EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS RED VITAL PAIPA SA ESP

Prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Periodo: PRIMER SEMESTRE DE 2026

1. Datos generales del informe

Empresa prestadora	**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS RED VITAL PAIPA SA ESP**
NIT	900259348-5
Municipio(s) de cobertura	PAIPA- BOYACÁ
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado, Aseo
Periodo reportado	ENERO A JUNIO DE 2026

Marco Normativo

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. Artículos 158 y 159.
- Lineamientos de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

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.

Ley 1474 de 2011- Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

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.

Metodología

Para el desarrollo del informe de seguimiento se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de la normatividad y lineamientos definidos para la recepción y contestación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

- Solicitud de información al área comercial de la entidad, la cual tiene a cargo la recepción (ventanilla única) y utiliza el software SYSMAN para el registro de las PQRSFD.

- Análisis de la información correspondiente a las PQRSF presentadas en el primer semestre de la vigencia 2026, verificando su clasificación por tipo de servicio, determinando causas, contenido y la respuesta oportuna que se le da al usuario en los términos de la normatividad vigente.

- Elaborar informe de conclusiones y recomendaciones.

2. Resumen ejecutivo

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 A JUNIO DEL AÑO 2026**. 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.

Cumplimiento de Criterios Normativos por parte de la SSPD

Criterio	Verificación	Cumplimiento	
		Si	No
Ley 142/1994 Documento que contiene los Derechos y deberes del suscriptor y/o usuario.	Se verifica su contenido en el documento Contrato de condiciones Uniformes, el cual esta publicado en la página web de la entidad en la siguiente sección: https://redvitalpaipasaesp.com/informacion-de-entidad/contrato-condiciones-uniformes/	X	
Ley 1474 de 2011, articulo 76	El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción en Colombia) exige que toda entidad pública tenga al menos una dependencia para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Además, obliga a incluir un enlace visible de PQRS en su sitio web y ordena a la oficina de control interno rendir un informe semestral a la administración sobre la legalidad de dicha atención. RED VITAL PAIPA, cuenta con un área específica encargada de la recepción de las PQRSD está a cargo del área Comercial y de facturación- ventanilla única de atención, la cual dispone de oficina tanto en la sede física principal de la empresa como una oficina en el centro del municipio, junto a la Alcaldía Municipal.	X	

	Cuenta con un enlace visible en la página web de la entidad para presentación de PQRSD: redvital@paipa-boyaca.gov.co La oficina de Control Interno cumple con la presentación de informes semestrales de análisis de las PQRSDF de la entidad. https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno/informes-pqrsd/		
Ley 1474 de 2011 (Art 76, Inciso 3)	En la página web de la entidad, se puede ubicar el link para que el ciudadano pueda presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/	X	
Ley 1755 de 2015(Art 22)	Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. La empresa dispone del software SYSMAN servicios públicos- pqrs	X	
Ley 2080 de 2021 (Art.1)	La entidad cuenta con diferentes canales de atención al usuario/suscriptor de manera presencial (2 puntos) telefónica, chat institucional, página web de la entidad	X	
Ley 1755 de 2015 (Art 14)	Cumplimiento de términos para la atención y respuesta.	X	
Cumplimiento normativo y reportes	Verificación del reporte oportuno en los formatos correspondientes del Sistema Único de Información (SUI) de la SSPD. Cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 142 de 1994 (arts. 158 y 159). Cumplimiento de la regulación vigente de la CRA en materia de PQRSD. Durante la vigencia 2026, la entidad ha reportado en el PORTAL SUI SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS la información correspondiente a las PQRS	X	

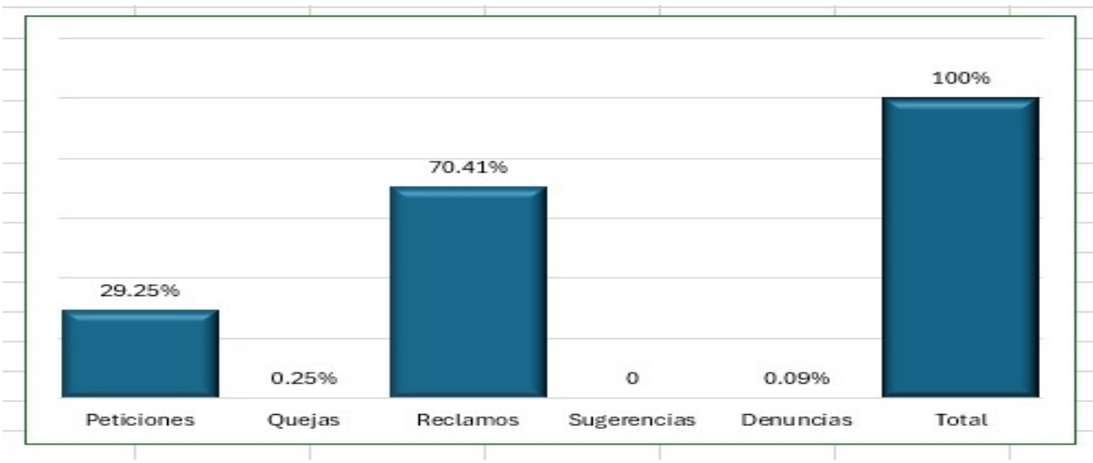
3. Volumen y clasificación de solicitudes

