

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 994.001.732-4</p>	<b>INFORMES</b>		
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
			<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07

833.25.01.00202.26

Página 1 de 13

<b>TITULO:</b>	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 31 de marzo de 2026.
<b>FECHA:</b>	13 de abril de 2026
<b>ELABORÓ:</b>	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
<b>OBJETO:</b>	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 31 de marzo de 2026
<b>DESTINATARIOS:</b>	<p><b>Diego Fernando Ramirez Naizaque //</b> Agente Especial.</p> <p><b>Iván Mauricio Forero García //</b> Subgerente de Asuntos Corporativos.</p> <p><b>Juan Bernardo Saldarriaga Elorza //</b> Director Gestión de Usuarios y Comercialización.</p> <p><b>William Alberto Salcedo Albarracín //</b> Jefe Oficina de Control Interno de Gestión.</p> <p><b>Freddy Alexander Larrota Cantor //</b> Líder Oficina Consumo, Medición y Facturación.</p> <p><b>Zulma Yojana Pérez Rojas //</b> Líder 1. Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización.</p> <p><b>Tania Beatriz Bohórquez Rojas //</b> Líder 1. Oficina Fidelización y Nuevas Cuentas.</p>
<b>RECIBI:</b>	


## 1. Introducción.

El presente informe tiene como finalidad analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP durante el primer trimestre de 2026. A través de este análisis se busca identificar el comportamiento, las tendencias y las causas más recurrentes de las solicitudes presentadas por los usuarios, así como detectar áreas críticas que inciden en su percepción y nivel de satisfacción, aportando insumos para la mejora continua y la eficiencia en 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 sólo 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 sólo 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.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>		
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
			<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07

833.25.01.00202.26

Página 2 de 13

## 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 primer trimestre de 2026, 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, durante el primer trimestre de 2026. 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 seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Empresa, de conformidad con lo exigido por la normatividad vigente.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 994.000.754-4</p>	<b>INFORMES</b>		
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
			<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07

833.25.01.00202.26

Página 3 de 13

- Ley 142 de 1994.
- Ley 689 de 2001.
- 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 1109.24 del 18 de septiembre de 2024 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 02015.23, 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 No. 1077 de 2015
- Demás normatividad vigente.

El 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)** sostener 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 Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

A través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las PQRS se convierten en una herramienta clave para la mejora continua, al facilitar la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio, garantizar el cumplimiento normativo y promover la toma de decisiones basadas en información confiable. De esta manera, se contribuye al aumento de la satisfacción de los usuarios, al fortalecimiento de la confianza institucional y al logro de resultados con valor público.

## 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 Técnico - Comercial ERP 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 ( $\leq 15$  días hábiles)
- **Herramientas:** Tablas dinámicas, gráficos de tendencia, indicadores de eficiencia.

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

833.25.01.00202.26

Página 4 de 13

- **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.

## 8. Recurso Humano.

A continuación, se muestra el personal que, a partir del 4 de noviembre de 2025, asumió 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.

<b>Personal adscrito a la Oficina de PQRS con nuevas actividades a partir del 4 de noviembre de 2025</b>				
<b>Ítem</b>	<b>Funcionario</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Actividad</b>
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	Término Indefinido	ATC
11	Diego Fabian Jiménez Ramirez	Auxiliar Administrativo	Término 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	Término Indefinido	Control y seguimiento
15	Hector Julio Rodríguez Africano	Operario	Término Indefinido	Inspecciones
16	Marcos Mesa	Operario	Término Fijo	Inspecciones
17	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQRS	Término Indefinido	General

## 9. Resultado del seguimiento.

Con el fin 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 conforman la gestión de estas solicitudes, radicadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados. Este seguimiento permite identificar avances, verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y fortalecer la trazabilidad de los trámites, garantizando una atención oportuna, eficiente y alineada con los procesos institucionales.



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

833.25.01.00202.26

Página 5 de 13

En la actualidad se tienen habilitados los canales de atención para recepción de PQRS: **1)** De manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en las instalaciones administrativas de la Empresa; **2)** Virtual a través del correo electrónico [pqr@eaaay.gov.co](mailto:pqr@eaaay.gov.co) y [eaaay@eaaay.gov.co](mailto:eaaay@eaaay.gov.co) para las peticiones, quejas y reclamos; y el correo [denuncias@eaaay.gov.co](mailto:denuncias@eaaay.gov.co) para todas las denuncias que la comunidad quiera realizar con relación al comportamiento de los trabajadores y/o funcionarios de La Empresa; **3)** Se tiene habilitada la línea de atención vía WhatsApp para la recepción de PQRS.

