
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión: 07	

833.25.01.00862.25

Página 1 de 27

TITULO:	Informe de Gestión Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 30 de noviembre de 2025.
FECHA:	30 de diciembre de 2025
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de gestión a 30 de noviembre de 2025
DESTINATARIOS:	Diego Fernando Ramirez Naizaque // Agente Especial. Diana Constanza Vargas Quintero // Subgerente de Asuntos Corporativos. Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización. Lida Zareth Gamboa González // Jefe Oficina de Control Interno de Gestión.
RECIBIDO:	

1. Introducción.



El presente informe tiene como propósito analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP, durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025. Este análisis permite identificar tendencias, causas recurrentes y áreas críticas que influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios, así como en la eficiencia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La gestión oportuna y efectiva de las PQRS constituye un componente fundamental para garantizar la transparencia institucional, el cumplimiento de la normatividad vigente y el fortalecimiento de los procesos de mejora continua. De igual manera, representa una herramienta estratégica para consolidar la confianza de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la imagen corporativa.

En este sentido, la atención adecuada de las PQRS no solo refleja el compromiso de La Empresa con la calidad del servicio, sino que también contribuye a optimizar los procesos internos, reducir la recurrencia de inconformidades y mejorar la comunicación con la comunidad. Por ello, el presente informe no solo expone los resultados cuantitativos del comportamiento de las PQRS, sino que también realiza un análisis cualitativo de las causas más frecuentes, evalúa el impacto de las acciones implementadas y plantea estrategias orientadas a robustecer la gestión operativa y administrativa.

Finalmente, este informe busca servir como herramienta de apoyo para la toma de decisiones, la formulación de planes de mejora y el desarrollo de políticas orientadas a garantizar la sostenibilidad, eficiencia y excelencia en la prestación de los servicios públicos por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 2 de 27

2. Objetivo.

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP, durante el periodo evaluado, con el propósito de identificar tendencias, patrones de comportamiento, causas recurrentes y oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar la calidad de los servicios prestados, fortalecer la satisfacción y confianza de los usuarios, y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al usuario y prestación de servicios públicos domiciliarios.

3. Objetivos Específicos.

- Clasificar y cuantificar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el periodo enero – noviembre de 2025, según su tipología y canal de recepción.
- Identificar las causas más frecuentes que originan las PQRS, con el fin de reconocer patrones y áreas críticas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Evaluar los tiempos de respuesta frente a los estándares normativos y metas internas, determinando el nivel de cumplimiento y eficiencia en la atención.
- Proponer acciones correctivas y preventivas orientadas a reducir la recurrencia de los reclamos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la comunicación con los usuarios.
- Generar insumos para la toma de decisiones estratégicas que contribuyan a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. Alcance.

Este informe abarca el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP, durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025. El alcance incluye:

- **Canales de recepción:** (i) presencial, (ii) telefónica, (iii) correo electrónico, (iv) página web y, (v) otros medios oficiales habilitados por la empresa.
- **Variables analizadas:** (i) Tipología de PQRS, (ii) volumen mensual, (iii) causas recurrentes, (iv) tiempos de respuesta, (v) nivel de cumplimiento normativo.
- **Limitaciones:** El análisis se basa exclusivamente en la información registrada en el sistema de información comercial - gestión de PQRS de la empresa, sin incluir encuestas externas ni estudios de percepción adicionales.
- **Propósito:** Generar insumos para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con los usuarios.

5. Normatividad.

A continuación, se presenta un marco normativo y de buenas prácticas para complementar el informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP, de conformidad con lo exigido por la normatividad vigente.

- Ley 142 de 1994.
- Ley 689 de 2001.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 3 de 27

- Decreto 1166 de 2016 (Decreto Único del Sector Justicia – Decreto 1069/2015)
- Ley 1474 de 2011 (anticorrupción) radicar, gestionar, trazabilidad, análisis, remisión, respuesta y cierre de PQRS.
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2015
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1077 de 2015
- La aplicación de tarifas de AAA (Resolución CRA 688 de 2014 y Resolución CRA 720 de 2015).
- Resolución 02015.23 por medio de la cual se adopta el Nuevo Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y Procedimiento Administrativo de Etapa Persuasiva y Cobro Coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EICE – ESP y se derogan las Resoluciones 0338.12, 112.04.43.00.00650.13, 810.43.01.505.16 y 811.11.00.0152.20.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Demás normatividad vigente,

Aplicar la normatividad vigente permitirá: **(i)** garantizar el cumplimiento legal en tiempos, trazabilidad y canales, **(ii)** mejorar la calidad del servicio y percepción ciudadana, **(iii)** Sustener el análisis con respaldo normativo y, **(iv)** ser auditables frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y responsables ante la ciudadanía.

6. Articulación con el Modelo Estándar de Control Interno MECI



Orienta la implementación de controles para garantizar la trazabilidad y mejora continua.

7. Metodología.

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se desarrolla bajo un enfoque sistemático que permite identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La metodología propuesta comprende las siguientes fases:

- **Fuente de información:** Sistema de Gestión de Información Comercial de Servicios Públicos y módulos de PQRS.
- **Variable:** Fecha de radicación y cierre.
- **Canal de recepción:** (presencial, telefónico, correo electrónica, web, WhatsApp).
- **Tipología** (petición, queja, reclamo y otras)
- **Servicios asociados** (acueducto, alcantarillado, aseo)
- **Causal principal** (establecidas por la SSPD – SUI)
- **Estado** (en trámite, resuelta, extemporánea)
- **Análisis cuantitativo:** **(i)** indicadores principales, **(ii)** Volumen mensual de PQRS, **(iii)** participación por tipo y servicio, **(iv)** promedio diario de atención, **(v)** cumplimiento de tiempos normativos (≤ 15 días hábiles)
- **Herramientas:** Tablas dinámicas, gráficos de tendencia, indicadores de eficiencia.
- **Cumplimiento Normativo:** **(i)** verificación de plazos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015, **(ii)** validación de trazabilidad y registro según Decreto 1166 de 2016, **(iii)** Protección de datos personales y, **(iv)** Reporte a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) vía SUI.
- **Generación de Informe y Planes de Mejora:** **(i)** Informe mensual: consolidación de indicadores, análisis de tendencias y cumplimiento normativo, **(ii)** acciones correctivas y preventivas, **(iii)** Optimización de canales de atención, **(iv)** capacitación de personal y, **(v)** ajustes en procesos internos para reducir recurrencia de reclamos.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 4 de 27

8. Contexto.

La Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) a 30 de noviembre de 2025, venía funcionando con un equipo conformado por 19 funcionarios, distribuidos en roles administrativos, técnicos y de atención al usuario. Este personal estaba encargado de garantizar la correcta radicación, registro, análisis y respuesta de las solicitudes de los usuarios.

El equipo viene operando bajo los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), asegurando la transparencia y la mejora continua en la atención al usuario.

Personal adscrito a la Oficina de PQRS a 31 de octubre de 2025				
Ítem	Funcionario	Cargo	Tipo de Contrato	Actividad
1	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnóloga	Término Indefinido	Proyección
2	Paola Policarpa Perilla Cárdenas	Tecnóloga	Término Indefinido	Proyección
3	Jinna Lizbeth Parra Sánchez	Técnico	Término Indefinido	Proyección
4	Wilmer Javier Vargas Torres	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis
5	Edilce Burgos Botia	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis
6	Jhon Jairo Avendaño Suarez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis
7	Nini Johana Vianchá	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Notificaciones
8	Mónica Julieth Cruz Rodríguez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Notificaciones
9	Lorena Aranguren Avella	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
10	Laura Melisa Castro	Auxiliar Administrativo	Término fijo	ATC
11	Johny Alveiro Duran	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
12	Diego Fabian Jiménez Ramirez	Auxiliar Administrativo	Termino Indefinido	ATC
13	María Edilsa Sánchez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Varios
14	Wilson Useche Arevalo	Operario	Términi Indefinido	Inspecciones
15	Hector Julio Rodríguez Africano	Operario	Termino Indefinido	Inspecciones
16	Julio Cesar Malpica Pregonero	Operario	Termino Indefinido	Inspecciones
17	Marcos Mesa	Mensajero	Termino Fijo	Notificaciones
18	Ines Roselly Diaz Albarracin	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Porteria
19	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQRS	Término Indefinido	General

8.1 Unificación de actividades en la Oficina de PQRS

El 31 de octubre de 2025, se realizó la unificación de las actividades de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), lo que implicó la reducción del equipo de 19 a 17 funcionarios. Esta medida respondió a la necesidad de optimizar los recursos disponibles, redistribuir responsabilidades y fortalecer la eficiencia operativa, sin afectar la calidad del servicio prestado al ciudadano.

A partir del 4 de noviembre de 2025, los funcionarios que permanecieron en la dependencia asumieron integralmente las actividades propias de la gestión de PQRS, garantizando la continuidad del servicio, la trazabilidad de cada solicitud y el cumplimiento de los procesos definidos por La Empresa. Esta reorganización permitió consolidar un flujo de trabajo más ágil, mejorar los tiempos de respuesta y asegurar que la atención al usuario se mantuviera alineada con los estándares institucionales.

Personal adscrito a la Oficina de PQRS con nuevas actividades a partir del 4 de noviembre de 2025				
Ítem	Funcionario	Cargo	Tipo de Contrato	Actividad
1	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnóloga	Término Indefinido	Análisis y Proyección
2	Paola Policarpa Perilla Cárdenas	Tecnóloga	Término Indefinido	Análisis y Proyección
3	Jinna Lizbeth Parra Sánchez	Técnico	Término Indefinido	Análisis y Proyección
4	Wilmer Javier Vargas Torres	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis y Proyección
5	Jhon Jairo Avendaño Suarez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis y Proyección
6	Nini Johana Vianchá	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Notificaciones
7	Mónica Julieth Cruz Rodríguez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Seguimiento Correos y notificaciones
8	Lorena Aranguren Avella	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
9	Laura Melisa Castro	Auxiliar Administrativo	Término fijo	ATC
10	Johny Alveiro Duran	Auxiliar Administrativo	Términi Indefinido	ATC
11	Diego Fabian Jiménez Ramirez	Auxiliar Administrativo	Termino Indefinido	ATC
12	Edilce Burgos Botia	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC Virtual
13	Ines Roselly Diaz Albarracin	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Porteria
14	Wilson Useche Arevalo	Operario	Términi Indefinido	Control y seguimiento
15	Hector Julio Rodríguez Africano	Operario	Termino Indefinido	Inspecciones
16	Marcos Mesa	Operario	Termino Fijo	Inspecciones
17	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQRS	Término Indefinido	General

Mediante correo electrónico enviado el viernes 14 de noviembre de 2025, se informó oficialmente sobre los dos funcionarios que permanecían disponibles tras el proceso de unificación, señalando que podían ser reubicados en otras dependencias de la entidad según las necesidades del servicio. Esta comunicación permitió avanzar en la planificación interna y en la evaluación de posibles reasignaciones, garantizando que la redistribución del talento humano se realizara de manera ordenada y acorde con los requerimientos operativos de cada área.

De: pqr@eaaay.gov.co

Enviado: viernes, 14 de noviembre de 2025 14:57

Para: Freddy Alexander Larrero Canter, clinton@eaaay.gov.co; Juan Bernardo Salazar Elorza, jbernar@eaaay.gov.co; Diana Constanta Vargas Cuervo, dcuervo@eaaay.gov.co; Tania Beatriz Bohórquez Rojas, tbohorquez@eaaay.gov.co; Zulma Johana Pérez Rojas,

rcartera@eaaay.gov.co; Juelin Kater, jkater@eaaay.gov.co

Cc: Diego Fernando Ramirez Narquez, dfernand@eaaay.gov.co

Asunto: RE: Agradecimiento y agradaciones sobre la reunión General del 12 de noviembre de 2025

Buena tarde estimados compañeros

Desco felicitar al compañero Freddy Alexander Larrero Canter, por su compromiso y valiosa contribución en los temas abordados durante la reunión General realizada el día 12 de noviembre de 2025, especialmente en relación con la propuesta para el Plan de Trabajo.

Adicionalmente, me permito manifestar lo siguiente:

- En el punto 5, quedó como responsable la doctora Sonia Anaparo Ramirez Montaña
- En el Punto 13, quedó como responsable la doctora Jannette Jiménez, quien ya no se encuentra vinculada a la Empresa.

En cuanto al compromiso de la Oficina de PQRS, informo que el personal estará dispuesto a atender las reclamaciones de los usuarios, no solo de la Bendición, sino de todos, procurando dar respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo, en la reunión mencioné que, tras la reestructuración de las actividades de la Oficina de PQRS, quedan disponibles dos funcionarios que pueden ser asignados a otras áreas que requieran personal.

