

**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 julio 2025 al 31 diciembre 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
FUENTE DE INFORMACIÓN	5
REALIZACIÓN DEL INFORME.....	6
DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
INFORME EJECUTIVO	7
PQRSD POR SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.....	7
PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	9
CAUSALES DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.....	11
PQRSD POR MESES (JULIO A DICIEMBRE 2025)	13
GESTIÓN PQRSD RADICADAS EN CORRESPONDENCIA.....	14
ASIGNACIÓN POR ÁREAS DE RADICADOS.....	15
CONCLUSIONES.....	15
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 (PQRSD) 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 PQRSD 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 julio al 31 de diciembre 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 – PQRSD, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 período objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Para ello, se inició con la solicitud del reporte semestral del trámite de las PQRSD a la empresa de servicios público DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente a aquellas radicadas durante el segundo semestre del año 2025.

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 PQRSD 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 PQRSD, lo puede realizar por medio de la página web de la empresa en el link PQRSD, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos. Además.

Inicio ▾ Atención al Usuario ▾ Nosotros ▾ Transparencia ▾ Boletín Contacto ▾ [Página de Peticiones](#)

DAGUAS S.A.
PQR

Sistema de Atención al Usuario

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD)

A continuación puede diligenciar el formulario completamente para que podamos atender adecuadamente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Si desea conocer las diferencias entre la formulación de este tipo de solicitudes visite la siguiente información sobre PQRSD.

Nombre y Apellido *

Nombre y Apellido

Anónimo *

☐ No ☐ Si

Email *

Email

Mensaje *

Mensaje

Adjunto

[Seleccionar archivo](#) Sin archivos seleccionados

☐ Leí y Acepto los Términos y Condiciones

[Enviar](#)

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

Correo electrónico: Para la recepción de PQRSD 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 PQRSD 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 solicitadas 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 de 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 segundo semestre del año 2025 se recibieron un total de 128 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 SEGUNDO 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 segundo 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL		
TIPO DE TRAMITE POR SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ACUEDUCTO	127	99.22%
ALCANTARILLADO	0	0%
ASEO	1	0%
TOTAL	128	100%

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

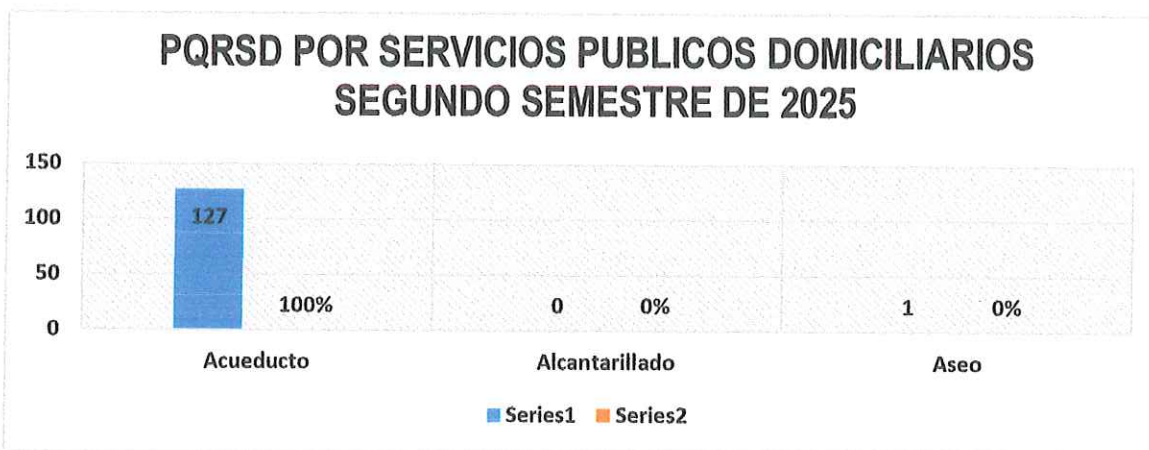


Gráfico número 1: PQRSD POR SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, recibió un total de 128 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS) relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Del total de trámites registrados, 127 correspondieron al servicio de acueducto, representando aproximadamente el 99,22% de las PQRS recibidas, evidenciando que este servicio concentra la mayor cantidad de requerimientos por parte de los usuarios y, por tanto, requiere especial atención en los procesos de seguimiento, control y mejoramiento continuo.

Por su parte, el servicio de aseo registró 1 PQRS, equivalente al 0,78% del total de solicitudes presentadas durante el periodo evaluado, lo que refleja una baja incidencia de inconformidades o requerimientos asociados a este servicio.

Respecto al servicio de alcantarillado, no se registraron PQRS durante el segundo semestre de 2025, situación que puede indicar un adecuado funcionamiento del servicio o una baja presentación de solicitudes por parte de los usuarios relacionadas con este componente.