#### Etapas del seguimiento:

- Comportamiento de las PQRS y su tendencia.
- Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.
- Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.
- Análisis de PQRS por servicio.
- Análisis de PQRS por canal de presentación.
- PQRS por causal de requerimiento.

- Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas - Primer Trimestre de 2026						
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Total, PQRS vigencia 2026	Variación enero - marzo	Variación %
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	4,880	192	94%
VEOLIA	124	97	74	295	-50	6%
<b>Totales:</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>
<b>Número días</b>	21	20	21			
<b>Promedio atendidas día</b>	78	88	85			

Durante el primer trimestre de 2026, las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentaron un aumento de 142 casos al comparar marzo frente a enero de 2026. Este crecimiento tuvo un impacto directo en la operación, al traducirse en un aumento del promedio diario de solicitudes atendidas, que pasó de 78 a 85 PQRS por día. (ver cuadro anterior)

Este comportamiento se aparta de la tendencia esperada de disminución y pone de manifiesto debilidades estructurales en la prestación del servicio, especialmente en los procesos y actividades desarrollados por las áreas que concentran mayores niveles de inconformidad por parte de los usuarios. El incremento en las PQRS no solo evidencia oportunidades de mejora en la atención al usuario, sino que señala la necesidad de revisar y optimizar la ejecución de los procesos misionales y de apoyo que originan recurrencia en las solicitudes.

En este contexto, resulta prioritario fortalecer las acciones preventivas y correctivas a nivel de las áreas que de acuerdo con sus actividades generan inconformidad a los usuarios, promoviendo ajustes operativos, estandarización de procedimientos y controles que permitan reducir las causas recurrentes de inconformidad. Asimismo, se recomienda consolidar estrategias orientadas a la calidad del servicio, con el fin de disminuir la generación de PQRS, mejorar la experiencia del usuario y asegurar una gestión más eficiente y alineada con las expectativas institucionales.

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

<b>Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento - Primer Trimestre de 2026</b>							
Variable	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Peticiones	662	736	656	2,054	-6	39.7%	↘
Quejas	4	5	2	11	-2	0.2%	↘
Reclamos	750	800	858	2,408	108	46.5%	↗
Recurso de Reposición	0	2	2	4	2	0.1%	↗
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	29	7	0.6%	↗
Solicitud de Información	20	5	5	30	-15	0.6%	↘
Novedades de Usuario	193	205	241	639	48	12.3%	↗
<b>Totales:</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron **5.175 PQRS**, las cuales constituyen una fuente clave de información para evaluar la percepción del usuario, el desempeño de los procesos y la calidad del servicio. El análisis de su distribución permite identificar prioridades y orientar acciones de mejora. (ver cuadro anterior)

Al analizar la distribución de las PQRS por tipo de requerimiento, se evidencia que las reclamaciones concentran la mayor participación, con **2.408 casos**, equivalentes al **46,5%** del total, lo que refleja un nivel significativo de inconformidades por parte de los usuarios. En segundo lugar, se encuentran las peticiones, con **2.054 registros (39,7%)**, las cuales evidencian una alta demanda de información, trámites y solicitudes formales. Finalmente, las novedades de usuario representan **639 casos (12,3%)**, mostrando una menor incidencia en comparación con los demás tipos de requerimiento, aunque continúan siendo relevantes para la gestión administrativa y la actualización de información.

c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

<b>Comportamiento de los tiempos de solución Primer Trimestre vigencia 2026</b>						Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	Total, PQRS	Cumplimiento	
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	3,347	65%	-14
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	586	11%	196
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	874	17%	39
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	368	7%	-79
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0%	0
<b>Total, general</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>100%</b>	<b>142</b>