1. Julio Malpica, quien se desempeña como Operario de Gestión de Usuarios.
2. Edilsa Sánchez, quien desempeña funciones de Auxiliar Administrativa.

Ambos se encuentran disponibles para ser asignados cuando se estime conveniente.

Cordialmente,

9. Resultado del seguimiento.

Con el propósito de evidenciar la mejora continua en los procesos de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se presenta el seguimiento detallado de cada una de las etapas que integran la gestión de estas solicitudes, interpuestas por los usuarios a través de los diferentes medios de radicación. Este seguimiento permite identificar avances, verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos y fortalecer la trazabilidad del trámite, garantizando una atención oportuna, eficiente y alineada con los lineamientos institucionales.

- Comportamiento de las PQRS y su tendencia.
- Análisis de PQRS recibidas y pendientes de trámite.
- Análisis de PQRS por tipo de servicio.
- Análisis de PQRS por canal de presentación.
- Análisis de PQRS por causal de presentación.
- Análisis de los tiempos de respuestas PQRS.
- Respuestas extemporáneas

a) Comportamiento de las PQRS recibidas a 30 de noviembre de 2025													
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
AAAAY EICE ESP	1,779	1,826	1,932	1,820	1,815	1,662	2,062	1,717	2,178	1,744	1,085	19,620	91%
VEOLIA	222	186	163	171	169	124	163	198	166	313	125	2,000	9%
Totales:	2,001	2,012	2,095	1,991	1,984	1,786	2,225	1,915	2,344	2,057	1,210	21,620	100%
Número días	21	20	20	20	21	18	23	19	22	22	18	224	
Promedio atendidas día	95	101	105	100	94	99	97	101	107	94	67	97	



Al cierre del 30 de noviembre de 2025, el volumen total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta una **disminución absoluta de 791 casos**, lo que equivale a una **reducción del 4%** frente al número registrado en enero del mismo año.

Este comportamiento evidencia un avance sostenido en la gestión de la calidad del servicio, resultado de diversas mejoras implementadas durante la vigencia 2025 en todas las áreas de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización. Dichos avances obedecen a: **(i)** una mayor eficiencia operativa derivada de la optimización de procesos internos y la reducción de tiempos de trámite; **(ii)** el fortalecimiento integral de los canales de atención; **(iii)** una gestión más oportuna y proactiva, orientada a la prevención de reprocesos y a la resolución temprana de solicitudes; y, **(iv)** una mejora significativa en la percepción y satisfacción del usuario.

	INFORMES				Tipo de Documento: FORMATO	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2024-12-16		Código: 51.29.06.27	
	Versión 07					



833.25.01.00862.25

Página 7 de 27

PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a 30 de noviembre de 2025													
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Peticiones	951	871	1,013	839	786	573	777	849	1,158	966	731	9,514	44.0%
Quejas	3	15	8	7	2	4	8	6	4	2	5	64	0.3%
Reclamos	806	867	846	961	956	1,010	1,168	890	957	864	331	9,656	44.7%
Recurso de Reposición	1	11	4	7	12	7	6	5	5	6	2	66	0.3%
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	17	26	12	11	8	7	14	17	14	16	2	144	0.7%
Solicitud de Información	18	14	17	11	2	1	6	14	7	5	3	98	0.5%
Consulta	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.0%
Novedades de Usuario	205	208	195	155	218	183	246	134	199	198	136	2,077	9.6%
Totales:	2,001	2,012	2,095	1,991	1,984	1,786	2,225	1,915	2,344	2,057	1,210	21,620	100%

Del análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) según su tipo de requerimiento, se observa la siguiente composición porcentual:

- **Reclamos: 44,7%**
- **Peticiones: 44,0%**
- **Novedades de usuarios: 9,6%**

b) PQRS Atendidas y pendientes de trámite - 30 de noviembre de 2025													
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Recibidas	2,001	2,012	2,095	1,991	1,984	1,786	2,225	1,915	2,344	2,057	1,210	21,620	100%
Atendidas	1,780	1,652	1,477	904	1,199	1,371	1,632	1,602	2,280	1,827	1,108	16,832	78%
Sin cerrar	221	360	618	1,087	785	415	593	313	64	230	102	4,788	22%



Del total de **21.620** PQRS recibidas, **16.832** han sido atendidas y **4.788** permanecen abiertas, lo que refleja un avance importante en la gestión, aunque aún existe un volumen significativo pendiente por cerrar.

Es preciso aclarar que el hecho de que estas PQRS continúen abiertas **no significa que no hayan sido gestionadas o respondidas**. En muchos casos, la atención al usuario sí se realizó oportunamente, pero por **falta de conocimiento o dominio del Sistema de Información Comercial**, no se completó el proceso de cierre dentro de la plataforma, lo que genera un rezago administrativo más que operativo.

La gráfica de tendencia comparativa entre las **PQRS recibidas y las tramitadas** evidencia un marcado descenso durante **noviembre de 2025**, mes en el que se registró el menor número de solicitudes ingresadas. Asimismo, este periodo presenta la cantidad más baja de **PQRS pendientes por cerrar**, lo que puede interpretarse como una mejora en la capacidad de gestión y cierre, o como una disminución natural en la demanda durante ese mes.

Las PQRS abiertas o pendientes por cerrar corresponden tanto a las solicitudes que aún se encuentran dentro del término de respuesta, como a aquellas que, pese a haber sido gestionadas, no fueron cerradas en el sistema como parte del proceso de mejora del servicio.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27 Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 8 de 27

c) PQRS por Servicio - 30 de noviembre de 2025													
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Acueducto	1,015	1,031	1,088	1,035	1,061	950	1,138	1,014	1,146	949	683	11,110	51.4%
Alcantarillado	548	570	579	552	555	561	716	550	729	587	276	6,223	28.8%
Aseo	216	225	265	233	199	151	208	153	303	208	126	2,287	10.6%
Veolia	222	186	163	171	169	124	163	198	166	313	125	2,000	9.3%
Totales:	2,001	2,012	2,095	1,991	1,984	1,786	2,225	1,915	2,344	2,057	1,210	21,620	100%

La clasificación de las **PQRS por servicio**, con corte al **30 de noviembre de 2025**, evidencia que la mayor proporción corresponde al **servicio de acueducto**, con un **51,4%** del total de solicitudes. Le sigue el **servicio de alcantarillado**, que representa el **28,8%**, y posteriormente el **servicio de aseo**, con un **10,6%**.

Adicionalmente, el **9,3%** de las PQRS registradas provienen del servicio de **aseo prestado por la empresa privada Veolia**. Aunque estas solicitudes no son gestionadas directamente por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, sí son **recibidas y tramitadas por su área de Atención al Usuario**, en cumplimiento de los lineamientos de coordinación interinstitucional y del deber de canalizar adecuadamente los requerimientos de la comunidad.

Este comportamiento refleja que los servicios de acueducto y alcantarillado concentran la mayor demanda ciudadana, mientras que las PQRS asociadas a Veolia requieren fortalecer los mecanismos de articulación para optimizar tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

d) Canal de Presentación - 30 de noviembre de 2025													
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Correo Electrónico	22	16	34	43	18	41	37	60	89	38	59	457	2.1%
Escrita	148	117	151	143	67	46	54	141	252	61	54	1,234	5.7%
Telefónica	6	41	44	83	42	26	26	10	43	12	121	454	2.1%
Verbal	1,825	1,838	1,866	1,722	1,857	1,676	2,108	1,704	1,960	1,943	976	19,475	90.1%
Totales:	2,001	2,012	2,095	1,991	1,984	1,789	2,225	1,915	2,344	2,054	1,210	21,620	100%

Durante el mes de **noviembre de 2025**, los canales de presentación de **PQRS** registraron un total de **1.210** solicitudes. De estas, **976** correspondieron a radicaciones **verbales**, **121** se realizaron por vía telefónica, **54** fueron escritas y **59** ingresaron a través de correo electrónico.

El comportamiento de los datos evidencia una **mejora en la atención telefónica**, reflejada tanto en el incremento de solicitudes atendidas por este canal como en una mayor disposición de los usuarios para utilizarlo. Esto sugiere avances en disponibilidad, tiempos de respuesta y/o calidad del servicio prestado mediante la línea telefónica.

Este comportamiento evidencia que la mayor parte de los usuarios continúa prefiriendo **canales de comunicación inmediatos y de atención directa**, lo cual resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa en estos medios, así como garantizar un adecuado registro y clasificación para mantener la trazabilidad y calidad de la información reportada.



	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 9 de 27

e) PQRS por Causal Servicio de Acueducto - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Reposición de medidor	244	276	276	196	201	127	213	332	246	237	283	2,631	24%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	190	206	172	191	205	185	228	198	192	192	57	2,016	18%
Cobros por promedio	160	169	175	208	193	213	210	151	203	165	32	1,879	17%
Cambio de información por solicitud del usuario	81	83	77	62	88	63	90	56	0	82	51	733	7%
Fuga en el Medidor	82	36	23	52	66	79	47	23	31	25	37	501	5%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	0	5	97	117	0	0	0	0	0	34	34	287	3%
Cobros inoportunos	33	31	35	23	23	11	2	2	106	8	1	275	2%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	0	0	0	0	67	51	55	19	38	0	0	230	2%
Eliminar otros cobros	38	50	47	27	25	8	8	0	0	1	1	205	2%
Inconformidad por desviación significativa	24	20	21	12	14	27	25	32	0	16	14	205	2%
Cancelación total de la financiación del emisor y otros	35	16	19	15	6	6	24	13	13	34	19	200	2%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	10	8	12	6	9	16	22	18	33	23	14	171	2%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	0	0	0	0	2	37	89	42	0	0	0	170	2%
Solicitud Nueva	22	19	24	24	7	11	3	16	10	5	4	145	1%
Medidor Hurtado	5	5	2	1	8	13	28	19	20	20	15	136	1%
Revisión filtro de medidor	14	2	2	3	11	10	13	9	41	3	3	111	1%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	2	5	3	2	0	0	0	0	0	39	50	101	1%
Inconformidad con el Aforo	19	10	10	4	6	13	6	11	8	5		92	1%
Activación del servicio despues de suspensión	10	4	9	6	12	9	5	4	5	12	9	85	1%
Cambio de información por solicitud del usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	75	1%
Modificación por proceso de aforo	2	5	13	7	2	1	3	7	21	4	8	73	1%
Solicitud información del usuario	0	2	10	4	9	12	8	8	12		1	66	1%
Revisión medidores de inmueble	8	4	4	4	2	2	2	11	9	2	5	53	0%
Anomalías en el medidor	4	9	3	5	5	1	5	4	1	5	6	48	0%
Peticiónh para cambio de registro	5	7	3	5	3	6	2	3	2	3	6	45	0%
Terminación del Contrato	3	4	5	7	6	1	3	4	2	5	2	42	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	13	7	4	6	3	2	1	0	1	2	41	0%
Suspensión Temporal	0	0	0	0	2	1	10	10	16	0	0	39	0%
Pagos sin abono a cuenta	2	0	1	2	15	13	0	2	1	0	0	36	0%
Inspección de Campo	0	0	0	0	32	1	0	0	0	0	0	33	0%
Fuga en el inmueble	5	11	4	5	1	3	2	0	0	1		32	0%
Suspensión Temporal	0	2	2	3	0	0	0	0	0	8	11	26	0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	26	0%
Terminación del contrato	0	5	1	1		1	3	4		5	4	24	0%
Traslado del medidor	2	3	6	1	1		3		2	2	1	21	0%
Cobro por servicios no prestados	3	0	2	7	1	2	0	1	4	0	1	21	0%
Cobro multiple y/o acumulado	0	0	0	0	10	4	0	2	0	0	0	16	0%
Traslado de acometida	2	2	2	2		2		1		2	1	14	0%
Cobro otros bienes o servicios en la factura, no auatorizados por usuario	0	0	0	3	1	2	6	1	1	0	0	14	0%
Estrato incorrecto	0	2	6	3	1	0	0	2	0	0	0	14	0%
Inconformidad por desviación significativa	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	14	0%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	2	3	1	1	2	4	0	0	0	0	13	0%
Inmueble deshabitado	0	0	0	4	6	0	1	2	0	0	0	13	0%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	0		1		2	3	3	1	1	1	1	13	0%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2		1	4	1		1	0	1	0	0	11	0%
Compra de cámara de registro	1	0	0	0	0	1	5	1	1	0	2	11	0%
Activación del servicio en sistema	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	3	10	0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	8	0%
cobro de acuerdo de pago o financiación	0	0	0	0	2	1	2	0	0	1	1	7	0%
Lectura incorrecta	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2		6	0%
Activación de la	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0%
Medidor Invertido	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	6	0%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	1	6	0%
Descuentos de saldos por bonos o pagos	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0%
Descuento por predio desocupado	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	5	0%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2024-12-16		Código: 51.29.06.27
	Versión 07			

