

PRIMER SEMESTRE DE 2026

1. INTRODUCCION

El control interno de la Entidad emite el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Entidad por parte de los usuarios, durante el periodo de enero a junio de 2026, atendiendo los lineamientos del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, disposiciones de la ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, y el artículo 209 de la Constitución Política, con fin de identificar y verificar que la atención a los usuarios este enmarcada dentro de la normatividad vigente, y que sirva como insumo para el análisis de la gestión, la calidad de las respuestas emitidas, la efectividad de los controles, y el trabajo articulado entre las diferentes áreas de la Empresa. La Entidad ha implementado estrategias de atención al usuario como mejorar el acceso a la página web, información de proyectos desarrollados, a través de facebook, formatos para buzón de sugerencias y la atención presencial desde la ventanilla (oficina PQRSF), y el área de secretaría.

2. OBJETO DEL ANEXO

Presentar el seguimiento, análisis y evaluación de la gestión de las PQRSF, recibidas y atendidas en La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata – EMSEERPLA E.S.P., durante el primer semestre de 2026, con el fin de verificar la oportunidad en su atención, identificar las principales causas de peticiones y reclamaciones, y analizar su comportamiento, como insumo para el seguimiento y mejoramiento de la gestión comercial y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

3. ALCANCE

El presente informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tiene como alcance la verificación, y seguimiento a la gestión realizada con las inquietudes de los usuarios, y principales causales, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, relacionadas con consumos, facturación, aforo, fugas, estratificación, aplicación de tarifas, reposiciones de medidores, servicios de conexión a los servicios públicos, reparaciones de acometidas, entre otros; tomando como base la información suministrada desde la oficina de PQRSF, y la oficina de facturación.

4. MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

*Constitución política de Colombia, artículos 23,103,209

*Ley 142 de 1994, especialmente los artículos 152 a 159, relacionados con la defensa de los usuarios en sede de la empresa y el trámite de peticiones, quejas, recursos y reclamaciones

*Ley 1755 de 2015, en lo aplicable al ejercicio del derecho fundamental de petición

*Regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, aplicable a la facturación, tarifas y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

*Lineamientos y disposiciones aplicables de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, relacionados con la protección de los derechos de los usuarios y la atención de reclamaciones

*Ley 1474 de 2011, artículo 76

*Ley 1734 de 2002 artículo 34 numeral 19

*Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2019 relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.

*Decreto 1166 de julio 19 de 2016 emitido por el Gobierno nacional, referente al tratamiento de las peticiones verbales, y el ajuste de los procedimientos internos sobre el particular

5. METODOLOGIA

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y, felicitaciones, área de facturación realizaron la recepción, de 1536 peticiones, de las cuales 718 corresponden a la oficina de PQRSF, y, 818 la oficina de facturación producto de las reclamaciones presentadas por los usuarios, relacionadas principalmente con facturación, consumos, aforos, aplicación de tarifas y demás aspectos asociados a la gestión comercial. Se realizó la verificación de los tiempos de respuesta, las causales de las peticiones y reclamaciones, y su comportamiento por servicio, con el propósito de identificar situaciones recurrentes y generar información que contribuya al mejoramiento de los procesos comerciales de la Empresa.

6. RESULTADO DEL ANALISIS DE LAS PQRSF

Producto del análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se reflejan los puntos más importantes para tener en cuenta de acuerdo al comportamiento en la participación de los usuarios, durante el primer semestre de 2026, analizando la distribución por sectores, y la clasificación de las causales que dieron origen a dichas situaciones.

