

INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y Seguimiento a Reportes del Departamento Técnico

Primer semestre vigencia 2026



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR
EMDUPAR S.A E.S.P

Área de Control Interno de Gestión
Documento consolidado — Agosto de 2026

PRESENTACIÓN

El presente documento consolida, sin alterar su contenido original, dos (2) informes elaborados por el Área de Control Interno de Gestión de EMDUPAR S.A E.S.P.: el Informe de Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, y el Informe de Seguimiento y Control a los Reportes Atendidos del Departamento Técnico, comparativo entre el primer semestre de 2025 y el primer semestre de 2026.

Cada informe se presenta de manera íntegra en su respectiva parte, conservando su estructura, cifras, tablas, gráficos, análisis, conclusiones y recomendaciones originales. Al final del documento se incorpora una sección de Conclusiones y Recomendaciones Generales, elaborada a partir de la lectura conjunta de ambos informes, con el propósito de ofrecer una visión integral del desempeño de los procesos comercial, de atención al usuario y técnico-operativo de la entidad durante el periodo analizado.

Contenido

- Parte I – Informe de Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) – Primer semestre 2026
- Parte II – Informe de Seguimiento y Control – Reportes Atendidos del Departamento Técnico – Comparativo I semestre 2025 vs. I semestre 2026

PARTE I
INFORME DE ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)
Primer semestre vigencia 2026
30 de julio de 2026

Objetivo

Evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas durante la vigencia 2026, con el fin de identificar las causales de mayor incidencia, establecer las causas raíz asociadas y formular recomendaciones que permitan a la administración fortalecer los controles internos de los procesos comercial, técnico y de atención al usuario.

Alcance

El presente informe comprende el análisis del total de PQR registradas en la vigencia 2026, equivalentes a 3.406 solicitudes, clasificadas en 28 causales conforme a la codificación institucional vigente para la gestión de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Metodología

El análisis se desarrolló a partir de la extracción y consolidación de la base de datos de PQR de la vigencia, aplicando las siguientes técnicas:

- Tabulación y verificación de la consistencia del total general reportado.
- Cálculo de participación porcentual de cada causal sobre el total de PQR.
- Agrupación de causales en categorías temáticas (facturación y cobros, quejas administrativas, contractual, recursos y técnico) para facilitar el análisis por macroproceso.
- Identificación de las causales de mayor materialidad (principio de Pareto) para la priorización de acciones de control.
- Formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Resultados Generales

Durante la vigencia 2026 se registraron 3.406 PQR distribuidas en 28 causales. A continuación, se presenta el consolidado completo:

Código	Causal	Total	% Part.
1101	Inconformidad con el Aforo	2	0.06%
1102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1.913	56.17%
1103	Cobros inoportunos	3	0.09%
1105	Cobros por servicios no prestados	22	0.65%
1106	Datos generales incorrectos	5	0.15%
1107	Cobro múltiple y/o acumulado	3	0.09%
1109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	32	0.94%
1110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	16	0.47%
1111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	359	10.54%
1113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2	0.06%
1114	Descuento por predio desocupado	188	5.52%
1117	Estrato incorrecto	9	0.26%
1118	Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	10	0.29%

Código	Causal	Total	% Part.
1120	Cobros por promedio	344	10.10%
1121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	6	0.18%
1122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2	0.06%
1123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	57	1.67%
1127	Inconformidad por desviación significativa	3	0.09%
1129	Cobro por recuperación de consumos	4	0.12%
1131	Inconformidad por la normalización del servicio	1	0.03%
1133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	0.03%
1301	Negación de la solicitud de suspensión	6	0.18%
1308	Terminación del contrato	32	0.94%
1309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	9	0.26%
1312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1	0.03%
1315	Quejas administrativas	358	10.51%
1401	Fallas en la conexión del servicio	2	0.06%
200	Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	16	0.47%
TOTAL	GENERAL	3.406	100,00%