Durante el Primer Semestre de 2026 se recibieron en total 1176 PQRSD, a continuación, se especifican según su tipología:

3.1 Por tipo de solicitud

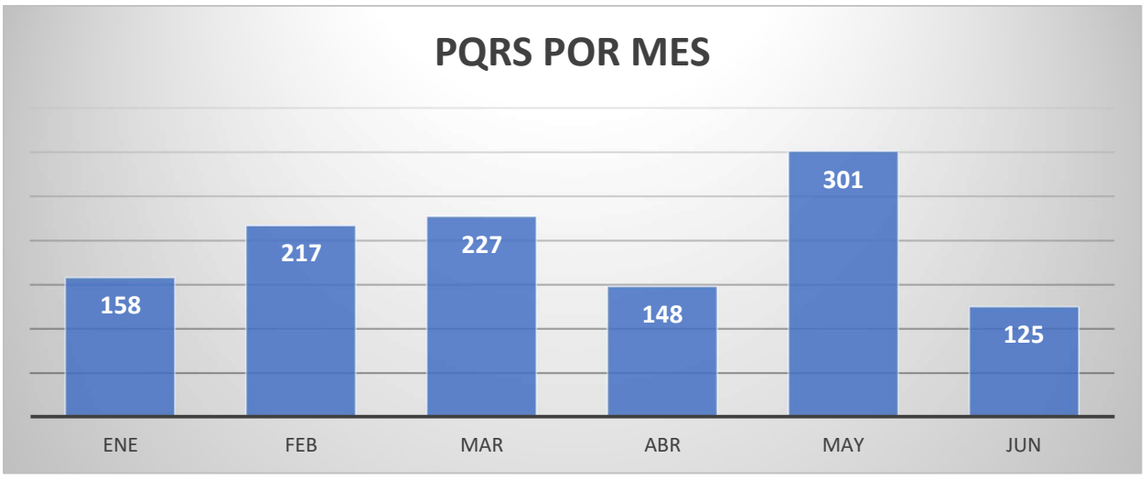
Tipo	N.º de PQR	% del total
Peticiones	344	29.25%
Quejas	3	0.25%
Reclamos	828	70.41%
Sugerencias	[ ]	[ ]
Denuncias	1	0.085%
TOTAL	**1176**	**100%**

DESCRIPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD



CONSOLIDADO POR MES

MES	CANTIDAD
ENERO	158
FEBRERO	217
MARZO	227
ABRIL	148
MAYO	301
JUNIO	125
Total	**1176**



CONSOLIDADO POR SERVICIO

Servicio	N.º de PQR	% del total
Acueducto	1.130	96.09
Alcantarillado	26	2.21
Aseo	20	1.70
Total	1.176	100%

3.2 Por motivo o causal

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	250
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	230
COBROS POR RECONEXIÓN, REINSTALCIÓN	185
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO	181
CAMBIO DE MEDIDOR	132
ARREGLO DE FUGA	56
FALLA EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	28
NOTIFICACIÓN CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	26
VERIFICAR ESTADO DEL SERVICIO EN PREDIO	21
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	18
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS	16
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO	10
CAMBIO DE REGISTRO	6
FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	5
DATOS GENERALES INCORRECTOS	2
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	2
VERIFICAR ESTADO DE MEDIDOR	2
COBRO POR SERVCIOS NO PRESTADOS	1
FALLA EN LA PRESTACIÓN POR CALIDAD	1
NOTIFICACIÓN PARA MATRICULAR	1
NOTIFICACIÓN PREDIO SIN EQUIPO DE MEDIDA	1
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	1
TRASLADO DE MEDIDOR	1

A continuación, se realiza el análisis de las 5 principales causas de las pqrs presentadas por el usuario/suscriptor:

