



INFORME DE GESTIÓN ÁREA PQRS

VIGENCIA: 1 DE ABRIL - 30 DE JUNIO 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 segundo 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 12 No 4-35, 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 3:30 p.m.

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

Durante el segundo trimestre de 2026 el Área PQRS desarrolló las siguientes actividades:

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

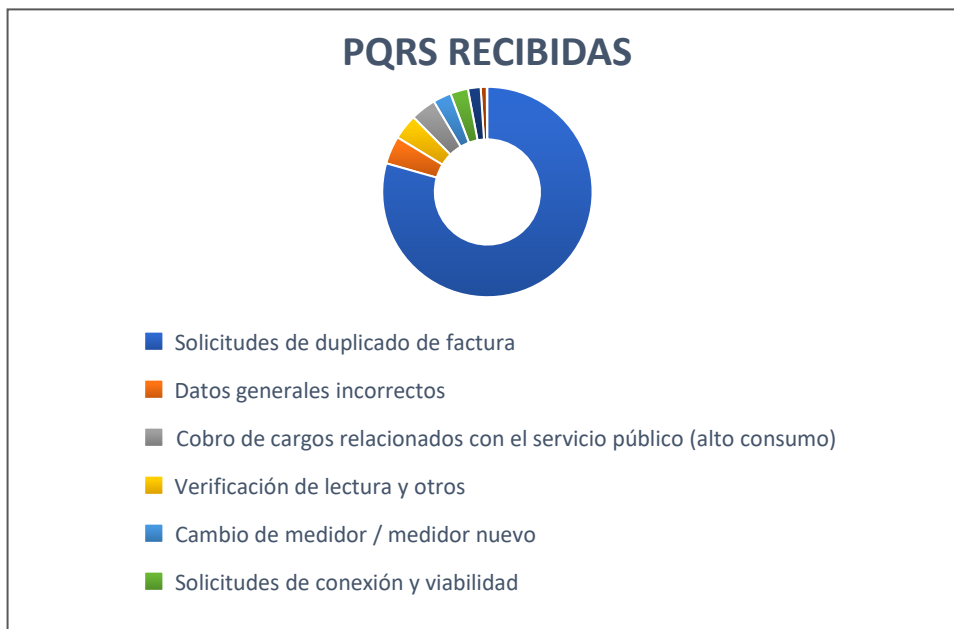
- Actualización de cartelera informativa.
- Modificación de datos de los usuarios.



ANÁLISIS DE INDICADORES Y RESULTADOS

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, el Área de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) gestionó un total de 3.311 solicitudes, discriminadas por tipología de la siguiente manera:

	CANTIDAD	%
Solicitudes de duplicado de factura	2.650	80,04%
Datos generales incorrectos	138	4,17%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público (alto consumo)	126	3,81%
Verificación de lectura y otros	126	3,81%
Cambio de medidor / medidor nuevo	90	2,72%
Solicitudes de conexión y viabilidad	88	2,66%
Inconformidad con la recolección de basuras	63	1,90%
Inconformidad con el aforo de aseo	30	0,91%
TOTAL GENERAL	3.311	100,00%



Análisis de resultados

Durante el segundo trimestre de 2026, el Área PQRS gestionó 3.311 solicitudes, evidenciando un alto volumen de atención y una adecuada capacidad de respuesta frente a los requerimientos presentados por los usuarios.



Las solicitudes de duplicado de factura continúan siendo la tipología predominante, con 2.650 registros, equivalentes al 80,04% del total de solicitudes recibidas, consolidándose como el principal trámite atendido por el área.

Las solicitudes relacionadas con datos generales incorrectos representaron el 4,17%, mientras que las reclamaciones por alto consumo y las solicitudes de verificación de lectura y otros alcanzaron cada una el 3,81%, manteniéndose entre las principales causas de atención relacionadas con el proceso comercial y de facturación.

Los trámites de cambio de medidor (2,72%) y las solicitudes de conexión y viabilidad (2,66%) reflejan la continuidad de las actividades técnicas y comerciales desarrolladas por la Empresa para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos.

Finalmente, las solicitudes relacionadas con la recolección de basuras (1,90%) y las inconformidades con el aforo de aseo (0,91%) registraron una baja participación dentro del total de PQRS, manteniendo un comportamiento estable durante el período evaluado.

Tendencias identificadas

- Las solicitudes de duplicado de factura continúan siendo el trámite con mayor demanda, representando aproximadamente el 80% del total de PQRS recibidas.
- Las reclamaciones por alto consumo y las solicitudes de verificación de lectura mantienen un comportamiento constante dentro de las solicitudes relacionadas con la facturación.
- Se evidencia una participación importante de las solicitudes de actualización de datos generales, lo que resalta la necesidad de mantener actualizada la información comercial de los usuarios.
- Los trámites de conexión, viabilidad y cambio de medidor mantienen una participación estable, asociada a la dinámica de crecimiento y mantenimiento de los servicios públicos.
- Las solicitudes relacionadas con el servicio de aseo continúan representando un bajo porcentaje del total de requerimientos recibidos.

Canales de atención más utilizados

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



EFFECTIVIDAD DEL ÁREA PQRS

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

CONCLUSIONES

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, el Área de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de EMSERCOTA S.A. E.S.P. mantuvo un desempeño eficiente en la atención de los requerimientos de los usuarios, gestionando un total de 3.311 solicitudes y cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos.

El análisis estadístico evidencia que las solicitudes de duplicado de factura continúan representando la principal carga operativa del área, seguidas por las solicitudes relacionadas con la actualización de datos, el alto consumo, la verificación de lectura y los trámites de conexión y viabilidad.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con la mejora continua, permitiendo identificar oportunidades para fortalecer los procesos comerciales, optimizar los canales de atención y promover el uso de herramientas digitales que faciliten la autogestión de los usuarios.

Periodo: Abril – Junio de 2026
Dependencia: Atención al Usuario – PQRS
Elaborado por: Leydi Johana Gómez Gómez
Cargo: Técnico Administrativo PQRS