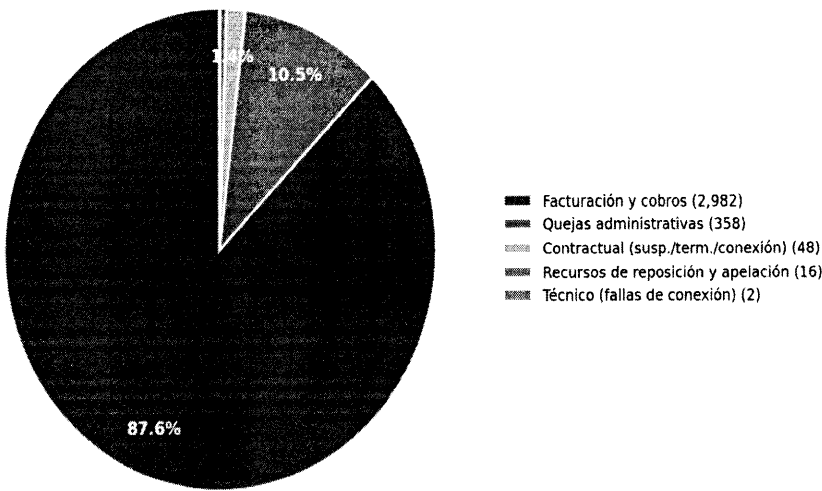
FUENTE: Informe OPEN Smartflex – División de sistemas

Distribución por Categoría

Para efectos de análisis, las causales se agruparon en cinco (5) categorías que nos permiten identificar el macroproceso institucional con mayor incidencia de PQR:

Categoría	Total	% Part.	Nivel de riesgo
Facturación y cobros	2.982	87.55%	Alta
Quejas administrativas	358	10.51%	Media-Alta
Contractual (suspensión, terminación, conexión)	48	1.41%	Baja
Recursos de reposición y apelación	16	0.47%	Baja
Técnico (fallas de conexión)	2	0.06%	Baja

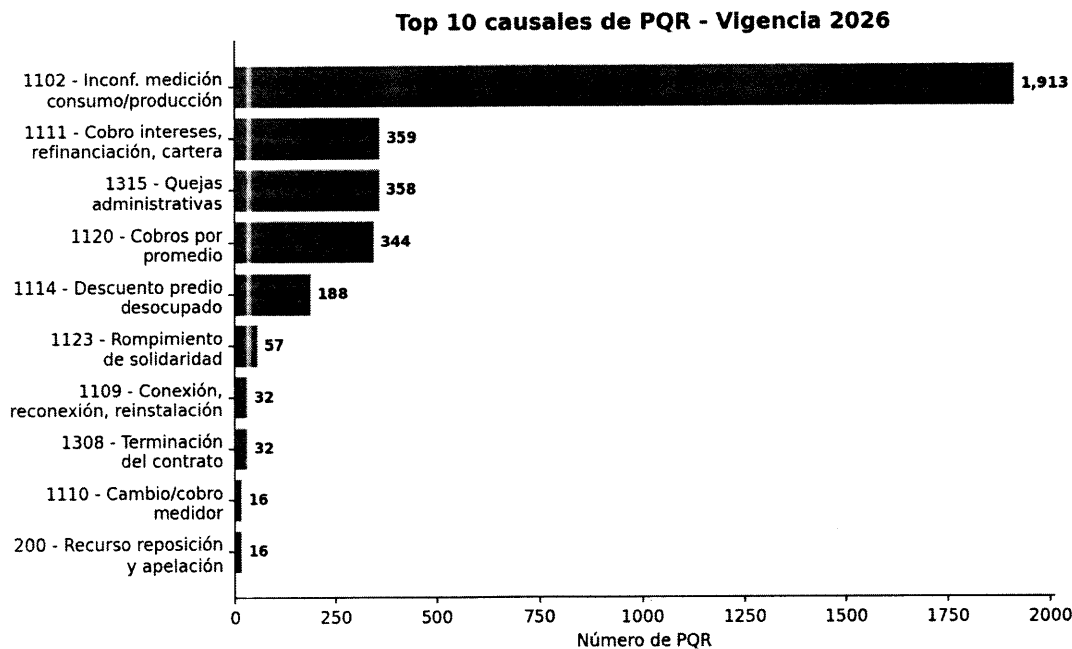
Distribución de PQR por categoría - Vigencia 2026