CAUSAS O MOTIVOS	ANÁLISIS DE POSIBLES SITUACIONES
Estado de la Infraestructura	Al respecto es necesario analizar las siguientes variables: Generalmente se presenta por situaciones como (fugas, baja presión, taponamientos, colapsos de redes, mal olor, etc.), ubicación geográfica. Frente a estas situaciones es necesario contar con registros de mantenimiento correctivo vs. preventivo (si el correctivo supera ampliamente al preventivo, es señal de infraestructura envejecida). Edad y material de las redes (catastro de redes) muchas veces las quejas se concentran en tramos con tuberías de con vida útil vencida. Índice de Agua No Contabilizada (IANC): mide pérdidas técnicas por fugas.
Suspensión del servicio **Cobros por reconexión/reinstalación**	Por mora en el pago (la más común); Por incumplimiento contractual (conexiones fraudulentas, uso indebido); Por orden de autoridad (obras, emergencias). Una vez el usuario paga el servicio se restablece (usualmente 24-48 horas). Diferenciar cobro de "reconexión" (cuando solo se cortó la acometida) vs. "reinstalación" (cuando se retiró el medidor o toda la acometida), son procedimientos

	distintos y el cobro debe ser proporcional Diferenciar cobro de "reconexión" (cuando solo se cortó la acometida) vs. "reinstalación" (cuando se retiró el medidor o toda la acometida) son procedimientos distintos y el cobro debe ser proporcional.
Inconformidad con el consumo facturado	Las causas típicas están derivadas de: Fallas técnicas del medidor: Medidor detenido, sub-registrando o sobre registrando (desgaste, mal funcionamiento mecánico) Medidor con vida útil vencida. Error de lectura del medidor Errores en el proceso de lectura y facturación: Error humano del lector. Facturación por promedio cuando no se pudo tomar lectura real (acceso restringido, medidor oculto) Doble facturación o facturación de periodos ya pagados Errores en el sistema comercial (aplicación incorrecta de tarifas, estrato, categoría de uso)
Cambio de Medidor	Cambio programado por vida útil / plan de renovación masiva; Cambio por daño o mal funcionamiento reportado Cambio por sospecha de fraude o manipulación (adulteración); Cambio a solicitud del usuario

PRINCIPALES PETICIONES	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	230
ARREGLO DE FUGA	56
NOTIFICACIÓN CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA	26
VERIFICAR ESTADO DEL SERVICIO EN PREDIO	21
CAMBIO DE REGISTRO	6
VERIFICAR ESTADO DE MEDIDOR	2
NOTIFICACIÓN PARA MATRICULAR	1
NOTIFICACIÓN PREDIO SIN EQUIPO DE MEDIDA	1
TRASLADO DE MEDIDOR	1
TOTAL PETICIONES	**344**

PRINCIPALES QUEJAS	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**
COBROS POR RECONEXIÓN, REINSTALCIÓN	1
FALLA EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	2
TOTAL	**3**



4. Indicadores de gestión

Indicador	No.
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	8
resueltas dentro del término legal (15 días hábiles)	1.134
Pendientes de Trámite	42

5. Canales de recepción

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

- Presenciales: La empresa cuenta con la ventanilla única de radicación de documentos ubicada en la sede principal de la entidad. Adicionalmente, dispone de una oficina para atención a los usuarios/suscriptores que se encuentra ubica en el centro del Municipio, junto a las instalaciones de la Alcaldía.

- Vía telefónica, WhatsApp institucional al número: 3208585284

- Mediante correo electrónico institucional: comercial@redvitalpaipa.com

- Mediante la página web de la empresa en el enlace: https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/

6. Recomendaciones y Conclusiones:

❖ Durante el desarrollo del presente informe se pudo evidenciar que el software actual en el cual se realiza el registro de las PQRSD carece de algunas características que dificulta una adecuada administración y uso de la información para toma de decisiones en aspectos tales como:

Debilidad	Efecto Operativo
Falta de tipologías claras	Imposible hacer Pareto o priorizar causas raíz, PQR se agrupan mal, se pierde trazabilidad de patrones.
Sin alertas de vencimiento	Dependencia de control manual/memoria del funcionario; alto riesgo de sanciones SSPD por respuestas extemporáneas.
Trazabilidad	En algunas ocasiones no se identifican las acciones efectuadas, o quedan abiertas; seguimiento débil ante auditorias externas o reclamos.

- Las debilidades en la adecuada administración y manejo de las PQRS pueden llegar a generar riesgos de diferente índole tales como: Riesgo regulatorio: sanciones de la SSPD por incumplimiento de plazos; Riesgo reputacional: quejas repetidas por falta de respuesta; Ineficiencia operativa: tiempo del personal buscando información dispersa; Imposibilidad de hacer gestión por indicadores; riesgos legales para la entidad y/o el funcionario responsable.

- Es importante revisar los indicadores tales como: % de PQRS de consumos que terminan en reliquidación (por error de la empresa). Y el índice de reincidencia que determine los mismos puntos con fallas repetidas en un periodo.

- Es importante elaborar la Carta de Trato digno enfocada en los derechos y deberes de los usuarios/ suscriptores y socializar dicho documento en la página web de la entidad.

