PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

INFORME PQRSD PRIMER SEMESTRE

JHON EDISON FONSECA BARÓN

LIDER DE CONTROL INTERNO

2025

Contenido

INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVO 4

ALCANCE 5

NORMATIVIDAD 5

PRINCIPIOS 6

Transparencia: 7

Legalidad: 7

Responsabilidad: 7

Calidad en la atención: 7

Participación ciudadana: 7

Mejora continua: 8

El análisis de las PQRSD permite identificar oportunidades de mejora en procesos internos, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la prestación del servicio público. 8

Objetividad e imparcialidad: 8

METODOLOGÍA 8

Número total de PQRSD recibidas, clasificadas por tipo: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. 9

Total, general de PQRSD 10

Órdenes de trabajo: 11

Quejas: 11

Reclamos: 11

Solicitudes: 11

2. Los canales de radicación que se encuentran habilitados para la recepción de las PQRSD, son los siguientes: 12

3. Dependencia o área responsable de atención por tipo de solicitud, las PQRSD, son distribuidas según la solicitud inicial al área responsable de la siguiente manera: 12

4. Los tiempos de respuesta promedio y el cumplimiento de plazo legal se aplica según la solicitud y se clasifican de la siguiente forma:.....12

5. Estado actual de las PQRSD, para las PQRSD generadas para el periodo de julio a diciembre del 2024 se encuentran totalmente tramitadas y para el 2025, se encuentran pendientes por tramitar 6 solicitudes.....13

6. Dentro de las Principales causas o motivos recurrentes de las PQRSD, se encuentran: 13

7. Las medidas correctivas o preventivas implementadas en las respuestas de las PQRSD son: 13

8. Recomendaciones o sugerencias para mejorar el proceso de atención al usuario: 14

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

INTRODUCCIÓN

El presente informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tiene como propósito dar cuenta del comportamiento, la gestión y el análisis de las solicitudes recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2025. Este ejercicio busca identificar oportunidades de mejora en la atención al ciudadano, fortalecer la transparencia institucional y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión pública.

Este informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto por la **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y en concordancia con la **Ley 1712 de 2014** sobre Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública,

La elaboración y seguimiento de este informe corresponde a la **Oficina de Control Interno**, en cumplimiento de su función de evaluación independiente y asesoría, orientada al fortalecimiento del control institucional. Esta dependencia debe verificar el cumplimiento de las normas vigentes, promover la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano y asegurar que las respuestas dadas por la entidad sean oportunas, completas y acordes a la normatividad.

En este contexto, el informe no solo refleja el volumen y tipo de solicitudes tramitadas, sino también su análisis cualitativo, el seguimiento a los compromisos adquiridos y las recomendaciones para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la confianza ciudadana.

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es enseñar un análisis detallado, objetivo y sistemático de la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre del año 2025, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia en su atención, identificar posibles debilidades o falencias en los procesos, y proponer acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la calidad del servicio y la transparencia institucional.

ALCANCE

Este informe abarca el seguimiento, evaluación y análisis de todas las PQRSD radicadas, tramitadas y respondidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Incluye la clasificación por tipo de solicitud, áreas responsables, tiempos de respuesta, grado de satisfacción del usuario (cuando aplique), y cumplimiento de los términos legales establecidos.

Así mismo, contempla una revisión del comportamiento institucional frente a las obligaciones normativas en materia de participación ciudadana y atención al usuario, así como recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno orientadas al mejoramiento continuo de los procesos asociados a la gestión de PQRSD.

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

NORMATIVIDAD

La gestión y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. se sustenta en un conjunto normativo que regula el derecho de los usuarios a ser escuchados, así como la obligación de la entidad de garantizar una atención oportuna, eficiente y transparente. Esta normativa también orienta a la Oficina de Control Interno en el cumplimiento de sus funciones de evaluación y seguimiento. Entre las disposiciones más relevantes se encuentran:

Constitución Política de Colombia (1991)

- Artículo 23: Reconoce el Derecho Fundamental de Petición.