El proceso de facturación y cobros concentra el 87,55% del total de PQR de la vigencia, lo que lo posiciona como la fuente prioritaria de intervención por parte del Sistema de Control Interno. Le siguen en orden de magnitud las quejas administrativas (10,51%), relacionadas con la calidad de la atención al usuario, y en menor proporción los asuntos contractuales, los recursos de reposición/apelación y las fallas técnicas.

Factores de relevancia significativa

Al aplicar un análisis de concentración, se evidencia que las cinco (5) causales de mayor volumen explican el 92,85% del total de PQR de la vigencia, lo que confirma un patrón de alta concentración (principio de Pareto) útil para priorizar los esfuerzos de mejora:



- **Causal 1102 — Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (1.913 PQR — 56,17%)**

Es, con amplio margen, la causal más recurrente de la vigencia y por sí sola explica más de la mitad del total de PQR recibidas. Su magnitud sugiere posibles debilidades en los procesos de lectura, calibración y mantenimiento de los equipos de medición, así como en los mecanismos de validación previa de consumos atípicos antes de la facturación.

- **6.2 Causal 1111 — Cobro de intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago (359 PQR — 10,54%)**

Refleja inconformidades de los usuarios frente a la liquidación de intereses y las condiciones de los acuerdos de pago, lo que puede estar asociado a falta de claridad en la información suministrada al momento de la suscripción de dichos acuerdos o a inconsistencias en el cálculo de la cartera.

- **6.3 Causal 1315 — Quejas administrativas (358 PQR — 10,51%)**

Agrupar inconformidades relacionadas con la atención y gestión administrativa brindada al usuario, lo que constituye una señal de oportunidades de mejora en los canales y protocolos de atención al cliente.

- **6.4 Causal 1120 — Cobros por promedio (344 PQR — 10,10%)**

Evidencia un número considerable de facturaciones realizadas con base en el consumo promedio y no en la lectura real del medidor, lo cual guarda relación directa con la causal 1102 y refuerza la necesidad de fortalecer el proceso de toma de lecturas en campo.

- **6.5 Causal 1114 — Descuento por predio desocupado (188 PQR — 5,52%)**

Corresponde a solicitudes de descuento por predios desocupados, lo que puede indicar oportunidades de mejora en los procesos de verificación en campo y en la actualización oportuna del estado de los predios en el sistema comercial.

