

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQR ATENDIDAS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P.

MUNICIPIO CARMEN DE APICALA - TOLIMA



PERIODO SEGUIMIENTO
01 enero 2025 al 30 junio 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
FUENTE DE INFORMACIÓN	6
REALIZACIÓN DEL INFORME	6
DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
INFORME EJECUTIVO.....	7
PQRSD POR SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO PRIMER SEMESTRE DE 2025	8
PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2025	9
CAUSALES DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2025	10
TIPO DE RESPUESTAS A LAS PQRSD PRIMER SEMETRE DE 2025	11
PQRSD POR MESES (ENERO A JUNIO 2025)	13
GESTIÓN PQRSD RADICADAS EN CORRESPONDENCIA	15
ASIGNACIÓN POR ÁREAS DE RADICADOS.....	15
CONCLUSIONES.....	16
RECOMENDACIONES	16

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la gestión adelantada por la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) presentadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad.

El presente documento incorpora información sobre la recepción, trámite, direccionamiento y cierre de las PQRS por los canales dispuestos institucionalmente, evidenciando el cumplimiento de los términos legales y de las políticas de atención al ciudadano. Asimismo, se analiza la eficiencia y oportunidad en la respuesta, la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción de los usuarios, como parte de la estrategia de fortalecimiento de la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de los procesos.

El periodo objeto de seguimiento comprende del 1 de enero al 30 de junio de 2025, durante el cual se revisaron las actuaciones de las dependencias responsables, con el fin de evaluar y verificar la gestión adelantada frente a la oportuna y adecuada atención de las solicitudes. De igual manera, se identifican aspectos susceptibles de mejora y se formulan recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, orientadas a garantizar el acceso efectivo a la información, la eficiencia en la prestación del servicio, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y el cumplimiento de los principios de transparencia.

OBJETIVO

Identificar, verificar y evaluar el trámite dado por las diferentes dependencias de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con el fin de analizar su recepción, direccionamiento, gestión y cierre dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y la política de atención al ciudadano. Así mismo, determinar el grado de cumplimiento en la calidad, oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas, identificar posibles debilidades o riesgos en el proceso de atención, y formular recomendaciones orientadas a la mejora continua, la eficiencia administrativa, el fortalecimiento de la transparencia institucional y la consolidación de relaciones de confianza con la comunidad y los grupos de valor que interactúan con la entidad.

ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2025. Se inicia con la solicitud del reporte semestral del trámite de PQRS por la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRS, que fueron decepcionados durante el primer semestre del año 2024, con el fin de emitir recomendaciones y contribuir con la optimización del servicio promoviendo la mejora continua de los procesos.

CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P., tiene una persona indicada para que atienda el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

Atención personal: El usuario puede presentar verbalmente una PQRS en la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., está ubicada en la calle 5 No 4 – 88 Centro.

Línea Telefónica: La Empresa cuenta con una línea de celular las cuales son direccionadas a los Centros de Atención al Usuario, para atención por parte del personal de la empresa encargado de las solicitudes presentadas por nuestro usuario.

Ventanilla de Correspondencia: En esta ventanilla se radican las solicitudes que presentan a los usuarios, como herramienta de gestión documental.

Página Web: Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o de cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQR, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además.



The screenshot shows the 'Sistema de Atención al Usuario' (User Attention System) interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Atención al Usuario, Nosotros, Transparencia, Boletín, Contacto, and a green button labeled 'Paga tu Factura'. Below the navigation bar is a large light blue banner with the text 'DAGUAS S.A. PQR'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a form with the following fields: 'Nombre y Apellido' (with a red asterisk), 'Anónimo' (with radio buttons for 'No' and 'Si'), 'Email' (with a red asterisk), 'Mensaje' (with a red asterisk), and 'Adjunto' (with a 'Seleccionar archivo' button and the text 'Sin archivos seleccionados'). Below the form is a checkbox for 'Leí y Acepto los Términos y Condiciones' and a green 'Enviar' button. The right column has the title 'Sistema de Atención al Usuario' in blue, followed by the subtitle 'Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD)'. Below this, there is a paragraph of text explaining the system and providing instructions on how to use it.

