

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Código: CI-IN-01
			Proceso: Control Interno
			Versión: 01
			Fecha Vigencia: 2026

INFORME DE SEGUIMIENTO **PQRS 2026**

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SOLICITUDES,SUGERENCIAS)

DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S

JULIO 2026

Página 1 de 25

Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.

Cel. 313 661 02 22- E-mail:dinamica@dinamicaesp.com

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
			Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

FECHA DE SEGUIMIENTO/INFORME

Julio de 2026

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA

Gerente – Control Interno

TEMA DE SEGUIMIENTO/INFORME

Informe de Seguimiento PQRS vigencia 2026

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito recopilar, consolidar y analizar la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas periódicamente por la empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P. del municipio de Belén de Umbría. En este sentido, se realiza una evaluación de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad, con el fin de identificar los medios más utilizados por los usuarios y la comunidad para la presentación y radicación de sus solicitudes.

De igual manera, el informe contempla el análisis de la gestión realizada frente a las PQRS recibidas, incluyendo los tiempos de respuesta, la oportunidad en la atención, la efectividad en la solución de los requerimientos y el seguimiento efectuado a los casos tramitados. Lo anterior, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos institucionales relacionados con la atención al ciudadano, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión y a la prestación de un servicio más eficiente, oportuno y orientado a las necesidades de los usuarios.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

NORMATIVA

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), correspondiente al primer semestre del año 2026, se sustenta en el siguiente marco normativo, el cual establece las obligaciones y derechos relacionados con la atención al ciudadano, el acceso a la información pública, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control interno:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a recibir una pronta y oportuna respuesta.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia (1991): Reconoce el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo los casos expresamente exceptuados por la ley, garantizando además la inviolabilidad del secreto profesional.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición y establece los términos, condiciones y procedimientos para la atención adecuada y oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante entidades públicas y algunos particulares. Esta norma reemplaza los artículos correspondientes del Código de Procedimiento Administrativo contenidos en la Ley 1437 de 2011.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Aunque su Título II fue sustituido por la Ley 1755 de 2015, conserva disposiciones generales sobre la actuación administrativa que siguen siendo aplicables.
- Ley 1474 de 2011: Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Establece lineamientos para una gestión pública ética, transparente y eficiente, en la que la atención a las PQRS constituye un elemento fundamental.
- Ley 87 de 1993: Establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado, buscando asegurar la eficiencia, eficacia, economía y transparencia en la administración pública, así como la correcta atención a los usuarios.
- Decreto 1166 de 2016 (adiciona al Decreto 1069 de 2015): Regula la presentación y

Página 3 de 25

Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.

Cel. 313 661 02 22- E-mail: dinamica@dinamicaesp.com

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

- trámite de peticiones verbales, incorporando procedimientos de radicación, constancia y plazos para su resolución, aplicables a los sistemas de PQRS.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública: Establece los principios y procedimientos que deben garantizar las entidades públicas para asegurar el acceso libre y efectivo a la información.
 - Resoluciones y circulares de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios): Aplicables por tratarse de una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. Estas normas complementan y regulan aspectos técnicos y procedimentales sobre la atención al usuario, el seguimiento de PQRS y la mejora continua del servicio.

OBJETIVO

Verificar que, conforme a la normativa legal nacional vigente, la Empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P. de Belén de Umbría implemente de manera adecuada los instrumentos y mecanismos dispuestos para la recepción, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás solicitudes presentadas por la ciudadanía, organizaciones o entidades, garantizando así una atención oportuna, transparente y eficaz.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

El presente informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, evaluación y análisis de los resultados derivados de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026. Este ejercicio se desarrolla en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes relacionadas con el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano, el acceso a la información pública y los principios de transparencia y eficiencia en la gestión institucional.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en la Ley 1712 de 2014, se presenta el presente informe.

Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.

Cel. 313 661 02 22- E-mail: dinamica@dinamicaesp.com

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

mediante el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno (OCI) de la Empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P. presenta el informe semestral de seguimiento a la gestión de las PQRS, como parte del ejercicio de evaluación independiente y objetiva del desempeño institucional. El análisis comprende la revisión de los mecanismos dispuestos para la recepción, trámite, atención, respuesta y seguimiento de las solicitudes ciudadanas, con el propósito de verificar la oportunidad y efectividad de la gestión realizada, así como identificar posibles oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y de los procesos institucionales.