La información consolidada de las peticiones, quejas, sugerencias

DETALLE DE LA TABLA		DATOS MES							Servicio Afectado		
Código de la causal	Detalle de la Causal	ENE	FEB	ABR	MAY	JUN	JUN	TOTAL	Acu	Alo	Ase

PETICIONES	201.18 -Solicitud Reparación Taponamiento de las Rejillas Aguas Lluvias	2	3	3	1	1	-	10		10	
	201.19 -Solicitud Reposición Tapa de Alcantarillado	2	1	-	1	1	1	6		6	
	201.20 -Solicitud Limpieza Preventiva De Redes (Mto Programado).	-	1	-	-	-	-	1		1	
	201.21 -Solicitud Atención Rebose De Cámara Domiciliaria(Requiere A- Técn	-	-	1	-	-	-	1		1	
	Aseo										
	201.22 -Solicitud Revisión Inconformidad por el del Barrido de Calles	1	-	-	-	2	-	3			3
	201.23 -Solicitud Revisión Inconformidad por la Recolección de Residuos Sol	1	3	4	2		2	12			12
	201.24 - Inconformidad Por Daños del Vehículo Compactador.	2	1	-	-		1	4			4
	201.26 - Recolección selectiva (reciclaje) no cumplida.	-	-	-	-		1	1			1
	201.28 -Solicitud Requerimiento de Avisos de Prohibición de RS	-	-	2	-	1	-	3			3
	201-29 - Denuncia por disposición inadecuada de residuos por terceros	-	-	1	-	-	-	1			1
TOTAL PQR'S		114	134	115	134	116	105	718	638	56	24

3. TOTAL ATENDIDAS CONSOLIDADO (PETICIONES + RECLAMACIONES)

Servicio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	% Distribución
Acueducto	182	236	182	246	218	209	1273	82.9%
Alcantarillado	16	26	30	29	29	14	144	9.4%
Aseo	13	22	17	13	34	20	119	7.7%
Total Consolidado	211	284	229	288	281	243	1536	100.0%

DISTRIBUCION COMPARATIVA PQRSF-RECLAMACIONES

Mes (2026)	Peticiones (PN)	Reclamaciones (R)	Total PQRSF	Part. %
Enero	114	97	211	13.74%
Febrero	134	150	284	18.49%
Marzo	115	114	229	14.91%
Abril	134	154	288	18.75%
Mayo	116	165	281	18.30%
Junio	105	138	243	15.81%
TOTAL SEMESTRAL	718	818	1.536	100.00%

Del total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (1.536) recibidas por la Empresa de Servicios Públicos, el servicio que más solicitudes presentó fue acueducto con el 82.9%, seguido del servicio de alcantarillado con 9.4%, y aseo con 7.7%. Este resultado permite orientar el análisis hacia las principales causales asociadas a este servicio e identificar oportunidades de mejora en la gestión comercial.

*Durante el primer semestre de 2026, la **Oficina de Facturación** recibió un total de 818 reclamaciones. El 100% de ellas fueron atendidas y resueltas dentro del término legal establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), lo que representa un óptimo resultado en la oportunidad de atención a los usuarios. El tiempo promedio de respuesta a nivel semestral fue de 1.36 días. El mes con el promedio de respuesta más bajo fue marzo con apenas 0.74 días, mientras que el más alto se registró en enero con 2.32 días, teniendo en cuenta principalmente que se incluye parte del ciclo de la vigencia anterior.

*Las causas principales de reclamación son: La más crítica "*Inconformidad con el consumo*" (Causal 102) en 371 casos (45.35%) relacionada principalmente con consumos altos por fugas no visibles en las redes internas del usuario, errores en las lecturas del medidor, (109 casos) y errores humanos en la toma de lectura del medidor (150 casos). Causal (120) "*cobros por promedios*" por daños medidor (frenado, dañado, ilegible, tapado) (159 casos). Causa 122 "*Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la factura*" casos (12.84%) (105 casos). "*vivienda desahabitada*" (11.37%) (93) casos. "*Inconformidad con el aforo*" (8.8%) (72 casos), "*Otras causales*" (202%) (casos 18).