Fuente: <https://www.daguassa.gov.co/pqr/>

Correo electrónico: Para la recepción de PQRS de forma electrónica se ha dispuesto el correo electrónico tramite@daguassa.gov.co

FUENTE DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información tomadas para el presente informe son de acuerdo con la información suministrada por la AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO, radicadas por la comunidad.

REALIZACIÓN DEL INFORME

Con base en el reporte de los trámites de PQRSD suministrado por la Auxiliar Administrativa de PQRSD y Atención al Usuario, la Oficina de Control Interno procede a consolidar y analizar la información recopilada, con el propósito de evaluar la gestión realizada en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD.

Este ejercicio permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles debilidades en los procesos de atención al ciudadano, garantizando que las respuestas ofrecidas por la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplan con los principios de oportunidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

El resultado de este análisis se plasma en un informe de seguimiento que incluye conclusiones, recomendaciones y/o acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio, optimizar los tiempos de respuesta y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al usuario. Dicho informe es remitido a la entidad para su conocimiento, aplicación y seguimiento correspondiente.

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- ✓ Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad. facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas

solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

- ✓ Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículo 26.
- ✓ Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19: "Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública."
- ✓ Ley 1755 de 2015, "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."

INFORME EJECUTIVO

De acuerdo con la información suministrada por la Auxiliar Administrativa de PQRSD y Atención al Usuario, durante el primer semestre del año 2025 se recibieron un total de 136 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD, las cuales ingresaron tanto por medios físicos como virtuales.

Estas PQRSD corresponden a diferentes categorías relacionadas con la prestación de los servicios públicos, entre ellas: solicitudes de información, reportes de inconsistencias en la facturación, reclamos por interrupciones en el servicio, quejas por atención al usuario y requerimientos de carácter administrativo.

El registro de estos trámites constituye una fuente de información valiosa para la entidad, ya que permite medir la percepción ciudadana frente a la calidad del servicio, identificar posibles falencias en los procesos internos y fortalecer los mecanismos de respuesta oportuna y efectiva.

La Oficina de Control Interno, a partir de este reporte, podrá consolidar y evaluar la gestión realizada en la atención de las PQRSD, con el fin de emitir observaciones, recomendaciones y acciones de mejora encaminadas a garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en el relacionamiento de la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL con la comunidad.

PQRSD POR SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO PRIMER SEMESTRE DE 2025

En cumplimiento de las funciones de Control Interno y con base en la información reportada por el área de PQRSD y Atención al Usuario, se realizó el seguimiento correspondiente a los trámites recibidos durante el primer semestre de 2025. El objetivo del presente informe es analizar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones que fortalezcan la atención al ciudadano y la prestación de los servicios públicos.

PQRSD POR SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2025		
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL		
TIPO DE TRAMITE POR SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
Acueducto	136	100%
Alcantarillado	0	0%
Aseo	0	0%
TOTAL	136	100%

Tabla número 1: PQRSD POR SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PRIMER SEMESTRE (Fuente Propia)