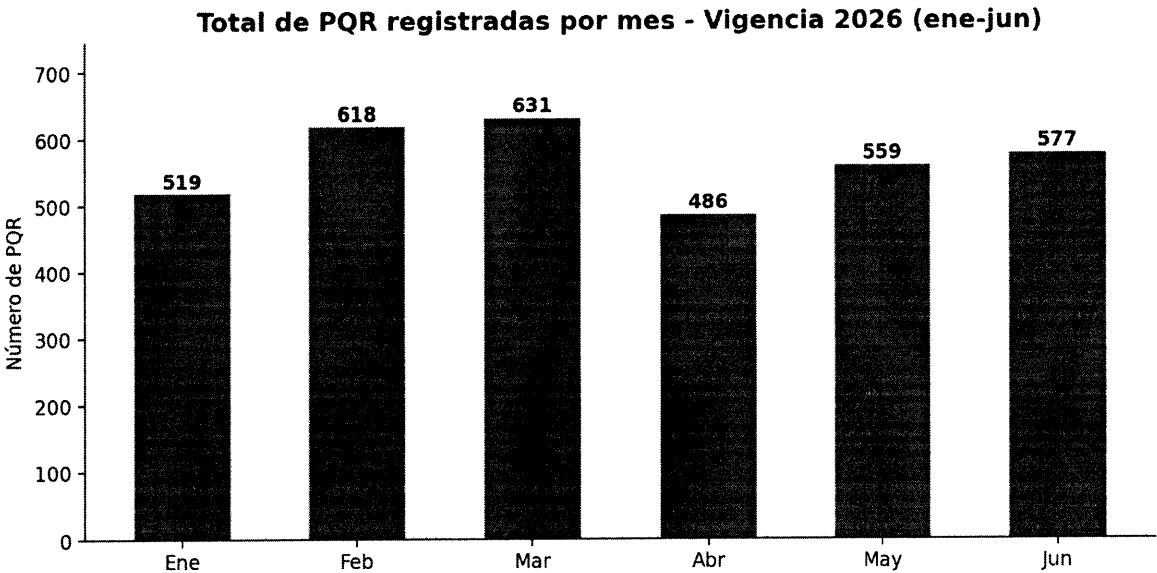
7. Análisis de Causas Raíz

A partir del comportamiento de las causales de mayor materialidad, se identifican las siguientes causas raíz probables, sujetas a verificación y profundización por parte de las áreas responsables:

- Deficiencias en el proceso de lectura y medición: alta concurrencia de las causales 1102 y 1120 (juntas representan el 66,27% del total), lo que sugiere fallas recurrentes en la toma de lecturas, mantenimiento y calibración de medidores.
- Debilidades en la comunicación de condiciones de cartera: la causal 1111 evidencia posibles vacíos en la información entregada a los usuarios sobre intereses y acuerdos de pago.
- Oportunidades en la atención al usuario: el volumen de quejas administrativas (1315) indica necesidad de reforzar protocolos y tiempos de respuesta en los canales de atención.
- Procesos de verificación en campo susceptibles de mejora: las solicitudes por predio desocupado (1114) y por rompimiento de solidaridad (1123) sugieren rezagos en la actualización de información predial y de titulares del servicio.
- Baja incidencia técnica: la causal 1401 (fallas en la conexión) representa apenas el 0,06% del total, lo que indica que la problemática de la vigencia es predominantemente comercial y administrativa, no operativa.

8. Análisis de Tendencia Mensual (enero-junio 2026)

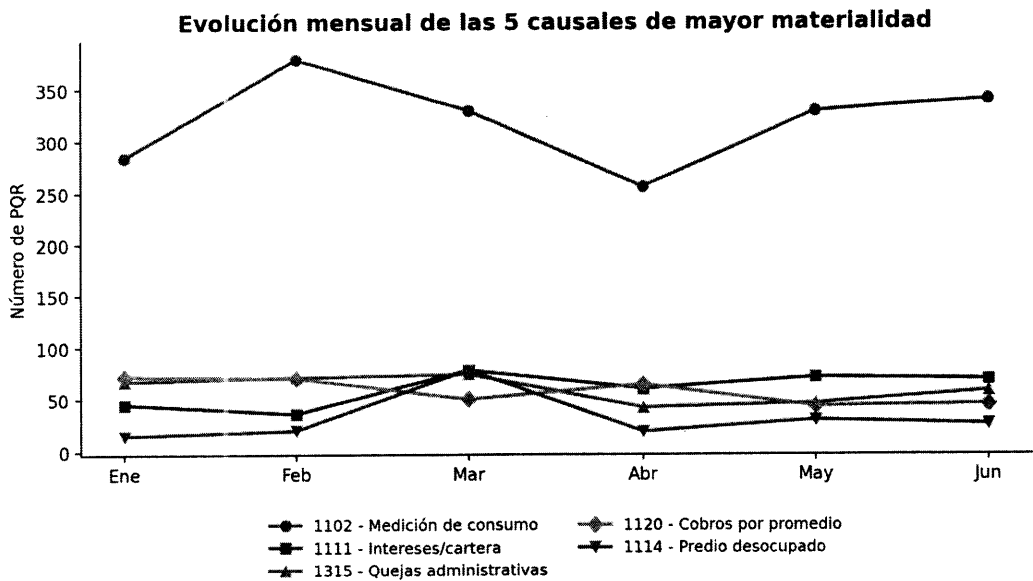
La información disponible permite desagregar por mes de registro 3.390 de las 3.406 PQR de la vigencia (99,53%). Las 16 PQR restantes, correspondientes a la causal 1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor, no cuentan con fecha de registro en la base de datos suministrada y por tanto no se incluyen en el análisis mensual.