En términos generales, los resultados evidencian que la gestión de atención al usuario debe focalizar sus acciones de mejora en el servicio de acueducto, debido a que concentra prácticamente la totalidad de las solicitudes recibidas. Se recomienda realizar un análisis detallado de las causas que originan las PQRS de este servicio, con el fin de implementar acciones preventivas y correctivas que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio y al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios.

PQRS POR CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Durante el período evaluado se recibieron un total de 128 PQRS, evidenciando que el canal verbal fue el medio de atención más utilizado por los usuarios, con 80 solicitudes, equivalente al 62,50% del total. Este resultado refleja una marcada preferencia de los usuarios por la atención personalizada y directa en las instalaciones de la empresa de servicios Públicos DAGUAS S.A. E. S.P. OFICIAL, lo que puede atribuirse a la facilidad para resolver inquietudes de manera inmediata y recibir orientación por parte del personal.

En segundo lugar, el canal escrito registró 25 solicitudes (19,53%), seguido del correo electrónico (E-Mail) con 20 solicitudes (15,63%). Estos resultados muestran que una parte importante de los usuarios continúa utilizando canales formales para radicar sus peticiones, especialmente cuando requieren dejar evidencia documental o realizar trámites que exigen soporte escrito. Por otra parte, el uso de la Página Web fue muy bajo, con solo 2 solicitudes (1,56%), mientras que el canal telefónico registró únicamente 1 solicitud (0,78%). Esta situación podría indicar un bajo nivel de utilización de estos

canales por parte de los usuarios, lo que hace recomendable evaluar si existen factores relacionados con su accesibilidad, disponibilidad, facilidad de uso o estrategias de divulgación.

En términos generales, la distribución de las PQRSD evidencia una alta dependencia de los canales presenciales, lo cual puede generar mayor carga operativa para el personal encargado de la atención al usuario. En este sentido, resulta conveniente fortalecer la promoción y el uso de los canales virtuales y telefónicos, con el propósito de diversificar los medios de atención, facilitar el acceso a los servicios y optimizar la gestión de las PQRSD.

PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
CANAL	TOTAL	PORCENTAJE
Teléfono	1	0.78%
E-Mail	20	15.63%
Escrita	25	19.53%
Verbal	80	62.50%
Página Web	2	1.56%
TOTAL	128	100%

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

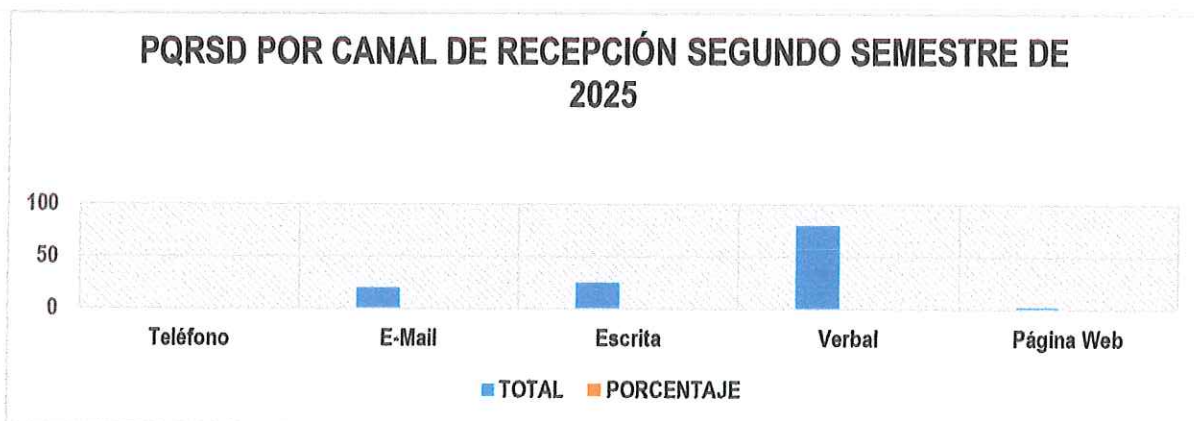


Gráfico número 2: PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN SEGÚN SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

CAUSALES DE PQRS D SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 128 PQRS D, de las cuales 127 (99,22%) correspondieron al servicio de acueducto, mientras que 1 (0,78%) se relacionó con el servicio de aseo. Para el servicio de alcantarillado no se registraron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias durante el período evaluado.

La principal causal de inconformidad en el servicio de acueducto fue la inconformidad con la medición del consumo o producción facturada, con un total de 88 casos, lo que representa aproximadamente el 69% del total de las PQRS D. De estas solicitudes, 68 fueron resueltas favorablemente (accede), 4 accedieron parcialmente y 16 no accedieron, evidenciando que la mayoría de las reclamaciones pudieron resolverse a favor del usuario, aunque un porcentaje importante no cumplió con los requisitos técnicos o normativos para ser aceptado.