833.25.01.00862.25

Página 10 de 27

e) PQRS por Causal Servicio de Acueducto - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
No Usar	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
Datos generales incorrectos	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	4	0%
No conexión del servicio	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3	0%
Pago equivocado de factura	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	0%
Quejas Administrativas	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio publico	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
Revisión arreglos en el inmueble	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0%
Respuesta Recurso SSPD	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0%
No conexión del servicio	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Subsidios y contribuciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
(NO USAR) Suscriptor que efecta el pago no es aplicado por la empresa	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
Revisión para In	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
Fuga reportada por facturación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Modificación Factura Veolia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Suspension o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
Estado de la Infraestructura	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Solicitud Instalación de Medidor	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
Devolución valor caja	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Total general	1,016	1,029	1,088	1,035	1,061	950	1,138	1,014	1,146	949	683	11,110	

Con corte a 30 de noviembre de **2025**, las **PQRS asociadas al servicio de acueducto** registran un total de **11.110 solicitudes**. El análisis por causales evidencia una concentración significativa en tres motivos principales:

- Reposición de medidor**, con **2.631 PQRS**, que representan el **24%** del total del servicio. Esta causal continúa siendo la más recurrente, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de inspección, reemplazo y mantenimiento de micromedidores.
- Inconformidad con la medición del consumo o producción de factura**, con **2.016 PQRS**, equivalentes al **18%**. Este comportamiento indica una percepción persistente de inconsistencias en la facturación, lo cual demanda acciones orientadas a mejorar la precisión, la comunicación al usuario y la trazabilidad de las lecturas.
- Cobros por promedio**, con **1.879 PQRS**, que corresponden al **17%** del total. Esta causal refleja la relevancia de garantizar la lectura efectiva y oportuna de los consumos para evitar facturación por promedio, así como continuar fortaleciendo los protocolos de toma de lectura.

En conjunto, estas tres causales agrupan cerca del **59%** de las solicitudes generadas por el servicio de acueducto, lo que evidencia patrones consistentes en la demanda ciudadana y permite orientar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua en los procesos operativos, comerciales y de atención al usuario.

El **41% restante** corresponde a las demás causales asociadas al servicio, las cuales, aunque individualmente representan menores volúmenes, en conjunto reflejan una diversidad de situaciones operativas que también requieren seguimiento. Este porcentaje pone de manifiesto la importancia de **analizar con mayor detalle las categorías menos frecuentes**, con el fin de identificar tendencias emergentes, posibles fallas puntuales o necesidades específicas de intervención que complementen las estrategias de mejora priorizadas en las causales principales.


 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. Nº 454.000.124.4</p>	<h1>INFORMES</h1>						
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO		
					Código: 51.29.06.27		
					Versión 07		

833.25.01.00862.25

Página 11 de 27

e) PQRS por Causal Servicio de Alcantarillado - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	174	199	162	173	180	169	217	190	188	185	54	1,891	30%
Cobros por promedio	156	163	167	204	186	212	205	148	201	161	32	1,835	29%
Cambio de información por solicitud del usuario	74	74	74	58	73	58	84	52		69	46	662	11%
Cobros inoportunos	33	31	33	8	16	1	1		102	8		233	4%
Inconformidad por desviación significativa	24	19	21	12	14	28	26	32		16	14	206	3%
Cancelación total por financiación del medidor y otros	35	16	19	15	6	6	23	13	13	34	19	199	3%
Suspensión Temporal por mutuo acuerdo	7	7	11	5	8	14	17	17	32	26	14	158	3%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación					2	4	87	40				133	2%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación		3								38	50	91	1%
Inconformidad con el Aforo	18	10	10	4	6	13	6	11	8	5		91	1%
Solicitud nueva	8	15	21	16	4	5	6	6	7	1		89	1%
Modificación por proceso de aforo	2	4	13	7	2	1	3	6	21	4	8	71	1%
Cambio de información por solicitud del usuario									70			70	1%
Terminación del Contrato	4	3	5	6	7	1	3	3	3	11	4	50	1%
Activación del servicio después de suspensión	1	3	4	5	3	5	3	2	4	9	8	47	1%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida					9	12	9	3	5			38	1%
Suspension Temporal					2	2	8	10	15			37	1%
Terminación del contrato	1	6	1	1		1	3	4		10	6	33	1%
Solicitud información del usuario			1		5	11	4	4	8			33	1%
Cobro por servicios no prestados	1	2	5	3	6	1	2	2	5	1	1	29	0%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida		1	14	6						3	5	29	0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación									24			24	0%
Suspensión Temporal		2	1	3						3	11	20	0%
Inconformidad por desviación significativa									14			14	0%
Pagos sin abono a cuenta	1				4	8		1				14	0%
Estrato incorrecto		2	5	3	1			2				13	0%
Inmueble deshabitado			1	4	6							11	0%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	1	1	3	1				1			9	0%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura			1			1	2	1	1		1	7	0%
Descuento por predio desocupado		2		2		2					1	7	0%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario				1	1	1	3	1				7	0%
Falla en la prestación del servicio por calidad			1	2	3							6	0%
Activación de la		1	2	3								6	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad		2	1	1	2							6	0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1		2	3								6	0%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente		2	2		1		1					6	0%
Cobro múltiple y/o acumulado					3	1		1				5	0%
Quejas Administrativas				1		1	1				1	4	0%
Activación Servicio en Sistema									1	2	1	4	0%
Fuga en el Inmueble	1			1	1							3	0%
Datos generales incorrectos							1		2			3	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad									3			3	0%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27 Versión: 07

833.25.01.00862.25

Página 12 de 27

e) PQRS por Causal Servicio de Alcantarillado - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Respuesta Recurso SSPD					1		1					2	0%
Compra cámara de registro	1											1	0%
Subsidios y contribuciones			1									1	0%
Pago equivocado de factura				1								1	0%
Descuento de saldo por abonos o pagos	1											1	0%
Devolución valor de caja	1											1	0%
Negativa de prestación de un servicio especial						1						1	0%
Revisión de arreglos en el inmueble						1						1	0%
Modificaciones factura veolia						1						1	0%
Revisión prueba		1										1	0%
No conexión del servicio					1							1	0%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente									1			1	0%
Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1											1	0%
Revisión para In (NO USAR) Suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación						1			1			1	0%
Estado de la Infraestructura				1								1	0%
Reposición de medidor	1											1	0%
(NO USAR) Suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación			1									1	0%
Lectura incorrecta										1		1	0%
Total general	548	570	579	552	555	561	716	550	729	587	276	6,223	

A **30 de noviembre de 2025**, las **PQRS asociadas al servicio de alcantarillado** registran un total de **6.223 solicitudes**. El análisis por causales evidencia una marcada concentración en tres motivos principales:

- 1. Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado**, con **1891 PQRS**, lo que representa el **30%** del total del servicio. Esta causal refleja inquietudes de los usuarios frente a la exactitud de los registros asociados a la facturación del componente de alcantarillado, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de verificación técnica, revisión de aforos y mayor claridad en la comunicación sobre los criterios de cálculo.
- 2. Cobros por promedio**, con **1.835 PQRS**, equivalentes al **29%**. Este comportamiento evidencia que una proporción significativa de los usuarios continúa siendo facturada por promedio, lo que podría derivarse de dificultades en la captura de datos, accesibilidad a puntos de medición o eventos operativos que impiden obtener la información real del consumo. La alta incidencia de esta causal indica oportunidades claras de mejora en la toma de lecturas, actualización de rutas y seguimiento de casos recurrentes.
- 3. Cambio de información por solicitud del usuario**, con **662 solicitudes**, equivalentes al **11%**. Este tipo de PQRS refleja procesos administrativos asociados a la actualización de datos del suscriptor o del inmueble, lo que confirma la importancia de mantener una base de datos depurada, confiable y alineada con las condiciones reales del usuario para evitar inconsistencias posteriores en la facturación o en la prestación del servicio.

En conjunto, estas tres causales representan el **70%** de las PQRS del servicio de alcantarillado, lo que evidencia patrones claros en las necesidades de los usuarios y permite priorizar acciones de mejora tanto operativas como comerciales.

El **30% restante** corresponde a otras causales de menor frecuencia, pero que igualmente requieren seguimiento para identificar tendencias emergentes, posibles fallas puntuales o áreas que necesiten intervención técnica o administrativa.

e) PQRS por Causal Servicio de Aseo - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Cambio de información por solicitud del usuario	61	53	62	45	60	52	72	38		51	39	533	12%
Cobros por promedio	7	23	23	46	26	27	22	23	23	25	6	251	6%
Cobros inoportunos	32	30	33	5	13		1		103	8		225	5%
Inconformidad con la medición del cosumo o producción facturado.	18	33	28	24	23	10	22	8	20	15	7	208	5%
Cancelación total financiación del medidor y otros	35	16	19	15	6	6	23	13	13	34	19	199	5%
Inmueble deshabilitado	6	8	9	19	19	6	11	3	9	2	5	97	2%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	3	4	6	3	3	7	14	9	8	22	11	90	2%
Modificación por proceso de aforo	2	4	13	7	2	1	3	6	21	4	8	71	2%
Terminación del contrato	5	7	4	9	10	2	3	5	3	10	4	62	1%
Descuento por predio desocupado	1	4	2	14	1	6		10	11	8	5	62	1%
Solicitud nueva	6	9	20	10	1	6	2	3	2			59	1%
Cambio de información por solicitud del usuario									56			56	1%
Cobro por número de unidades independientes	22	10	4	6						6	1	49	1%
Cobro por n° de unidades independientes					15	4	9	8	2			38	1%
Terminación del contrato	1	8	1	1			3	4		9	5	32	1%
Suspension Temporal					2	2	8	6	13			31	1%
Activación del servicio despues de suspensión		3	5	4	1	3	3	2	2	4	4	31	1%
Cobro por servicios no prestados	1	2	3	3	6		1	4	3	1		24	1%
Suspensión Temporal		1	1	2						4	10	18	0%
Solicitud información del usuario			1		2	3	1	4	6			17	0%
Estrato incorrecto		2	6	4	1			1				14	0%
Inconformidad con el Aforo	2		6	1	1	3						13	0%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2	1	5	3	1		1					13	0%
Pagos sin abono a cuenta	1					10		1				12	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	5	1			2		1	1		1		11	0%
Frecuencias adicionales de recolección				5	1			1		1		8	0%
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		2	3			1					7	0%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura		1	1				1	1	1		1	6	0%
Activación de la		1	1	3								5	0%
Frecuencias adicionales de barrido			1	1					3			5	0%
Datos generales incorrectos			1				2		2			5	0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1		2	1								4	0%
Activación servicio en sistema									1	2	1	4	0%
Tarifa incorrecta		1		1			2					4	0%
Descuento por no recolección puerta a puerta								1		1		2	0%
Quejas Administrativas		1					1					2	0%
Inconformidad por desviación significativa				1	1							2	0%
Subsidios y contribuciones			1									1	0%
Falla en la prestación del servicio por continuidad									1			1	0%
Modificación factura Veolia	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación								1				1	0%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente							1					1	0%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario				1								1	0%
Fuga en el inmueble		1										1	0%
Reposición de medidor	1											1	0%
Cobro mA°tiple y/o acumulado					1							1	0%
Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1											1	0%

	INFORMES				Tipo de Documento: FORMATO	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Código: 51.29.06.27			

833.25.01.00862.25

Página 14 de 27

e) PQRS por Causal Servicio de Aseo - 30 de noviembre de 2025

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octub.	Nov.	Total	Variación %
Multiusuario del servicio de aseo		1										1	0%
Frecuencias adicionales de recolección									1			1	0%
Pago equivocado de factura				1								1	0%
Refacturación por deuda de aseo abril					1							1	0%
Devolución valor de caja	1											1	0%
Compra camara de registro	1											1	0%
Modificaciones facturas Veolia	222	186	163	171	169	124	163	198	166	313	125	2,000	47%
Total general	438	411	428	404	368	275	371	351	469	521	251	4,287	

A **30 de noviembre de 2025**, las **PQRS asociadas al servicio de aseo** registran un total de **4.287 solicitudes**. La distribución por causales evidencia los siguientes comportamientos:

- 1. Modificaciones facturas Veolia**, que representa el **47%** del total de solicitudes. Esta causal corresponde a requerimientos de usuarios cuyos servicios de aseo son facturados por la empresa privada **Veolia** y que solicitan ajustes relacionados con **abonos, acuerdos de pago, financiación o correcciones** en la facturación. Su alta participación indica una fuerte dependencia de procesos administrativos conjuntos entre ambas entidades y la necesidad de fortalecer la coordinación para mejorar los tiempos de respuesta y reducir reprocesos.
- 2. Cambio de información por solicitud del usuario**, con **533 PQRS**, equivalente al **12%**. Esta causal refleja solicitudes de actualización de datos del suscriptor o del inmueble, lo que evidencia la importancia de mantener bases de datos confiables y actualizadas para evitar inconsistencias posteriores en la facturación o en la prestación del servicio.
- 3. Cobros por promedio**, con **251 PQRS**, equivalente al 6%. Aunque su participación es menor frente a otros servicios, este indicador muestra que aún persisten casos en los que la facturación del aseo se realiza por promedio, lo que sugiere revisar la calidad de los datos suministrados por el prestador y fortalecer los mecanismos de verificación.
- 4. Cobros inoportunos**, con **225 PQRS**, que representan el 5%. Esta causal está asociada a reclamos por facturación que no corresponde al periodo adecuado o que genera confusión en los usuarios.



