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

833.25.01.00081.26

Página 1 de 24

TITULO:	Informe de Gestión Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 31 de enero de 2026.
FECHA:	4 de febrero de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de gestión a 31 de enero de 2026
DESTINATARIOS:	<p>Diego Fernando Ramírez Naizaque // Agente Especial.</p> <p>Diana Constanza Vargas Quintero // Subgerente de Asuntos Corporativos.</p> <p>Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización.</p> <p>Lida Zareth Gamboa González // 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 tiene como propósito analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP, realizando la comparación entre los periodos de diciembre de 2025 y enero de 2026. Este análisis pretende 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 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.

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

833.25.01.00081.26

Página 2 de 24

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 realizando la comparación entre los periodos de diciembre de 2025 y enero 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, realizando la comparación entre los periodos de diciembre de 2025 y enero 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 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Empresa, de conformidad con lo exigido por la normatividad vigente.

- Ley 142 de 1994.

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

833.25.01.00081.26

Página 3 de 24

- 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 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.

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 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

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

833.25.01.00081.26

Página 4 de 24

preventivas, **(iii)** Optimización de canales de atención, **(iv)** capacitación de personal y, **(v)** ajustes en procesos internos para reducir recurrencia de reclamos.

8. Contexto.

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 (ver siguiente tabla). 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.



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

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.

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.

- Comportamiento de las PQRS y su tendencia.
- Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.
- Análisis de PQRS Distribución por tiempo de solución.

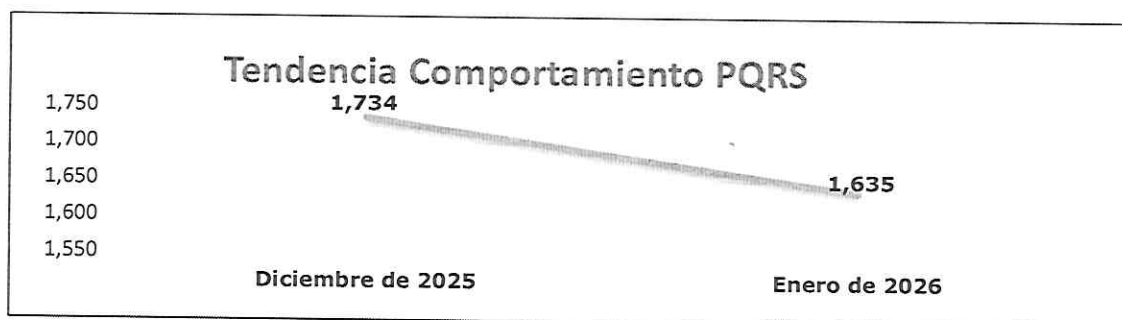
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

833.25.01.00081.26

Página 5 de 24

- d) Análisis de PQRS por servicio.
- e) Análisis de PQRS por canal de presentación.
- f) PQRS por causal de requerimiento.

a) Comportamiento de las PQRS recibidas - Comparativo diciembre 2025 - enero 2026						
Variable	Diciembre de 2025	Enero de 2026	de	Variación	Variación %	Tendencia
EAAAY EICE ESP	1,597	1,511		86	5%	↓
VEOLIA	137	124		13	10%	↓
Totales:	1,734	1,635		99	6%	
Número días	21	20				
Promedio atendidas día	83	82				



Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en enero de 2026 presentan una disminución del 6%, equivalente a 99 PQRS, en comparación con diciembre de 2025 ver gráfico anterior.

La disminución registrada puede estar asociada al **fortalecimiento de las acciones preventivas** por parte de las oficinas de fidelización, facturación y cartera, la optimización de los canales de atención y una mayor claridad en la información suministrada a los usuarios. Asimismo, podría reflejar un impacto positivo de las medidas correctivas aplicadas a partir del análisis de PQRS de periodos anteriores.

No obstante, es importante continuar con el **seguimiento detallado de la tipología de las PQRS**, con el fin de identificar si la reducción es homogénea en todas las categorías o si persisten focos críticos que requieran intervención específica. Mantener esta tendencia dependerá de la consolidación de las estrategias de mejora continua, la capacitación del personal y el monitoreo permanente de los niveles de satisfacción del usuario.