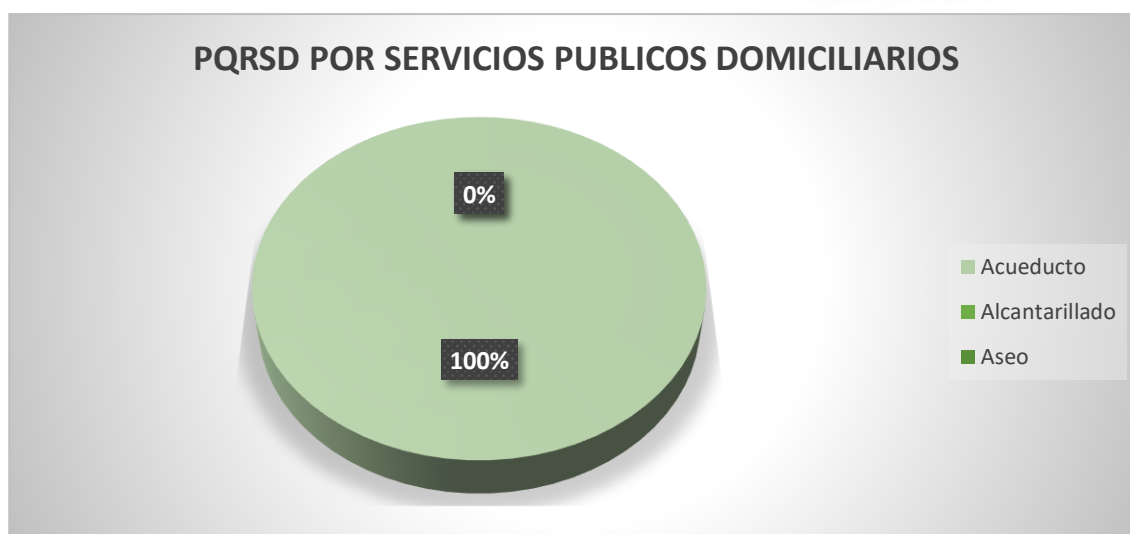


Gráfico número 1: PQRSD POR SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

- El 100% de las PQRSD registradas corresponde al servicio de acueducto, lo que evidencia que los principales requerimientos ciudadanos están asociados a este servicio.
- La ausencia de PQRSD en alcantarillado y aseo puede reflejar una adecuada prestación de dichos servicios; sin embargo, también se debe considerar la posibilidad de subregistro, falta de divulgación de canales de atención o debilidades en la clasificación de los trámites.
- El volumen de 136 PQRSD requiere un análisis de causas recurrentes que permita identificar si se relacionan con facturación, continuidad, calidad del agua, daños en redes o atención al usuario.

Existe una concentración significativa de quejas y solicitudes en el servicio de acueducto, lo cual indica la necesidad de fortalecer la gestión operativa y administrativa en este componente.

PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2025

En cumplimiento de las funciones de Control Interno y con base en la información consolidada por el área de PQRSD y Atención al Usuario, se realizó el seguimiento a los canales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD, correspondientes al primer semestre de 2025. El objetivo de este informe es analizar la participación de los distintos canales, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
E-Mail	35	26%
Escrita	15	11%
Verbal	81	60%
Página Web	5	4%
TOTAL	136	100%