En conjunto, estas causales muestran que la mayor carga administrativa proviene de los procesos asociados a la facturación del servicio gestionado por **Veolia**, lo que destaca la necesidad de **mejorar la articulación interinstitucional, optimizar los flujos de información y reforzar los mecanismos de revisión previa de la facturación**. Así mismo, el porcentaje restante evidencia una diversidad de eventos operativos y administrativos que también requieren seguimiento para garantizar una atención integral y oportuna al usuario.

f) Tiempo de Respuesta - 30 de noviembre de 2025

Servicio	Tipo Trámite	Causal	Detalle Causal	No. PQR	Solicitante	Código	Fecha	Fecha de Notificación	Fecha de Solución	Tiempo de Solución	Tiempo de Notificación	Fecha Traslado SSPD	Estado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio fuga en acometida	111770	YUDY MESA	1106399	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111773	MARTHA LUCIA SIBOCHE ALONSO	6380601	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111773	MARTHA LUCIA SIBOCHE ALONSO	6380601	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado

f) Tiempo de Respuesta - 30 de noviembre de 2025

Servicio	Tipo Trámite	Causal	Detalle Causal	No. PQR	Solicitante	Código	Fecha	Fecha de Notificación	Fecha de Solución	Tiempo de Solución	Tiempo de Notificación	Fecha Traslado SSPD	Estado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	111775	FERNANDO ALVAREZ LESMES	8515813	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	111775	FERNANDO ALVAREZ LESMES	8515813	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111777	ZULMA YARID MARTINEZ ABRIL	1293029	2025-11-04	2025-11-14	2025-11-13	7	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111777	ZULMA YARID MARTINEZ ABRIL	1293029	2025-11-04	2025-11-14	2025-11-13	7	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111780	MIGUEL ANTONIO BARRERA	1434761	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-12	6	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Solicitud de Información	Petición	SOLICITUD NUEVA	111784		1498521	2025-11-04	2025-11-07	2025-11-07	3	0	2025-11-07	Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Petición	SOLICITUD NUEVA	111785	HENRY LEONEL GAONA BARRERA	1432447	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-12	6	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111787	EMERITO QUIRIATEQUE	6380260	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111787	EMERITO QUIRIATEQUE	6380260	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111792	MARIA ISABEL BERNAL	1265186	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111792	MARIA ISABEL BERNAL	1265186	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado
Asso	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111792	MARIA ISABEL BERNAL	1265186	2025-11-04	2025-11-13	2025-11-11	6	-2		Cerrado y Archivado
Asso	Petición	Petición	INMUEBLE DESHABITADO	111796	CARLOS ENRIQUE SERNA CASTAÑO	8486174	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio fuga en acometida	111800	HORTENCIA RODRIGUEZ GARCIA	1211333	2025-11-04	2025-11-21	2025-11-19	10	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111814	MARLON CHICA ROA	1461298	2025-11-04	2025-11-12	2025-11-07	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	111815	SIXTA PEREZ ANA	1246538	2025-11-04	2025-11-14	2025-11-13	7	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	111815	SIXTA PEREZ ANA	1246538	2025-11-04	2025-11-14	2025-11-13	7	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111816	JHON ALEXANDER BARAHONA GUERRERO	3493201	2025-11-04	2025-11-20	2025-11-18	9	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111816	JHON ALEXANDER BARAHONA GUERRERO	3493201	2025-11-04	2025-11-20	2025-11-18	9	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Petición	PAGO EQUIVOCADO DE FACTURA	111818		1265353	2025-11-04	2025-11-11	2025-11-07	3	-4		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111819	MARIA LEYDA DIAZ	6469472	2025-11-04	2025-11-19	2025-11-14	8	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111819	MARIA LEYDA DIAZ	6469472	2025-11-04	2025-11-19	2025-11-14	8	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Petición	TERMINACION DEL CONTRATO	111830	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	8515764	2025-11-04	2025-11-07	2025-11-04	0	-3		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Petición	Petición	TERMINACION DEL CONTRATO	111830	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	8515764	2025-11-04	2025-11-07	2025-11-04	0	-3		Cerrado y Archivado
Asso	Petición	Petición	TERMINACION DEL CONTRATO	111830	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	8515764	2025-11-04	2025-11-07	2025-11-04	0	-3		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111962	ARIELSEN MONTEJO TORRES	1510348	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111962	ARIELSEN MONTEJO TORRES	1510348	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111964	ANGEL EDUARDO CRISTANCHO	1034431	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-10	1	-3		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	111964	ANGEL EDUARDO CRISTANCHO	1034431	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-10	1	-3		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111974	DENNIS MILENA ARTAHONA	6380411	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-19	8	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111974	DENNIS MILENA ARTAHONA	6380411	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-19	8	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111984	MARGARETH ORTIZ RUBIO	1050415	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-12	3	-2		Cerrado y Archivado

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yoal E.I.C.E. - E.S.P. NF 144 006 755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 16 de 27

f) Tiempo de Respuesta - 30 de noviembre de 2025

Servicio	Tipo Trámite	Causal	Detalle Causal	No. PQR	Solicitante	Código	Fecha	Fecha de Notificación	Fecha de Solución	Tiempo de Solución	Tiempo de Notificación	Fecha Traslado SSPD	Estado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111984	MARGARETH ORTIZ RUBIO	1050415	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-12	3	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del cosumo o producción facturado.	111990	YESID ALEXANDER CACERES	1004647	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del cosumo o producción facturado.	111990	YESID ALEXANDER CACERES	1004647	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111993	MAGDA ABRIL	1024717	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	111993	MAGDA ABRIL	1024717	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112004	LEONARDO ANDRES ALFONSO MORA	6406915	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112004	LEONARDO ANDRES ALFONSO MORA	6406915	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Aseo	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112004	LEONARDO ANDRES ALFONSO MORA	6406915	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobro por servicios no prestados	112006	LUIS ALFONSO SANCHEZ ARGUELLO	6475997	2025-11-07	2025-11-20	2025-11-18	7	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobro por servicios no prestados	112006	LUIS ALFONSO SANCHEZ ARGUELLO	6475997	2025-11-07	2025-11-20	2025-11-18	7	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	112010	MILSIADES GAMBOA FONTECHA	6368020	2025-11-07	2025-11-20	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	112010	MILSIADES GAMBOA FONTECHA	6368020	2025-11-07	2025-11-20	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	112014	ANGELINO SALAZAR PAEZ	1086531	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-20	9	-1	2025-11-27	Activo
Alcantarillado	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Facturación	Inconformidad por desviación significativa	112014	ANGELINO SALAZAR PAEZ	1086531	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-20	9	-1	2025-11-27	Activo
Acueducto	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Facturación	Inconformidad con la medición del cosumo o producción facturado.	112016	JAIRO GONZALEZ VEGA	1015297	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-20	9	-1	2025-11-26	Activo
Alcantarillado	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Facturación	Inconformidad con la medición del cosumo o producción facturado.	112016	JAIRO GONZALEZ VEGA	1015297	2025-11-07	2025-11-21	2025-11-20	9	-1	2025-11-26	Activo
Acueducto	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112017	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514973	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-13	4	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112017	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514973	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-13	4	-1		Cerrado y Archivado
Aseo	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112017	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514973	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-13	4	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112019	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514975	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112019	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514975	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Aseo	Reclamación	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112019	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514975	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112020	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514971	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-13	4	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSION	112020	DIEGO LEONARDO RONDON FERNANDEZ	8514971	2025-11-07	2025-11-14	2025-11-13	4	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros inoportunos	112021	GIANNI DE NIRO HERNANDEZ BERNAL	8516607	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-10	1	-3		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112034	DIONISIO ARNUBIO GONZALEZ TASCÓN	1142657	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112034	DIONISIO ARNUBIO GONZALEZ TASCÓN	1142657	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Aseo	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112034	DIONISIO ARNUBIO GONZALEZ TASCÓN	1142657	2025-11-07	2025-11-19	2025-11-14	5	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112054	NILSON CUEVAS NIÑO	1426370	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112054	NILSON CUEVAS NIÑO	1426370	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Aseo	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112054	NILSON CUEVAS NIÑO	1426370	2025-11-07	2025-11-13	2025-11-11	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio fuga en acometida	112573	JORGE ARMANDO GUTIERREZ MOLANO	1396101	2025-11-14	2025-11-21	2025-11-19	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Prestación	Terminación del contrato	112575	JUAN JOSE SUA OYUELA	3379216	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-20	3	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Petición	Prestación	Terminación del contrato	112575	JUAN JOSE SUA OYUELA	3379216	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-20	3	-5		Cerrado y Archivado
Aseo	Petición	Prestación	Terminación del contrato	112575	JUAN JOSE SUA OYUELA	3379216	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-20	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Descuento por predio desocupado	112641	JOSE JAVIER NARANJO MILLAN	1151721	2025-11-14	2025-11-21	2025-11-19	2	-2		Cerrado y Archivado




f) Tiempo de Respuesta - 30 de noviembre de 2025

Servicio	Tipo Trámite	Causal	Detalle Causal	No. PQR	Solicitante	Código	Fecha	Fecha de Notificación	Fecha de Solución	Tiempo de Solución	Tiempo de Notificación	Fecha Traslado SSPD	Estado
Aseo	Reclamación	Facturación	Descuento por predio desocupado	112641	JOSE JAVIER NARANJO MILLAN	1151721	2025-11-14	2025-11-21	2025-11-19	2	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112643	JENNIFER ALEJANDRA GOMEZ MONTES	1134142	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-21	4	-4		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112643	JENNIFER ALEJANDRA GOMEZ MONTES	1134142	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-21	4	-4		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	112647	VICTOR MANUEL PATIÑO GIL	1060337	2025-11-14	2025-11-24	2025-11-20	3	-4		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	112647	VICTOR MANUEL PATIÑO GIL	1060337	2025-11-14	2025-11-24	2025-11-20	3	-4		Cerrado y Archivado
Aseo	Petición	Petición	INMUEBLE DESHABITADO	112650	LUZ MERY TORRES SILVA	5493897	2025-11-14	2025-11-26	2025-11-25	6	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112651	LADY JOHANA ROSAS AGUILAR	1378961	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-20	3	-5		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Cobros por promedio	112651	LADY JOHANA ROSAS AGUILAR	1378961	2025-11-14	2025-11-25	2025-11-20	3	-5		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113051	OSCAR MAURICIO BECERRA VARGAS	1140098	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-27	4	-4		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113051	OSCAR MAURICIO BECERRA VARGAS	1140098	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-27	4	-4		Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	113053	CONSTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES SAS CONTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES S.A.S	8514980	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-28	5	-3		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	113053	CONSTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES SAS CONTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES S.A.S	8514980	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-28	5	-3		Cerrado y Archivado
Aseo	Petición	Petición	ACTIVACION DEL SERVICIO DESPUES DE SUSPENSIÓN	113053	CONSTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES SAS CONTRUCCIONES E INVERSIONES COINARES S.A.S	8514980	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-28	5	-3		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113065	RIVERA CORREDOR JOSE ALEJANDRO	1164324	2025-11-21	2025-12-04	2025-12-03	8	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113065	RIVERA CORREDOR JOSE ALEJANDRO	1164324	2025-11-21	2025-12-04	2025-12-03	8	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113082	BLANCA INES CHAPARRO GOMEZ	1120421	2025-11-21	2025-11-26	2025-11-25	2	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113082	BLANCA INES CHAPARRO GOMEZ	1120421	2025-11-21	2025-11-26	2025-11-25	2	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113084	YAIRA GACIA	1124388	2025-11-21	2025-11-28	2025-11-26	3	-2		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113084	YAIRA GACIA	1124388	2025-11-21	2025-11-28	2025-11-26	3	-2		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113089	ALEJANDRO BELTRAN HURTADO	1134398	2025-11-21	2025-11-27	2025-11-26	3	-1		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113089	ALEJANDRO BELTRAN HURTADO	1134398	2025-11-21	2025-11-27	2025-11-26	3	-1		Cerrado y Archivado
Acueducto	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113103	LILLY MALDONADO	1145599	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-28	5	-3		Cerrado y Archivado
Alcantarillado	Reclamación	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	113103	LILLY MALDONADO	1145599	2025-11-21	2025-12-01	2025-11-28	5	-3		Cerrado y Archivado

Durante el proceso de evaluación correspondiente al mes de **noviembre de 2025**, se seleccionó una muestra representativa de **94 PQRS cerradas** con el propósito de verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos. El análisis realizado evidencia que las solicitudes fueron atendidas en un rango de **1 a 10 días**, lo que refleja una gestión ágil, eficiente y coherente con los estándares institucionales de oportunidad en la atención.

