 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.795-2</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

833.25.01.00352.26

Página 1 de 15

TÍTULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 31 de mayo de 2026.
FECHA:	10 de junio de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 31 de mayo de 2026
DESTINATARIOS:	<p>Diego Fernando Ramirez Naizaque // Agente Especial.</p> <p>Iván Mauricio Forero García // Subgerente de Asuntos Corporativos.</p> <p>Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización.</p> <p>William Alberto Salcedo Albarracín // Jefe Oficina de Control Interno de Gestión.</p> <p>Freddy Alexander Larrota Cantor // Líder Oficina Consumo, Medición y Facturación.</p> <p>Zulma Yojana Pérez Rojas // Líder 1. Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización.</p> <p>Tania Beatriz Bohórquez Rojas // Líder 1. Oficina Fidelización y Nuevas Cuentas.</p>
RECIBI:	

1. Introducción.

El presente informe analiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, con corte al 31 de mayo de 2026, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.


Este análisis permite identificar el comportamiento, tendencias y principales causas de las solicitudes ciudadanas, así como riesgos y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Asimismo, se articula con las dimensiones de MIPG, fortaleciendo el desempeño institucional y la generación de valor público.

La gestión de PQRS se consolida como un elemento estratégico para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua. Su adecuada atención contribuye al cumplimiento de estándares de calidad, satisfacción del usuario y gestión institucional, en coherencia con los requisitos del FURAG.

El informe integra resultados cuantitativos y cualitativos, evalúa la efectividad de las acciones implementadas y formula recomendaciones para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la gestión.

En este contexto, se constituye en una herramienta de apoyo para la alta dirección, orientada al seguimiento de la gestión y al cumplimiento de los objetivos estratégicos, promoviendo la eficiencia, sostenibilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos en el Municipio de Yopal.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.900.755-4</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

833.25.01.00352.26

Página 2 de 15

2. Objetivo.

Analizar la gestión de las PQRS de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, a 31 de mayo de 2026, con el fin de identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el cumplimiento normativo, aportando a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo institucional.

3. Objetivos Específicos.

- Clasificar y analizar las PQRS recibidas, al 31 de mayo de 2026, según su tipología y canales de atención, para identificar su comportamiento.
- Identificar las causas más frecuentes y tendencias de las PQRS, determinando focos críticos en la prestación de los servicios.
- Evaluar la oportunidad y cumplimiento en los tiempos de respuesta, frente a estándares normativos y metas institucionales.
- Definir acciones de mejora correctivas y preventivas orientadas a optimizar la calidad del servicio y reducir la recurrencia de solicitudes.
- Generar insumos estratégicos para la toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo de la gestión.

4. Alcance.


Este informe presenta el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa, con corte a 31 de mayo de 2026. Su alcance comprende:

- **Canales de recepción:** atención presencial, telefónica, correo electrónico, página web y demás medios oficiales habilitados por la Empresa.
- **Variables analizadas:** tipología de PQRS, volumen de solicitudes mensual, causas recurrentes, tiempos de respuesta y nivel de cumplimiento normativo.
- **Limitaciones:** el análisis se fundamenta exclusivamente en la información registrada en el sistema de gestión de PQRS de la Empresa, sin incorporar encuestas externas ni estudios adicionales de percepción.
- **Propósito:** generar información clave para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la relación con los usuarios.

5. Marco Normativo.

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP se fundamenta en el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios y el derecho de petición, principalmente en las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la Ley 1755 de 2015 y el CPACA (Ley 1437 de 2011), que establecen los derechos de los usuarios y los tiempos y condiciones de respuesta. Asimismo, se articula con la Ley 1474 de 2011 en materia de transparencia y control, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y el Decreto 1077 de 2015 como norma sectorial. Complementariamente, las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 720 de 2015 regulan



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</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

833.25.01.00352.26

Página 3 de 15

aspectos tarifarios, mientras que el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna 1109.24 de 2024 orientan procedimientos específicos de atención y gestión. Este marco garantiza una atención oportuna, transparente y enfocada en la mejora continua del servicio.

6. Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La gestión de las PQRS en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP se integra de manera directa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), consolidándose como un instrumento clave para el mejoramiento continuo, el fortalecimiento del servicio al ciudadano y la generación de valor público.

Esta gestión se articula principalmente con las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados y Evaluación de Resultados, permitiendo que las solicitudes de los usuarios se conviertan en insumos relevantes para la toma de decisiones, la optimización de procesos y la planeación institucional basada en evidencia.