PROCESO

La Empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P. dispone de una oficina principal ubicada en la carrera 10 No. 5-38, segundo piso, en el parque principal del municipio de Belén de Umbría, Risaralda. Esta sede se encuentra habilitada para la atención de la ciudadanía y para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRS), presentadas tanto por los usuarios como por cualquier persona natural, jurídica o entidad externa.

El horario establecido para la atención al público comprende de martes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m. No obstante, es importante precisar que el personal del área administrativa continúa desarrollando sus labores internas hasta las 6:00 p.m., bajo la modalidad de atención a puerta cerrada. Los días sábados, la atención se presta en jornada continua, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

De acuerdo con el procedimiento establecido, la recepción inicial de las PQRS está a cargo de la auxiliar administrativa de la oficina comercial, quien se encuentra ubicada en el acceso principal de la sede. En caso de ausencia, dicha función puede ser asumida por otro funcionario disponible. Una vez recibida y radicada la solicitud, se realiza la revisión correspondiente con el fin de determinar la competencia para su trámite y respuesta.

En cuanto a los tiempos de respuesta, estos se manejan según la naturaleza de la solicitud y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. En casos de inquietudes simples o solicitudes

verbales, la atención se brinda de manera inmediata y directa por parte del funcionario a cargo. Para solicitudes formales, el plazo de respuesta se rige por los términos legales, los cuales se detallan a continuación:



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
JULIO DE 2026**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	CI-IN-01
Proceso:	Control Interno
Versión:	01
Fecha Vigencia:	2026

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Días hábiles)
DERECHOS DE PETICIÓN	
Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las entidades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. La petición deberá contener, por lo menos: · Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. · Dirección de notificación y teléfono de contacto. · Objeto de la petición. · Las razones en que se fundamenta. Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
QUEJA	
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. La queja deberá contener por lo menos: · Los nombres y apellidos complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
JULIO DE 2026**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	CI-IN-01
Proceso:	Control Interno
Versión:	01
Fecha Vigencia:	2026

· Dirección de notificación y teléfono de contacto. · Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.	
RECLAMO	
Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. El reclamo deberá contener, por lo menos: · Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. · Dirección de notificación y teléfono de contacto. · Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
SUGERENCIA	
Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta	No requiere respuesta ni seguimiento
DENUNCIA	
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	
Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

OTROS CONCEPTOS

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Días hábiles)
No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa.	
La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.	

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Solicitud anónima.	Es toda solicitud de interés general o particular en temas de competencia de la entidad, que puede presentar una persona que no desea identificarse o ser identificada.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Código: CI-IN-01
			Proceso: Control Interno
			Versión: 01
			Fecha Vigencia: 2026

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.	Toda petición debe ser respetuosa en la presentación de sus solicitudes o peticiones so pena de rechazo. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas , la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
---	---

Entendiendo esto se tiene claridad sobre la documentación referente a las PQRS que llegan a la empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P.

METODOLOGÍA

La Empresa Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P. de Belén de Umbría dispone de diferentes canales de atención y comunicación destinados a facilitar la interacción con los usuarios y la comunidad en general. A través de estos mecanismos, los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias relacionadas con la prestación de los servicios, el funcionamiento de la entidad o las actuaciones de sus funcionarios y colaboradores.

En el marco del seguimiento realizado por el área de Control Interno, se recopiló y analizó la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, teniendo en cuenta los diferentes canales habilitados por la entidad, entre ellos la atención presencial en oficina, el correo electrónico, las llamadas telefónicas y la recepción de comunicaciones escritas.

El análisis se desarrolló con base en los registros y soportes documentales disponibles, verificando aspectos relacionados con el medio de recepción de las solicitudes, su clasificación, el área o dependencia responsable de la atención, los tiempos de respuesta y el estado de gestión de cada requerimiento. De igual manera, se identificó si las PQRS fueron atendidas y respondidas, se encontraban en trámite o fueron remitidas a otra entidad o dependencia por razones de competencia.

Página 9 de 25

Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.

Cel. 313 661 02 22- E-mail: dinamica@dinamicaesp.com

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

Lo anterior permitió establecer el comportamiento de las PQRS durante el período objeto de análisis, identificar los canales de atención más utilizados por los usuarios, determinar las áreas con mayor número de solicitudes asignadas y verificar el nivel de atención y gestión de los requerimientos recibidos por la empresa.

