

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE P.Q.R. - SEGUNDO SEMESTRE 2025

MARCO LEGAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno de DISPAC S.A. E.S.P. se permite presentar el seguimiento realizado a las P.Q.R., para el periodo comprendido entre el **primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2025**; para el efecto se verificaron las peticiones presentadas ante la Empresa en el periodo evaluado a través del Sistema Comercial SIEC, con el objetivo de determinar los tiempos de resolución de estas, la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada municipio al que se le presta servicio, las causales de las P.Q.R., los medios de recepción, el trámite final por cada causal (respuesta a favor de la empresa o a favor del usuario); y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en el desarrollo del presente informe se tratarán los siguientes temas:

- Acumulado de P.Q.R. en el periodo evaluado.
- % de representación de las P.Q.R.
- P.Q.R. por municipio de prestación.
- Tiempo promedio de respuesta de las P.Q.R.
- Principales causales de las P.Q.R.
- P.Q.R. por medio de solicitud.
- P.Q.R. por clase de solicitud.
- Atención de P.Q.R. y denuncias por actos de corrupción.
- Trámite final de las P.Q.R.
- Conclusiones y/o Recomendaciones.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



ACUMULADO DE P.Q.R. EN EL PERIODO EVALUADO

De acuerdo con la información contenida en el Sistema Comercial SIEC, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2025, en DISPAC S.A. E.S.P. se registraron un total de 2.921 P.Q.R. a través del Sistema Comercial SIEC, así:

Mes / 2025	Cantidad de P.Q.R.
Jul.	609
Ago.	509
Sep.	514
Oct.	508
Nov.	409
Dic.	372
Total general	2.921

Tabla 1 Cantidad de P.Q.R. vs. mes. Fuente: Extraído del SIEC

Durante el período evaluado, se registró un promedio aproximado de cuatrocientas ochenta y seis (486) Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) por mes, evidenciándose picos de disminución significativos en los últimos meses del semestre analizado. Se verificó que a cada una de las PQR se le otorgó el trámite correspondiente, en cumplimiento de los procedimientos internos establecidos para su gestión y atención.

No obstante, al comparar estos resultados con el período inmediatamente anterior, se evidencia un incremento de doscientas doce (212) PQR, lo cual refleja que, si bien la Administración ha venido identificando las principales causales del aumento y adoptando acciones orientadas a mitigar su recurrencia, se presenta nuevamente una tendencia ascendente que requiere un análisis detallado y oportuno, con el fin de evitar su crecimiento sostenido y fortalecer las estrategias de mejora en la atención al usuario.

% DE REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.

Teniendo en cuenta que mes a mes el número de usuarios de la Empresa varía, se realiza a continuación un análisis de la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada mes que hace parte del periodo de evaluación con respecto a la cantidad de usuarios existentes en el mismo mes,

esto con la finalidad de conocer el porcentaje de representación que tienen las P.Q.R. por cada mes evaluado.

Los resultados de dicho análisis son los siguientes:

MES	P.Q.R. RECIBIDAS - I SEMESTRE 2025	# USUARIOS	% REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.
Julio	609	109.628	0,56%
Agosto	509	109.969	0,46%
Septiembre	514	110.116	0,47%
Octubre	508	110.360	0,46%
Noviembre	409	110.522	0,37%
Diciembre	372	110.734	0,34%
TOTAL	2921		

Tabla 2 % de Representación de las P.Q.R. por cada mes. Fuente: Elaborado con información entregada por el área Comercial

Como se observa en la tabla anterior, el porcentaje de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) respecto al total de usuarios durante los meses evaluados no supera en ningún caso el uno por ciento (1%), lo cual constituye un indicador favorable para la Empresa, en la medida en que refleja un bajo nivel relativo de inconformidades por parte de los usuarios, aun considerando la existencia de diversos canales de recepción y mecanismos habilitados para la presentación de PQR.