El comportamiento mensual muestra una tendencia creciente entre enero y marzo, mes en el cual se registra el mayor volumen de PQR de la vigencia (631), seguida de una disminución en abril (486, el punto más bajo del semestre) y una recuperación moderada y estable entre mayo y junio.

Evolución de las causales de mayor materialidad

El siguiente gráfico presenta la evolución mensual de las cinco (5) causales de mayor participación, permitiendo identificar patrones particulares de cada una:



- Causal 1102 (medición de consumo): mantiene el mayor volumen en todos los meses del semestre, con un pico en febrero (378) y su valor más bajo en abril (255), sin evidenciar una tendencia sostenida de mejora.
- Causal 1111 (intereses y cartera): presenta su punto más alto en marzo (78), coincidiendo con el pico general de PQR de ese mes.
- Causal 1114 (predio desocupado): muestra un comportamiento atípico en marzo, con un incremento marcado a 78 solicitudes frente a un promedio cercano a 22 en los demás meses, lo que sugiere un evento puntual (p. ej. campaña de actualización catastral o predial) que amerita verificación puntual.
- Causal 1120 (cobros por promedio): mantiene una tendencia relativamente decreciente desde enero (72) hasta junio (45), lo que podría indicar una leve mejora en la cobertura de lecturas reales, aunque su participación sigue siendo material.
- Causal 1315 (quejas administrativas): presenta su mayor volumen en el primer trimestre (ene-mar) y una disminución relativa en abril, manteniéndose estable en mayo y junio.

Detalle mensual por causal

A continuación, se presenta el detalle del número de PQR por causal y mes de registro:

Código	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
1101	1	-	-	-	1	-	2
1102	284	378	329	255	328	339	1.913
1103	1	-	-	-	2	-	3
1105	5	3	1	9	3	1	22
1106	-	1	-	1	3	-	5
1107	-	-	-	-	2	1	3
1109	5	9	2	3	6	7	32
1110	-	-	-	-	-	-	16
1111	45	36	78	60	71	69	359
1113	1	-	-	-	1	-	2
1114	15	20	78	19	30	26	188
1117	2	1	2	2	1	1	9
1118	3	4	-	1	2	-	10
1120	72	70	50	64	43	45	344
1121	1	-	2	2	1	-	6
1122	-	-	-	-	-	2	2
1123	10	11	7	10	7	12	57
1127	1	-	-	-	1	1	3
1129	-	-	-	3	1	-	4
1131	-	-	-	1	-	-	1

Código	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
1133	-	-	-	-	-	1	1
1301	-	2	-	1	-	3	6
1308	4	9	3	9	4	3	32
1309	-	-	1	3	2	3	9
1312	-	-	1	-	-	-	1
1315	67	71	74	42	46	58	358
1401	-	1	-	-	-	1	2
200	2	2	3	1	4	4	16
Total	519	618	631	486	559	577	3.390