<u>MÉTODO</u>	<u>MECANISMO</u>	<u>UBICACIÓN</u>
Presencial	Oficina principal PQRS Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P.	Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.
Presencial	Buzón de sugerencias	Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.
Virtual	Correo electrónico	pqr@dinamicaesp.com
Virtual	Página web	https://dinamicaesp.com/
Redes sociales	WhatsApp Facebook Instagram	+57 3156719907 Dinámica ESP Servicios Públicos e Ingeniería
Teléfono	Línea telefónica	3156719907

La oficina de PQRS dispone de diferentes canales y herramientas de comunicación destinados a facilitar la interacción entre la comunidad y la empresa. A través de la página web institucional, específicamente en la sección de Servicio al Ciudadano, los usuarios pueden consultar la información relacionada con la oficina de PQRS, incluyendo el número de contacto, el correo electrónico y el formato dispuesto para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

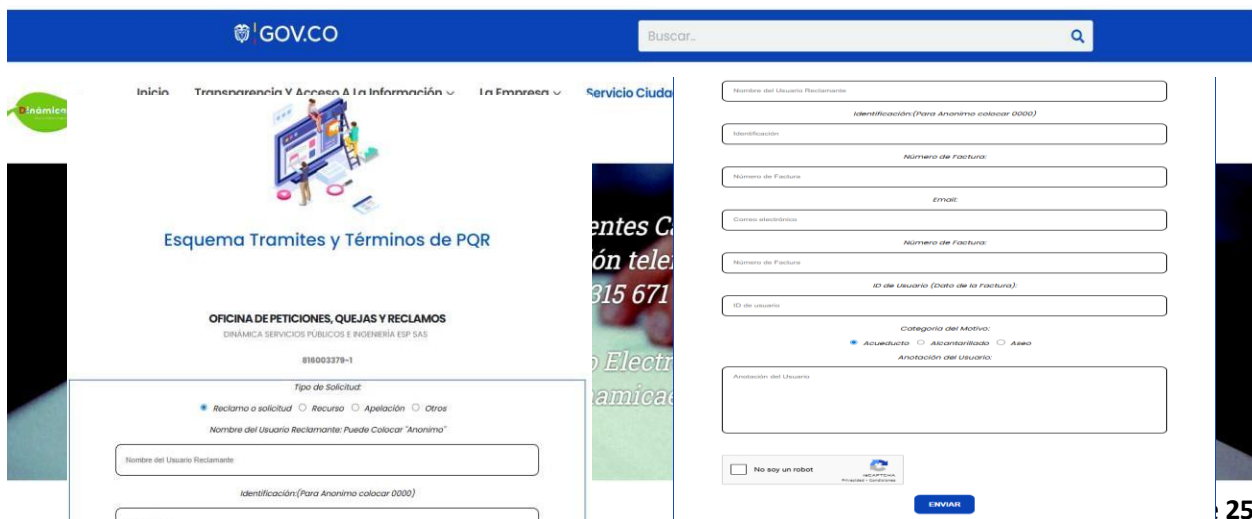
De igual manera, en la página de inicio se encuentra habilitado un canal de atención mediante WhatsApp. Al seleccionar el ícono correspondiente, asociado al número (+57 315 671 9907), el usuario es direccionado automáticamente a la aplicación de mensajería desde su dispositivo móvil, donde puede establecer comunicación con la empresa y presentar su solicitud.

Es importante señalar que este canal de atención opera de acuerdo con el horario establecido para la atención al público por parte de la empresa. No obstante, para la atención de situaciones de emergencia o el reporte de daños, se encuentra habilitada adicionalmente la línea telefónica y de WhatsApp (+57 312 257 3106). La información correspondiente a estos canales de contacto también se encuentra disponible en las facturas entregadas a los usuarios, con el propósito de facilitar su consulta y garantizar el acceso oportuno a los medios de comunicación con la empresa.