Adicionalmente, se verificó que el proceso de **notificación a los usuarios** se efectuó dentro del plazo máximo de **cinco (5) días**, conforme a lo dispuesto por la **normatividad vigente**,

	INFORMES		Tipo de Documento: FORMATO	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Código: 51.29.06.27	
			Versión 07	



833.25.01.00862.25

Página 18 de 27

garantizando así el adecuado cierre del ciclo de atención y fortaleciendo la transparencia y la confianza en el servicio prestado.

Estos resultados permiten concluir que el manejo de las PQRS durante el periodo evaluado presenta un desempeño positivo en términos de **oportunidad, cumplimiento y calidad** en la respuesta brindada a los ciudadanos.

g) Respuesta extemporáneas - 30 de noviembre de 2025

Servicio	Tipo Trámite	Causal	Detalle Causal	No. PQR	Solicitante	Código	Fecha	Fecha de Notificación	Fecha de Solución	Tiempo de Solución	Tiempo Notificación	Estado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	111910	LUZ NEYDA PAEZ GATIVA	1057972	2025-11-06	2025-12-01	2025-12-01	16	0	Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	111913	LIGIA SIBOCHE RAMIREZ	1128708	2025-11-06	2025-12-01	2025-12-02	17	1	Cerrado y Archivado
Acueducto	Petición	Prestación	Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	111943	MARIA ELSA VARGAS MONTAÑEZ	1047907	2025-11-06	2025-12-01	2025-12-01	16	0	Cerrado y Archivado

Tras analizar la información correspondiente a los tiempos de respuesta de las PQRS tramitadas durante el mes de noviembre de 2025, se evidenció que tres (3) solicitudes fueron respondidas por fuera de los términos establecidos. Lo anterior se debió a que las actividades en campo requeridas para la atención de estas PQRS son ejecutadas por la **Dirección Operativa de Acueducto**, la cual no entregó los insumos necesarios dentro de los plazos previstos, impidiendo así emitir la respuesta oportuna al usuario.

10. Plan de Mejoramiento

Con el fin de dar cumplimiento al Punto 13 del *Plan de Mejoramiento* relacionado con el seguimiento a las PQRS, en el cual se acordó **"implementar el uso del correo electrónico para notificaciones"** y **presentar un "informe de seguimiento de las PQRS, incluyendo la cantidad de notificaciones que se realizan por medios electrónicos"**, se procede a documentar los resultados correspondientes al periodo evaluado.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para realizar la notificación de las respuestas a las PQRS de los usuarios durante el mes de noviembre de 2025, especificando el uso de correo electrónico y otros canales de comunicación institucional empleados para garantizar la oportuna entrega de la información.

Medios de Notificación	Cantidad	Participación %
Semca	165	40%
Web	13	60%
WhatsApp	69	
Correo Oficial	142	
Notificación Personal	22	
Total Notificaciones sin costo	246	
Total	411	

Durante el mes de noviembre de 2025 se realizó un total de 411 notificaciones asociadas a las respuestas de las PQRS. De este total, **165** notificaciones fueron enviadas a través de la plataforma SEMCA, lo que corresponde al **40%** de los envíos realizados. Las **246** notificaciones restantes, equivalentes al **60%**, fueron gestionadas mediante los demás medios de comunicación institucional disponibles, tales como correo electrónico, entrega física o telefónica, según la necesidad de cada caso.


A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a los diferentes medios de comunicación utilizados para la notificación de las respuestas a las PQRS durante el mes de noviembre de 2025.

Notificaciones Página Web - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
1	4/11/2025	18380.25-18381.25	MARIA CUSTOD PARRA DE NIÑO	111703	31/10/2025	PAGINA WEB
2	4/11/2025	18384.25-18385.25	MARCO FIDEL TORRES ARIAS	111578	31/10/2025	PAGINA WEB
3	7/11/2025	18392.25-18393.25	DUMAR ANTONIO RUIZ ROA	110318	31/10/2025	PAGINA WEB
4	7/11/2025	18610.25-18611.25	HECTOR GARCIA	110635	6/11/2025	PAGINA WEB
5	12/11/2025	19165.25-19166.25	MARIA SABILITA URBANO	111376	11/11/2025	PAGINA WEB
6	13/11/2025	19260.25-19261.25	SHIRLEY GIRALDO EGUE	112230	12/11/2025	PAGINA WEB
7	13/11/2025	19271.25-19272.25	RUBIELA RIVEROS PEREZ	112228	12/11/2025	PAGINA WEB
8	13/11/2025	19275.25-19276.25	OCTAVIO ALVAREZ VARGAS	112232	12/11/2025	PAGINA WEB
9	13/11/2025	19278.25-19279.25	JESSICCA ADALIA RODRIGUEZ DIAZ	112233	12/11/2025	PAGINA WEB
10	14/11/2025	19288.25-19289.25	DUMAR ANTONIO RUIZ ROA	110318	13/11/2025	PAGINA WEB
11	14/11/2025	19316.25-19317.25	AURA MILENA CAMARGO CELY	111294	13/11/2025	PAGINA WEB
12	14/11/2025	19429.25-19432.25	ARQUIMEDES SALAMANCA PEÑA	112357	13/11/2025	PAGINA WEB
13	19/11/2025	19509.25-19511.25	ISABEL CRISTANCHO ROSAS	111948	18/11/2025	PAGINA WEB

Notificaciones Personal - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
1	5/11/2025	18131.25-18132.25	SHIRLEY SUSANA PEÑALOZA	110184	30/10/2025	NOTI. PERSONAL
2	6/11/2025	18602.25-18603.25	DIDIO ANTONIO ALBARRACIN PEREZ	111534	5/11/2025	NOTI AVISO
3	7/11/2025	18724.25-18725.25	ALVARO RAMIREZ MARROQUIN	110888	6/11/2025	PERSONAL
4	10/11/2025	18776.25-18777.25	ARACELIS ESTER AGUIRRE ALVAREZ	111367	7/11/2025	PERSONAL
5	10/11/2025	18813.25-18814.25	ANA VICTORIA ROSAS BELLO	111173	10/11/2025	PERSONAL
6	13/11/2025	19194.25-19195.25	ALEJANDRO BELTRAN HURTADO	20251605786-111615 RECURSO DE REPOSICIÓN	11/11/2025	PERSONAL
7	18/11/2025	19464.25-19465.25	ROSALBA DIAZ DUARTE	111674	14/11/2025	PERSONAL
8	18/11/2025	19492.25-19493.25	ARACELY CAMARGO BERNAL	112194	14/11/2025	PERSONAL
9	18/11/2025	19512.25-19513.25	LUZ MILA OLMOS	112360	18/11/2025	PERSONAL
10	19/11/2025	19514.25-19515.25	BELQUIS MABEL HERNANDEZ	112224	18/11/2025	PERSONAL
11	19/11/2025	19574.25-19575.25	ZULMAN MARTINEZ HERRERA	20251605876-112655	18/11/2025	PERSONAL
12	21/11/2025	19820.25-19821.25	LUIS LEOPOL RAMIREZ GARCIA	112757	20/11/2025	PERSONAL
13	25/11/2025	20364.25-20365.25	MARDOQUEO MORENO MARCIALES	112972	24/11/2025	PERSONAL
14	26/11/2025	20428.25-20429.25	YUDI JOHANA DIAZ MATTA	112147	25/11/2025	PERSONAL
15	26/11/2025	20432.25-20433.25	BETY BENITEZ	112495	25/11/2025	PERSONAL
16	26/11/2025	20434.25-20435.25	ZULMA CONSTANZA RONCANCIO	111904	25/11/2025	PLANILLA
17	26/11/2025	20460.25-204761.25	LUZ MERY ROJAS VACCA	111820	25/11/2025	PERSONAL
18	27/11/2025	20483.25-20484.25	YHON ASDRUBAL BEDOYA SIERRA	112240	26/11/2025	PERSONAL
19	27/11/2025	20489.25-20490.25	YORMAN SADIER GALINDEZ BERMUDEZ	111864	26/11/2025	PERSONAL
20	28/11/2025	20594.25-20595.25	CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS	113419	27/11/2025	PERSONAL
21	28/11/2025	20790.25-20791.25	DORIS LUCIA TORRES MOLANO	113417	27/11/2025	PERSONAL
22	28/11/2025	20829.25-20832.25	MARCELA CONTRERAS	112874	27/11/2025	PERSONAL

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 20 de 27

Notificaciones Correo Personal - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
1	5/11/2025	18471.25-18472.25	MAURO NIÑO	20251605761	4/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
2	6/11/2025	18563.25-18564.25	MARTHA LUCERO BARRERA TARACHE/ DIEGO HERNANDO DIAZ	111279	5/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
3	6/11/2025	18571.25-18572.25	LEIDY NATHALY VARGAS	111211	5/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
4	6/11/2025	18587.25-18588.25	MARIA CLEOFAS SEGUA GUANAY	111327	5/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
5	6/11/2025	18594.25-18595.25	HACIENDA CASA BLANCA	20251605618-111240	5/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
6	7/11/2025	18652.25-18653.25	OLGA LUCIA MELO CIPAGAUTA	111573	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
7	7/11/2025	18672.25-18673.25	SAUL BARRERA RODRIGUEZ	111437	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
8	7/11/2025	18686.25-18687.25	KATERINE GUTIERREZ	111625	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
9	7/11/2025	18688.25-18689.25	MARIA ADELINA CARDENAS ROJAS	111689	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
10	7/11/2025	18690.25-18691.25	OLDER SIABATO SANABRIA	111665	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
11	7/11/2025	18727.25-18728.25	JENIFFER ESTER MARRIAGA DUQUE	110974	6/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
12	10/11/2025	18742.25-18743.25	XIOMARA NAVARRO	20251605820-111818	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
13	10/11/2025	18752.25-18753.25	HIDALTH MARTINEZ ROJAS	111630	07/11/202	CORREO EMPRESARIAL
14	10/11/2025	18757.25-18758.25	MARLON CHICA ROA	20251605894- 20251605907-111814	7/11/2025	CORREO Y WHATSAAP
15	10/11/2025	18762.25-18763.25	CARLOS ENRIQUE SERNA CASTAÑO	111796	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
16	10/11/2025	18767.25-18768.25	FERNANDO ALVAREZ LESMES	111775	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
17	10/11/2025	18778.25-18779.25	ASTRID LORENZA MONROY	110904	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
18	10/11/2025	18782.25-18783.25	SIRLEY RODELO	111638	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
19	10/11/2025	18790.25-18791.25	EDILSON JAIME BARRERA RINCÓN	111604	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
20	10/11/2025	18792.25-18793.25	DUBAY DELGADO	111389	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
21	10/11/2025	18799.25-18800.25	LILIA MENDOZA SANCHEZ	111521	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
22	10/11/2025	18802.25-18803.25	DIANA CAROLINA GOMEZ RAMIREZ	111898	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
23	10/11/2025	18804.25-18805.25	YUREIMA MORENO CRUZ	111258	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
24	10/11/2025	18807.25-18808.25	ISADORA CALDERON VEGA	20251605722-111662	7/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
25	11/11/2025	18875.25-18876.25	HERCILIA CABRA MATEUS	20251605855-111806	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
26	11/11/2025	18877.25-18878.25	HERCILIA CABRA MATEUS	20251605855-111810	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
27	11/11/2025	18886.25-18887.25	NELLY ROCIO VARGAS RODRIGUEZ	111182	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
28	11/11/2025	18922.25-18923.25	GIANNI DE NIRO HERNANDEZ BERNAL	112021	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
29	11/11/2025	18927.25-18928.25	OSCAR FERNANDO JIMENEZ RIVEROS	111765	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
30	11/11/2025	18929.25-18930.25	HERCILIA CABRA MATEUS	20251605855-111808	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
31	11/11/2025	18931.25-18932.25	HERCILIA CABRA MATEUS	20251605855-111807	10/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
32	11/11/2025	19173.25-19174.25	MANUEL EMIDIO LEON GIL	20251605891	11/11/2025	CORREO EM. WhatsApp
33	12/11/2025	19100.25-19101.25	OLGA YASMIN CONSICIÓN CONSICIÓN	111617	11/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
34	12/11/2025	19120.25-19121.25	YUSLEYDI MERCCEDES OSPINA RUEDA	20251605731-111439	11/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
35	12/11/2025	19159.25-19160.25	LEONARDO ANDRÉS ALFONSO MORA	112004	11/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
36	12/11/2025	19171.25-19172.25	NILSON CCUEVAS NIÑO	112054	11/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
37	12/11/2025	19186.25-19187.25	HERCILIA CABRA MATEUS	20251605855-111811- 111812	11/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
38	14/11/2025	19310.25-19311.25	DELIA YINETH SIERRA	111946	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
39	14/11/2025	19398.25-19399.25	NESTOR JIMENEZ BARRERA	111853	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
40	14/11/2025	19417.25-19418.25	DIEGO LEONARDO RONDON	112020	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
41	14/11/2025	19427.25-19428.25	JOSE ICNACIO RIAÑO	111912	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
42	14/11/2025	19435.25-19436.25	ELVIA YOLANDA MAHECHA VASQUEZ	111882	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
43	14/11/2025	19408.25-19409.25	CLAUDIA CONSUELO PIRAGAUTA	112312	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
44	14/11/2025	19404.25-19405.25	FAVIO RINCON LIZARAZO	112279	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
45	14/11/2025	19308.25-19309.25	KATERIN URIBE	112154	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
46	14/11/2025	19331.25-19332.25	DIEGO LEONARDO RONDON	112017	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
47	14/11/2025	19430.25-19431.25	ZULMA YARID MARTINEZ ABRIL	111777	13/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
48	18/11/2025	19440.25-19441.25	LAURA HSSAI TALERO MONTAÑA	111723	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
49	18/11/2025	19446.25-19447.25	LAURA VANNESA VARGAS ZONA	2025160206009- 2025160206047 112210	PQR- 14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
50	18/11/2025	19454.25-19455.25	GRACIELA ECHEVERRIA PATIÑO	111668	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
51	18/11/2025	19472.25-19473.25	YENNY CAROLINA TRUJILLO DAZA	111836	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
52	18/11/2025	19474.25-19475.25	JANETH ANGEL QUIROZ	112350	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
53	18/11/2025	19478.25-19479.25	DIEGO LEONARDO RONDON	112019	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
54	18/11/2025	19480.25-19481.25	MARLON SANTIAGO GUZMAN LOPEZ	111854	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
55	18/11/2025	19496.25-19497.25	DARYS YOLETH JIMENEZ TUAY	111866	14/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
56	18/11/2025	19517.25-19518.25	DIANA PATRICIA MARIÑO RAMIREZ	111887	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 21 de 27