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

833.25.01.00081.26

Página 6 de 24

b) PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento - comparativo entre diciembre de 2025 y enero de 2026						
Variable	Diciembre 2025	de	Enero 2026	de	Variación	Tendencia
Peticiones	722		662		60	↓
Quejas	3		4		-1	↑
Reclamos	836		750		86	↓
Recurso de Reposición	2		0		2	↓
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	5		6		-1	↑
Solicitud de Información	2		20		-18	↑
Consulta	0		0		0	
Novedades de Usuario	164		193		-29	↑
Totales:	1,734		1,635		99	

Al comparar las reclamaciones registradas entre diciembre de 2025 y enero de 2026, se observa una disminución de **86 casos**, mientras que las peticiones se redujeron en **60** (ver cuadro anterior). Durante enero no se presentaron recursos de reposición. Por el contrario, las solicitudes de información, las novedades de usuario, las quejas y los recursos de reposición en subsidio de apelación mostraron un incremento respecto al mes anterior.

En este sentido, aunque el descenso en reclamos es un indicador positivo, el aumento de otros tipos de PQRS plantea la necesidad de **fortalecer las estrategias de comunicación, pedagogía y atención preventiva**, con el fin de reducir la recurrencia de recursos y optimizar la experiencia del usuario.

En conclusión, el análisis de las PQRS refleja que, si bien se observa una reducción relevante en los reclamos y peticiones —lo que sugiere avances en la calidad del servicio y en la gestión preventiva de inconformidades por parte de las áreas, la interacción de los usuarios con la entidad se mantiene activa y se reconfigura hacia otros tipos de requerimientos. El aumento en quejas, solicitudes de información, recursos y novedades de usuarios evidencia una mayor necesidad de orientación, claridad en los trámites y revisión de decisiones administrativas.

c) Distribución por tiempo de solución - enero de 2026		
Tiempo de Solución	Enero de 2026	Cumplimiento
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	69%
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	5%
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	16%
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	10%
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0%
Total, general	1,635	100%

Cuando el análisis se realiza con base en el tiempo de solución de las PQRS (ver tabla anterior) de total de 1.635 PQRS recibidas en enero de 2026, 1.132 fueron atendidas en sala con

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

833.25.01.00081.26

Página 7 de 24

solución inmediata (1 día¹), lo que representa el 69%. Asimismo, 81 solicitudes (5%) se gestionaron en un tiempo de respuesta entre 2 y 5 días, mientras que 257 casos (16%) se resolvieron entre 6 y 10 días. Finalmente, 165 PQRS (10%) se solucionaron entre 11 y 15 días para su atención. Estos resultados evidencian que una proporción mayoritaria de los requerimientos se resuelve en plazos cortos, destacando la eficiencia del canal de atención en sala, aunque también muestran la necesidad de continuar optimizando los tiempos de respuesta en los trámites que demandan mayor revisión o complejidad.

Durante el mes de enero 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) PQRS por Servicio - comparativo entre diciembre de 2025 y enero de 2026					
Variable	Diciembre 2025	de	Enero de 2026	Variación	Tendencia
Acueducto		919	840	79	↓
Alcantarillado		507	502	5	↓
Aseo		171	169	2	↓
Veolia		137	124	13	↓
Totales:		1,734	1,635	99	↓

La clasificación de las PQRS por servicio (ver gráfica anterior), con corte al 31 de enero de 2026, muestra una disminución total de 99 solicitudes frente a diciembre de 2025. Se observa que la mayor variación corresponde al servicio de acueducto, que registra una reducción de 79 PQRS, evidenciando una mejora significativa en este componente. En segundo lugar, el servicio de alcantarillado presenta una disminución de 5 PQRS, seguido del servicio de aseo, con 2 PQRS menos. Igualmente, el servicio de aseo de la Empresa privada Veolia presenta disminución de 13 PQR.

Estas variaciones reflejan un comportamiento descendente en los requerimientos asociados a los servicios operativos principales, lo que podría estar relacionado con mejoras en la prestación del servicio, la atención temprana de incidencias o una menor ocurrencia de eventos que generen inconformidades. No obstante, es importante continuar monitoreando estas tendencias para asegurar la sostenibilidad de esta reducción en el tiempo.

Adicionalmente, se registran las PQRS 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 el área de Atención al Usuario, en cumplimiento de los lineamientos de coordinación interinstitucional y del deber de canalizar adecuadamente los requerimientos de la comunidad.