El análisis de las PQRS por tiempo de respuesta evidencia un desempeño favorable en los rangos de atención (ver cuadro anterior) **(i)** Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron 5.175 PQRS, de las cuales 3.347 (65%) fueron resueltas de manera inmediata (para efectos del análisis se clasifican como solución en un (-1- día). Este resultado refleja una adecuada gestión y correcta clasificación de las PQRS, así como la priorización de una atención oportuna, más detallada y acorde con la naturaleza de cada solicitud presentada por los usuarios, **(ii)** Del total de 5.175 PQRS recibidas, 586 solicitudes (**11 %**) fueron atendidas en un plazo de 2 a 5 días. Este segmento refleja requerimientos que, por su nivel de complejidad o necesidad de validaciones adicionales, demandaron un tiempo de gestión

superior al de la atención inmediata, sin afectar de manera significativa la oportunidad global del servicio, **(iii)** Las PQRS resueltas en un plazo de 6 a 10 días corresponden a 874 solicitudes, lo que representa el 17% del total de 5.175 recibidas. Este grupo concentra aquellos requerimientos de mayor nivel de complejidad, que demandan análisis técnicos, verificación de información o articulación con otras áreas, **(iv)** Las PQRS resueltas en un plazo entre 11 - 15 días ascienden a 368 solicitudes, equivalentes al **7%** del total de 5.175 recibidas. Este porcentaje corresponde a casos de mayor complejidad, que requieren evaluaciones más exhaustivas o la intervención de múltiples áreas, **(v)** Durante el primer trimestre de 2026 no se evidencian respuestas extemporáneas, lo que refleja un cumplimiento total de los tiempos de atención establecidos para la gestión de las PQRS. Este resultado evidencia un adecuado control de los plazos, una gestión oportuna por parte de las áreas responsables y una correcta articulación entre los equipos de atención. Asimismo, la ausencia de retrasos contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios en los canales institucionales y demuestra avances en la eficiencia operativa del proceso.

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio Primer Trimestre de 2026							
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Acueducto	840	989	953	2,782	113	54%	↑
Alcantarillado	502	497	538	1,537	36	30%	↑
Aseo	169	180	212	561	43	11%	↑
Veolia	124	97	74	295	50	6%	↓
<b>Totales:</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	


A partir de la clasificación de las PQRS por servicio durante el trimestre, se evidencia una alta concentración de solicitudes en el servicio de acueducto, el cual registra **2.782 PQRS**, equivalentes al **54 % del total de 5.175 PQRS recibidas**. Este resultado confirma que más de la mitad de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias están asociadas a este servicio, lo que lo posiciona como el **principal foco de atención institucional** y sugiere la persistencia de problemáticas recurrentes que impactan de manera directa la percepción y satisfacción de los usuarios.

En segundo lugar, el **servicio de alcantarillado** reporta **1.537 PQRS**, representando el **30% del total**. Aunque su participación es significativamente menor frente al acueducto, sigue siendo elevada, lo que indica que los temas relacionados con este servicio —como rebosamientos, taponamientos, mantenimiento de redes o atención de emergencias— continúan generando un volumen importante de requerimientos ciudadanos y requieren estrategias de mejora sostenida.

El **servicio de aseo**, por su parte, registra **561 PQRS**, correspondientes al **11 % del total**, lo cual refleja una participación moderada. Este nivel sugiere que, si bien el servicio presenta situaciones que motivan la generación de PQRS, su impacto en comparación con acueducto y alcantarillado es menor, aunque no debe subestimarse, especialmente en aspectos relacionados con frecuencia de recolección, barrido y limpieza urbana.

Finalmente, la **empresa privada Veolia** concentra **295 PQRS**, equivalentes al **6 % del total**, siendo el servicio con menor participación relativa



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 904.600.755-4</p>	<b>INFORMES</b>		
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
			<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 07

833.25.01.00202.26

Página 8 de 13

e) Análisis de PQRS por canal de presentación.

<b>Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Primer Trimestre 2026</b>							
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	13	84	-31	2%	↓
Escrita	62	61	57	180	-5	3%	↓
Telefónica	41	50	58	149	17	3%	↑
Verbal	1,488	1,625	1,649	4,762	161	92%	↑
<b>Totales:</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	

Al realizar el análisis por canales de presentación (ver tabla anterior) durante el primer trimestre de 2026, los canales de presentación de **PQRS** registraron un total de **5.175** solicitudes. De estas, **4.762** correspondieron a radicaciones **verbales**, **149** se realizaron por vía telefónica, **180** fueron escritas y **84** ingresaron a través de correo electrónico.