Notificaciones Correo Personal - 30 de noviembre de 2025

Item	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
57	18/11/2025	19570.25-19571.25	YORLEY PIDIACHE	20251605532-112742	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
58	19/11/2025	19528.25-19529.25	LIDA ALVAREZ SILVA	112353	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
59	19/11/2025	19530.25-19531.25	TATIANA ALEJANDRA GALINDO	112407	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
60	19/11/2025	19532.25-19533.25	GINETH STEFANNY GONZALEZ TELLEZ	20251605906-112534	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
61	19/11/2025	19537.25-19538.25	ANA VICTORIA ROSAS BELLO	112320	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
62	19/11/2025	19544.25-19545.25	DIANA CAROLINA GOMEZ RAMIREZ	111901	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
63	19/11/2025	19546.25-19547.25	JUVENAL ARIZA	112538	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
64	19/11/2025	19555.25-19556.25	DIANA CAROLINA NIEVES VANEGAS	111886	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
65	19/11/2025	19558.25-19559.25	HERNANDO GARCIA CARDOZO	111951	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
66	19/11/2025	19603.25-19604.25	ADOLFO OBANDO SANTAMARIA	112127	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
67	20/11/2025	19594.25-19595.25	JOSE MOISES ARIAS CALDERON	112454	18/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
68	20/11/2025	19682.25-19683.25	ARGEMIRO RIVERA CRISTANCHO	20251606046-112526	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
69	20/11/2025	19684.25-19686.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112764	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
70	20/11/2025	19696.25-19697.25	JAIIME ANDRES LUQUERNA	20251605909	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
71	20/11/2025	19733.25-19734.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112781	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
72	20/11/2025	19740.25-19741.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112783	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
73	20/11/2025	19742.25-19743.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112785	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
74	20/11/2025	19749.25-19750.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112774	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
75	20/11/2025	19752.25-19753.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112766	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
76	20/11/2025	19754.25-19755.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112803	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
77	20/11/2025	19756.25-19757.25	ELSA MARIA PEREZ MANCIPE	112405	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
78	20/11/2025	19762.25-19763.25	PABLO HERNANDEZ	112518	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
79	20/11/2025	19764.25-19765.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112778	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
80	20/11/2025	19767.25-19768.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112759	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
81	20/11/2025	19779.25-19780.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112802	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
82	20/11/2025	19781.25-19782.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112787	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
83	20/11/2025	19786.25-19787.25	HORTENCIA RODRIGUEZ GARCIA	111800	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
84	20/11/2025	19789.25-19790.25	JORGE ARMANDO GUTIERREZ	112573	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
85	20/11/2025	19796.25-19797.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112794	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
86	20/11/2025	19800.25-19801.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112801	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
87	20/11/2025	19804.25-19805.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112756	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
88	20/11/2025	19806.25-19808.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112804	19/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
89	21/11/2025	19811.25-19812.25	LIGIA AMPARO MONTOYA PEREIRA	112504	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
90	21/11/2025	19822.25-19823.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112768	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
91	21/11/2025	19837.25-19838.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112779	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
92	21/11/2025	19848.25-19850.25	LEIDY JULIETH CAMARGO SEGUA	20251605566-112788	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
93	21/11/2025	19853.25-19854.25	FABIO TORRES PEREZ	112474	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
94	21/11/2025	19855.25-19856.25	FABIO TORRES PEREZ	112478	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
95	21/11/2025	19857.25-19859.25	FABIO TORRES PEREZ	112476	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
96	21/11/2025	19888.25-19889.25	SIXTO ALBERTO AVENDAÑO	112409	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
97	21/11/2025	19890.25-19891.25	JUAN JOSE SUA OYUELA	20251606138-112575	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
98	21/11/2025	19900.25-19901.25	LADY JOHANA ROSAS AGUILAR	112651	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
99	21/11/2025	19914.25-19915.25	ANDRES FELIPE JIMENEZ	112616	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
100	21/11/2025	19916.25-19917.25	LUIS ARBEY GOYENECHÉ DURAN	2025160206032-112555	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
101	21/11/2025	19942.25-19943.25	ANA PRICILA MARTINEZ PEREZ	112488	20/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
102	24/11/2025	19951.25-19952.25	FABIAN RODRIGUEZ BALLESTROS	112745	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
103	24/11/2025	19995.25-19996.25	ADRIANA MARCELA LOZANO SANCHEZ	20251605940-111885	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
104	24/11/2025	20202.25-20203.25	JOSE MAURICIO TALERO RODRIGUEZ	111757	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
105	24/11/2025	20204.25-20206.25	MARCEDES MORA	112718	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
106	24/11/2025	20224.25-20225.25	JENNIFER ALEJANDRA GOMEZ	112643	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
107	24/11/2025	20226.25-20227.25	LIDIA ROSAURA ROJAS RODRIGUEZ	112591	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
108	24/11/2025	20241.25-20242.25	JAVIER ALFONSO RIVERA NIÑO	2025160206052	21/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
109	25/11/2025	20316.25-20317.25	JOSE TORRES	112746	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
110	25/11/2025	20350.25-20351.25	LUIS ENRIQUE CACERES	112834	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
111	25/11/2025	20366.25-20367.25	DIANA BAEZ ORTIZ	112963	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
112	25/11/2025	20377.25-20380.25	MARY LUZ SALCEDO VARGAS	2025160206165	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
113	25/11/2025	20384.25-20385.25	EDILSON MENDOZA GRANADOS	112369	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
114	25/11/2025	20386.25-20387.25	JUAN CARLOS CAMPO PAYARES	111755	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
115	25/11/2025	20390.25-20391.25	NATALY YAZMIN LEON SANCHEZ	112876	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
116	25/11/2025	20392.25-20393.25	NINI JOHANA NIÑO ACEVEDO	112968	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
117	25/11/2025	20398.25-20399.25	CLAUDIA ANDREA ACOSTA GUEVARA	112048	24/11/2025	CORREO EMPRESARIAL



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 22 de 27

Notificaciones Correo Personal - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
118	26/11/2025	20418.25-20419.25	LUISA GIL MARTINEZ	112085	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
119	26/11/2025	20420.25-20421.25	JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARIAS	112274	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
120	26/11/2025	20422.25-20423.25	YUSLEYDI MERCEDES OSPINA RUEDA	2025160206305	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
121	26/11/2025	20430.25-20431.25	LADY ADRIANA CALVO FRANCO	2025160206237	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
122	26/11/2025	20438.25-20439.25	JOSE ALEJANDRO RIVERA CORREDOR	2025160206258	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
123	26/11/2025	20442.25-20443.25	LETICIA RODRIGUEZ WILCHEZ	111986	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
124	26/11/2025	20444.25-20445.25	LUZ MERY TORRES SILVA	112650	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
125	26/11/2025	20449.25-20450.25	ELSA ESPERANZA PEREZ DUARTE	112498	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
126	26/11/2025	20452.25-20453.25	ARNULFO PORRAS ABRIL	112347	25/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
127	27/11/2025	20501.25-20502.25	JORGE SANCHEZ	20251606190-113013	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
128	27/11/2025	20508.25-20509.25	EDWIN ALONSO MARIÑO ORTIZ	20251606160-112930	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
129	27/11/2025	20514.25-20515.25	VICTOR HUGO DIAZ MESA	113203	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
130	27/11/2025	20517.25-20518.25	AMELIA SUCEL CABULO JIMENEZ	113231	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
131	27/11/2025	20523.25-20524.25	LEIDY JOHANA MELO	113139	26/12/2025	CORREO EMPRESARIAL
132	27/11/2025	20512.25-20513.25	ELSA AMAYA GUTIERREZ	113172	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
133	27/11/2025	20525.25-20526.25	JOSE DE LA CRUZ LOPE MORA	113236	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
134	27/11/2025	20485.25-20486.25	OSCAR JAVIER SALAMANCA	112982	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
135	27/11/2025	20510.25-20511.25	BERTHA CECILIA FONSECA PEREZ	112680	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
136	27/11/2025	20521.25-20522.25	RICARDO ABRIL SANTOS	2025160206218	26/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
137	27/11/2025	20571.25-20572.25	PATRICIA DIAZ MOLANO	PLAZA ALCARAVAN	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
138	28/11/2025	20545.25-20546.25	CARLOS ORLANDO PEREZ ROJAS	2025160206152-112910	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
139	28/11/2025	20554.25-20555.25	MARIA VICTORIA GUEVARA	113285	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
140	28/11/2025	20563.25-20564.25	JEFFERSSON VEGA CRUZ	2025160206205	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
141	28/11/2025	20576.25-20577.25	DENIS YAMILE INOCENCIO	113070	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL
142	28/11/2025	20610.25-20611.25	ZORAIDA ROBLES GARCÉS	112272	27/11/2025	CORREO EMPRESARIAL