¹ Para efectos de disminuir el impacto en el cálculo del promedio del tiempo de solución, las soluciones que se dan en sala se miden con un día de solución, independiente del número de minutos/horas que se tome la atención del usuario.

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

833.25.01.00081.26

Página 8 de 24

En general, esta clasificación permite orientar la priorización de recursos y la definición de estrategias de mejora focalizadas en los servicios con mayor incidencia de PQRS, fortaleciendo así la calidad de la prestación y la satisfacción de los usuarios.

e) Canal de Presentación - Comparativo entre diciembre de 2025 y enero de 2026					
Variable	Diciembre 2025	de	Enero de 2026	Variación	Tendencia
Correo Electrónico		30	44	-14	↑
Escrita		48	62	-14	↑
Telefónica		45	41	4	↓
Verbal		1,611	1,488	123	↓
Totales:		1,734	1,635	99	

Al realizar el análisis por canales de presentación (ver tabla anterior) durante el mes de enero de 2026, los canales de presentación de **PQRS** registraron un total de **1.635** solicitudes. De estas, **1.488** correspondieron a radicaciones **verbales**, **41** se realizaron por vía telefónica, **62** fueron escritas y **44** 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.

Las PQRS recibidas por correo electrónico, las radicadas por escrito y aquellas generadas por iniciativa de la Empresa presentan un incremento en comparación con el periodo anterior. Este comportamiento incide directamente en una reducción de las PQRS verbales, lo que sugiere una transición de los usuarios hacia canales escritos y digitales, posiblemente motivada por una mayor accesibilidad, trazabilidad y formalidad en estos medios. Asimismo, este cambio permite contar con registros más estructurados y facilita el seguimiento de los requerimientos.

Al realizar el análisis de las PQRS por causal de requerimiento con corte al 31 de enero de 2026, se evidencia que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en la causal **cobros por promedio**, con 327 PQRS, 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 269 PQRS, 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 194 PQRS, lo que sugiere una demanda creciente de actualización de datos y ajustes administrativos. Finalmente, la causal **reposición del medidor** presenta 158 PQRS, 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 la calidad de la información suministrada al usuario y reforzar los mecanismos de comunicación para prevenir inconformidades.

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

833.25.01.00081.26



Página 9 de 24

f) PQRS Por Causal de Requerimiento - 31 de enero de 2026

Causal	Enero	Participación %
Activación del servicio en el sistema	12	1%
Activación del servicio después de suspensión	22	1%
Anomalías en el medidor	4	0%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	12%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	2%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0%
Cobro por número de unidades independientes	6	0%
Cobro por servicios no prestados	4	0%
Cobros inoportunos	35	2%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	4%
Cobros por promedio	327	20%
Compra cámara de registro	1	0%
Descuento por predio desocupado	4	0%
Estrato incorrecto	3	0%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	4%
Fuga en el inmueble	1	0%
Fuga en el medidor	23	1%
Inconformidad con el Aforo	9	1%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	269	16%
Inconformidad por desviación significativa	36	2%
Inmueble deshabitado	2	0%
Lectura Incorrecta	2	0%
Medidor Hurtado	13	1%
Modificación por proceso de aforo	28	2%
Modificaciones factura Veolia	124	8%
Pagos sin abono en cuenta	3	0%
Petición para cambio de registro	7	0%
Reposición del medidor	158	10%
Respuesta Recurso SSPD	12	1%
Revisión filtro de medidor	8	0%
Revisión medidores de inmueble	3	0%
Solicitud Nueva	30	2%
Solicitud información del usuario	17	1%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	67	4%
Terminación del contrato	24	1%
Traslado de medidor	3	0%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	0%
Total	1,635	100%

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 enero de 2026.

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

833.25.01.00081.26

Página 10 de 24

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 mes de enero de 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.

Medios de Notificación	Cantidad	Participación %
Web	2	77%
Notificación Personal	32	
WhatsApp	57	
Correo Oficial	182	
Total, Notificaciones sin costo	273	
Notificaciones SEMCA	83	23%
Total, Notificaciones	356	100%

Durante el mes de enero de 2026 se realizaron un total de **356 notificaciones** asociadas a las respuestas de las PQRS. De este total, **83 notificaciones** fueron enviadas a través de la plataforma **SEMCA**, representando el **23%** de los envíos efectuados. Las **273 notificaciones restantes**, equivalentes al **77%**, se gestionaron mediante los demás medios de comunicación institucional disponibles, tales como **correo electrónico, WhatsApp, página Web y entrega física**.