La atención oportuna, transparente y eficaz de las PQRS fortalece los principios de legalidad, responsabilidad y enfoque al ciudadano, garantizando trazabilidad, calidad en la atención y cumplimiento de los tiempos establecidos. Asimismo, los indicadores asociados (tiempos de respuesta, causas recurrentes, reincidencia y satisfacción del usuario) aportan a la medición del desempeño institucional, la identificación de riesgos y la definición de acciones de mejora.

En el marco del FURAG, la gestión de PQRS proporciona evidencia sobre la capacidad institucional de respuesta, la implementación del enfoque de servicio al ciudadano y el fortalecimiento de la transparencia, contribuyendo al cumplimiento de los estándares del MIPG.

En síntesis, la adecuada gestión de las PQRS fortalece una administración orientada a resultados, centrada en el ciudadano y enfocada en la calidad, eficiencia y mejora continua de los servicios públicos prestados.

7. Metodología.


El análisis de las PQRS se realiza con un enfoque basado en datos, orientado a identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora.

- **Fuente:** Sistema de Gestión Técnico-Comercial (ERP) y módulo de PQRS.
- **Variables clave:** radicación y cierre, canal de atención, tipología, servicio asociado, causal (SSPD-SUI) y estado.
- **Análisis:** volumen y comportamiento de PQRS, participación por tipo y servicio, tiempos de respuesta y cumplimiento normativo (≤ 15 días hábiles).
- **Herramientas:** tableros de control, tablas dinámicas e indicadores de gestión.
- **Cumplimiento:** verificación de tiempos, trazabilidad, protección de datos y reporte a la SSPD (SUI).
- **Resultados:** identificación de causas críticas, evaluación del desempeño y definición de acciones de mejora para fortalecer la calidad del servicio y la toma de decisiones.

8. Recurso Humano.

A partir del 4 de noviembre de 2025, se asignó un equipo responsable de la gestión integral de las PQRS, garantizando la continuidad del servicio, la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esta reorganización fortaleció la eficiencia



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

833.25.01.00352.26

Página 4 de 15

operativa, optimizó los tiempos de respuesta y aseguró una atención alineada con los estándares institucionales.

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS DEL TRABAJADOR	CARGO
1	Marco Aurelio Mesa Rivero	Mensajero (Inspecciones en campo y notificaciones personales)
2	Héctor Julio Rodríguez Africano	Inspector (Inspecciones en campo y notificaciones personales)
3	Wilson Useche Arévalo	Inspector (Control y Seguimiento a PQRS)
4	Ines Roselly Díaz Albarracín	Auxiliar Administrativo (Direccionamiento Usuario)
5	Edilce Burgos Botía	Auxiliar Administrativo (ATC Virtual)
6	Diego Fabian Jiménez Ramírez	Auxiliar Administrativo (ATC)
7	Johny Alveiro Duran	Inspector (ATC)
8	Laura Melisa Castro	Auxiliar Administrativo (ATC)
9	Claudia Lorena Aranguren Avella	Operativo (ATC)
10	Mónica Julieth Cruz Rodríguez	Auxiliar Administrativo (Seguimiento correos y QfDocument)
11	Nini Johana Vianchá	Auxiliar Administrativo (Notificaciones)
12	Jhon Jairo Avendaño	Auxiliar Administrativo (Análisis y Respuestas)
13	Wilmer Javier Vargas Torres	Auxiliar Administrativo (Análisis y Respuestas)
14	Jinna Lizbeth Parra Sánchez	Técnico (Análisis y Respuestas)
15	Paola Policarpa Perilla Cárdenas	Tecnólogo (Análisis y Respuestas)
16	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnólogo (Análisis y Respuestas)
17	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQRS

9. Resultado del seguimiento.


Con el propósito de fortalecer el control y la mejora continua en la atención al usuario, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realiza el seguimiento sistemático a la gestión de las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales habilitados, lo cual permite monitorear el estado de cada trámite, verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y asegurar la trazabilidad de los casos, garantizando así una atención oportuna, eficiente y organizada con los lineamientos institucionales.

La Empresa dispone actualmente de los siguientes canales para la recepción de PQRS:

- **Presencial:** En las oficinas administrativas.
- **Virtual:** A través de los correos pqr@eaaay.gov.com, eaaay@eaaay.gov.co; y denuncias@eaaay.gov.co para reportes relacionados con funcionarios.
- **WhatsApp:** Línea habilitada para la recepción de solicitudes.