No obstante, y a pesar de este resultado positivo, se recomienda mantener un seguimiento permanente y focalizado sobre las PQR radicadas durante el segundo semestre de la vigencia, con el fin de identificar oportunamente tendencias, causas recurrentes y posibles riesgos, y adoptar acciones preventivas y correctivas orientadas a controlar su crecimiento, fortalecer la calidad del servicio y mejorar de manera continua la satisfacción de los clientes y usuarios.

P.Q.R. POR MUNICIPIO DE PRESTACIÓN

La totalidad de las P.Q.R. que suman 2.921 para el periodo evaluado, fueron registradas en un total de 16 municipios; así:

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



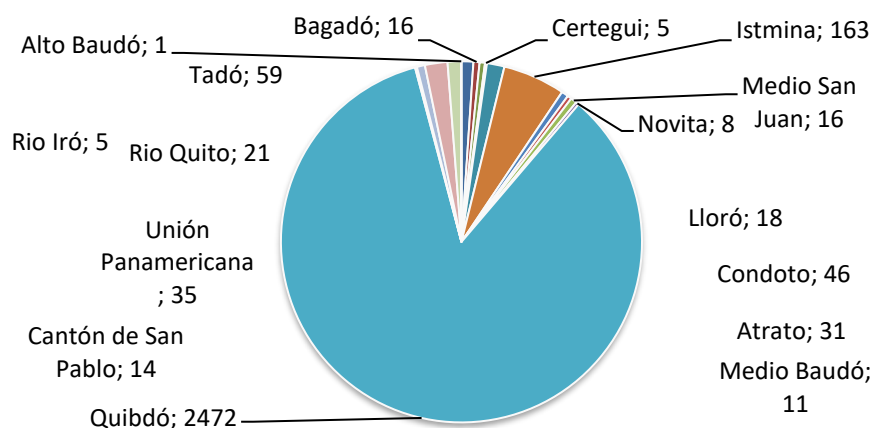
F40-45-02 (V19)



Municipio	Cantidad de P.Q.R.	Promedio de Participación
Atrato	31	1,06%
Bagadó	16	0,55%
Cantón de San Pablo	14	0,48%
Certegui	5	0,17%
Condoto	46	1,57%
Istmina	163	5,58%
Lloró	18	0,62%
Medio Baudó	11	0,38%
Medio San Juan	16	0,55%
Novita	8	0,27%
Quibdó	2472	84,63%
Rio Iró	5	0,17%
Rio Quito	21	0,72%
Tadó	59	2,02%
Unión Panamericana	35	1,20%
Alto Baudó	1	0,03%
Total	2.921	100%

Tabla 3 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Extraído del SIEC

Se evidencia que más del ochenta por ciento (80%) de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas por la Empresa fueron radicadas en la ciudad de Quibdó. En consecuencia, se recomienda a la Administración diseñar e implementar medidas preventivas y acciones focalizadas en dicha ciudad, orientadas a identificar las causas recurrentes, reducir el volumen de PQR y fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.



Gráfica 1 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Elaboración Propia

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



COMPañIA
ISO 9001:2015
CERTIFICADA
SG-2022008672-A



COMPañIA
ISO 14001:2015
CERTIFICADA
SG-2022008672-B



COMPañIA
ISO 45001:2018
CERTIFICADA
SG-2022008672-F

F40-45-02 (V19)



Tal como se indicó anteriormente, el municipio de Quibdó concentra el mayor número de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), con un total de 2.472 registros, lo que representa el 84,63% del total de PQR recibidas por la Empresa. En segundo lugar, se ubica el municipio de Istmina, con 163 PQR, equivalentes al 5,58% del total. El 9,79% restante se distribuye en menores proporciones entre los demás municipios donde la Empresa presta el servicio.