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.

f) Análisis de PQRS por causales de requerimiento

<b>Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026</b>					
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	1,173	22.7%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	269	316	255	840	16.2%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	646	12.5%
Reposición del medidor	158	251	183	592	11.4%
Modificaciones factura Veolia	124	97	74	295	5.7%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	34	147	2.8%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	28	133	2.6%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	57	189	3.7%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	87	165	3.2%
Inconformidad por desviación significativa	36	28	40	104	2.0%
Cobros inoportunos	35	19	6	60	1.2%
Solicitud Nueva	30	21	16	67	1.3%
Modificación por proceso de aforo	28	6	9	43	0.8%
Terminación del contrato	24	18	28	70	1.4%
Fuga en el medidor	23	23	29	75	1.4%
Activación del servicio después de suspensión	22	36	11	69	1.3%
Solicitud información del usuario	17	12	6	35	0.7%
Medidor Hurtado	13	28	37	78	1.5%
Activación del servicio en el sistema	12	4	13	29	0.6%
Respuesta Recurso SSPD	12	18	12	42	0.8%
Inconformidad con el Aforo	9	4	2	15	0.3%
Revisión filtro de medidor	8	17	13	38	0.7%
Suspensión Temporal	8	0	0	8	0.2%
Petición para cambio de registro	7	4	4	15	0.3%
Cobro por número de unidades independientes	6	3	0	9	0.2%
Anomalías en el medidor	4	1	2	7	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	2	5	11	0.2%



# INFORMES

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

833.25.01.00202.26

Página 9 de 13

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026					
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Total	Variación
Descuento por predio desocupado	4	12	20	36	0,7%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	0	10	0,2%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	0	0	6	6	0,1%
Estrato incorrecto	3	0	0	3	0,1%
Pagos sin abono en cuenta	3	5	1	9	0,2%
Revisión medidores de inmueble	3	14	6	23	0,4%
Traslado de medidor	3	10	4	17	0,3%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	6	16	0,3%
Inmueble deshabitado	2	12	11	25	0,5%
Lectura Incorrecta	2	1	0	3	0,1%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	0	1	0,0%
Compra cámara de registro	1	0	0	1	0,0%
Fuga en el inmueble	1	0	0	1	0,0%
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	0	2	0,0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	8	19	0,4%
Desviación abierta en oficina	0	2	2	4	0,1%
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	3	7	0,1%
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	4	6	0,1%
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	13	21	0,4%
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	3	0,1%
Quejas Administrativas	0	1	1	2	0,0%
Tarifa Incorrecta	0	4	1	5	0,1%
<b>Total</b>	<b>1,635</b>	<b>1,763</b>	<b>1,777</b>	<b>5,175</b>	<b>100%</b>

Al realizar el análisis de las PQRS del primer trimestre de 2026, por causal de requerimiento (ver cuadro anterior) se evidencia que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en causales asociados al proceso de facturación, siendo la causal **cobros por promedio**, con 1.173 PQRS (22.7%), lo que refleja una alta sensibilidad de los usuarios frente a este tipo de facturación. En segundo lugar, se ubica la causal **inconformidad con la medición del consumo o producción facturado**, que registra 840 PQRS (16.2%), indicando preocupaciones persistentes en torno a la exactitud de los consumos registrados.


Posteriormente, se encuentra la causal **cambio de información por solicitud del usuario**, con 646 PQRS (12.5%), lo que sugiere una demanda creciente de actualización de datos y ajustes administrativos. Finalmente, la causal **reposición del medidor** presenta 592 PQRS (11.4%), reflejando necesidades de renovación o revisión técnica de los equipos de medición.

Este comportamiento evidencia que las principales inquietudes de los usuarios se concentran en aspectos relacionados con la **facturación, la medición del consumo y la actualización de información**, lo cual orienta la necesidad de fortalecer los procesos de revisión técnica, mejorar y reforzar los mecanismos de comunicación para prevenir inconformidades.

## 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 de marzo de 2026.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para realizar las notificaciones de las respuestas a las PQRS de los usuarios durante el primer trimestre de

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

833.25.01.00202.26

Página 10 de 13

2026, detallando el uso de correo electrónico y otros canales institucionales empleados. Estos mecanismos incluyen tanto medios digitales como físicos, los cuales permiten garantizar la entrega oportuna y efectiva de la información, así como asegurar la trazabilidad de cada comunicación.