La aplicación en su teléfono móvil para comunicarse y dejar la solicitud. Cabe resaltar que este canal de comunicación también cumple con el horario de atención al público establecido por la empresa y mencionado anteriormente, sin embargo, ante una posible emergencia se encuentra habilitada la línea telefónica y de WhatsApp (+57 312 257 3106) para reportar daños. Esta información sobre números de contacto también se encuentra plasmada en la factura que se le entrega a los usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN

Página web



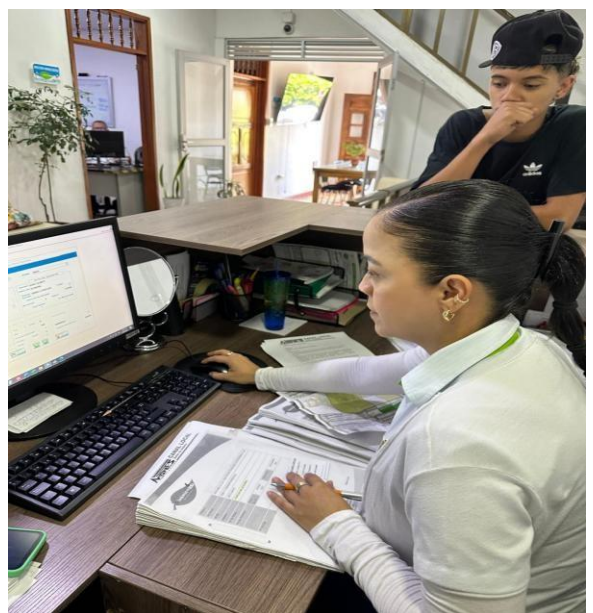
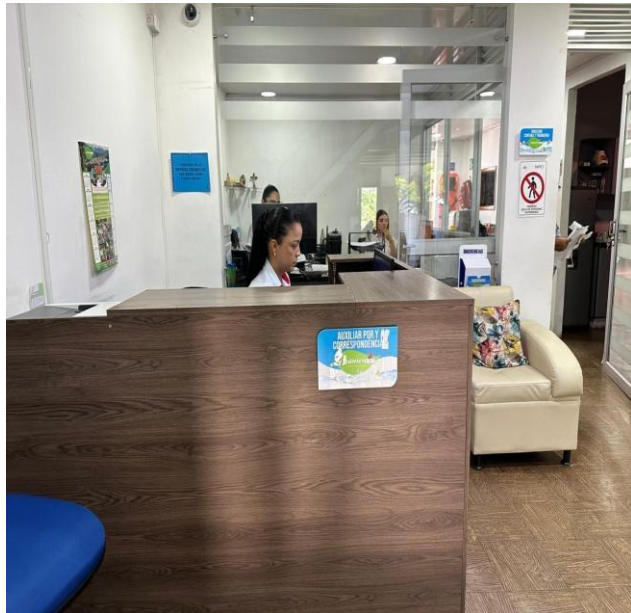
25

Carrera 10 No. 5-38 Piso 2, Belén de Umbría, Risaralda.

Cel. 313 661 02 22- E-mail: dinamica@dinamicaesp.com

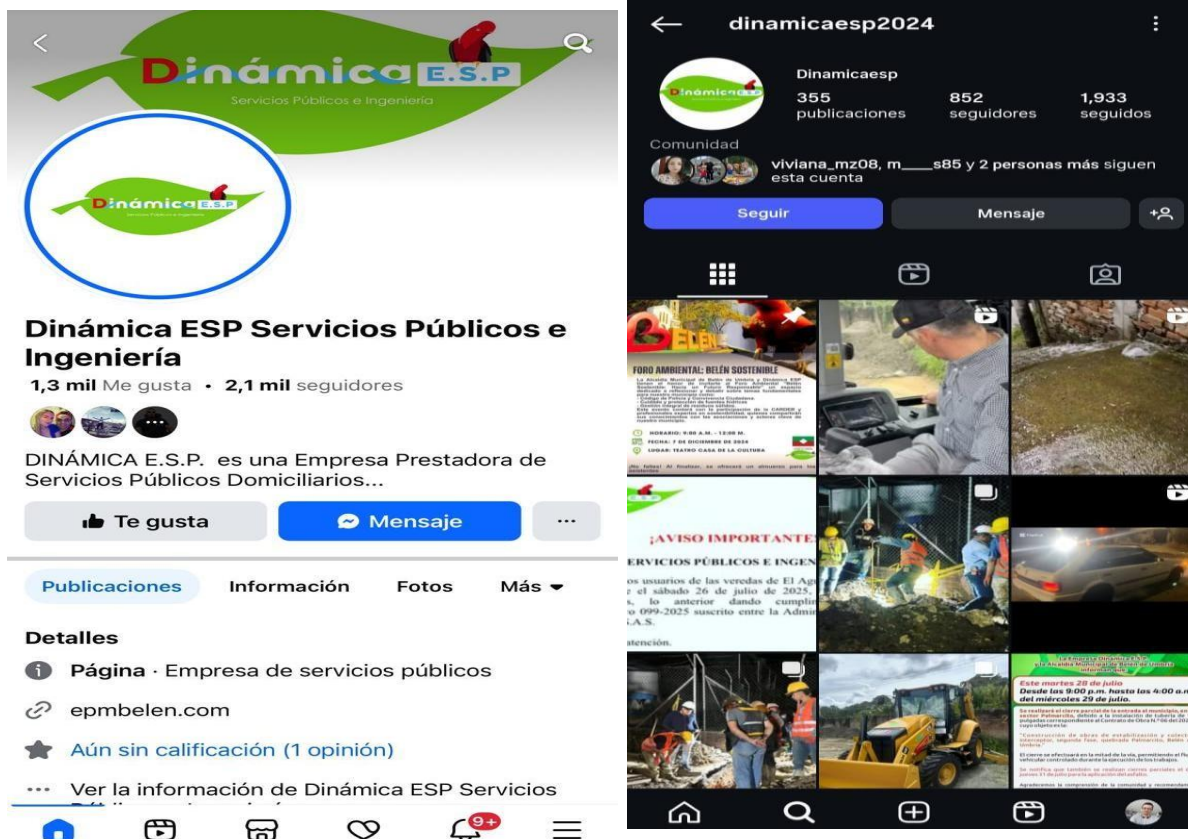
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código: CI-IN-01
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Proceso: Control Interno
			Versión: 01
			Fecha Vigencia: 2026