En comparación con el período inmediatamente anterior, se observa un comportamiento similar en la distribución de PQR por municipio, con excepción de Quibdó, donde se evidenció un incremento de 186 PQR. En este sentido, se recomienda a las áreas responsables fortalecer, mantener y optimizar las acciones implementadas, con el propósito de revertir la tendencia al alza y continuar avanzando en la reducción sostenida de las PQR, especialmente en el municipio con mayor concentración de casos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS P.Q.R.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición consagra: “*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...*”, de igual forma y según lo documentado en el procedimiento interno P20-21-01 Atención al Cliente versión 11, el tiempo de respuesta a las P.Q.R. de los usuarios es de quince (15) días hábiles so pena de incurrir en un silencio administrativo positivo, más sin embargo, a nivel interno, DISPAC S.A. E.S.P. estableció dentro de sus indicadores de calidad y a fin de mejorar el proceso de atención al usuario, que toda P.Q.R. debe procurar responderse en máximo diez (10) días hábiles luego de la fecha de recepción de la misma.

Luego de analizar las 2.921 P.Q.R. recibidas durante el período evaluado, se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 12,64 días. Este resultado cumple con la normativa legal vigente, más sin embargo no se ajusta completamente a las disposiciones internas establecidas para la gestión de P.Q.R.

Municipio	Días promedio de respuesta
Atrato	12,47
Bagadó	14,25
Cantón de San Pablo	9,86

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Municipio	Días promedio de respuesta
Certegui	13,60
Condoto	10,48
Istmina	12,58
Lloró	11,72
Medio Baudó	12,55
Medio San Juan	12,43
Novita	11,75
Quibdó	12,75
Rio Iró	15,60
Rio Quito	13,38
Tadó	11,59
Unión Panamericana	9,71
Alto Baudó	17,00
Promedio General	12,64

Tabla 4 Tiempo Promedio de Respuesta. Fuente: Extraído del SIEC

De acuerdo con la información consignada en la tabla precedente, se evidencia que en los municipios de Río Iró y Alto Baudó se superaron los plazos normativos establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Adicionalmente, en la mayoría de los municipios donde la Empresa presta el servicio, no se dio cumplimiento a los tiempos internos definidos para la respuesta (10 días hábiles), situación que resulta particularmente relevante en los municipios de Atrato, Bagadó, Cértegui, Istmina, Lloró, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Quibdó, Río Iró, Río Quito, Tadó y Alto Baudó.

Es importante resaltar que, en períodos evaluados anteriormente, los tiempos de respuesta se encontraban alineados con las políticas internas de calidad, lo cual evidencia una desviación frente a los estándares institucionales durante el semestre objeto de análisis.

En consecuencia, se recomienda adoptar de manera prioritaria acciones preventivas y correctivas, orientadas a restablecer el cumplimiento de los plazos internos y normativos, y a evitar la recurrencia o profundización de esta situación. Para tal efecto, resulta pertinente revisar y ajustar los procedimientos internos de atención de PQR, así como diseñar e implementar estrategias operativas y de seguimiento que permitan a todos los municipios alinear su gestión con los estándares definidos por la Empresa. Asimismo, se considera fundamental explorar alternativas que optimicen la oportunidad y eficiencia en la atención

de las PQR, con el fin de mitigar riesgos de incumplimiento normativo, prevenir eventuales sanciones y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

PRINCIPALES CAUSALES DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema Comercial SIEC, en el periodo objeto de seguimiento, se generaron las siguientes clases de P.Q.R., a las cuales se le relaciona igualmente la cantidad respecto al total del periodo, y el porcentaje de participación de cada causal acorde al porcentaje total.

Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Actualizar datos del suscriptor	63	2,16%
Ampliación de fecha límite de pago	4	0,14%
Cambio suscriptor	77	2,64%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	11	0,38%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	0,03%
Cobro múltiple y/o acumulado	17	0,58%
Cobro por conexión reconexión reinstalación	5	0,17%
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	0,03%
Cobro por recuperación de consumo	6	0,21%
Cobros inoportunos	4	0,14%
Cobros por promedio	333	11,40%
Cobros por servicios no prestados	296	10,13%
Conexión nivel de tensión 1	38	1,30%
Cotización de materiales	42	1,44%
Daño en electrodoméstico	7	0,24%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	7	0,24%
Estrato incorrecto	2	0,07%
Explicación de saldo anterior	1	0,03%
Inconformidad con el aforo	9	0,31%
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	20	0,68%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1061	36,32%
Inconformidad por desviación significativa	114	3,90%
Inconformidad por la normalización del servicio	11	0,38%
Información de inmueble deshabitado	158	5,41%
Información de predio habitado	8	0,27%