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.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.766-4</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				

833.25.01.00352.26

Página 5 de 15

a) Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas a 31 de mayo de 2026								
Variable	2026					PQRS vigencia 2026	Variación	Particip. %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	1,606	8,171	-79	94.6%
VEOLIA	124	97	74	71	100	466	29	5.4%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	-50	100%
Número días laborales	21	20	21	20	19			
Promedio atendidas día	78	88	85	88	90			
Promedio atendidas por funcionario día	20	22	21	22	23			

El comportamiento de las PQRS en mayo de 2026 evidencia una leve disminución de 50 solicitudes, pasando de 1.756 a 1.706 requerimientos atendidos. A pesar de esta reducción, la demanda de atención al usuario se mantiene estable, lo que continúa ejerciendo una presión significativa sobre los procesos de gestión y los tiempos de respuesta.

La EAAAY EICE ESP concentró el 94,6% de las PQRS acumuladas entre enero y mayo de 2026, con 8.171 solicitudes, manteniéndose como el principal generador de requerimientos. En mayo registró 1.606 casos, con una disminución de 79 frente a abril, conservando altos niveles de atención.

Veolia, por su parte, representó el 5,4% del total, con 100 PQRS en mayo, evidenciando un incremento de 29 casos respecto al mes anterior.


En este contexto, se evidencia un incremento en el promedio diario de atenciones, que pasó de 88 solicitudes en abril a 90 en mayo de 2026, reflejando una mayor carga operativa en el proceso de atención al usuario. Esta gestión fue asumida con la misma cantidad de personal disponible, alcanzando un promedio de 23 solicitudes atendidas por funcionario, lo que evidencia la eficiencia y capacidad de respuesta del equipo frente al aumento de las solicitudes. (ver gráfico anterior)

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a mayo de 2026									
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Peticiones	662	736	656	573	650	3,277	77	37.9%	↑
Quejas	4	5	2	1	6	18	5	0.2%	↑
Reclamos	750	800	858	940	834	4,182	-106	48.4%	↓
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	7	-3	0.1%	↓
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	15	17	61	2	0.7%	↑
Solicitud de Información	20	5	5	1	8	39	7	0.5%	↑
Novedades de Usuario	193	205	241	223	191	1,053	-32	12.2%	↓
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	-50	100%	

Al comparar mayo frente a abril de 2026, se observa una relativa estabilidad en el volumen total de PQRS (1.706 vs. 1.756), aunque con variaciones relevantes en su composición, lo que evidencia cambios en la naturaleza de los requerimientos atendidos.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.750-4</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		

833.25.01.00352.26

Página 6 de 15

Los reclamos continúan siendo el principal motor de la demanda, presentando una disminución de 106 casos (de 940 a 834), lo que consolida su tendencia a la baja y sugiere una reducción en las inconformidades de los usuarios.

En contraste, las peticiones registran un incremento de 77 casos (de 573 a 650), concentrando la mayor variación del periodo y evidenciando un cambio en la dinámica de los requerimientos hacia solicitudes de información o gestión, más que de insatisfacción.

Por su parte, las novedades de usuario registran una leve reducción de 32 casos (de 223 a 191), manteniendo un comportamiento relativamente estable. Los demás tipos de requerimiento presentan variaciones marginales, sin impacto significativo en el total.

Se evidencia una disminución en las inconformidades, reflejada en la reducción de los reclamos, mientras que las peticiones aumentan, indicando un cambio hacia requerimientos de información y gestión. En general, las demás categorías se mantienen estables, consolidando un comportamiento equilibrado en las PQRS.


c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución a mayo de 2026								Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, PQRS	Cumplimiento	
Pqrs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	1,040	5,342	62%	85
Pqrs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	131	1,013	12%	-165
Pqrs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	238	1,526	18%	-176
Pqrs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	297	756	8%	206
Pqrs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	0%	0
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	100%	-50

En el marco del fortalecimiento de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), y de las acciones orientadas a optimizar la atención al usuario, durante el periodo evaluado se consolidó un seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y solución. Esto permitió mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de los términos normativos establecidos.

Como resultado de las acciones de mejora implementadas en el proceso de atención al usuario, se evidencia un comportamiento favorable en los tiempos de solución. En efecto, el 74% del total de las PQRS tramitadas fueron atendidas en un plazo no superior a cinco (5) días. De este porcentaje, el 62% correspondió a solicitudes resueltas de manera inmediata en sala (en un día), mientras que el 12% restante fue solucionado en un periodo comprendido entre dos (2) y cinco (5) días.