Tabla número 2: PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

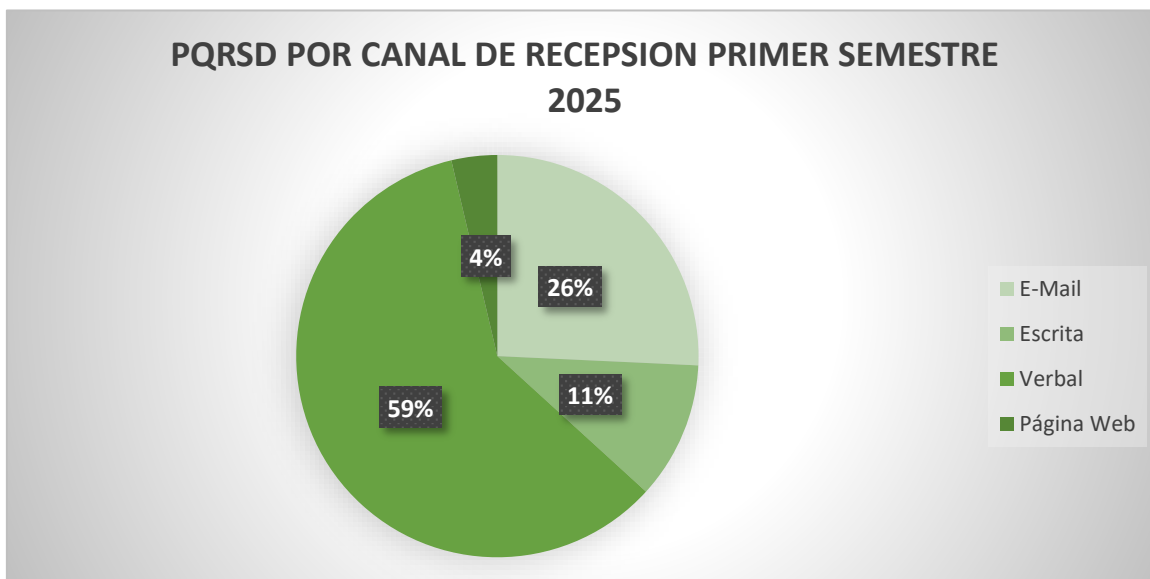


Gráfico número 2: PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

- El canal verbal concentra el 60% de las PQRSD, lo que evidencia que la mayoría de los usuarios prefieren la atención presencial o telefónica. Esto puede asociarse a la cercanía con el funcionario, la inmediatez de la respuesta o la falta de confianza en los medios virtuales.
- El correo electrónico representa el 26% de los trámites, constituyéndose en el segundo canal más utilizado y demostrando que existe un nivel significativo de usuarios que recurren a medios digitales.
- La recepción escrita equivale al 11%, lo que refleja una disminución en el uso de medios físicos, posiblemente asociado a la digitalización y a la disponibilidad de otros canales más ágiles.
- La página web registra únicamente el 4% de las solicitudes, lo que sugiere baja apropiación tecnológica por parte de los usuarios o posibles dificultades en la accesibilidad y usabilidad de la plataforma institucional.

CAUSALES DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2025

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y con base en la información suministrada por el área de PQRSD y Atención al Usuario, se efectuó el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias clasificadas por causal durante el primer semestre de 2025. El objetivo de este informe es evaluar las principales causas de inconformidad de los usuarios, analizar tendencias y formular acciones de mejora que fortalezcan la gestión institucional y la atención al ciudadano.

La distribución de las 136 solicitudes recibidas en el periodo evaluado fue la siguiente:

CASUAL	No SOLICITUDES	PORCENTAJE
Cobros por servicios no prestados	1	1%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	86	63%
Otros	3	2%
Tarifa cobrada	1	1%
Cobros por conexión reconexión reinstalación	38	28%
Estrato Incorrecto	4	3%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por usuario	1	1%
Cobros inoportunos	1	1%
Solicitud de rompimiento de solidaridad	1	1%
TOTAL	136	100%

Tabla número 3: CAUSALES DE PQRSO PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

- La principal causal identificada corresponde a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, con un 63% (86 casos), lo que refleja una situación crítica que debe ser atendida prioritariamente, pues puede estar asociada a fallas en los equipos de medición, procesos de lectura, errores en la facturación o falta de claridad en la explicación al usuario.
- En segundo lugar, se encuentran los cobros por conexión, reconexión o reinstalación con un 28% (38 casos), lo cual evidencia que este proceso requiere revisión de su metodología de cobro, oportunidad y justificación frente al usuario.
- Las demás causales representan un porcentaje bajo (menos del 3% cada una), sin embargo, su análisis resulta relevante para prevenir casos aislados que puedan escalar en situaciones recurrentes o de mayor impacto.
- Se observa una tendencia marcada en problemáticas relacionadas con la facturación y los cobros, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos en estos procesos.

TIPO DE RESPUESTAS A LAS PQRSO PRIMER SEMESTRE DE 2025

De acuerdo con los tipos de respuestas emitidas por el Jefe de la División Técnico Comercial, se identifican tres categorías principales frente a las solicitudes presentadas por los usuarios: accede, accede parcialmente y no accede.

Este comportamiento refleja que, en algunos casos, los usuarios tienen razón en los requerimientos formulados, encontrándose situaciones en las que procede darles la razón total o parcialmente; mientras que, en otros casos, las solicitudes carecen de fundamento técnico, jurídico o normativo, lo que conlleva a que la respuesta sea negativa.