Notificaciones Correo - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
1	4/11/2025	17921.25-17922.25	CESAR ORLANDO PEÑA BASTO	20251605408-110139	28/10/2025	CORREO
2	4/11/2025	18360.25-18361.25	MARIA FRANCISCA CARRILLO MEJIA	110804	31/10/2025	CORREO
3	4/11/2025	18362.25-18363.25	JAIRO GONZALEZ VEGA	20251605496-111618	31/10/2025	CORREO
4	4/11/2025	18364.25-18365.25	JAVIER EDUARDO OSPINA CASTAÑO	20251605511-111643	31/10/2025	CORREO
5	4/11/2025	18372.25-18373.25	EMILSE TUMAY DUARTE	20251605624-111612	31/10/2025	CORREO
6	4/11/2025	18378.25-1379.25	JESUS LEONARDO GARCIA NOSSA	111072	31/10/2025	CORREO
7	4/11/2025	18382.25-18383.25	SANDRA LILIANA HERNANDEZ	20251605806-111688	31/10/2025	CORREO
8	4/11/2025	18386.25-18387.25	LUZ CLARA FERRER PABON	20251605653	31/10/2025	CORREO
9	4/11/2025	17856.25-17857.25-17858.25	PATRICIA QUIÑONES CABEZAS/ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA	20251605413	27/10/2025	CORREO
10	5/11/2025	18032.25-18033.25	MARIA AURORA ORTEGA URBANO	109994	28/10/2025	CORREO
11	5/11/2025	18419.25-18420.25	JIEFANG CHEN	110825	4/11/2025	CORREO
12	5/11/2025	18455.25-18456.25	CARLINA ALBARRACIN HERNANDEZ	20251605536-111260	4/11/2025	CORREO
13	5/11/2025	18467.25-18468.25	RICAU RTE ROJAS BAHAMON	20251605603-110930	4/11/2025	CORREO
14	5/11/2025	18474.25-18476.25	MARIA OLGA GALINDO ALONSO	110997	04/11/2025	CORREO
15	5/11/2025	18486.25-18487.25	EDY ESPERANZA PRECIADO ARIAS	111551	4/11/2025	CORREO
16	5/11/2025	18510.25-18511.25	FLOR TRANSITO CAMARGO	110871	4/11/2025	CORREO
17	5/11/2025	18540.25-18541.25	JOSE ALFREDO MORENO BAYONA	20251605543-111263	5/11/2025	CORREO
18	5/11/2025	18422.25-18424.25	EDGAR LANDINEZ MARTINEZ	110732	4/11/2025	CORREO
19	5/11/2025	18423.25-18425.25	HECTOR BALAGUERA QUINTERO	110848	4/11/2025	CORREO
20	5/11/2025	18426.25-18427.25	JENNIFER SAMIRA RODRIGUEZ	110859	4/11/2025	CORREO
21	5/11/2025	18428.25-18429.25	MARIA EUGENIA CARO CARO	111704	4/11/2025	CORREO
22	5/11/2025	18432.25-18433.25	ADOLFO SANCHEZ GARCIA	110709	4/11/2025	CORREO
23	5/11/2025	18491.25-18492.25	ANA LUCIA MORENO AMAYA	110727	4/11/2025	CORREO
24	5/11/2025	18504.25-18505.25	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	20251605635-110933	4/11/2025	CORREO
25	5/11/2025	18506.25-18507.25	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	20251605635-111830	4/11/2025	CORREO



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 23 de 27

Notificaciones Correo - 30 de noviembre de 2025

Item	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
26	5/11/2025	18439.25-18440.25	ALEXER ANTONIO MARTINEZ CALDERON	110536	4/11/2025	CORREO
27	5/11/2025	18459.25-18460.25	NANCY ISABEL TORRES JEREZ	20251605589-110937	4/11/2025	CORREO
28	5/11/2025	18481.25-18482.25	MONICA LILIANA CELY RIVERA	110774	4/11/2025	CORREO
29	5/11/2025	18489.25-18490.25	GLORIA MILENA MANRIQUE VARGAS	110851	4/11/2025	CORREO
30	5/11/2025	18495.25-18496.25	JAVIER BAYONA PONGUTA	110927	4/11/2025	CORREO
31	6/11/2025	18521.25-18522.25	HECTOR ANTONIO CAMARGO	20251605615-111607 RECURSO DE REPOSICIÓN	5/11/2025	CORREO
32	6/11/2025	18524.25-18526.25	HECTOR ANTONIO CAMARGO	20251605616-111608 RECURSO DE REPOSICIÓN	5/11/2025	CORREO
33	6/11/2025	18528.25-18529.25	DIANA PATRICIA PEREA	111011	5/11/2025	CORREO
34	6/11/2025	18531.25-18532.25	DAVID PEÑA	110910	5/11/2025	CORREO
35	6/11/2025	18536.25-18537.25	ALBA TERESA BARRETO ROJAS	111123	5/11/2025	CORREO
36	6/11/2025	18538.25-18539.25	DIANA PATRICIA PEREA	111012	5/11/2025	CORREO
37	6/11/2025	18542.25-18543.25	MARINA ACHAGUA GARRIDO	111127	5/11/2025	CORREO
38	6/11/2025	18548.25-18549.25	JOSE MOISES ARIAS CALDERON	111208	5/11/2025	CORREO
39	6/11/2025	18554.25-18555.25	MARIA NAZARIA GUTIERREZ PEREZ	111055	5/11/2025	CORREO
40	6/11/2025	18556.25-18557.25	NINI JOHANA CALDERON VEGA	111259	5/11/2025	CORREO
41	6/11/2025	18558.25-18559.25	LINDA DORIS ORTIZ	111214	5/11/2025	CORREO
42	6/11/2025	18560.25-18561.25	LUZ MIRIAM RODRIGUEZ CETINA	20251605739-111515	5/11/2025	CORREO
43	6/11/2025	18570.25-18573.25	JOSE GOMEZ	110946	5/11/2025	CORREO
44	6/11/2025	18574.25-18575.25	GERARDO PEREZ BARRERA	20251605704-111262	5/11/2025	CORREO
45	6/11/2025	18579.25-18581.25	NEFER GUTIERREZ	111329	5/11/2025	SEMCA
46	6/11/2025	18585.25-18586.25	GINNA FERNANDA NIETO	111308	5/11/2025	CORREO
47	6/11/2025	18589.25-18590.25	HERNEY GONZALEZ AVE	111083	5/11/2025	CORREO
48	6/11/2025	18597.25-18598.25	SANNDRÁ MILENA ALZATE MARTINEZ	111362	5/11/2025	CORREO
49	6/11/2025	18599.25-18600.25	JOSE FRANC CAMARGO FUENTES	111575	5/11/2025	CORREO
50	6/11/2025	18604.25-18605.25	JESUS MARIA ESTRADA RAMIREZ	111150	5/11/2025	CORREO
51	6/11/2025	18606.25-18607.25	ORLANDO PLATA PEDROZA	111666	5/11/2025	CORREO
52	6/11/2025	11608.25-18609.25	NANCY ROSERO LOPEZ	111093	5/11/2025	CORREO
53	6/11/2025	18592.25-18593.25	JAVIER ALFONSO RIVERA NIÑO	20251605659	5/11/2025	CORREO
54	7/11/2025	18568.25-18568.25	EDITH TRILLOS	110739	6/11/2025	CORREO
55	7/11/2025	18612.25-18613.25	ROSALBA GUTIERREZ	111559	6/11/2025	CORREO
56	7/11/2025	18614.25-18615.25	MYRIAN ALARCON RODRIGUEZ	20251605757-111512	6/11/2025	CORREO
57	7/11/2025	18621.25-18622.25	RICARDO RODRIGUEZ	111356	6/11/2025	CORREO
58	7/11/2025	18628.25-18630.25	FLOR MARITZA CORREDOR MORENO	111155	6/11/2025	CORREO
59	7/11/2025	18674.25-18675.25	OMAIRA RODRIGUEZ	111378	6/11/2025	CORREO
60	7/11/2025	18676.25-18677.25	CESSAR ALBERTO TRUJILLO	111680	6/11/2025	CORREO
61	7/11/2025	18694.25-18695.25	NELSON JOYA JOYA	110886	6/11/2025	CORREO
62	7/11/2025	18698.25-18699.25	BERTHA LADINO DE VARGAS	20251605733-111455	6/11/2025	CORREO
63	7/11/2025	18714.25-18715.25	EFREN GARCIA	111464	6/11/2025	CORREO
64	7/11/2025	18717.25-18718.25	FERNANDA MARTINEZ	111669	6/11/2025	CORREO
65	10/11/2025	18646.25-18647.25	DANIEL FERNANDO DIAZ SANCHEZ	20251605623-110929	6/11/2025	CORREO
66	10/11/2025	18682.25-18683.25	HUGO SANCHEZ	20251605634-110915	6/11/2025	CORREO
67	10/11/2025	18733.25-18734.25	FLOR HERNANDEZ NARANJO	111526	7/11/2025	CORREO
68	10/11/2025	18735.25-18736.25	YEIMY PAOLA LINARES BOHORQUEZ	111232	7/11/2025	CORREO
69	10/11/2025	18737.25-18738.25	FRANCY CHAPARRO	111154	7/11/2025	CORREO
70	10/11/2025	18745.25-18746.25	JANET SHIRLEY ROMERO	111580	7/11/2025	SEMCA-NOT/PERSONAL
71	10/11/2025	18748.25-18749.25	JOSE MIGUEL PINZON PULIDO	111550	7/11/2025	CORREO
72	10/11/2025	18760.25-18761.25	SONIA LORENA ACOSTA CALA	111446	7/11/2025	CORREO
73	10/11/2025	18765.25-18766.25	ROSA MARGARITA TOTAITIVE	111679	7/11/2025	CORREO
74	10/11/2025	18769.25-18770.25	EMERITO KIRIETEKE KUYOTEKA	111787	7/11/2025	CORREO
75	10/11/2025	18773.25-18774.25	FLOR ANGELA GOMEZ BAEZ	20251605313-110039	7/11/2025	CORREO
76	10/11/2025	18785.25-18786.25	MARIA CECILIA FLOREZ	111137	7/11/2025	CORREO
77	10/11/2025	18794.25-18795.25	JOSE LEONARDO BAICUE GONZALEZ	111205	7/11/2025	CORREO



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

833.25.01.00862.25

Página 24 de 27

Notificaciones Correo - 30 de noviembre de 2025



Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
78	10/11/2025	18796.25-18797.25	YOLANDA AGUIRRE PEDRAOS	20251605736-111489	7/11/2025	CORREO
79	10/11/2025	18829.25-18830.25	MARTHA PATRICIA MORENO ESPINOSA	20251605759-111491	10/11/2025	CORREO
80	10/11/2025	18831.25-18832.25	JENNIFER ALEJANDRA GOMEZ	111366	10/11/2025	CORREO
81	11/11/2025	18868.25-18869.25	VANESSA CAICEDO	111871	10/11/2025	CORREO
82	11/11/2025	18888.25-18889.25	RICARDO MORALES	111233	10/11/2025	CORREO
83	11/11/2025	18893.25-18894.25	ANGEL EDUARDO CRISTANCHO	111964	10/11/2025	CORREO
84	11/11/2025	18920.25-18921.25	GLADYS NUÑEZ BERMUDEZ	111350	10/11/2025	CORREO
85	11/11/2025	19067.25-19068.25	DEGNY GRACIELA DIAZ	111342	10/11/2025	CORREO
86	11/11/2025	19076.25-19077.25	LAUREANO RODRIGUEZ ALARCON	20251605756-111609	10/11/2025	CORREO
87	12/11/2025	18610.25-18611.25	ANGELA MARIA PULIDO	111114	06/11/2025	CORREO
88	12/11/2025	19090.25-19091.25	SAUL BARRERA RODRIGUEZ	111436	11/11/2025	CORREO
89	12/11/2025	19102.25-19103.25	HANS LEANDRO CASTAÑEDA PIDIACHE	111883	11/11/2025	CORREO
90	12/11/2025	19104.25-19105.25	LEIDY VARON	111656	11/11/2025	CORREO
91	12/11/2025	19129.25-19130.25	MARIA ISABEL BERNAL	20251605883 -111792	11/11/2025	CORREO
92	12/11/2025	19167.25-19168.25	JOSE CARLOS BOHORQUEZ CARO	111634	11/11/2025	CORREO
93	12/11/2025	19182.25-19183.25	YESID ALEXANDER CACERES	111990	11/11/2025	CORREO
94	12/11/2025	19192.25-19193.25	YUDY MESA	111770	11/11/2025	CORREO
95	12/11/2025	19196.25-19197.25	MARTHA LUCIA SIBOCHE	111773	11/11/2025	CORREO
96	12/11/2025	19200.25-19201.25	NATALIA ANDREA CALDERON	111842	11/11/2025	CORREO
97	13/11/2025	19223.25-19224.25	MIGUEL ANTONIO BARRERA	111780	12/11/2025	CORREO
98	13/11/2025	19233.25-19234.25	PATRICIA ORTIZ LEMUS	111661	12/11/2025	CORREO
99	13/11/2025	19242.25-19243.25	HENRY LEONEL GAONA BARRERA	20251605872-111785	12/11/2025	CORREO
100	13/11/2025	19244.25-19245.25	ANGELA MARIA VALENCIA	111176	12/11/2025	CORREO
101	13/11/2025	19246.25-19247.25	LIGIA SIBOCHE RAMIREZ	111300	12/11/2025	CORREO
102	13/11/2025	19248.25-19249.25	CARLOS ENRIQUE DAZA	112152	12/11/2025	CORREO
103	13/11/2025	19262.25-19263.25	FREDY COLORADO GONZALEZ	112146	12/11/2025	CORREO
104	13/11/2025	19273.25-19274.25	ROSA ELENA VILLAMARIN RODRIGUEZ	112129	12/11/2025	CORREO
105	13/11/2025	19231.25-19232.25	ADRIANA MARCELA LOZANO SANCHEZ	20251605724-111692-20251605969	12/11/2025	CORREO
106	14/11/2025	19437.25-19438.25	ANDREA GUZMAN	112180	13/11/2025	CORREO
107	14/11/2025	19424.25-19426.25	MARIA VILLEGAS	112289	13/11/2025	CORREO
108	14/11/2025	19415.25-19426.25	HAROLD GONZALEZ	112323	13/11/2025	CORREO
109	14/11/2025	19388.25-19389.25	LUZ NELLY MENDOZA CHACON	112245	13/11/2025	CORREO
110	14/11/2025	19392.25-19393.25	ANA SIXTA PEREZ CRUZ	20251605906-111815-111917	13/11/2025	CORREO
111	18/11/2025	19449.25-19451.25	JIEFANG CHEN	20251605833-111753	14/11/2025	CORREO
112	18/11/2025	19452.25-19453.25	DARWIN BOLIVAR	111732	14/11/2025	CORREO
113	18/11/2025	19459.25-19460.25	MARIA LEYDA DIAZ	111819	14/11/2025	CORREO
114	18/11/2025	19462.25-19463.25	DIONISIO ARNUBIO GONZALEZ	112034	14/11/2025	CORREO
115	18/11/2025	19470.25-19471.25	RICARDO VANEGAS GAMA	111863	14/11/2025	CORREO
116	19/11/2025	19173.25-19174.25	HUGO EMILIO SANCHEZ	20251605708-20251605744 20251605746-112652	Y 12/11/2025	CORREO
117	19/11/2025	19534.25-19535.25	JHON ALEXANDER BARAHONA GUERRERO	20251605876-111816	18/11/2025	CORREO
118	19/11/2025	19563.25-19564.25	LUIS ALFONSO SANCHEZ ARGUELLO	112006	18/11/2025	CORREO
119	19/11/2025	19565.25-19566.25	SAUL ALBERTO RAMOS SIERRA	112343	18/11/2025	CORREO
120	20/11/2025	19791.25-19792.25	JOSE JAVIER NARANJO MILLAN	112641	19/11/2025	CORREO
121	20/11/2025	19798.25-19799.25	LUIS ALFREDO ALBARRACIN	112330	19/11/2025	CORREO
122	21/11/2025	19818.25-19819.25	JAIME PARRA GAITAN	112683	20/11/2025	CORREO
123	21/11/2025	19830.25-19831.25	VICTOR MANUEL PATIÑO GIL	112647	20/11/2025	CORREO
124	21/11/2025	19832.25-19833.25	GERMAN TORRES ARANGO	112761	20/11/2025	CORREO
125	21/11/2025	19902.25-19903.25	LEIDA YANETH BOHORQUEZ REYES	112485	20/11/2025	CORREO
126	21/11/2025	19905.25-19909.25	ANGELINO SALAZAR PAEZ	20251605920-20251605921-112014 RECURSO DE REPOSICIÓN	20/11/2025	CORREO
127	21/11/2025	19938.25-19939.25	JAIRO GONZALEZ VEGA	20251605966-112016 RECURSO DE REPOSICIÓN	20/11/2025	CORREO
128	24/11/2025	20210.25-20211.25	MARIA EUGENIA ZORRO	112878	21/11/2025	CORREO