En cuanto a los tiempos intermedios de atención, el 18% (1.526 PQRS) fue gestionado entre seis (6) y diez (10) días, concentrando un volumen significativo en estos rangos. Por su parte, el 8% (756 PQRS) fue atendido entre once (11) y quince (15) días. Es importante destacar que no se registraron casos con tiempos superiores a quince (15) días, lo que evidencia el cumplimiento de los términos establecidos y un adecuado control del riesgo de extemporaneidad.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.755-4</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

833.25.01.00352.26

Página 7 de 15

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio a mayo 2026									
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Acueducto	840	989	953	942	949	4,673	7	54%	↑
Alcantarillado	502	497	538	561	485	2,583	-76	30%	↓
Aseo	169	180	212	182	172	915	-10	11%	↓
Veolia	124	97	74	71	100	466	29	5%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	-50	100%	

El análisis de las PQRS por servicios evidencia comportamientos diferenciados. El servicio de acueducto, que concentra el 54% del total, presenta una variación marginal al pasar de 942 casos en abril a 949 en mayo (+7), reflejando estabilidad con una leve tendencia al alza.

En contraste, el servicio de alcantarillado evidenció una disminución significativa en el volumen de PQRS, pasando de 561 en abril a 485 en mayo (-76 casos), lo que consolida una tendencia decreciente (↓). Este comportamiento sugiere una mejora en la gestión del servicio o una posible estabilización en la prestación del servicio; sin embargo, aún se mantiene como un componente relevante.

El servicio de aseo registra la mayor reducción mensual, disminuyendo de 182 en abril a 172 PQRS en mayo (-10), lo cual impacta positivamente el comportamiento global y refleja una posible mejora en la prestación o en la resolución de incidencias.

Por su parte, Veolia mantiene su tendencia creciente, con un aumento de 71 a 100 PQRS (+29), evidenciando estabilidad en sus niveles de atención.


A nivel acumulado, se registran 8.637 PQRS (-50). La leve reducción en mayo está principalmente explicada por disminuciones en los servicios de aseo y alcantarillado.

El comportamiento de las PQRS evidencia estabilidad en acueducto —principal componente— y una reducción en alcantarillado y aseo, que impulsa una leve mejora global (-50 casos acumulados). En este contexto, se recomienda mantener las acciones que han permitido la disminución en estos servicios y reforzar el control en acueducto para sostener la estabilidad y prevenir incrementos.

e) Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026									
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	13	24	25	133	1	2%	↑
Escrita	62	61	57	115	140	435	25	5%	↑
Telefónica	41	50	58	87	72	308	-15	4%	↓
WhatsApp	0	0	0	0	54	54	54	1%	↑
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	1,415	7,707	-115	89%	↓
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	-50	100%	

Durante el periodo analizado, las PQRS alcanzaron un total de 8.637 registros, evidenciando una leve disminución global (-50 casos) frente al comportamiento mensual acumulado.

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

833.25.01.00352.26

Página 8 de 15

El canal verbal se mantiene como el principal medio de atención, concentrando el 89% de las PQRS; no obstante, registra una disminución de 115 casos, lo que sugiere una posible migración hacia canales alternativos o una menor demanda presencial.


En contraste, los canales alternativos presentan una tendencia creciente (↑), destacándose:

- Escrito: mayor incremento (+25), evidenciando fortalecimiento en la formalización de solicitudes.
- Telefónico: registra una disminución (-15), manteniéndose como un canal complementario relevante dentro de la atención.
- WhatsApp: aumento significativo (+54), reflejando mayor preferencia por canales digitales ágiles.
- Correo electrónico: leve incremento (+1), con avance gradual en adopción digital.

En conjunto, se observa una transición progresiva hacia canales alternativos, lo que plantea la necesidad de fortalecer su capacidad operativa y asegurar la calidad en la atención multicanal.