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Primer Trimestre de 2026								
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Total	variación	%	%	%
						Enero	Febrero	Marzo
Web	2	0	0	2	-2			
Notificación Personal	32	20	16	68	-12			
WhatsApp	57	94	89	240	37	77%	60%	56%
Correo Oficial	182	163	128	473	-19			
Total, Notificaciones sin costo	273	277	233	783	4			
Notificaciones SEMCA	83	186	183	452	103	23%	40%	44%
<b>Total, Notificaciones</b>	<b>356</b>	<b>463</b>	<b>416</b>	<b>1,235</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Tarifa de envío unitario	8,925	8,925	8,925	Promedio % otros canales		64%		
Costo de envío SEMCA	2,436,525	2,472,225	2,079,525	Promedio % SEMCA		36%		
<b>Ahorro en Enero</b>	<b>6,988,275</b>			<b>% Total</b>		<b>100%</b>		

Durante el primer trimestre 2026 se realizaron un total de **1.235 notificaciones** asociadas a las respuestas de las PQRS. De este total, **452 notificaciones** fueron enviadas a través de la plataforma **SEMCA**, representando un promedio del **36%** de los envíos efectuados. Las **783 notificaciones restantes**, equivalentes al **64%**, se gestionaron mediante los demás medios de comunicación institucional disponibles, tales como **correo electrónico, WhatsApp, página y entrega física**.

La implementación y uso de diferentes medios de notificación para dar respuesta a los usuarios generó un ahorro económico significativo. Como resultado de esta estrategia, se evidenció una reducción de costos, asociados al envío de notificaciones por SEMCA, por valor de **\$6.988.275** durante el primer trimestre de 2026, optimizando los recursos institucionales sin afectar la oportunidad ni la calidad de la comunicación con los usuarios.

No obstante, al ahorro económico generado por el envío de notificaciones se suma el hecho de que el funcionario que anteriormente se encontraba designado de manera exclusiva para realizar notificaciones personales, actualmente viene desarrollando de forma adicional actividades de inspección en campo dentro del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), lo cual ha permitido optimizar el uso del recurso humano y fortalecer la atención integral de dicho proceso.

## 11. Conclusiones:

- En síntesis, el aumento de las PQRS en el primer trimestre de 2026 evidencia una desviación de la tendencia esperada y falencias en la prestación del servicio. Este comportamiento exige intervenir con urgencia los procesos de las áreas con mayor inconformidad, mediante acciones preventivas, correctivas y de mejora continua. Su adecuada implementación permitirá disminuir la recurrencia de PQRS, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la eficiencia institucional.
- El comportamiento de las PQRS por tipo de requerimiento evidencia que las **reclamaciones constituyen el principal tipo de requerimiento**, concentrando casi la mitad del total registrado, lo cual refleja un nivel relevante de inconformidad por parte de

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


833.25.01.00202.26

Página 11 de 13

los usuarios y señala la necesidad de priorizar acciones correctivas y preventivas en la prestación del servicio. Asimismo, la alta participación de las **peticiones** pone de manifiesto una demanda significativa de información y trámites, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la comunicación y optimizar los procesos de atención.

- El comportamiento de las PQRS por tiempo de respuesta durante el primer trimestre de 2026 evidencia una gestión eficiente, oportuna y controlada, con el 100% de las solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos y una alta capacidad de resolución inmediata (65%). La distribución equilibrada en los rangos de mayor tiempo de respuesta refleja una adecuada clasificación y atención diferenciada según la complejidad, sin generar rezagos ni respuestas extemporáneas, lo que fortalece la eficiencia operativa y la confianza de los usuarios en el proceso institucional.
- El análisis de las PQRS por servicio durante el trimestre evidencia un comportamiento claramente diferenciado, así como una alta concentración de requerimientos en los servicios de acueducto y alcantarillado, lo que permite identificar prioridades claras en la gestión institucional. El servicio de acueducto, con 2.782 PQRS (54% del total), se consolida como el principal foco de atención, reflejando la persistencia de problemáticas recurrentes que afectan de manera directa la percepción y satisfacción de los usuarios y que requieren acciones correctivas inmediatas y estructurales. Le sigue el servicio de alcantarillado, con 1.537 PQRS (30 %), cuyo volumen de solicitudes indica la necesidad de fortalecer las estrategias de mantenimiento, prevención y respuesta oportuna ante situaciones operativas.
- Aunque en menor proporción, el **servicio de aseo, con 561 PQRS (11 %)**, mantiene una participación relevante que demanda seguimiento continuo para mejorar aspectos relacionados con la frecuencia de recolección, barrido y limpieza urbana. Por su parte, la **empresa privada Veolia, con 295 PQRS (6 %)**, presenta la menor participación relativa frente a los demás servicios. En conjunto, estos resultados proporcionan un **insumo estratégico para la toma de decisiones**, la priorización de recursos y la implementación de planes de mejora orientados a reducir el volumen de PQRS y elevar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.
- En el primer trimestre de 2026, el análisis del comportamiento de los canales de presentación de PQRS evidencia una marcada preferencia de los usuarios por los mecanismos de atención directa e inmediata, especialmente la radicación verbal, la cual concentra la gran mayoría de las solicitudes recibidas. Esta tendencia confirma la importancia estratégica de mantener y fortalecer estos canales presenciales y de contacto directo, no solo en términos de capacidad operativa, sino también en la calidad del servicio brindado.
- Asimismo, aunque los canales escritos, telefónicos y electrónicos presentan una menor participación, continúan siendo medios relevantes que requieren una gestión eficiente, garantizando un registro adecuado, una correcta clasificación de las solicitudes y la trazabilidad de la información. En conjunto, estos resultados resaltan la necesidad de optimizar los procesos de atención multicanal, con el fin de asegurar respuestas oportunas, confiables y alineadas con las expectativas de los usuarios.
- El análisis de las PQRS correspondientes al primer trimestre de 2026 evidencia que las principales causas de inconformidad de los usuarios se concentran, de manera predominante, en aspectos relacionados con la facturación y la medición del consumo. La alta participación de la causal *cobros por promedio* refleja una sensibilidad significativa de