La oficina de pqrsf, gestionó un consolidado de 718 peticiones radicadas por los usuarios en el primer semestre de 2026. Se registraron 363 peticiones en el primer trimestre (Enero-Marzo) y 355 peticiones en el segundo trimestre (Abril-Junio). Al realizar el análisis a las causales, se evidencia:

*La causal más significativa corresponde a "*Reposición, instalación y/o cambio de medidor*" (Código 201.01) con 197 casos (27.44%) demuestra el compromiso de los usuarios en la mejora de la micro-medición, siendo un factor positivo para la empresa porque contribuye a la reducción de las pérdidas de agua .

*Luego se continúa con la "*solicitud de prestación del servicio de conexión AAA*" (Código 201.13) con 156 solicitudes (21.73%), este dato indica un crecimiento continuo de la cobertura urbana y la legalización de los nuevos usuarios en el Municipio de La Plata.

*En cuanto a reparaciones de daños, las solicitudes de "Reparación de acometida de acueducto o" (Código 201.05) sumaron 130 casos (18.11%), y las solicitudes de reparación en la "Red principal de acueducto" (201.06) correspondieron a 48 casos (6.69%). El servicio de Acueducto concentró el 88.86% de la atención técnica, teniendo en cuenta que este sector es el eje principal de la operación de la Empresa, en campo.

7. INDICADORES DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

7.1 Oportunidad en la atención

Reclamaciones

Indicador: (Porcentaje de reclamaciones atendidas dentro del término legal :
(Atendidas dentro del término legal/Total reclamaciones recibidas)*100)

Reclamaciones atendidas dentro del término legal 818
Total de reclamaciones recibidas 818
Cálculo (818 / 818)
Resultado del indicador 100%

PERIODO EVALUADO	F-DIC	F-01	F-02	F-03	F-04	F-05	TOTAL
MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Reclamaciones atendidas dentro del término legal	97	150	114	154	165	138	818
Total de reclamaciones recibidas	97	150	114	154	165	138	818
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Peticiones

Indicador: (Porcentaje de reclamaciones atendidas dentro del término legal :
(Atendidas dentro del término legal/Total Peticiones recibidas)*100)

Reclamaciones atendidas dentro del término legal 818
Total de reclamaciones recibidas 818
Cálculo (718 /718) × 100
Resultado del indicador 100%

PERIODO EVALUADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
MESES							
Peticiones atendidas dentro del término legal	114	134	115	134	116	105	718
Total de peticiones recibidas	114	134	115	134	116	105	718
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Durante el primer semestre de 2026, se recibieron y atendieron 818 reclamaciones, 718 peticiones, de las cuales el 100 % fue atendido dentro del término legal establecido. El resultado se mantuvo en el 100 % durante los seis meses evaluados, evidenciando el cumplimiento oportuno en la atención y respuesta a las reclamaciones gestionadas por la Oficina de Facturación y peticiones atendidas por la oficina de PQRSF.

7.2 Promedio de tiempo de respuesta

Reclamaciones

Indicador: Tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones
(No. de días utilizados para la atención/totala reclamaciones atendidas)

Días utilizados para la atención 1.116
Total reclamaciones atendidas 818
Cálculo 1.116/818
Resultado del indicador 1.36 días

PERIODO EVALUADO	F-DIC	F-01	F-02	F-03	F-04	F-05	TOTAL
MESES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PROMEDIO
Suma total de días utilizados para la atención	225	163	84	250	190	204	1.116
Total de reclamaciones atendidas	97	150	114	154	165	138	818
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	2.32	1.09	0.74	1.62	1.15	1.48	1

Peticiones

Indicador: Tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones
(No. de días utilizados para la atención/totala peticiones atendidas)

Días utilizados para la atención 1,116
Total reclamaciones atendidas 818
Cálculo 643/718
Resultado del indicador 1.36 días

PERIODO EVALUADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
MESES							PROMEDIO
Suma total de días utilizados para la atención	87	105	99	147	116	86	640
Total de peticiones atendidas	114	134	115	134	116	105	718
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	0.76	0.78	0.86	1.10	1.00	0.82	0.89