f) Análisis de PQRS por causales de requerimiento

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026							
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	2,037	23.6%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	1,549	17.9%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	1,068	12.4%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	939	10.9%
Modificaciones factura Veolia	124	97	74	71	100	466	5.4%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	34	39	23	209	2.4%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	28	31	56	220	2.5%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	57	99	62	350	4.1%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	87	18	33	216	2.5%
Inconformidad por desviación significativa	36	28	40	30	28	162	1.9%
Cobros inoportunos	35	19	6	6	7	73	0.8%
Solicitud Nueva	30	21	16	23	30	120	1.4%
Modificación por proceso de aforo	28	6	9	3	6	52	0.6%
Terminación del contrato	24	18	28	18	25	113	1.3%
Fuga en el medidor	23	23	29	28	16	119	1.4%
Activación del servicio después de suspensión	22	36	11	22	31	122	1.4%
Solicitud información del usuario	17	12	6	13	13	61	0.7%
Medidor Hurtado	13	28	37	26	34	138	1.6%
Activación del servicio en el sistema	12	4	13	7	3	39	0.5%
Respuesta Recurso SSPD	12	18	12	8	5	55	0.6%
Inconformidad con el Aforo	9	4	2	2	2	19	0.2%
Revisión filtro de medidor	8	17	13	7	7	52	0.6%
Suspensión Temporal	8	0	0	0	0	8	0.1%
Petición para cambio de registro	7	4	4	1	5	21	0.2%
Cobro por número de unidades independientes	6	3	0	4	2	15	0.2%
Anomalías en el medidor	4	1	2	2	3	12	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	2	5	5	3	19	0.2%
Cobros por consumos dejados de facturar	0	0	0	3	1	4	0.0%
Cobros de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados.	0	0	0	2	0	2	0.0%
Descuento por predio desocupado	4	12	20	16	9	61	0.7%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	0	14	3	27	0.3%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.755-4</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	

833.25.01.00352.26

Página 9 de 15


Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026							
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	Variación
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	0	0	6	0	0	6	0.1%
Estrato incorrecto	3	0	0	6	4	13	0.2%
Pagos sin abono en cuenta	3	5	1	7	11	27	0.3%
Revisión medidores de inmueble	3	14	6	6	1	30	0.3%
Traslado de medidor	3	10	4	1	2	20	0.2%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	6	6	4	26	0.3%
Inmueble deshabitado	2	12	11	2	10	37	0.4%
Lectura Incorrecta	2	1	0	1	1	5	0.1%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	0	0	0	1	0.0%
Compra Cámara de registro	1	0	0	1	0	2	0.0%
Fuga en el inmueble	1	0	0	1	0	2	0.0%
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	0	1	0	3	0.0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	8	0	3	22	0.3%
Desviación abierta en oficina	0	2	2	0	0	4	0.0%
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	3	0	1	8	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	4	2	0	8	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	13	3	2	26	0.3%
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	2	2	7	0.1%
Frecuencias adicionales de barrido	0	0	0	0	1	1	0.0%
Quejas Administrativas	0	1	1	10	6	18	0.2%
Tarifa Incorrecta	0	4	1	2	2	9	0.1%
Cobro desconocido	0	0	0	0	4	4	0.0%
Revisión para interiores	0	0	0	0	1	1	0.0%
Pago equivocado de factura	0	0	0	0	3	3	0.0%
Negación de la solicitud de suspensión	0	0	0	0	3	3	0.0%
Eliminar otros cobros	0	0	0	0	2	2	0.0%
Discriminado por servicio	0	0	0	0	1	1	0.0%
Total	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	8,637	100%

En términos generales, el análisis del comportamiento de las PQRS por causal evidencia una alta concentración en un número reducido de tipologías, lo que permite focalizar de manera más efectiva las acciones de mejora. En este contexto, resulta prioritario fortalecer estrategias orientadas a garantizar la precisión en la medición, incrementar la transparencia en la facturación y optimizar la gestión comercial, con el objetivo de reducir la recurrencia de estas causas y mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Las causales con mayor participación continúan siendo "Cobros por promedio" (2.037 casos – 23,6%) e "Inconformidad con la medición del consumo" (1.549 casos – 17,9%), las cuales, en conjunto, representan más del 41,5% del total de las PQRS. Este comportamiento evidencia que los principales focos de atención se concentran en la confianza del usuario frente a la exactitud de la medición y la facturación del servicio, consolidándose como aspectos críticos para la gestión operativa y la satisfacción del cliente.

En tercer lugar, se ubica la causal "Cambio de información por solicitud del usuario" (12,4%), seguida de "Reposición del medidor" (10,9%). Esta dinámica refleja una alta demanda relacionada con la actualización de datos y el mantenimiento de la infraestructura de medición, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos preventivos, los controles en campo y los canales de comunicación con el usuario.