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

833.25.01.00202.26

Página 12 de 13

los usuarios frente a este tipo de facturación, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar los controles, la transparencia y la comunicación asociada a su aplicación. De igual forma, la recurrencia de solicitudes por inconformidad con la medición del consumo o producción facturado señala la importancia de fortalecer los procesos técnicos de verificación y garantizar la confiabilidad de los datos registrados.

- Adicionalmente, las causales asociadas a cambios de información solicitados por los usuarios y a la reposición de medidores evidencian una demanda constante de ajustes administrativos y de mantenimiento o renovación de los equipos de medición. En conjunto, estos resultados orientan a la entidad a priorizar acciones de mejora en los procesos de facturación, medición y gestión de información del usuario, así como a reforzar los mecanismos de comunicación preventiva, con el fin de reducir la recurrencia de PQRS y fortalecer la confianza de los usuarios en el servicio prestado.
- **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 primer trimestre de 2026 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

- Implementar un plan integral de mejora orientado al fortalecimiento del **proceso de facturación y medición del consumo**, que incluya la revisión periódica de los criterios aplicados en los cobros por promedio, el reforzamiento de los controles técnicos sobre la lectura y verificación de los medidores, y la actualización oportuna de los equipos que presenten fallas recurrentes. Adicionalmente, se sugiere optimizar los procesos administrativos relacionados con la actualización de la información del usuario y fortalecer los canales de comunicación, mediante estrategias claras y preventivas que permitan informar oportunamente sobre los procesos de facturación y atención. Estas acciones contribuirán a mitigar riesgos operativos y reputacionales, reducir la reincidencia de PQRS y mejorar la percepción y confianza de los usuarios en el servicio.
- **La Oficina de Control Interno de Gestión**, hace la recomendación que **todas las solicitudes recibidas deberán ser radicadas de manera formal y oportuna**, sin excepción alguna. Esta directriz aplica igualmente para aquellas solicitudes que estén relacionadas con **procesos de cobro coactivo**, independientemente del canal de recepción o de la etapa en la que se encuentre el trámite.
- La radicación obligatoria de dichas solicitudes tiene como finalidad garantizar la trazabilidad, el control documental, la transparencia en la gestión y el adecuado seguimiento de los requerimientos de los usuarios, así como el cumplimiento de los procedimientos internos y de los lineamientos normativos vigentes. El incumplimiento de esta instrucción podrá generar observaciones por parte de los entes de control y afectar la eficiencia del proceso administrativo.

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

833.25.01.00202.26

Página 13 de 13

### 13. Puntos para fortalecer:

#### 1. 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).

#### 2. 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.
- Identificar las principales causas que originan los reclamos comerciales con el fin de realizar mesas de trabajo trimestralmente con las áreas que por sus actividades se generen PQRS, además se programaran de manera extemporánea si se requiere.

#### 3. Realizar seguimiento mensual a los indicadores clave

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

#### 4. Reforzar la comunicación al usuario

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

#### 5. 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 primer trimestre de 2026, destacando los avances alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo.



**ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN**

Líder 1 ATC y PQR

Elaboró: Ana Cecilia Rodríguez Farfán // Líder 1 PQR y ATC.

Gestión Documental:

Original 1: Destinatario principal

Original 2: Serie Documental