La segunda causal con mayor número de registros fue la relacionada con cobros por conexión, reconexión y reinstalación, con 15 casos, de los cuales 14 fueron negados y 1 accedió parcialmente. Este comportamiento sugiere que, en la mayoría de los casos, la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL., determinó que los cobros efectuados estaban ajustados a la normatividad vigente y a las condiciones de prestación del servicio.

Se identificaron además otras causales con menor frecuencia, como cobro múltiple y/o acumulado (6 casos) y otros (6 casos), lo que evidencia situaciones particulares que requieren revisión y seguimiento para determinar oportunidades de mejora en los procesos comerciales y de atención al usuario.

Asimismo, se presentaron reclamaciones por estrato incorrecto (3 casos), relacionadas con cobros por promedio (3 casos), clase de uso incorrecto (1 caso), cobros por servicios no prestados (1 caso), datos generales incorrectos (1 caso), inconformidad por desviación significativa (1 caso), solicitud de rompimiento de solidaridad (1 caso) y cobro de intereses de mora, refinanciación de cartera o acuerdos de pago (1 caso), las cuales representan un bajo porcentaje frente al total de las PQRS D recibidas.

En cuanto a la decisión de las solicitudes, del total de 128 PQRS D, la empresa accedió a 85 solicitudes (66,41%), accedió parcialmente a 7 (5,47%) y no accedió a 36 (28,12%). Estos resultados reflejan que cerca de dos terceras partes de las reclamaciones fueron resueltas favorablemente para los usuarios, mientras que las solicitudes no procedentes obedecieron al cumplimiento de los criterios técnicos, comerciales y regulatorios establecidos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En el servicio de aseo únicamente se registró una solicitud correspondiente a descuento por predio desocupado, la cual fue atendida favorablemente, representando el 100% de aceptación para este servicio.

La distribución de las 128 solicitudes recibidas en el periodo evaluado fue la siguiente:

CAUSALES DE PQRSD SEGUN SEMESTRE DE 2025					
SERVICIO	CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	TOTAL
ACUEDUCTO	Clase de uso incorrecto (industrial comercial oficial otro)	1			1
	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora refinanciación cartera o acuerdos de pago		1		1
	Cobros por servicios no prestados	1			1
	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	68	4	16	88
	Otros	2	1	3	6
	Relacionada con cobros por promedio	3			3
	Estrato Incorrecto	2		1	3
	Cobros por conexión reconexión reinstalación		1	14	15
	Datos generales incorrectos	1			1
	Solicitud de rompimiento de solidaridad			1	1
	Cobro múltiple y o acumulado	5		1	6
	Inconformidad por desviación significativa	1			1
	Total, Acueducto	84	7	36	127
ALCANTARILLADO	No se presentaron	0	0	0	0
	Total, Alcantarillado	0	0	0	0
ASEO	Descuento por predio desocupado	1			1
	Total, Aseo	1	0	0	1
Total		85	7	36	128

Tabla número 3: CAUSALES DE PQRSD SEGÚN SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

PQRSD POR MESES (JULIO A DICIEMBRE 2025)

Durante el segundo semestre de 2025, la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial recibió un total de 128 PQRSD. Al analizar su comportamiento mensual, se observa que el mayor número de solicitudes se presentó en el mes de julio, con 33 PQRS, lo que equivale al 25,78% del total registrado durante el semestre.

El mes de septiembre ocupó el segundo lugar con 23 PQRSD (17,97%), seguido de noviembre con 20 PQRSD (15,63%), octubre con 19 PQRSD (14,84%), agosto con 17 PQRSD (13,28%) y, finalmente, diciembre con 16 PQRSD (12,50%), siendo este el mes con el menor número de solicitudes.

El comportamiento mensual evidencia una tendencia variable, con una mayor concentración de PQRSD al inicio del semestre y una disminución gradual hacia los últimos meses del año. Esta reducción puede estar asociada a la implementación de acciones de mejora en los procesos comerciales y de atención al usuario, así como a una mayor oportunidad en la respuesta de las solicitudes presentadas.

No obstante, el incremento registrado en el mes de julio sugiere la necesidad de analizar las causas que originaron dicho comportamiento, especialmente aquellas relacionadas con procesos de facturación, medición de consumos, actualización de datos comerciales o cualquier otro aspecto que haya generado un mayor número de inconformidades por parte de los usuarios.

