacios que garanticen la integridad de los funcionarios responsables ya que se han presentado ocasiones donde los usuarios se alteran y presentan conductas riesgosas ante los funcionarios.
11. Se recomienda validar estrategias para generar controles en cuanto a la seguridad y custodia de los funcionarios y bienes de la Empresa, (circuito cerrado de televisión u otros mecanismos para reducir los Riesgos).
12. Se recomienda colocar un digiturno en la oficina de atención a los Usuarios, para poder realizar un control y seguimiento de cuantos usuarios son atendidos

El presente informe debe ser publicado en la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP.

Informe presentado por:

Original firmado

Gimena Pulido Díaz

Jefe de Control Interno