Durante el primer semestre de 2026, el tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones fue de 1,36 días. El mayor promedio mensual se presentó en el mes de enero, con 2,32 días, y el mes más eficiente fue marzo, con 0.74 día. En cuanto a las peticiones, el tiempo promedio de respuesta fue 0.89 dias, donde el mes más eficiente fue abril con 1.10 dias, y el menos eficiente el mes de enero con 0,74 días. Los resultados evidencian una atención ágil y oportuna en el trámite de las reclamaciones gestionadas por la Oficina de Facturación durante el periodo evaluado. Estos resultados permiten realizar seguimiento mensual tanto al comportamiento general de las reclamaciones como a su incidencia frente a la base de usuarios de cada servicio.

7.3 Porcentaje de reclamaciones respecto al número de suscriptores por servicio

Indicador: Porcentaje de reclamaciones en relación con el total de suscriptores y con el número de usuarios de cada servicio durante el periodo evaluado.

Fórmula: (Número de peticiones del servicio / Número de suscriptores del servicio en el periodo) × 100

PERIODO EVALUADO	F-DIC	F-01	F-02	F-03	F-04	F-05
USUARIOS DEL PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
SUSCRIPTORES	10.212	10.235	10.264	10.283	10.306	10.324
USUARIOS DE ACUEDUCTO	10.071	10.092	10.125	10.145	10.170	10.191
USUARIOS DE ALCANTARILLADO	9.766	9.789	9.817	9.835	9.859	9.879
USUARIOS DE ASEO	10.110	10.135	10.164	10.184	10.207	10.227

PERIODO EVALUADO	F-DIC	F-01	F-02	F-03	F-04	F-05
Usuarios del periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
%General de peticiones	2.07	2.77	2.23	2.80	2.73	2.35
% Peticiones acueducto	1.81	2.34	1.80	2.42	2.14	2.05
% Peticiones alcantarillado	0.16	0.27	0.31	0.29	0.29	0.14
% Peticiones aseo	0.13	0.22	0.17	0.13	0.33	0.20

Durante el primer semestre de 2026, el porcentaje general de peticiones, respecto al número de suscriptores presentó valores mensuales entre 2,07 % y 2,80%, registrándose el mayor resultado en abril, y el menor en enero. Por servicio, Acueducto presentó los porcentajes más altos, con valores entre 1,81 % y 2,42 %. En Alcantarillado y Aseo, la proporción de peticiones frente al número de usuarios se mantuvo por debajo del 1 % durante todo el periodo evaluado.

7. 4 Canal de recepción

PERIODO EVALUADO	F-DIC	F-01	F-02	F-03	F-04	F-05	TOTAL
M E D I O	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
1. PERSONAL	203.0	271.0	217.0	245.0	273.0	240.0	1449.0
2. ESCRITO	8.0	11.0	10.0	43.0	8.0	3.0	83.0
3. TELEFONICA	-	1.0	-	-	-	-	1.0
4. CORREO	-	-	-	-	-	-	-
5. PAGINA WEB	-	1.0	1.0	-	-	-	2.0
			1.0				1.0
TOTAL DE RECLAMACIONES RECIBIDAS	211	284	229	288	281	243	1.536

El 94,3 % de las peticiones fueron recibidas de manera personal, evidenciando una alta concentración en este canal de atención, 5.4% fueron recibidas por escrito, 0.06% vía telefónica, el 0.13% por la página web, y 0.06% por otro medio. Esta información permite hacer seguimiento al comportamiento de los canales de recepción y constituye un insumo para evaluar su utilización dentro del proceso de atención a los usuarios.