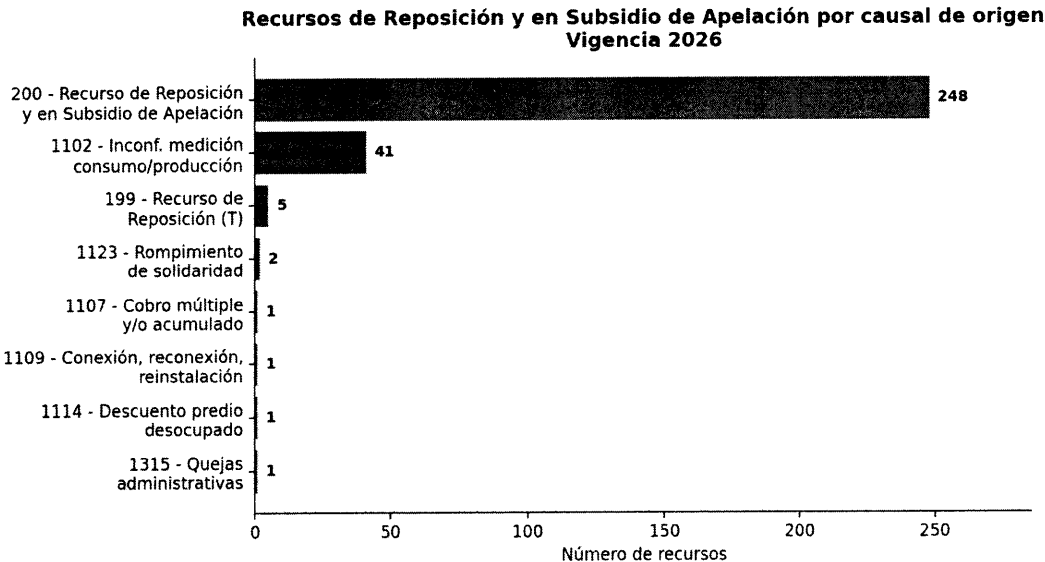
FUENTE: Informe OPEN Smartflex – División de sistemas

Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación

Durante la vigencia 2026 se interpusieron 300 recursos de reposición y, en subsidio, de apelación, clasificados según la causal que dio origen a la solicitud inicial. Este indicador corresponde a un conjunto de datos independiente del total general de PQR presentado en la sección 4, dado que un mismo trámite puede derivar posteriormente en la interposición de un recurso por parte del usuario ante la respuesta recibida.

Código	Causal de origen	Total	% Part.
1102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	41	13.67%
1107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	0.33%
1109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1	0.33%
1114	Descuento por predio desocupado	1	0.33%
1123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	2	0.67%
1315	Quejas administrativas	1	0.33%
199	Recurso de Reposición (T)	5	1.67%
200	Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	248	82.67%
TOTAL	GENERAL	300	100,00%

FUENTE: Informe OPEN Smartflex – División de sistemas



El análisis de esta información permite identificar los siguientes hallazgos:

- El 82,67% de los recursos (248) corresponden a solicitudes registradas directamente bajo la causal 200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación, sin una causal comercial o técnica específica asociada en el registro, lo que limita la trazabilidad del motivo real de inconformidad del usuario.
- La causal 1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado concentra el 13,67% de los recursos (41), consistente con su condición de causal de mayor materialidad dentro del total general de PQR (sección 6.1), lo que confirma que las inconformidades por medición no solo generan el mayor volumen de reclamos, sino también un mayor nivel de insistencia por parte de los usuarios.

- La causal 199 - Recurso de Reposición (T), con 5 registros (1,67%), presenta una codificación similar a la causal 200, por lo que se recomienda verificar si ambas corresponden a un mismo trámite o si existe una diferenciación funcional entre ellas que deba estandarizarse.
- Las causales 1107, 1109, 1114, 1123 y 1315 presentan una incidencia marginal (entre 1 y 2 recursos cada una), lo que indica que, en general, los usuarios tienden a agotar estos trámites sin escalar a un recurso formal.

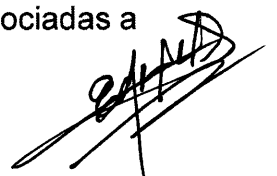
Se recomienda a la administración fortalecer el registro de la causal de origen en los recursos clasificados bajo el código 200, con el fin de contar con trazabilidad completa entre la PQR inicial y el recurso interpuesto, y evaluar la unificación o diferenciación formal de las causales 199 y 200.