Notificaciones Correo - 30 de noviembre de 2025

Ítem	Fecha de Entrega	Radicado	Usuario	N. PQR Y/O Radicado	Fecha de Oficio	Medio de envío
129	24/11/2025	20212.25-20213.25	ALVARO HERNANDO MENDEZ AVELLA	111891	21/11/2025	CORREO
130	24/11/2025	20214.25-20215.25	MARIA LUISA SANCHEZ ESPINOSA	112720	21/11/2025	CORREO
131	24/11/2025	20222.25-20223.25	MARIA YOLEIDA PUERTO PACAGUI	111945	21/11/2025	CORREO
132	24/11/2025	20229.25-20230.25	LUZ MARINA CARDOZO SOLANO	112873	21/11/2025	CORREO
133	24/11/2025	20239.25-20240.25	LUIS ALIRIO PAEZ PAEZ	2025160206031	21/11/2025	CORREO
134	24/11/2025	20208.25-20209.25	ANA EMERITA RINCON ALBARRACIN	2025160206021 -2025160206235 PQR-112389	21/11/2025	CORREO
135	25/11/2025	20303.25-20304.25	YANETH VARGAS	2025160206177-112909	24/11/2025	CORREO
136	25/11/2025	20370.25-20371.25	HUGO JOSE MALDONADO URBANO	2025160206191-112811	24/11/2025	CORREO
137	25/11/2025	20373.25-20374.25	MARIA FLOR ANGELA AMEZQUITA	112958	24/11/2025	CORREO
138	25/11/2025	20414.25-20415.25	CARLOS NIRAY VERA BALAGUERA	112931	24/11/2025	CORREO
139	25/11/2025	20426.25-20427.25	MAURICIO AMAYA AMAYA	2025160206216	25/11/2025	CORREO
140	26/11/2025	20416.25-20417.25	ANA MILDRED VEGA	111953	25/11/2025	CORREO
141	26/11/2025	20424.25-20425.25	MONICA ESPERANZA CACERES CRISTIANO	112007	25/11/2025	CORREO
142	26/11/2025	20436.25-20437.25	BLANCA INES CHAPARRO GOMEZ	113082	25/11/2025	CORREO
143	26/11/2025	20454.25-20455.25	MAGDA SULENY BUENDIA ALBARAN	112935	25/11/2025	CORREO
144	26/11/2025	20456.25-20457.25	JOSE TIRSO TALERO CAMARGO	112665	25/11/2025	CORREO
145	27/11/2025	20496.25-20497.25	ELSA YANETH GUZMAN RODRIGUEZ	112448	26/11/2025	CORREO
146	27/11/2025	20519.25-20520.25	LUCY VARGAS	113115	26/11/2025	CORREO
147	27/11/2025	20529.25-20530.25	CARLOS HERNANDO MORENO	113234	26/11/2025	CORREO
148	28/11/2025	20542.25-20543.25	MARTHA LINARES	113357	27/11/2025	CORREO
149	28/11/2025	20547.25-20548.25	ZULMA PATRICIA SANCHEZ ACOSTA	112994	27/11/2025	CORREO
150	28/11/2025	20549.25-20550.25	CECILIA GALINDO	112911	27/11/2025	CORREO
151	28/11/2025	20552.25-20553.25	CRISTIAN LEANDRO GARZON LEMES	2025160206169-112913	27/11/2025	CORREO
152	28/11/2025	20557.25-20558.25	MIGNOLIA EFIDILTA CORDOBA	112983	27/11/2025	CORREO
153	28/11/2025	20569.25-20570.25	FABIO FUENTES ACERO	113411	27/11/2025	SEMCA
154	28/11/2025	20591.25-20592.25	JUVER EZEQUIEL COTINCHARA	113243	27/11/2025	CORREO
155	28/11/2025	20597.25-20598.25	LEONILDE HERMINDA VEGA/CARLOS MURILLO	113410	27/11/2025	SEMCA
156	28/11/2025	20561.25-20562.25	OSCAR MAURICIO BECERRA VARGAS	2025160206200-113051	27/11/2025	CORREO
157	28/11/2025	20573.25-20574.25	OMAIRA VILLEGAS CONTRERAS	2025160206288-113143	27/11/2025	CORREO
158	28/11/2025	20587.25-20588.25	ANA ISABEL BECERRA CAMARGO	112415	27/11/2025	CORREO
159	28/11/2025	20603.25-20604.25	HECTOR ALIRIO PEREZ	113395	27/11/2025	SEMCA
160	28/11/2025	20607.25-20608.25	JAVIER SILVA PEÑARANDA	113407	27/11/2025	SEMCA
161	28/11/2025	20784.25-20786.25	INGRID TORRES	112837	27/11/2025	CORREO
162	28/11/2025	20792.25-20793.25	JOSE MARTINEZ MARTINEZ	113378	27/11/2025	SEMCA
163	28/11/2025	20585.25-20589.25	CESAR FERNANDO MARTINEZ LUNA	111908	27/11/2025	CORREO
164	28/11/2025	20842.25-20843.25	HENRY ALEXANDER CAMARGO	113361	27/11/2025	CORREO
165	28/11/2025	20861.25-20862.25	MARIZOL CARDENAS	112028	27/11/2025	SEMCA

11. Conclusiones:

- El análisis integral de la gestión de las PQRS al 30 de noviembre de 2025 evidencia avances significativos en la eficiencia institucional y en la calidad del servicio prestado por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP. La disminución del **4%** en el volumen total de solicitudes frente a enero, junto con la alta proporción de requerimientos atendidos (**16.832 de 21.620**), refleja un proceso de mejora continua sustentado en la optimización de procedimientos, el fortalecimiento de los canales de atención y una mayor capacidad de respuesta.
- La composición de las PQRS muestra una concentración importante en reclamos y peticiones, lo que confirma la necesidad de seguir fortaleciendo la gestión preventiva y la resolución temprana de inquietudes asociadas a la prestación del servicio.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 904.209.754-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 26 de 27

- El mes de noviembre muestra un comportamiento especialmente favorable, con la menor cantidad de PQRS recibidas y de casos pendientes por cerrar, lo cual evidencia una mejora en la capacidad operativa o una disminución natural de las inconformidades de los usuarios.
- El análisis de la muestra de **94 PQRS** evaluadas para el mes de noviembre de 2025 demuestra un desempeño favorable en la gestión institucional. Las solicitudes fueron atendidas en un tiempo que oscila entre 1 y 10 días, evidenciando eficiencia, oportunidad y cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al usuario. Asimismo, la verificación del proceso de notificación confirma que todas las comunicaciones fueron realizadas dentro del plazo máximo de cinco (5) días, garantizando el adecuado cierre del ciclo de gestión y fortaleciendo la transparencia del proceso.
- Estos resultados permiten concluir que, durante el periodo evaluado, la entidad mantuvo un nivel positivo de desempeño en términos de oportunidad, cumplimiento normativo y calidad en la atención brindada. El comportamiento observado reafirma el compromiso institucional con la mejora continua y con la prestación de un servicio ágil y confiable para los ciudadanos.
- **En cumplimiento del Punto 13 del Plan de Mejoramiento**, la entidad avanzó en la implementación y seguimiento del uso del correo electrónico y demás medios electrónicos para la notificación de las respuestas a las PQRS. El análisis correspondiente al mes de noviembre de 2025 permitió documentar de manera detallada los canales utilizados y evidenciar que la entidad ha fortalecido sus mecanismos de comunicación, garantizando la entrega oportuna y adecuada de la información a los usuarios. Este ejercicio contribuye a mejorar la trazabilidad, eficiencia y transparencia en la gestión de las PQRS, consolidando el compromiso institucional con la modernización y la atención de calidad.

12.Recomendaciones:

1. Fortalecer la gestión y cierre en el Sistema de Información Comercial.

- Capacitar al personal responsable en el manejo adecuado de la plataforma para asegurar el registro oportuno y completo de cada PQRS.
- Implementar controles internos periódicos que permitan identificar y corregir rezagos administrativos antes del cierre de cada mes.

2. Consolidar el uso de medios electrónicos sin descuidar los demás canales.

- Continuar promoviendo el correo electrónico y SEMCA como medios ágiles y trazables.
- Mantener y fortalecer los demás canales (WhatsApp, página web, correo institucional, notificación personal).

3. Mejorar la articulación entre áreas operativas y administrativas

- Establecer tiempos máximos para la entrega de información desde las áreas operativas, evitando retrasos en las respuestas.

4. Realizar seguimiento mensual a los indicadores clave

- Monitorear la proporción de PQRS recibidas, atendidas y cerradas.

5. Reforzar la comunicación al usuario

- Implementar mensajes informativos que orienten a los usuarios sobre los canales disponibles para presentar solicitudes y recibir notificaciones.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00862.25

Página 27 de 27

6. Asegurar la continuidad del Plan de Mejoramiento

- Mantener un seguimiento riguroso de los compromisos asumidos, especialmente los relacionados con modernización, digitalización y atención al ciudadano.

De esta manera, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta el informe de gestión correspondiente al mes de noviembre de 2025, destacando los avances alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo. El análisis desarrollado permite evidenciar el compromiso institucional con el fortalecimiento continuo de los procesos, la optimización de los tiempos de respuesta y la consolidación de mecanismos de atención más eficientes y orientados al usuario.



ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Líder 1 ATC y PQR

Gestión Documental:
Original 1: Destinatario principal
Original 2: Serie Documental