Ley 1755 de 2015 – Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

- Regula el trámite de las PQRSD, estableciendo plazos y condiciones para su atención por parte de las entidades públicas y empresas de servicios públicos domiciliarios.

Ley 142 de 1994 – Ley de Servicios Públicos Domiciliarios

- En su artículo 153 y subsiguientes, regula el régimen de atención al usuario y el procedimiento de reclamaciones en empresas prestadoras de servicios públicos.

Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia

- Contiene disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluyendo la administración de las PQRSD como mecanismo de mejora continua.

Ley 87 de 1993 – Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado

- Define el papel de la Oficina de Control Interno como instancia independiente para evaluar la gestión institucional, incluyendo el seguimiento a la atención de usuarios.

Reglamentos internos y manuales de la empresa RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

- Complementan la normatividad externa con procedimientos propios para la recepción, trámite, respuesta y análisis de las PQRSD, así como los roles y responsabilidades de las áreas involucradas.

PRINCIPIOS

La elaboración del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. se fundamenta en los siguientes principios rectores, los cuales garantizan una gestión transparente, eficaz y centrada en el ciudadano:

Transparencia:

Se garantiza el acceso a la información clara, veraz y oportuna sobre la gestión de las PQRSD, permitiendo el control social y fomentando la confianza de los usuarios en la entidad.

Legalidad:

Todas las actuaciones se realizan conforme a lo establecido en la Constitución, las leyes y la normatividad vigente aplicable a la gestión de servicios públicos domiciliarios y atención al usuario.

Responsabilidad:

La empresa y sus funcionarios asumen el compromiso de responder adecuadamente a las PQRSD, analizando su contenido para generar correctivos y mejoras institucionales cuando sea necesario.

Oportunidad:

Se asegura el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las solicitudes, garantizando una atención eficiente y dentro de los plazos establecidos.

Calidad en la atención:

La atención al ciudadano se presta con amabilidad, eficacia y enfoque en la solución de problemas, priorizando la satisfacción del usuario y la mejora continua del servicio.

Participación ciudadana:

Se reconoce el valor de las PQRSD como una forma de participación activa de los usuarios en la gestión de la empresa, contribuyendo con sus opiniones al fortalecimiento institucional.

Mejora continua:

El análisis de las PQRSD permite identificar oportunidades de mejora en procesos internos, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la prestación del servicio público.

***Objetividad e imparcialidad*:**

El informe se realiza con base en información verificable, evitando juicios subjetivos y garantizando un análisis técnico, justo y equilibrado.

METODOLOGÍA

La elaboración del presente informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. se llevó a cabo mediante una metodología de análisis documental y estadístico, con enfoque cuantitativo y cualitativo, desarrollada en las siguientes etapas:

Recolección de la información:

- Se recopiló la información de las PQRSD registradas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, a través de los canales habilitados por la empresa: atención presencial, correo electrónico, página web, buzón físico, líneas telefónicas y plataformas virtuales institucionales.

Clasificación y sistematización:

- Las solicitudes fueron clasificadas según su tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), canal de recepción, dependencia responsable, y estado (en trámite, resuelta, fuera de término, entre otros). Para ello, se emplearon las bases de datos internas de gestión documental y sistemas de atención al usuario.

Análisis estadístico:

- Se aplicaron herramientas de análisis estadístico descriptivo para determinar el comportamiento semestral de las PQRSD, incluyendo variables como volumen, tendencias, tiempos de respuesta, áreas con mayor número de requerimientos y reincidencias.

Análisis cualitativo:

- Se identificaron los principales temas o causas recurrentes de inconformidad o sugerencia por parte de los usuarios, evaluando su impacto en los procesos misionales de la empresa. Asimismo, se revisaron las acciones de mejora implementadas y su efectividad.

Verificación por la Oficina de Control Interno:

- En cumplimiento de su función evaluadora, la Oficina de Control Interno validó la trazabilidad de los registros, la conformidad de las respuestas frente a la normatividad vigente, y el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

Redacción del informe:

- Finalmente, se estructuró el presente informe con base en la información analizada, incluyendo gráficos, tablas comparativas y recomendaciones orientadas al mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano y la gestión institucional.