Conclusiones (Informe PQR)

- Durante la vigencia 2026 se gestionaron 3.406 PQR, con una concentración marcada (87,55%) en causales asociadas al proceso de facturación y cobros.
- La causal relacionada con la inconformidad en la medición del consumo (1102) es crítica y amerita un plan de acción prioritario e inmediato dado su peso relativo (56,17%) sobre el total de PQR.
- Las causales 1102 y 1120, ambas relacionadas con el proceso de medición y lectura, en conjunto representan más de dos terceras partes de las PQR, lo que confirma que el proceso de medición es el principal foco de riesgo operativo y reputacional de la entidad.
- La baja participación de causales de tipo técnico (0,06%) y de recursos administrativos (0,47%) indica que estos procesos, en comparación, presentan un desempeño adecuado en la vigencia analizada.
- El nivel de concentración de las PQR en pocas causales facilita la priorización de acciones correctivas de alto impacto con recursos focalizados.
- El comportamiento mensual evidencia un pico en marzo (631 PQR) y el punto más bajo en abril (486 PQR), sin una tendencia sostenida de reducción a lo largo del semestre, lo que indica que las causas raíz identificadas persisten de forma constante mes a mes.

Recomendaciones (Informe PQR)

- Realizar una auditoría técnica al proceso de lectura y medición de consumos, incluyendo la revisión de rutas de lectura, capacitación del personal de campo y estado de los equipos de medición.
- Establecer un plan de choque para la revisión y calibración/reposición de medidores asociados a los reclamos de la causal 1102, priorizando los de mayor antigüedad o reincidencia.
- Revisar y simplificar los criterios de generación de facturación por promedio (causal 1120), estableciendo alertas tempranas cuando un predio acumule varios ciclos facturados sin lectura real.
- Fortalecer los protocolos de atención al usuario y los tiempos de respuesta, con el fin de reducir las quejas administrativas (causal 1315).
- Estandarizar la comunicación de las condiciones de los acuerdos de pago y la liquidación de intereses de mora, a fin de mitigar las inconformidades asociadas a la causal 1111.



- Actualizar y depurar la información predial (ocupación, solidaridad, estrato) para reducir el volumen de solicitudes relacionadas con las causales 1114, 1117 y 1123.

Seguimiento

- Incorporar el monitoreo trimestral de estos indicadores en el Plan Anual de Auditoría del área de Control Interno, con énfasis en las causales de mayor materialidad.
- Solicitar a las áreas responsables (Comercial, Facturación y Servicio al Cliente) planes de mejoramiento con actividades, responsables y fechas de cumplimiento frente a los hallazgos de este informe.
- Verificar en el siguiente corte la efectividad de las acciones implementadas mediante la comparación de la participación porcentual de cada causal respecto a la vigencia actual.
- Estandarizar el registro de la causal de origen en los recursos de reposición y apelación (causales 199 y 200), con el fin de mejorar la trazabilidad entre la PQR inicial y el recurso interpuesto.

PARTE II

INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Reportes Atendidos del Departamento Técnico

Servicios de Acueducto y Alcantarillado — Comparativo I Semestre 2025 vs. I Semestre 2026

Objetivo

Presentar el análisis de seguimiento y control correspondiente a los reportes atendidos por el Departamento Técnico en los servicios de acueducto y alcantarillado, comparando el comportamiento del primer semestre de 2026 frente al mismo período de 2025, con el fin de identificar tendencias, variaciones significativas y aspectos susceptibles de mejora en la gestión operativa.

Alcance

El presente informe cubre la información reportada para los meses de enero a junio de los años 2025 y 2026, discriminada por línea de servicio (Acueducto y Alcantarillado), con base en los reportes de gestión suministrados por el Departamento Técnico.

Resultados por Línea de Servicio

Servicio de Acueducto

MES	Reportes Atendidos ACUEDUCTO 2025	Reportes Atendidos ACUEDUCTO 2026
ENERO	187	308
FEBRERO	186	311
MARZO	282	270
ABRIL	359	358
MAYO	202	230
JUNIO	166	243
TOTAL I SEMESTRE	1.382 casos	1.720 casos

Fuente: informe Gestión Técnica Operativa semestral a la superintendencia

En el servicio de Acueducto, el total de reportes atendidos pasó de 1.382 casos en el I semestre de 2025 a 1.720 casos en el mismo período de 2026, lo que representa una variación de +24.5%.