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Instalación de materiales (equipo de medida)	12	0,41%
Instalación de poste	4	0,14%
Interrupciones en la prestación del servicio	44	1,51%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	23	0,79%
Reconexión	8	0,27%
Reinstalación	2	0,07%
Retiro de materiales (equipo de medida)	1	0,03%
Reubicación de línea de alta y media tensión	15	0,51%
Reubicación de medidor y/o acometida	51	1,75%
Reubicación de poste y/o viento	30	1,03%
Revisión de equipo de medida	121	4,14%
Solicitud de información	92	3,15%
Subsidios y contribuciones	7	0,24%
Suspensión del servicio	88	3,01%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	23	0,79%
Terminación de contrato	72	2,46%
Traslado de deuda	4	0,14%
Traslado de pago	21	0,72%
Validación de lectura aplicada	1	0,03%
Suscriptor efectúa el pago, pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2	0,07%
Negación de la solicitud de suspensión	1	0,03%
Descuento cartera	1	0,03%
Sobretasa	2	0,07%
TOTAL GENERAL	2.921	100,00%

Tabla 5 Principales Causales de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Del análisis de la información consolidada se concluye que la causal "*Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado*" constituye la principal fuente de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) durante el período objeto de evaluación, con un total de 1.061 PQR, lo que representa el 36,32% del total de las PQR registradas por la Empresa. Le siguen en orden de recurrencia las causales "*Cobros por promedio*", con 333 PQR (11,40%), y "*Cobros por servicios no prestados*", con 296 PQR (10,13%). Las demás causales se presentan en proporciones significativamente menores respecto del total registrado.

Al comparar estos resultados con el período inmediatamente anterior, y una vez analizados los informes históricos elaborados por el área responsable, se evidencia un incremento en las PQR asociadas a la inconformidad con la medición, las cuales pasaron de 907 a 1.061 casos, así como un aumento en los cobros por promedio, que pasaron de 321 a 333 casos. En contraste, las PQR relacionadas con cobros por servicios no prestados presentaron una disminución, al pasar de 354 a 296 casos. En este contexto, se recomienda a la Administración adoptar medidas preventivas y correctivas oportunas, orientadas a contener el crecimiento de estas causales en evaluaciones posteriores. No obstante, la implementación de algunas de las recomendaciones formuladas previamente por esta Oficina se observa que las principales causales de PQR continúan presentando una tendencia creciente, aunque en menor proporción, situación que no debe consolidarse ni normalizarse, en atención al impacto que estas generan en la percepción del servicio por parte de los usuarios y en la gestión operativa de la Empresa.

En consideración a lo anterior, se recomienda priorizar acciones orientadas a reducir las PQR asociadas a la *"Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado"*, en tanto continúa siendo la causa más representativa y uno de los factores que podría incidir de manera negativa en la imagen institucional ante clientes y demás grupos de interés. En este sentido, resulta pertinente evaluar e implementar estrategias técnicas, operativas y comunicacionales, que fortalezcan la confiabilidad del proceso de medición y la gestión de inconsistencias asociadas al mismo. Adicionalmente, se sugiere desarrollar y fortalecer estrategias de capacitación y sensibilización dirigidas a los usuarios, que permitan mejorar la comprensión de los conceptos facturados, los métodos de medición y los ajustes realizados en la facturación, contribuyendo así a la disminución de reclamaciones derivadas de interpretaciones erróneas o falta de información.