Punto de atención en oficina



	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2026

Redes sociales: Facebook – Instagram



Las redes sociales de Dinámica E.S.P. constituyen principalmente un medio de difusión de noticias, comunicados y demás información de interés para la comunidad. No obstante, estos canales también pueden ser utilizados por los usuarios para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Es importante señalar que algunas de las solicitudes recibidas están relacionadas con incrementos en los valores facturados, situación que, en determinados casos, puede estar asociada a los hábitos de consumo y al uso que cada usuario realiza del servicio. Frente a este tipo de situaciones, la oficina de PQRS brinda atención personalizada, ofreciendo orientación y respuestas oportunas a las inquietudes, solicitudes o inconformidades planteadas por los usuarios.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO DE 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S					Código:	CI-IN-01
						Proceso:	Control Interno
						Versión:	01
						Fecha Vigencia:	2026

De igual manera, entre los requerimientos recibidos se encuentran reportes relacionados con daños en tuberías o llaves, solicitudes de revisión de medidores, consultas sobre las tarifas del servicio de aseo aplicables a predios desocupados, inconformidades respecto de la facturación y otros asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

DESARROLLO

Para la elaboración del presente informe de PQRS para el primer semestre de la vigencia 2026, el área de Control Interno y la Gerencia, cumpliendo con su labor de seguimiento a cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa, con apoyo del área administrativa, se realiza la inspección de las PQRS que periódicamente se reciben y el proceso que se lleva a cabo de acuerdo a la revisión.

En el siguiente cuadro se muestra como ha sido el comportamiento de estas solicitudes, las cuales se clasifican en: número de PQRS atendidas de usuarios en oficina, número de PQRS sin atender, Numero de PQRS por otros canales de comunicación, Numero de visitas realizadas, resueltos a favor de usuarios, resueltos a favor de la empresa, reclamos verbales y reclamos escritos.

SOLICITUDES	NUMERO DE DOCUMENTOS ATENDIDOS						TOTAL	PORCENTAJE
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
NUMERO DE PQRS ATENDIDAS EN OFICINA	120	174	167	129	103	78	771	100%
NUMERO DE PQRS SIN ATENDER	0	0	0	0	0	0	0	0%
NUMERO DE PQRS POR OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
RESUELTOS A FAVOR DE USUARIOS	120	170	167	120	103	50	730	94%
RESUELTOS A FAVOR DE EMPRESA	10	3	11	8	6	3	41	5%