8. INFORMACION ATENDIDA DESDE EL AREA DE SECRETARÍA (CORRESPONDENCIA)

TOTAL RADICADOS H1	TRÁMITES RESUELTOS	TRÁMITES ATENDIDOS
291	145	145
ANULADO	1	

Evolución Mensual de Radicación

Mes	Radificados	% Participación
Enero	32	11.0%
Febrero	42	14.4%
Marzo	59	20.3%
Abril	60	20.6%
Mayo	57	19.6%
Junio	41	14.1%
TOTAL	291	100.0%

Canales de Entrada

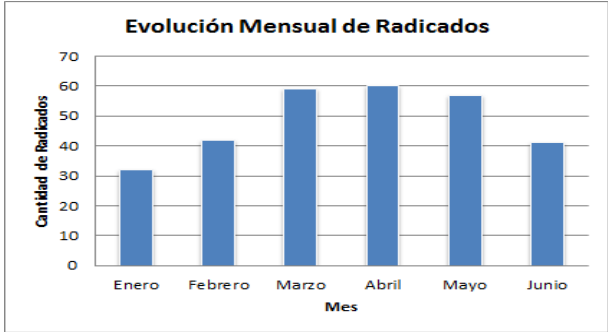
Medio Recepción	Cantidad	% Participación
Correo Electrónico	178	61.2%
Ventanilla Física	112	38.5%
Anulado	1	0.3%
TOTAL	291	100.0%

Distribución por Servicio

Servicio	Radificados	% Participación
Acueducto	180	61.9%
Alcantarillado	73	25.1%
Aseo	37	12.7%
Anulado	1	0.3%
TOTAL	291	100.0%

Carga Operativa por Dependencia Encargada

Dependencia	Radificados	% Participación
AMBIENTAL	91	31.3%
ÁREA TÉCNICA	47	16.2%
FACTURACIÓN	39	13.4%
GERENCIA	38	13.1%
ASESOR DE SERVICIOS	22	7.6%
CONTRATACIÓN	14	4.8%
ÁREA JURÍDICA	13	4.5%
PAGADURÍA	12	4.1%
SECRETARÍA	8	2.7%
CALIDAD	4	1.4%
CONTABILIDAD	2	0.7%
ANULADO	1	0.3%
TOTAL	291	100.0%



- El total de correspondencia recibida en el primer semestre asciende a 291 adicados.
- Se registra una curva de crecimiento sostenida durante el primer cuatrimestre, alcanzando un pico crítico en Abril con 60 radicados (20.6% del total).
- Esto obedece a la apertura de procesos de fiscalización, solicitudes de usuarios e inspecciones técnicas propias del inicio de año.
- El 61.2% (178 radicados) ingresó vía Correo Electrónico Institucional y canales digitales.
- El 38.5% (112 radicados) fue recepcionado en Ventanilla Física, demostrando la alta demanda de atención presencial en el municipio.
- Las dependencias AMBIENTAL (91 radicados, 31.3%), y AREA TÉCNICA (47 radicados, 16.2%) concentran el 47.4% del flujo total institucional.
- Se evidencia una alta demanda en trámites de ocupación de cauces, vertimientos, revisiones de facturación e inspecciones de red.

9. OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

*se recomienda establecer programas de re-inducción técnica periódica dirigida al personal contratado para la lectura de micro-medidores para evitar los errores en lecturas.

*Adicionalmente, antes de proceder a la emisión y reparto del recibo físico, aleatoriamente desde el área comercial, comparar la información del software con los soportes entregados por lectores

*Realizar semanalmente una mesa de trabajo entre la oficina PQRSF y el área de facturación, y líder operativo, para se eficientes y oportunos en los cambios de medidores obsoletos y/o averiados, cuando se haya solicitado por parte de los usuarios, o esté identificado el caso por parte de EMSERPLA E.S.P, para reducir los periodos de facturación mediante consumos por promedio.

*Retomar campañas publicitarias para indicar a los usuarios la forma como deben realizarse los pagos a través de los medios electrónicos, para evitar reclamaciones por "*pagos realizados pero no aplicados en la factura*" que generalmente, se presentan por fallas de los usuarios en el registro de las referencias o número de factura.

*Definir lineamientos (política) para identificar oportunamente consumos mínimos por predios deshabitados y proactivamente aplicar el descuento a los usuarios y mitigar reclamaciones por esta causal.