PQRSD POR MESES (JULIO A DICIEMBRE 2025)		
MESES DE PQRSD	TOTAL	PORCENTAJE
Julio	33	25.78%
Agosto	17	13.28%
Septiembre	23	17.97%
Octubre	19	14.84%
Noviembre	20	15.63%
Diciembre	16	12.50%
TOTAL	128	100%

Tabla número 4: MESE DE PQRSD SEGÚN SEMESTRE DE 2025 (Fuente Propia)

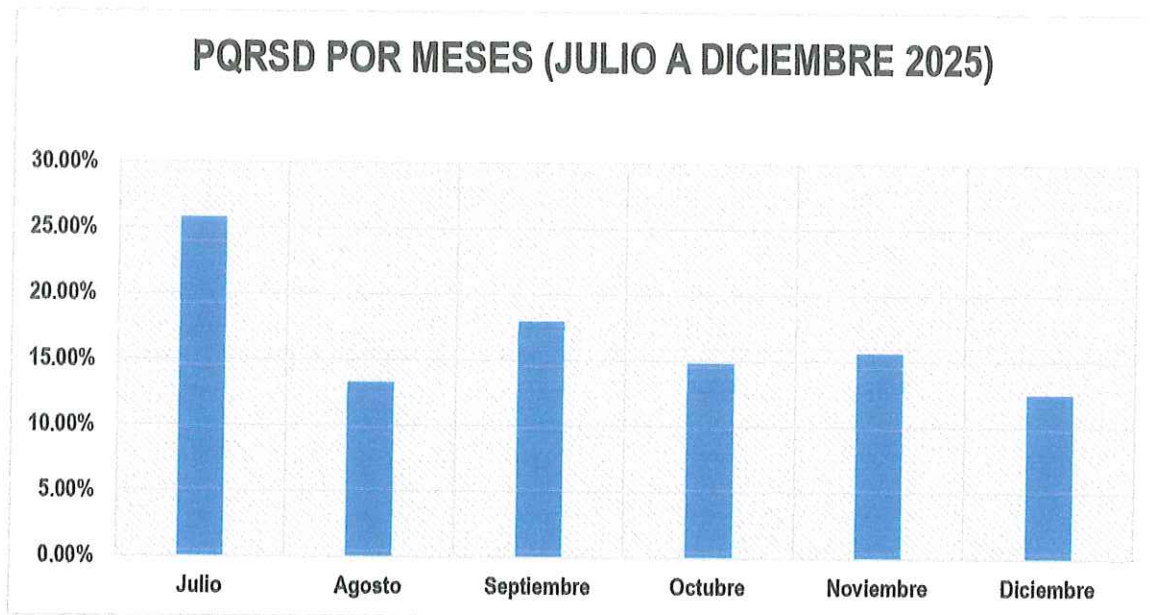


Tabla número 4: PQRSD POR MESES (JULIO A DICIEMBRE 2025) (Fuente Propia)

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

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno concluye que la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, atendió un total de 128 PQRSD, concentrándose el 99,22% de las solicitudes en el servicio de acueducto, siendo la principal causal de inconformidad la relacionada con la medición del consumo o producción facturada.

Del total de las solicitudes recibidas, el 66,41% fueron resueltas favorablemente, el 5,47% accedieron parcialmente y el 28,12% no accedieron, de conformidad con los criterios técnicos, comerciales y normativos aplicables. Asimismo, se evidenció que el canal verbal continúa siendo el medio de atención más utilizado por los usuarios, mientras que los canales virtuales presentan una baja utilización.

En términos generales, los resultados permiten concluir que la empresa mantiene una gestión adecuada en la atención de las PQRSD; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer los procesos de medición, facturación, atención al usuario y promoción de los canales electrónicos, con el propósito de prevenir la recurrencia de reclamaciones, optimizar la prestación del servicio y fortalecer la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles sobre la lectura de medidores, revisión de consumos y procesos de facturación, con el fin de disminuir las reclamaciones relacionadas con la medición del consumo.
- Realizar seguimiento periódico a las causas más frecuentes de PQRSD mediante indicadores que permitan identificar tendencias, establecer acciones preventivas y evaluar su efectividad.
- Fortalecer las campañas de socialización dirigidas a los usuarios sobre facturación, estratificación, consumos, acuerdos de pago y derechos y deberes de los suscriptores.
- Promover el uso de los canales virtuales (página web y correo electrónico) para la radicación de PQRSD, reduciendo la dependencia de la atención presencial y optimizando los tiempos de respuesta.
- Continuar realizando seguimiento permanente al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la normativa aplicable para garantizar respuestas oportunas y de calidad.
- Implementar análisis periódicos sobre las causas de las reclamaciones por medición del consumo y cobros asociados a conexión, reconexión y reinstalación, con el propósito de establecer acciones correctivas que reduzcan la recurrencia de estos casos.
- Mantener el fortalecimiento del Sistema de Atención al Usuario mediante actividades de capacitación al personal responsable de la gestión de PQRSD, orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.


LILIANA STEHANNY ARIAS PARRA
Profesional Universitario – Control Interno