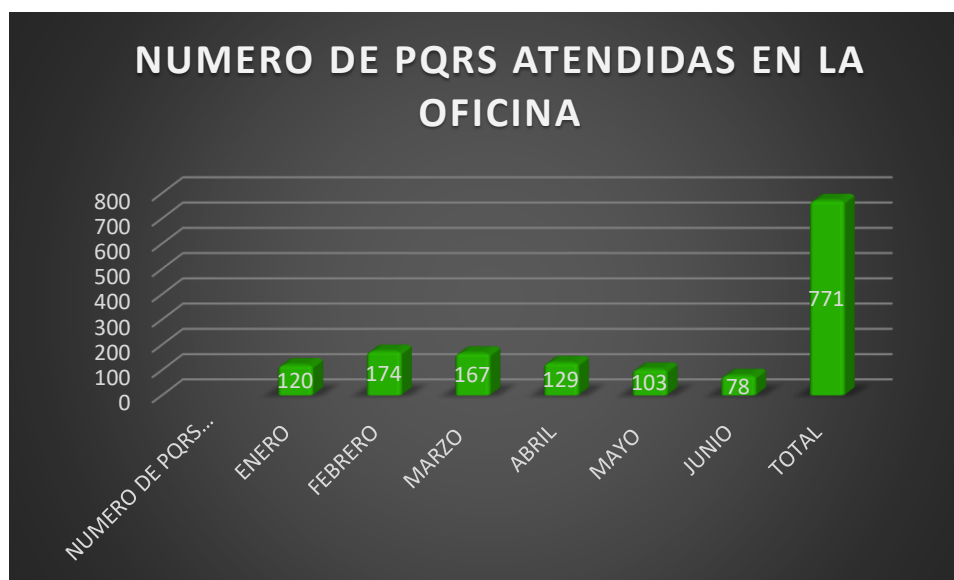
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Código:	CI-IN-01
	JULIO DE 2026		Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA		Versión:	01
	E.S.P S.A.S		Fecha Vigencia:	2026

En las siguientes graficas se muestra como fue el comportamiento de las solicitudes resueltas a favor de los usuarios y favor de la empresa:



	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S	Código:	CI-IN-01
		Proceso:	Control Interno
		Versión:	01
		Fecha Vigencia:	2025

La mayoría de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) fueron atendidas directamente en la entidad, brindando a cada solicitud el trámite correspondiente de acuerdo con su naturaleza. Lo anterior refleja la disposición institucional para garantizar una atención oportuna y personalizada a los usuarios, así como la gestión adecuada de sus requerimientos.



Durante el primer semestre de 2026 se atendieron 771 PQRS. Del total, febrero representó el 22,6 %, seguido de marzo con el 21,7 %, abril con el 16,7 %, enero con el 15,6 %, mayo con el 13,4 % y junio con el 10,1 %.

En términos generales, los meses de febrero y marzo concentraron el 44,4 % del total de PQRS atendidas, evidenciándose una mayor demanda de atención durante este periodo. Por su parte, junio presentó la menor participación porcentual, con el 10,1 % del total.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

RESULTADOS DEL ANÁLISIS

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación independiente asignadas al Área de Control Interno, se presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P., correspondiente al período comprendido entre el 2 de enero y el 10 de julio de 2026.

El presente informe tuvo como propósito realizar una revisión de la información disponible relacionada con la atención de usuarios, recepción de solicitudes y registros asociados a PQRS, con el fin de identificar el comportamiento general de la atención al ciudadano, los canales utilizados y las oportunidades de mejora relacionadas con la gestión y seguimiento de las solicitudes recibidas.

La revisión se realizó tomando como fuente principal el archivo denominado **“Registro de Personas 2026** , el cual contiene información relacionada con la atención y registro de personas que acudieron a la entidad durante el período objeto de análisis.

Es importante señalar que, durante la revisión, se evidenció que el archivo analizado constituye principalmente un registro de atención de personas y no una matriz integral de seguimiento de PQRS. Por tal razón, algunos indicadores requieren ser complementados con información adicional de los registros oficiales de radicación, trámite y respuesta de la entidad, por lo tanto, se hizo difícil identificar:

- Número real de registros asociados a PQRS.
- Número real de personas atendidas.
- Atención presencial.
- Identificación de solicitudes registradas como PQRS.
- Información disponible sobre los canales de atención.
- Estado de atención de las solicitudes, no hay trazabilidad ni cierre de los casos, no se sabe en qué estado están.
- Tipo de reclamo, no se sabe si es una Petición. Queja, Reclamo o Solicitud.

Página 17 de 25

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

- Resultado de las respuestas, no hay trazabilidad de los casos.
- Seguimiento documental de las PQRS.

Número de PQRS

De acuerdo con la revisión realizada al archivo suministrado, se identificaron **771 registros asociados a la categoría PQR**.