Por su parte, causales como modificaciones de factura, suspensiones temporales y cobros asociados a conexión o reconexión presentan una menor participación relativa; no obstante, registran variaciones relevantes en determinados periodos. Este comportamiento sugiere la existencia de eventos puntuales que deben ser monitoreados de manera continua para prevenir incrementos sostenidos.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 944.000.755-4</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

833.25.01.00352.26

Página 10 de 15

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 a 31 de mayo de 2026.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para la notificación de las respuestas a las PQRS de los usuarios con corte al 31 de mayo de 2026, detallando el uso del correo electrónico y otros canales institucionales implementados para este fin.

Estos mecanismos integran tanto medios digitales como físicos, los cuales permiten garantizar la entrega oportuna y efectiva de la información, así como asegurar la trazabilidad, seguimiento y verificación de cada una de las comunicaciones realizadas.

Asimismo, el uso articulado de estos canales fortalece la eficiencia del proceso de notificación, contribuye a la transparencia en la gestión y mejora la experiencia del usuario al facilitar el acceso a la información y la claridad en las respuestas emitidas.

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026								
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total	variación	
Web	2	0	0	0	2	4	2	
Notificación Personal	32	20	16	18	40	126	22	
WhatsApp	57	94	89	79	89	408	10	
Correo Oficial	182	163	128	155	188	816	33	
Total, Notificaciones sin costo	273	277	233	252	319	1.354	67	
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	73	651	-53	
Total, Notificaciones	356	463	416	378	392	2.005	14	
Tarifa de Envío unitario	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925			
Costo de envío SEMCA	740,775	1,660,050	1,633,275	1,124,550	651,525		32%	
Costo envío otros canales	2,436,525	2,472,225	2,079,525	2,249,100	2,847,075		68%	
Ahorro							12,084,450	100%


Durante el periodo enero–mayo de 2026 se registraron 2.005 notificaciones, evidenciando una dinámica mixta entre canales sin costo y notificaciones con costo asociado. Del total, el 68% corresponde a canales alternativos (correo, WhatsApp, notificación personal y web) y el 32% a notificaciones SEMCA, lo que refleja una estrategia orientada a la optimización de costos.

Los canales sin costo alcanzaron 1.354 notificaciones, con una variación positiva (+67 casos), destacándose el correo oficial (816) y WhatsApp (408) como los medios más representativos. Este comportamiento evidencia un fortalecimiento en la adopción de canales digitales, que permiten mayor eficiencia operativa y reducción de gastos.

Por su parte, las notificaciones SEMCA registraron 651 casos, con una variación significativa (-53), concentrando su mayor volumen en los meses de febrero y marzo de 2026.

En términos financieros, se evidencia un impacto positivo en la optimización de costos, dado que la estrategia de uso de canales digitales y alternativos permitió generar un ahorro acumulado de \$12.084.450, reduciendo la necesidad de notificaciones físicas más costosas.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.755-4</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

833.25.01.00352.26

Página 11 de 14

11. Otras Actividades

A partir de mayo de 2026, se ha venido brindando apoyo en la notificación a los usuarios para el cambio de medidores. Esta gestión se realiza en aquellos casos en los que, durante el análisis de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se evidencia que el medidor presenta inconvenientes en la medición.

Lo anterior permite garantizar que los usuarios sean informados de manera oportuna sobre la necesidad de sustituir el equipo, contribuyendo así a la mejora en la calidad y confiabilidad del servicio.

Notificaciones realizadas durante el mes de mayo de 2026.