Finalmente, se considera indispensable garantizar la disponibilidad de personal suficiente y técnicamente competente para la adecuada ejecución de las actividades de toma de lecturas y gestión de novedades mensuales, con el fin de reducir la recurrencia de cobros por promedio. Esta medida no solo impacta positivamente la disminución de PQR, sino que también mejora la exactitud de la facturación, fortalece la eficiencia operativa y contribuye a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

P.Q.R. POR MEDIO DE SOLICITUD

DISPAC S.A. E.S.P. dispone de distintos medios para la recepción de P.Q.R. de sus clientes y usuarios, esto con el fin de garantizar el acceso a todas sus partes interesadas del

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



derecho a presentar sus reclamaciones por cualquiera que sea la situación que ellos consideren, es así como, durante el periodo evaluado, las 2.921 P.Q.R. ingresaron a la Empresa de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Cantidad	%
Escrita	2.245	76,86%
Internet y/o virtual (web)	431	14,76%
Verbal	245	8,39%
Total general	2.921	100,00%

Tabla 6.Q.R. por Medio de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

Del análisis de los canales utilizados por los usuarios para la radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.), se evidencia que el medio predominante continúa siendo el formato escrito presencial. No obstante, el segundo canal más utilizado corresponde al formato virtual, lo cual pone de manifiesto la creciente adopción de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios, así como la efectividad de los canales digitales dispuestos por la Empresa para facilitar la comunicación y la recepción de solicitudes.

Este comportamiento refleja de manera positiva los avances institucionales en materia de digitalización de procesos y diversificación de los mecanismos de atención al usuario, orientados a mejorar la accesibilidad, oportunidad y conveniencia en la interacción con los clientes. La disponibilidad de múltiples canales para la presentación de P.Q.R. no solo permite atender las preferencias y necesidades de los usuarios, sino que también fortalece la capacidad de la Empresa para gestionar, clasificar y dar respuesta a las solicitudes de forma más eficiente y trazable. En este contexto, se resalta que el fortalecimiento de los canales virtuales contribuye al mejoramiento de la experiencia del usuario, optimiza los tiempos de atención y facilita el seguimiento de las solicitudes, constituyéndose en un elemento clave para la modernización de la gestión comercial y el fortalecimiento de la relación con los grupos de interés.

P.Q.R. POR CLASE DE SOLICITUD

Existen cuatro (04) formas de tipificar las P.Q.R. cuando ingresan a la Empresa teniendo en cuenta la naturaleza de esta, teniendo en cuenta esto, para el periodo evaluado, las P.Q.R. ingresadas se dividen así:

Clase de Solicitud	Cantidad	%
(M) Recurso de Reposición	12	0,41%

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Clase de Solicitud	Cantidad	%
(P) Petición	903	30,91%
(R) Reclamación	1.825	62,48%
(S) Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	181	6,20%
Total general	2.921	100,00%

Tabla 7 P.Q.R. por Clase de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

Con el fin de dar claridad al informe, se define cada una de estas clases, así:

- **Petición:** Requerimiento que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo. Estas solicitudes no afectan la facturación.
- **Reclamación:** Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición, estas afectan directamente a la facturación.
- **Recurso de Reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa frente a una petición o reclamación, expresada ante la Empresa para que ésta misma aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- **Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa, para ser revisada y decidida por la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios.

En términos generales, se mantiene la tendencia en cuanto a clase y cantidad de P.Q.R. entre el periodo evaluado inmediatamente anterior y este periodo evaluado.

ATENCIÓN DE P.Q.R. Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo objeto de seguimiento del presente informe, no se registraron denuncias ni Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) asociadas a presuntos actos de corrupción, de conformidad con la verificación realizada al buzón de correo electrónico habilitado para tal fin, así como con la revisión de los reportes emitidos por las diferentes líneas y canales de atención de la Empresa.

Lo anterior evidencia el adecuado funcionamiento de los mecanismos dispuestos para la recepción de denuncias y contribuye al fortalecimiento de la cultura de transparencia, ética e integridad institucional.