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

Número total de PQRSD recibidas, clasificadas por tipo: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De julio a diciembre de 2024	
Clasificación	**Total, PQRSD**
ORDEN DE TRABAJO	431
QUEJA	27
RECLAMO	197
SOLICITUD	568
Total, general	**1,223**

De enero a junio de 2025	
Clasificación	**Total, PQRSD**
ORDEN DE TRABAJO	282
QUEJA	25
RECLAMO	222
SOLICITUD	744
Total, general	**1,273**

Total, general de PQRSD

$$\text{Variación absoluta} = \text{Total 2025-I} - \text{Total 2024-II}$$

$$\text{Variación absoluta} = 1,273 - 1,223 = +\mathbf{50} \text{ registros}$$

$$\text{Variación porcentual} = \left(\frac{\text{Variación absoluta}}{\text{Total 2024-II}}\right) \times 100$$

$$\text{Variación porcentual} = \left(\frac{50}{1,223}\right) \times 100 \approx \mathbf{4.09\%}$$

- Julio a diciembre de 2024: 1.223 registros
- Enero a junio de 2025: 1.273 registros
- Variación absoluta: +50 registros
- Variación porcentual: +4,09%

Se evidencia un ligero aumento en el volumen total de PQRSD del 4,09% entre los dos periodos comparados. Esto puede reflejar un mayor nivel de interacción de los usuarios con los canales de atención,

Clasificación	2024-II	2025-I	Variación absoluta	Variación %
Orden de trabajo	431	282	-149	-34,56%
Queja	27	25	-2	-7,41%
Reclamo	197	222	+25	+12,69%
Solicitud	568	744	+176	+30,99%

Órdenes de trabajo:

Disminuyeron significativamente en un 34,56%. Esto podría estar relacionado con una mejor planificación operativa o una optimización en la ejecución de servicios que redujo la necesidad de registrar órdenes.

Quejas:

Se mantuvieron estables, con una leve disminución del 7,41%. Esto sugiere estabilidad en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Reclamos:

Aumentaron en un 12,69%, lo cual puede reflejar inconformidades específicas en la prestación del servicio o en los tiempos de respuesta. Se recomienda revisar si estos reclamos están concentrados en un área o proceso en particular.

Solicitudes:

Registraron el mayor crecimiento (+30,99%). Este incremento puede interpretarse como un mayor uso de los canales de atención por parte de los ciudadanos, reflejando participación activa y confianza en los servicios de la empresa.

El análisis comparativo de los periodos julio-diciembre de 2024 y enero-junio de 2025 evidencia una variación moderada en el comportamiento general de las PQRSD recibidas por RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., con un incremento total del 4,09%. Este crecimiento refleja una mayor participación de los usuarios en el ejercicio de sus derechos y en el uso activo de los canales de atención dispuestos por la entidad.

Se destaca el aumento del 30,99% en las solicitudes y del 12,69% en los reclamos, lo cual sugiere una ciudadanía más informada y exigente frente a la calidad del servicio. A su vez, la reducción del 34,56% en las órdenes de trabajo puede interpretarse como resultado de una mejora en la planificación operativa o en los mecanismos de atención oportuna, lo que merece ser validado con un análisis interno más detallado.

Aunque las quejas se mantuvieron estables, es fundamental mantener monitoreo constante sobre su comportamiento para prevenir incrementos futuros. El incremento en las solicitudes debe verse como una oportunidad para fortalecer la interacción con la comunidad y fomentar una gestión proactiva centrada en el usuario.

En este sentido, se recomienda a la entidad reforzar el seguimiento a los reclamos, evaluar las causas frecuentes de inconformidad y continuar fortaleciendo los canales de atención al ciudadano, con el fin de garantizar respuestas oportunas, efectivas y con valor agregado para el usuario.