TIPO DE RESPUESTA DE PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Accede	83	61%
Accede parcialmente	5	4%
No accede	48	35%
TOTAL	136	100%

Tabla número 4: PQRS POR TIPO DE RESPUESTAS PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

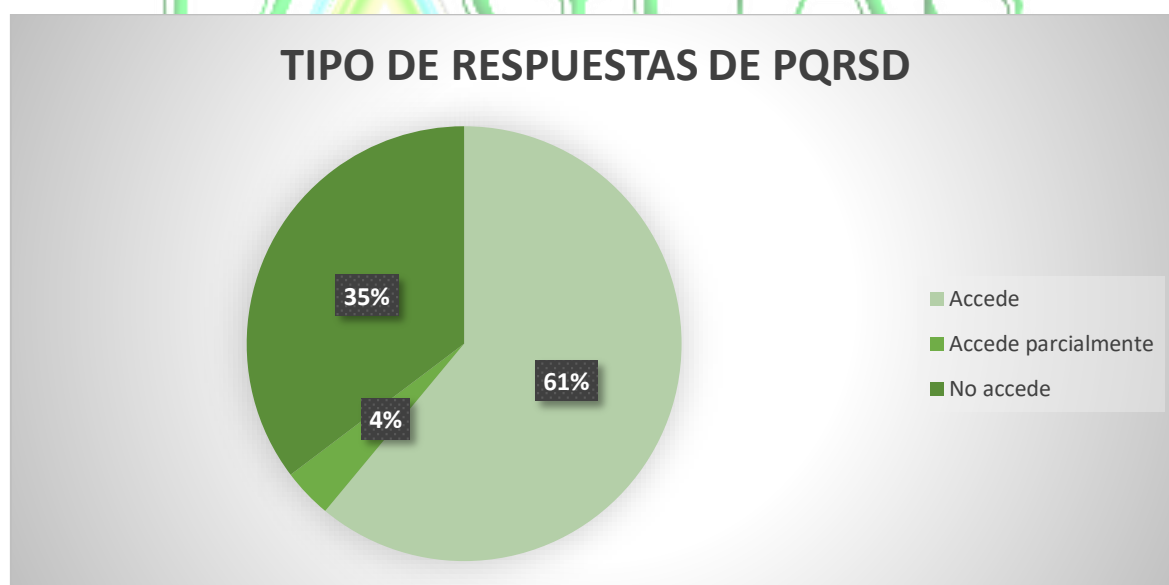


Gráfico número 4: TIPO DE RESPUESTAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

El análisis de la información evidencia que el 61% de las solicitudes fueron resueltas de manera favorable al usuario (Accede), lo que refleja que, en la mayoría de los casos, los reclamos presentados tenían fundamento y fueron atendidos positivamente por la entidad. Por otra parte, el 35% de las solicitudes clasificadas como "No accede" indica que una proporción considerable de trámites no proceden, bien sea por falta de justificación técnica, jurídica o por incumplimiento de requisitos, lo que

resalta la necesidad de fortalecer la pedagogía y comunicación con los usuarios para evitar percepciones negativas frente a la gestión institucional. Finalmente, el 4% de las respuestas que corresponden a “Accede parcialmente” muestran que, si bien los usuarios tienen razón en algunos aspectos de su solicitud, existen limitaciones normativas o técnicas que impiden otorgar una solución completa, lo cual evidencia la importancia de brindar explicaciones claras y soportadas que garanticen la transparencia y confianza en la atención prestada.

PQRSD POR MESES (ENERO A JUNIO 2025)

De acuerdo con la información consolidada de los meses de enero a junio de la vigencia 2025, se registraron PQRSD correspondientes exclusivamente al servicio de acueducto. Si bien en todos los meses del semestre se recibieron solicitudes ciudadanas, se evidenció que el mes de abril presentó la mayor concentración de trámites, superando significativamente a los demás periodos.