ITEM	CODIGO USUARIO	PQR	SUSCRIPTOR	DIRECCION	MEDIDOR	LECTURA	NOVEDAD	OFICIO	FECHA
1	1107292	123177	JULIAN RICARDO PEREZ CABALLERO	C-26-N-16-35	SMA-5142603	4.573 M3	REPOSICION DE MEDIDOR OBSOLESCENCIA METROLOGICA	9651.26	04/05/2026
2	1264901	123302	HORTENSIA PINTO ALVAREZ	K-18-N-10-15	SMA-40330	5.945 M3	REPOSICION DE MEDIDOR - NUBLADO	9674.26	04/05/2026
3	1145739	123191	JOSE DE JESUS PARDO SIERRA	C-32-N-18-59 CONEXIÓN PRINCIPAL	RCRL-23-017538	935 M3	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	9999.26	06/05/2026
4	1098473	123228	GUSTAVO ALBARRACIN CARVAJAL	K-13B-N-28-53	BAT-23-020834		REPOSICION DE MEDIDOR - NUBLADO	10002.26	06/05/2026
5	1198157	123520	MILTON SUAREZ	C-23A-N-28-97 CONEXIÓN PRINCIPAL	CRLM-18-068446	1076 M3	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	10024.26	06/06/2026
6	6359332	123907	MARIA ISABEL DIAZ CUI	C-62A-N-4 OESTE-03 MZ-E CASA-9	GKM24A-003343	409	REPOSICION DE MEDIDOR OBSOLESCENCIA EN EL TABLETO DE LECTURA	10171.26	08/05/2026
7	5345762	123603	MARIA JOSE PEREZ RIVERA	VIA SIRIVANA KMT-1 FTE	KNTV-24-003371	894	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	10250.26	11/05/2026
8			JUAN CARLOS CHAPARRO ACOSTA	C-37-N-44B-47 MZ-27 CASA-44	CRLM-20-014636	322	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	10485.26	13/05/2026
9	1169188	124535	MERY SANCHEZ DIAZ	K-24-N-37-88 APTO-204	CRL-12013585	1008 M3	NOTIFICACIÓN OBSOLESCENCIA METROLOGICA DEL MEDIDOR POR DESGASTE EN EL TAMBOR NUMERICO	11277.26	25/05/2026
10	1341351	125107	JUAN MANUEL ARENAS GARCIA	C-30-N-14-96 T-1 APTO-104	CRL-14-068515	758 M3	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	11398.26	27/05/2026
11	1282846	124730	FRANKLIN ARICANO CHAPARRO	K-33-N-11-15	RCRLV-23-019505	662 M3	REPOSICION DE MEDIDOR - FRENADO	11774.26	28/05/2026

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 —en lo relacionado con la adecuada medición de los consumos, la obligación de contar con equipos en correcto funcionamiento y el deber de las empresas de garantizar la correcta prestación del servicio—, desde Atención al Usuario se inició la generación del documento denominado **"Acta de Notificación en Estrados y Orden de Reposición del Medidor"**, en el marco del procedimiento de cambio de medidor cuando el usuario hace presencia en la empresa.

Para el mes de mayo de 2026, se elaboraron un total de **177 actas**, mediante las cuales se formaliza la notificación en estrados al usuario y se deja constancia del requerimiento de reposición del medidor.

Estas actuaciones permiten evidenciar la gestión adelantada por el área de Atención al Usuario, garantizando que los usuarios sean informados de manera oportuna sobre la necesidad del cambio del equipo de medición, así como el cumplimiento del debido proceso y la trazabilidad de las decisiones adoptadas en el marco de la prestación del servicio.




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

833.25.01.00352.26

Página 12 de 14

12. Conclusiones:

- En mayo de 2026, el comportamiento de las PQRS evidencia una leve disminución en el volumen total de solicitudes atendidas; no obstante, la demanda del servicio de atención al usuario se mantiene estable, generando una presión constante sobre la gestión operativa y los tiempos de respuesta.
- De igual manera, el aumento en el promedio diario de atenciones refleja una mayor carga operativa que fue asumida con el mismo recurso humano disponible, destacándose la eficiencia, productividad y capacidad de respuesta del equipo, que logró mantener niveles adecuados de atención. En este contexto, se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias de gestión y atención al usuario, con el fin de optimizar los procesos y garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Entre abril y mayo de 2026 se mantiene una estabilidad en el volumen total de PQRS, aunque con un cambio en su composición, evidenciado por la disminución de los reclamos y el incremento de las peticiones. Esto sugiere una transición en la naturaleza de los requerimientos, pasando de manifestaciones de inconformidad a solicitudes de información y gestión, mientras que las demás categorías presentan un comportamiento estable, consolidando un escenario equilibrado en la atención al usuario.
- El seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de las PQRS permitió evidenciar una mejora significativa en la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, destacándose que el 74% de las solicitudes fueron resueltas en un plazo máximo de cinco días, con una alta proporción de atención inmediata. Asimismo, la ausencia de casos por fuera de los tiempos establecidos confirma un adecuado control del proceso y una gestión efectiva, orientada a garantizar oportunidad y calidad en la atención al usuario.
- El comportamiento de las PQRS por servicios refleja un escenario de estabilidad general, con el acueducto manteniendo su participación predominante y una leve tendencia al alza, mientras que los servicios de alcantarillado y aseo presentan reducciones significativas que contribuyen a una mejora global en el volumen total de solicitudes.
- En el periodo analizado, el comportamiento de las PQRS evidencia una ligera reducción en su volumen total, acompañada de un cambio progresivo en los hábitos de los usuarios frente a los canales de atención. Aunque el canal verbal continúa siendo el predominante, su disminución sugiere una transición hacia alternativas más ágiles y digitales. En este contexto, canales como WhatsApp y el escrito muestran un crecimiento significativo, reflejando una mayor preferencia por medios que facilitan la inmediatez y la formalización de solicitudes.
- En conjunto, esta dinámica confirma una evolución hacia un modelo de atención multicanal, lo que implica el reto de fortalecer la capacidad operativa, optimizar los recursos y garantizar niveles consistentes de calidad en todos los canales disponibles, alineados a las nuevas expectativas de los usuarios.
- En síntesis, el análisis de las PQRS por causal evidencia que la mayoría de las inconformidades se concentran en aspectos críticos relacionados con la medición del consumo y la facturación del servicio, particularmente en "Cobros por promedio" e "Inconformidad con la medición", que en conjunto superan el 41,5% del total. Esta situación pone de relieve la necesidad de fortalecer la confianza del usuario mediante mejoras en la precisión de los procesos de medición y en la transparencia de la facturación.