2. Los canales de radicación que se encuentran habilitados para la recepción de las PQRSD, son los siguientes:

- De forma Verbal-Presencial
- Vía WhatsApp
- Mediante correo electrónico
- Mediante la página web en el enlace PQRSD.
- Mediante llamada telefónica

3. Dependencia o área responsable de atención por tipo de solicitud, las PQRSD, son distribuidas según la solicitud inicial al área responsable de la siguiente manera:

- Peticiones: ventanilla única, encargada de la distribución de las solicitudes
- Quejas: área comercial
- Reclamos: área comercial facturación y área operativa acueducto alcantarillado y aseo.

4. Los tiempos de respuesta promedio y el cumplimiento de plazo legal se aplica según la solicitud y se clasifican de la siguiente forma:

- Peticiones: 5 días hábiles
- Reclamos: de 1 a 5 días hábiles
- Quejas: de 1 a 15 días hábiles
- Solicitudes: de 1 a 15 días hábiles
- Orden de trabajo: según la necesidad del servicio de 24 a 48 horas

5. Estado actual de las PQRSD, para las PQRSD generadas para el periodo de julio a diciembre del 2024 se encuentran totalmente tramitadas y para el 2025, se encuentran pendientes por tramitar 6 solicitudes.

6. Dentro de las Principales causas o motivos recurrentes de las PQRSD, se encuentran:

- Inconformidad con el consumo facturado: daños de medidor, fugas internas,
- Falla en la continuidad del servicio: daños externos en redes principales

7. Las medidas correctivas o preventivas implementadas en las respuestas de las PQRSD son:

Inconformidad con el consumo facturado

Medidas Correctivas	Medidas Preventivas
Verificación técnica del medidor para identificar posibles fallas o errores de lectura.	Implementación de controles adicionales durante la toma de lectura (doble verificación o fotografía del medidor).
Reposición o cambio del medidor cuando se evidencie mal funcionamiento.	Instalación de medidores con tecnología óptima para la medición más precisa.
Corrección de la factura mediante nota crédito o refacturación, si se comprueba error en el consumo registrado.	Revisión periódica de los consumos históricos para detectar variaciones inusuales.
Ajuste de la facturación con base en el promedio histórico, en caso de imposibilidad para tomar lectura real.	

Falla en la continuidad del servicio

Medidas Correctivas	Medidas Preventiva
Atención oportuna por parte del personal operativo con el fin de restablecer el servicio.	Mantenimiento programado y rutinario de redes y estaciones de bombeo.
Reparación o sustitución de redes, válvulas, bombas o cualquier componente que haya generado la interrupción.	Mantenimiento de la infraestructura del sistema de acueducto.

Implementación de esquemas de distribución temporal (carrotanques u horarios de abastecimiento) mientras se restablece el servicio.	Disponibilidad inmediata del personal operativo.
Notificación al usuario sobre la causa de la interrupción del servicio y el tiempo estimado de solución, por algún canal autorizado de comunicación.	

8. Recomendaciones o sugerencias para mejorar el proceso de atención al usuario:

- Ampliar los canales de comunicación y atención al usuario
- Realizar capacitaciones periódicas referente al servicio al cliente, la normatividad vigente y al manejo de conflictos.
- Establecer el formato de encuesta de satisfacción del cliente.
- Garantizar que la información suministrada sea clara, comprensible y entendible.
- Realizar un análisis más profundo para identificar si estos reclamos están concentrados en un servicio específico (como facturación o continuidad del servicio), e implementar mejoras específicas en dichos procesos.
- Fortalecer la capacitación del personal encargado de la toma de lectura.
- Garantizar la doble verificación y el archivo fotográfico del medidor en cada lectura.
- Implementar un tablero de control con semáforos que alerte sobre plazos próximos a vencerse.
- Hacer seguimiento mensual desde Control Interno sobre solicitudes en estado “pendiente”.
- Estandarizar mensajes de respuesta que informen claramente causas, acciones y tiempos estimados de solución.

Jhon Edison Fonseca Baron

JHON EDISON FONSECA BARON

Líder de Control Interno