TRÁMITE FINAL DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con el informe extraído del Sistema Comercial SIEC, para el segundo semestre del año 2025, el cual es el periodo objeto de análisis del presente informe, el trámite final dado a cada P.Q.R. se determina con la respuesta a favor de la Empresa o a favor usuario.

A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Sin Respuesta	Total
1.911	1.003	7	2.921
65,42%	34,34%	0,24%	100%

Tabla 8 Trámite Final de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2025, se recibieron 2.921 Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.). Después de analizarlas, verificarlas y responderlas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 1.911 P.Q.R. (65,42%) resultaron a favor de la empresa.
- 1.003 P.Q.R. (34,34%) resultaron a favor del usuario.
- 7 P.Q.R. (0,24%) aún están en trámite al momento de elaborar este informe.

Es importante destacar que el porcentaje de P.Q.R. a favor del usuario es significativo, lo que indica que en estos casos se reconoció la validez de las reclamaciones de los clientes. A continuación, se detallan los hallazgos correspondientes a las 1.003 P.Q.R. que representan el 34,34% del total:

De las 1.003 P.Q.R. a favor del usuario, 832 (el 82,95% del total) hacen referencia a Peticiones, es decir, son requerimientos que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo, por tanto, estas solicitudes no afectan la facturación y generalmente van a resultar a favor del usuario. Es decir que el restante, correspondiente a 171 P.Q.R. (el 17,05% del total) hace referencia a Reclamaciones y Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, que si afectan La facturación de la Empresa.

Analizando más a fondo las 171 P.Q.R. que resultaron a favor de los usuarios y que, si afectan la facturación de la Empresa, se encontró que se encuentran distribuidas en las siguientes causales de solicitudes:

Causal de la Solicitud	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	2	1,17%
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	0,58%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0,58%
Cobro por recuperación de consumo	1	0,58%
Cobros por promedio	30	17,54%
Cobros por servicios no prestados	40	23,39%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	1,17%
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	0,58%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	77	45,03%
Inconformidad por desviación significativa	5	2,92%
Inconformidad por la normalización del servicio	1	0,58%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0,58%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	6	3,51%
Terminación de contrato	3	1,75%
Total general	171	100 %

Tabla 9 Causales de P.Q.R. que Afectaron la Facturación. Fuente: Extraído del SIEC

De acuerdo con la tabla anterior, se identifican los tres ítems más representativos en las P.Q.R.:

- **Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada:** 77 P.Q.R.
- **Cobros por servicios no prestados:** 40 P.Q.R.
- **Cobros por promedio:** 30 P.Q.R.

Estos ítems destacan como las principales causas de insatisfacción entre los clientes y usuarios. Por lo tanto, se recomienda realizar una verificación exhaustiva de los procesos asociados con estos problemas. Es esencial identificar las causas subyacentes de estas reclamaciones para implementar las correcciones necesarias y prevenir futuros incidentes.

Para abordar estas cuestiones de manera efectiva, se pueden considerar las siguientes acciones:

- **Capacitación del personal:** Asegurar que el personal encargado de la toma de lecturas y la gestión de servicios esté debidamente capacitado y actualizado sobre los procedimientos correctos.

- Revisión de sistemas y herramientas: Evaluar y, si es necesario, actualizar los sistemas y herramientas utilizados para la medición del consumo y la producción, garantizando su precisión y fiabilidad.
- Comunicación con los clientes: Mejorar la comunicación con los clientes para explicar los procesos de facturación y medición, y atender sus dudas y preocupaciones de manera proactiva.
- Monitoreo continuo: Establecer un sistema de monitoreo continuo para detectar y corregir posibles irregularidades antes de que generen un aumento en las P.Q.R.

Implementar estas recomendaciones no solo ayudará a reducir el número de P.Q.R. relacionadas con estos ítems, sino que también mejorará la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

Finalmente, respecto a las siete (07) Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) identificadas sin respuesta, es importante precisar que las mismas fueron radicadas en distintos momentos a lo largo del periodo objeto de evaluación, por lo cual ya no se encuentran dentro de los plazos legales y/o internos establecidos para su atención y respuesta.