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

833.25.01.00352.26


Página 13 de 14

- Asimismo, la participación significativa de causales como cambios de información y reposición de medidores refleja la importancia de optimizar la gestión operativa, especialmente en lo relacionado con la actualización de datos, el mantenimiento preventivo y los controles en campo. Aunque otras causales tienen menor incidencia, sus variaciones periódicas sugieren la necesidad de mantener un monitoreo constante para anticipar posibles incrementos.
- La gestión de PQRS se encuentra alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, aportando insumos relevantes para la toma de decisiones, la evaluación de resultados, la gestión del riesgo y el fortalecimiento del enfoque de servicio al ciudadano.
- Aunque el comportamiento general evidencia resultados favorables, se identifican riesgos asociados al incremento sostenido de reclamos comerciales, la dependencia del canal verbal y la creciente demanda operativa, aspectos que requieren seguimiento permanente y fortalecimiento institucional para garantizar la sostenibilidad y calidad de la atención.
- En términos generales, la Empresa evidencia una gestión organizada, eficiente y orientada a la mejora continua, fortaleciendo la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la atención al usuario; sin embargo, resulta necesario avanzar hacia modelos de gestión más preventivos y analíticos, soportados en indicadores estratégicos, automatización y herramientas de seguimiento gerencial que permitan anticipar riesgos y optimizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

13.Recomendaciones

- Implementar un plan integral de fortalecimiento de los procesos de facturación, medición y control comercial, orientado a reducir las causales de mayor recurrencia asociadas a "Cobros por promedio" e "Inconformidad con la medición del consumo". Este plan deberá incluir revisiones periódicas de lecturas, auditorías de consumo, seguimiento técnico a medidores, calibración y reposición preventiva de equipos que presenten fallas o vida útil cumplida.
- Fortalecer la articulación entre las áreas técnicas, operativas, comerciales y de atención al usuario, estableciendo tiempos máximos de respuesta interna para la entrega de información requerida en el trámite de PQRS, evitando reprocesos y retrasos administrativos.
- Consolidar mesas de trabajo periódicas entre las dependencias involucradas en la generación de PQRS, especialmente en los componentes comerciales y técnicos, con el fin de analizar causas raíz, establecer acciones correctivas y realizar seguimiento a los compromisos definidos.
- Continuar promoviendo la transformación digital y el fortalecimiento de canales electrónicos para recepción y notificación de PQRS, incentivando el uso de correo electrónico, WhatsApp y plataformas virtuales institucionales, con el propósito de optimizar tiempos, reducir costos operativos y mejorar la trazabilidad documental.
- Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario posteriores a la atención de las PQRS, mediante encuestas cortas digitales o telefónicas, que permitan evaluar la percepción ciudadana sobre oportunidad, claridad y calidad en la respuesta brindada.



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

833.25.01.00352.26

Página 14 de 14

- La Oficina de Control Interno de Gestión reitera la necesidad de garantizar la radicación formal y oportuna de todas las solicitudes recibidas, incluidas aquellas relacionadas con procesos de cobro coactivo, independientemente del canal de recepción o estado del trámite, asegurando el cumplimiento de los principios de trazabilidad, transparencia y control documental.
- Fortalecer los procesos de capacitación del personal encargado de la gestión de PQRS en temas relacionados con atención al ciudadano, normatividad vigente, manejo documental, protección de datos personales y herramientas tecnológicas, con el fin de mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

14. 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 a 31 de mayo 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