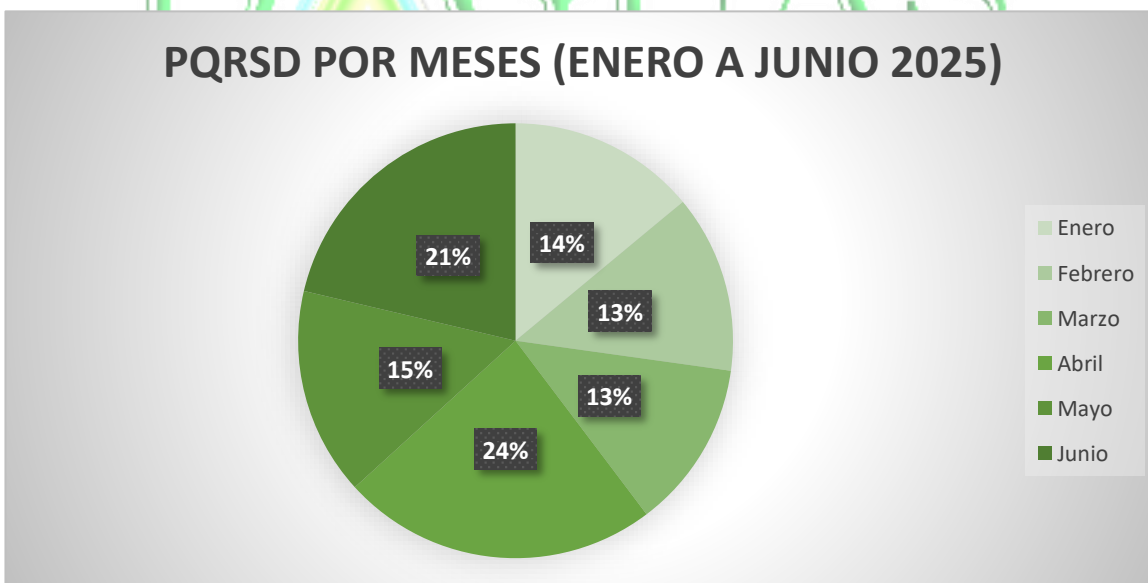
Este comportamiento puede estar relacionado con factores coyunturales en la prestación del servicio durante dicho mes, tales como posibles interrupciones, inconsistencias en la facturación, daños en la red de distribución o incrementos en el consumo que generaron mayor inconformidad por parte de los usuarios. La variación en el volumen de PQRSD evidencia que existen periodos críticos en los que se incrementa la percepción ciudadana de fallas en el servicio, lo cual demanda un análisis detallado por parte de las áreas responsables.

Desde la perspectiva de control interno, resulta importante identificar las causas que originaron el aumento en abril, evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas brindadas y determinar si las acciones correctivas implementadas lograron mitigar el riesgo de reincidencia en los meses posteriores. Asimismo, es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento mensual, de manera que la empresa pueda anticiparse a los picos de reclamos y garantizar la eficacia, transparencia y oportunidad en la atención al usuario.

A continuación, se observa el valor correspondiente al periodo comprendido entre los meses de enero a junio de la vigencia 2025.

MESES DE PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Enero	19	14%
Febrero	18	13%
Marzo	17	13%
Abril	32	24%
Mayo	21	15%
Junio	29	21%
TOTAL	136	100%

Tabla número 5: MESE DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)



De acuerdo con la información registrada en el periodo enero a junio de la vigencia 2025, se recibieron 136 PQRS, distribuidas mensualmente de la siguiente manera: enero (14%), febrero (13%), marzo (13%), abril (24%), mayo (15%) y junio (21%).

El análisis evidencia que el mes de abril presentó la mayor concentración de solicitudes (32 PQRS, equivalente al 24%), seguido por junio (21%) y mayo (15%). En contraste, los meses con menor

número de trámites fueron febrero y marzo (13% cada uno). Esta distribución refleja que, si bien la recepción de PQRSD se mantiene de manera constante a lo largo del semestre, existen periodos específicos con un incremento significativo en los requerimientos ciudadanos.