Servicio de Alcantarillado

MES	Reportes Atendidos ALCANTARILLADO 2025	Reportes Atendidos ALCANTARILLADO 2026
ENERO	65	235
FEBRERO	318	244
MARZO	261	184
ABRIL	331	280
MAYO	230	201
JUNIO	144	122
TOTAL I SEMESTRE	1.349 casos	1.266 casos

En el servicio de Alcantarillado, el total de reportes atendidos pasó de 1.349 casos en el I semestre de 2025 a 1.266 casos en el mismo período de 2026, lo que representa una variación de -6.2%.

Análisis Comparativo de Variación

Acueducto: variación mensual 2025 - 2026

MES	2025	2026	Variación	%
ENERO	187	308	+121	+64.7%
FEBRERO	186	311	+125	+67.2%
MARZO	282	270	-12	-4.3%
ABRIL	359	358	-1	-0.3%
MAYO	202	230	+28	+13.9%
JUNIO	166	243	+77	+46.4%
TOTAL	1.382	1.720	+338	+24.5%

Alcantarillado: variación mensual 2025 - 2026

MES	2025	2026	Variación	%
ENERO	65	235	+170	+261.5%
FEBRERO	318	244	-74	-23.3%
MARZO	261	184	-77	-29.5%
ABRIL	331	280	-51	-15.4%
MAYO	230	201	-29	-12.6%
JUNIO	144	122	-22	-15.3%
TOTAL	1.349	1.266	-83	-6.2%

Consolidado Departamento Técnico

Al consolidar ambas líneas de servicio, el Departamento Técnico atendió 2.731 reportes en el I semestre de 2025 y 2.986 reportes en el I semestre de 2026, para una variación total de +9.3%.

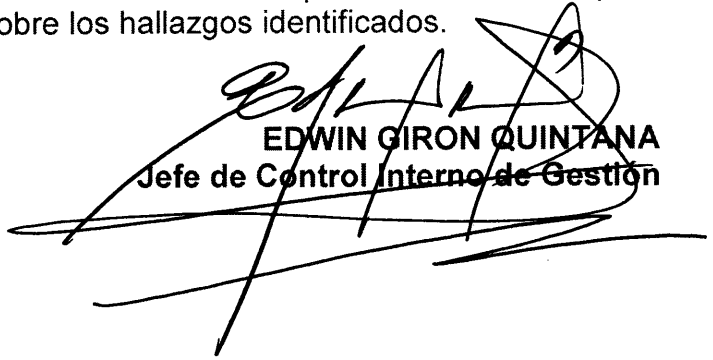
OBSERVACIONES

- En Acueducto muestra un incremento sostenido del 24.5% en el total de reportes atendidos, con los mayores aumentos en enero (64.7%) y febrero (67.2%).
- En Alcantarillado presenta una disminución del -6.2% en el total de reportes atendidos, con reducciones notorias en marzo (-29.5%) y febrero (-23.3%), salvo enero que presenta un incremento marcado (261.5%).

- El comportamiento diferenciado entre ambas líneas de servicio sugiere que los factores que inciden en el volumen de reportes no son homogéneos y ameritan revisión independiente por parte del Departamento Técnico.
- Se recomienda validar si el incremento en Acueducto obedece a mayor cobertura de reporte, fallas en la red o mejoras en los canales de atención al usuario.

Conclusiones y Recomendaciones (Informe Técnica Operativa)

- Fortalecer el seguimiento mensual de los reportes de Acueducto dado el incremento sostenido observado, priorizando la identificación de causas raíz.
- Mantener el monitoreo del servicio de Alcantarillado para verificar si la tendencia a la baja se sostiene en el segundo semestre o corresponde a una variación estacional.
- Estandarizar la consolidación de la información mensual del Departamento Técnico para facilitar el control interno de gestión y la trazabilidad histórica de los reportes.
- Socializar los resultados del presente informe con el Departamento Técnico para la definición de planes de acción sobre los hallazgos identificados.


EDWIN GIRON QUINTANA
Jefe de Control Interno de Gestión