En este sentido, se hace necesario realizar una validación inmediata por parte del área responsable, con el fin de identificar las causas del retraso, adoptar las acciones correctivas correspondientes y garantizar el cumplimiento oportuno de los términos normativos, evitando la reiteración de esta situación en futuros periodos.

CONCLUSIONES

- Con base en la evaluación realizada durante el periodo objeto de análisis, la Oficina de Control Interno concluye que los procesos asociados a la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) se encuentran implementados y operativos; no obstante, se evidencian debilidades puntuales en la oportunidad de las respuestas, especialmente en algunos municipios y en determinados casos individuales, lo cual representa un riesgo de incumplimiento normativo y de afectación a la percepción del usuario.
- La principal causal de P.Q.R. continúa siendo la inconformidad con la medición del consumo o producción facturada, seguida por cobros por promedio y cobros por servicios no prestados, lo cual evidencia oportunidades de mejora en los procesos de toma de lecturas, gestión de novedades y comunicación con los usuarios.
- A pesar de que el porcentaje de P.Q.R. respecto al total de usuarios no supera el 1%, lo que constituye un indicador positivo a nivel global, la tendencia al aumento

de algunas causales relevantes y los incumplimientos en los tiempos de respuesta requieren atención prioritaria para evitar su escalamiento.

- Se constató que la Empresa dispone de múltiples canales para la recepción de P.Q.R., incluyendo medios físicos y virtuales, lo cual evidencia avances en accesibilidad y digitalización; sin embargo, estos esfuerzos deben complementarse con mayor eficiencia operativa en la gestión y cierre de las solicitudes.
- Durante el periodo evaluado no se evidenciaron denuncias por presuntos actos de corrupción, lo que refleja la adecuada operación de los mecanismos dispuestos para tal fin; no obstante, es necesario mantener y fortalecer los controles preventivos y los canales de denuncia.
- La identificación de P.Q.R. sin respuesta dentro de los términos legales pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los controles de seguimiento y alertas tempranas, a fin de garantizar la trazabilidad y cierre oportuno de cada caso.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control a los tiempos de respuesta de las P.Q.R., mediante alertas tempranas, reportes periódicos y responsabilidades claramente definidas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos normativos e internos establecidos.
- Diseñar e implementar un plan de acción específico para el municipio de Quibdó, orientado a identificar las causas recurrentes de P.Q.R., mejorar la calidad del servicio y reducir progresivamente el volumen de solicitudes radicadas en dicha ciudad.
- Reforzar los procesos de medición, toma de lecturas y gestión de novedades, garantizando la disponibilidad de personal idóneo y suficiente, así como el uso adecuado de herramientas tecnológicas, con el objetivo de disminuir los cobros por promedio y las inconformidades relacionadas con la facturación.
- Implementar estrategias de comunicación y capacitación dirigidas a los usuarios, que permitan una mejor comprensión de la facturación, los consumos y los servicios prestados, contribuyendo a reducir la percepción negativa y el número de P.Q.R. asociadas a desconocimiento o desinformación.
- Revisar y actualizar los procedimientos internos relacionados con la atención de P.Q.R., asegurando su alineación con la normativa vigente, las políticas de calidad y la realidad operativa de la Empresa en los distintos municipios de prestación del servicio.

- Mantener y fortalecer los canales de denuncia y los mecanismos de ética y transparencia, promoviendo su uso y garantizando su confidencialidad, con el fin de preservar la confianza de los grupos de interés y prevenir eventuales riesgos de corrupción.
- Formalizar y hacer seguimiento a planes de mejora derivados de los hallazgos identificados, asignando responsables, plazos y mecanismos de verificación, de manera que las acciones correctivas y preventivas se reflejen en mejoras sostenibles en la gestión institucional.

Cordialmente:



FABIÁN S. MORA PINILLA
Asesor de Control Interno
DISPAC S.A. E.S.P.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)