No obstante, desde el punto de vista técnico y de control, se recomienda que esta cifra sea validada contra el libro o matriz oficial de PQRS de la entidad, teniendo en cuenta que el archivo revisado registra principalmente personas atendidas y no contiene todos los campos necesarios para determinar la trazabilidad completa de cada solicitud.

Número de PQRS sin atender

Con la información contenida en el archivo analizado no es posible establecer el número exacto de PQRS sin atender.

Para determinar este indicador se requiere contar con una matriz de seguimiento que permita identificar:

Fecha de recepción.

Fecha límite de respuesta.

Fecha efectiva de respuesta.

Estado de la solicitud.

Solicitudes pendientes.

Solicitudes vencidas.

Resultado: No determinado con la información disponible.

PQRS recibidas por otros canales de comunicación

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

El archivo analizado no contiene información suficiente para identificar y consolidar las PQRS recibidas a través de otros canales de comunicación, tales como:

Correo electrónico.

Línea telefónica.

Redes sociales.

Página web.

Comunicación escrita.

Sistema de radicación.

Otros canales institucionales.

Por lo tanto, este indicador deberá ser complementado con la información consolidada por las áreas responsables de la recepción de solicitudes.

Resultado: No determinado con la información disponible.

Número de visitas realizadas

La información revisada no permite identificar de manera diferenciada cuáles registros corresponden a visitas realizadas por funcionarios o contratistas, ni cuáles corresponden a visitas o atenciones de usuarios.

En consecuencia, el indicador requiere ser validado con los formatos de visitas, actas, informes de campo o registros operativos de la entidad.

Resultado: No determinado con la información disponible.

PQRS resueltas a favor de los usuarios

Si bien es cierto que la mayoría de casos se resolvieron en los tiempos estipulados, en el archivo analizado no contiene información relacionada con el resultado de fondo de cada PQRS ni permite identificar si la respuesta fue favorable total o parcialmente al usuario.

Para establecer este indicador se requiere revisar:

Respuesta emitida.

Análisis de la solicitud.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S	Código:	CI-IN-01
		Proceso:	Control Interno
		Versión:	01
		Fecha Vigencia:	2025

Decisión adoptada.

Cumplimiento de la respuesta.

Resultado final del trámite.

Resultado: No determinado con la información disponible.

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

Como resultado de la revisión realizada, se formulan las siguientes observaciones:

Observación 1. Falta de una matriz integral de seguimiento de PQRS

La información revisada se encuentra principalmente orientada al registro de personas atendidas, sin que se evidencie una matriz integral que permita realizar la trazabilidad completa de las PQRS desde su recepción hasta su cierre.

Observación 2. Insuficiente clasificación de las solicitudes

No se evidencia una clasificación completa de las solicitudes por tipo de requerimiento, tales como:

Petición.

Queja.

Reclamo.

Sugerencia.

Denuncia.

Felicitación.

Solicitud de información.

Observación 3. Falta de identificación de canales de recepción

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

La información analizada no permite consolidar de manera confiable las PQRS recibidas por cada uno de los canales institucionales.

Observación 4. Falta de identificación del estado de las solicitudes

No se cuenta con información suficiente para establecer de manera consolidada:
PQRS atendidas.
PQRS pendientes.
PQRS vencidas.
PQRS en trámite.

Observación 5. Limitaciones para medir la satisfacción y resultado

No se evidencian campos suficientes que permitan identificar el resultado de la gestión realizada frente a cada solicitud ni establecer indicadores relacionados con la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Desde el Área de Control Interno se recomienda a la entidad:

Implementar y mantener actualizada una matriz única de PQRS, que permita realizar el seguimiento integral de cada solicitud.

Incluir como mínimo los siguientes campos:

Número de radicado

Fecha de recepción

Nombre del peticionario

Tipo de PQRS

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

Canal de recepción

Dependencia responsable

Fecha límite de respuesta

Fecha de respuesta

Estado

Resultado

Fecha de cierre

- Clasificar las PQRS : de acuerdo con el tipo de solicitud, diferenciando claramente entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Diferenciar los canales de recepción, permitiendo identificar las solicitudes recibidas de manera presencial, escrita, telefónica, virtual o por correo electrónico.
- Implementar alertas de vencimiento, con el fin de realizar seguimiento oportuno a las solicitudes próximas a vencer.
- Consolidar periódicamente la información de PQRS, recomendándose un seguimiento mensual y un informe semestral.
- Fortalecer la trazabilidad documental, garantizando que cada PQRS cuente con evidencia de recepción, trámite, respuesta y cierre.
- Establecer indicadores de gestión, tales como:

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026 DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S	Código:	CI-IN-01
		Proceso:	Control Interno
		Versión:	01
		Fecha Vigencia:	2025

- ✓ Porcentaje de PQRS respondidas oportunamente.
- ✓ Porcentaje de PQRS pendientes.
- ✓ Porcentaje de PQRS vencidas.
- ✓ Tiempo promedio de respuesta.
- ✓ Número de PQRS por canal.
- ✓ Número de PQRS por tipo.
- ✓ Porcentaje de satisfacción de los usuarios.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión documental realizada por el Área de Control Interno, durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 10 de julio de 2026 se identificaron 771 personas registradas o atendidas asociadas a la categoría PQRS.

No obstante, se evidenció que la información disponible no permite establecer de manera completa y confiable la totalidad de los indicadores requeridos para un análisis integral de PQRS, especialmente en lo relacionado con solicitudes sin atender, canales de recepción, visitas realizadas, clasificación de reclamos verbales y escritos y resultados favorables para los usuarios o para la empresa.

En consecuencia, se recomienda fortalecer el sistema de registro y seguimiento de PQRS mediante la implementación de una matriz institucional única, que permita garantizar la trazabilidad, oportunidad, clasificación, seguimiento y cierre de cada solicitud recibida.

La implementación de estas acciones permitirá mejorar la calidad de la información institucional, fortalecer el control interno, facilitar la toma de decisiones y garantizar un seguimiento más efectivo a la atención de los usuarios de Dinámica Servicios Públicos e Ingeniería E.S.P.

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

Después del seguimiento que se realizó desde la oficina de control interno al punto de atención de las PQRS de la empresa, se pudo evidenciar que el buzón de sugerencias se encuentra habilitado a la fecha del presente informe, pero no se presentan documentos o solicitudes en su interior.

Después de evaluar los resultados del presente informe de seguimiento, se pudo evidenciar que los demás canales habilitados para las PQRS, no están siendo utilizados o no se les está dando el manejo adecuado y no existe un responsable o persona encargada de asumir estas tareas de seguimiento y control.

Se evidenció una baja utilización de los canales de comunicación disponibles para la atención de PQRS, tales como redes sociales, página web, teléfono y WhatsApp, a pesar de que permanecen habilitados para los usuarios.

El personal encargado de la atención se enfoca principalmente en solicitudes relacionadas con cobros elevados o problemas en la prestación del servicio, dejando de lado la adecuada gestión de otras tipologías de PQRS.

La falta de diversificación en el manejo de los canales y el uso limitado del sistema de información reducen el alcance y la efectividad del proceso de atención de PQRS.

En el primer cuatrimestre de 2026 la oficina de PQRS no ha presentado inconvenientes para resolver las solicitudes que se recibieron en la empresa, se atendió el 100% de las PQRS y se le dio su respectivo tramite.

Se debe tener un mejor manejo con los oficios enviados y recibidos, debido a que después de indagar sobre este tipo de documentación, no se tiene claridad en el orden, es por esto que se debe tener un mayor control y organización. Es de aclarar que estos documentos en

La empresa maneja consecutivos y código, lo cual se presta para tener un buen manejo de los mismos en una carpeta específica en el servidor.

Se recomienda fortalecer el área de PQRS y ventanilla única por medio de capacitaciones sobre el proceso de radicación de las diferentes peticiones, con el fin de evitar reprocesos. Así mismo, fortalecer la cultura de autocontrol en funcionarios

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS JULIO 2026		Código:	CI-IN-01
			Proceso:	Control Interno
	DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S		Versión:	01
			Fecha Vigencia:	2025

de planta y contratistas a través de capacitaciones sobre la política de servicio y atención al ciudadano, temas relacionados con: tramite de las peticiones, términos de respuestas, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos.

Se recomienda que todo el personal esté involucrado con el área de PQRS ya que se identificó una alta incidencia de casos atendidos por las diferentes áreas, de forma desorganizada y que no tienen un control ni una trazabilidad.

Se recomienda el uso y la implementación del formato en Excel (Seguimiento PQRS), el cual contiene información más completa y el cual fue propuesto en la auditoría anterior al área de pqrs, pero en la segunda auditoría se identificó que solo se está usando el registro físico sugerido por el área de control interno. (se anexa documento)

Elaboró

Nancy Giovana Velez Velez

Asesor Externo Control Interno