Desde el enfoque de control interno, este comportamiento puede asociarse a factores como interrupciones en la prestación del servicio, inconsistencias en la facturación o fallas operativas que afectan directamente la percepción del usuario. Por lo anterior, resulta indispensable que las áreas responsables realicen un análisis detallado de las causas que originaron los picos en abril y junio, así como la verificación de la oportunidad y efectividad en las respuestas dadas a los usuarios.

El seguimiento mensual constituye un insumo clave para fortalecer la gestión del riesgo, la planeación operativa y la mejora continua en la atención al ciudadano, garantizando que la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL mantenga altos estándares de transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios.

GESTIÓN PQRSD RADICADAS EN CORRESPONDENCIA

De acuerdo a la información que reposa en el sistema de correspondencia, VENTANILLA UNICA, se realiza un seguimiento minucioso sobre la información allí contenida:

- La matriz presenta una clasificación total de radicados asignados a las diferentes áreas, lo cual, permite realizar su contestación correspondiente.
- Se logra identificar a las diferentes áreas o dependencias sus radicados.
- Con la anterior información se determina la gestión realizada por cada una de las áreas o dependencias.

ASIGNACIÓN POR ÁREAS DE RADICADOS

Una vez radicadas las solicitudes por el usuario en VENTANILLA UNICA mediante los diferentes canales de recepción habilitados por la empresa y de acuerdo con el tema o causal del requerimiento se procede a evaluar y asignar a cada una de las dependencias comprendidas, por ejemplo:

- Si el requerimiento es de solicitudes de acometidas se asigna al grupo de atención al usuario y al área operativa para realizar el debido proceso.
- Si es un reclamo por inconformidad, dicho requerimiento se valora por la dependencia de atención al usuario y se procede a realizar los estudios necesarios basados en visitas técnicas ejecutadas por los operarios del área.
- Si la petición es para realizar acuerdos de pago, transferencias, traslado de pagos, etc., se asigna a la dependencia de recaudo y cartera.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 136 PQRSD, todas relacionadas con el servicio de acueducto, siendo el mes de abril el de mayor concentración (24%), seguido por junio (21%), lo que refleja la existencia de periodos críticos que requieren análisis específico. El canal más utilizado por los usuarios fue el verbal (60%), evidenciando la preferencia por la atención presencial frente a los medios virtuales, que presentan baja participación. En cuanto a las causales, la mayor proporción corresponde a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (63%), seguida de cobros por conexión, reconexión o reinstalación (28%), lo que demuestra la necesidad de fortalecer los procesos de facturación y cobro. Finalmente, respecto a las respuestas emitidas por la entidad, el 61% de las solicitudes fueron aceptadas, el 35% no accedieron y un 4% fueron aceptadas parcialmente, lo que refleja que, aunque existe una gestión favorable en la mayoría de casos, aún persisten inconformidades que requieren atención para garantizar la satisfacción del usuario y fortalecer la eficacia del sistema de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el sistema de facturación y medición de consumo, implementando mecanismos de verificación más rigurosos para reducir reclamaciones por errores en cobros.
- Ampliar y promover el uso de canales virtuales (correo electrónico, página web) para diversificar la recepción de PQRSD, facilitar el acceso a los usuarios y disminuir la alta dependencia del canal verbal.
- Realizar un análisis mensual de los picos de PQRSD, especialmente en los meses de mayor concentración (abril y junio), para identificar causas estructurales y tomar medidas preventivas.
- Mejorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, de modo que se reduzca el porcentaje de casos en los que los usuarios consideran que no se accedió a su solicitud.

- Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, mediante capacitaciones al personal sobre atención, comunicación efectiva y manejo de inconformidades.
- Implementar planes de acción correctiva y preventiva basados en las causas recurrentes de PQRS, documentando las acciones tomadas y su impacto en la reducción de riesgos.
- Mantener un seguimiento continuo desde Control Interno, verificando que las áreas responsables documenten las respuestas, generen evidencias de la gestión y garanticen la trazabilidad de cada solicitud.



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno



DAGUAS
S.A. E.S.P. OFICIAL
Desempeño, competitividad y calidad de vida
Vigilado por la SSPO