- Se recomienda impartir capacitación al personal relacionada con: Capacitación en tipificación estandarizada (criterios únicos para clasificar causa/subcausa), capacitación en sistema actual mejor parametrizado. Sensibilización sobre plazos normativos y consecuencias de incumplirlos (riesgos SSPD); Protocolo de documentación mínima por PQR que debe quedar registrado siempre. Capacitación en servicio al usuario.

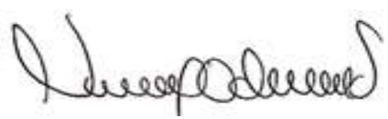
6. Conclusiones

Matriz elaborada a partir del análisis de las principales causas de reclamación reportadas

Causa de reclamo	Principales subcausas	Puntos críticos del proceso	Indicadores clave a construir	Enfoque de causa raíz	Marco normativo (Colombia)
1. Estado de la infraestructura	• Fugas y roturas recurrentes • Baja presión / taponamientos • Colapsos de redes antiguas • Redes en material o vida útil vencida (ej. asbesto-cemento)	• Predominio de mantenimiento correctivo sobre preventivo • Falta de catastro de redes actualizado • Concentración de fallas en "puntos repetitivos" no intervenidos	• Índice de Agua No Contabilizada (IANC) • Relación mantenimiento correctivo / preventivo • Índice de reincidencia por tramo	Georreferenciación de los daños, catastro de redes.	Resolución CRA 688 y siguientes Indicadores de continuidad y calidad (SSPD) Marco tarifario (impacto del IANC)
2. Suspensión del servicio y cobros de reconexión/reinstalación	• Suspensión por mora • Suspensión por incumplimiento contractual • Suspensión por orden de autoridad • Suspensiones erróneas (usuarios al día)	• Debido proceso previo a la suspensión • Tiempos reales de reconexión vs. plazos regulados (24-48h) • Confusión entre reconexión (acometida) y reinstalación (medidor retirado)	• Tiempo promedio de reconexión (pago → restablecimiento) • % de PQR que terminan en compensación al usuario • Tasa de reincidencia de suspensión por usuario	Separar causas de usuario (mora, capacidad de pago), causas de la empresa (facturación, logística de cuadrillas) y causas normativas/tarifarias (percepción de cobro desproporcionado)	Ley 142 de 1994, arts. 140-142 Resoluciones CRA sobre metodología tarifaria de reconexión Sanciones SSPD por demoras o cobros indebidos

3. Inconformidad con el consumo facturado	• Falla técnica del medidor (sub/sobre-registro, vida útil vencida) • Error de lectura o transcripción • Facturación por promedio sin informar al usuario • Consumo real no explicado (fuga interna, más habitantes, fraude de terceros)	• Ausencia de verificación técnica antes de facturar • Aplicación incorrecta de rangos tarifarios (básico/complementario/suntuario) • Predios desocupados con cobro de consumo	• % de PQR de consumo que terminan en reliquidación • % de medidores con antigüedad superior a vida útil normativa • % de facturación por promedio/estimación sobre el total • Tiempo promedio de respuesta a la reclamación (plazo normativo) • Recurrencia de reclamos por predio	Priorizar entre plan de renovación, capacitación de personal o ajuste de proceso	Ley 142 de 1994 (derecho a reclamar consumo) Resolución CRA sobre estimación de consumo sin lectura Decreto 1077 de 2015 y plazos de respuesta SSPD Normas de vida útil y reposición de medidores
4. Cambio de medidor	• Cambio no comunicado con anticipación • Motivo del cambio no explicado (vida útil vs. presunto fraude) • Costo del cambio no claro o mal asignado • Incremento de consumo posterior al cambio • Demoras entre retiro e instalación del nuevo medidor	• Falta de acta de retiro/instalación con lectura inicial y final • Ausencia de protocolo de comunicación previa y posterior • Traslado de costo al usuario sin sustento técnico claro	• % de cambios por plan programado vs. reactivos (daño/reclamo) • % de reclamos por incremento de consumo tras cambio • Tiempo de instalación del nuevo medidor desde el retiro • % de actas de cambio completas (lectura, firma, evidencia) • % de costos de reposición trasladados al usuario	Consolidado por tipo de reclamo asociado al cambio: si predomina "aumento de consumo" el problema es de comunicación; si predomina "costo no claro" el problema es puede ser del proceso de facturación	Normas técnicas RAS y CRA sobre vida útil de medidores Derecho del usuario a estar presente y recibir acta de cambio Ley 142 de 1994 y CRA (asignación de costos según causa) Restricción a facturación estimada prolongada

Elaboro:



NURY STELLA OCHOA SANABRIA
Jefe de Control Interno de Gestión