A continuación, se presentan las tablas correspondientes a los diferentes medios de comunicación utilizados para la notificación de las respuestas a las PQRS durante el mes de enero de 2026.

Notificaciones Web

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
1	6/01/2026	00033,26 00034,26	YULIAN ANDREA TORRES	115316	2/01/2026	WEB
2	9/01/2026	00258.16 00259.26	MARIA BELEN CELY ARIAS	114504	08/01/2026	WEB

Notificación Personal

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
1	2/01/2026	23641.25 23642.25	NANCY ALBERTA PEREZ PEREZ	114511	30/12/2025	PERSONAL
2	8/01/2026	00196.26 00197.26	EMILIO PEREZ	114512	07/01/2026	PERSONAL
3	9/01/2026	00301.26 00302.26	WILLIAM RODOLFO CORREDOR ROJAS	115843	08/01/2026	PERSONAL
4	9/01/2026	00299.26 00300.26	BELARMINA CAMARGO VARGAS	115846	08/01/2026	PERSONAL
5	9/01/2026	00260.26 00261.26	GERMAN ZORRO BARRERA	114505 ALCANCE	08/01/2026	PERSONAL
6	13/01/2026	00330.26 00331.26	WEYMER ALEXANDER PAEZ MONTAÑA	2025160206804- 115921	09/01/2026	PERSONAL
7	13/01/2026	00342.26 00343.26	ALIX LOZANO POCHE	2025160206805- 115920	09/01/2026	PERSONAL

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



833.25.01.00081.26

Página 11 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
8	14/01/2026	00464.26	BLANCA LILIA PINTO ALARCON	115935 RES. SSPD	13/01/2026	PERSONAL
9	15/01/2026	00567.26 00568.26	NELSSY MILENA ESPINOSA	115643	14/01/2026	PERSONAL
10	15/01/2026	00575.26 00576.26	LUDY MARIA CASTILLO BURGOS	115845	14/01/2026	PERSONAL
11	15/01/2026	00650.26 00651.26	LIDIER GIRON CONTRERAS	116293	14/01/2026	PERSONAL
12	16/01/2026	00672.26 00673.26	LUIS ALBERTO PINEDA	116315	15/01/2026	PERSONAL
13	16/01/2026	00728.26 00729.26	CAROLINA ANDREA ESCOBAR	116307	15/01/2026	PERSONAL
14	19/01/2026	00805.26 00806.26	BEATRIZ DICELIS GUZMAN	116310	16/01/2026	PERSONAL
15	20/01/2026	00824.26 00825.26	HECTOR JOSE MORENO NAVARO	115706	19/01/2026	PERSONAL
16	20/01/2026	00898.26 00901.26	MABEL EUGENIA ECHEVERRI PAREJA	116497	19/01/2026	PERSONAL
17	20/01/2026	00918.26 00919.26	HENRRY ALEX GARCES TORRES	116534	19/01/2026	PERSONAL
18	21/01/2026	01004.26 01005.26	JOSE ALCIDES CABULO	116495	20/01/2026	PERSONAL
19	22/01/2026	01115.26 01116.26	JOSE DEL CARMEN BERNAL TIBADUIZA	115994	21/01/2026	PERSONAL
20	27/01/2026	01708.26 01709.26	MAURO MENDOZA	116647	26/01/2026	PERSONAL
21	27/01/2026	01718.26 01719.26	NEYIRED LOPEZ RIOS	116302	26/01/2026	PERSONAL
22	28/01/2026	01800.26 01801.26	EDGAR PAEZ SUAREZ	116519	27/01/2026	PERSONAL
23	28/01/2026	01848.26 01850.26	PAUBLA MORENO PERILLA	116899	27/01/2026	PERSONAL
24	28/01/2026	01805.26 01806.26	LUIS ANTONIO NORIEGA PICON	115959	27/01/2026	PERSONAL
25	28/01/2026	01796.26 01797.26	SILVESTRE CRISTIANO SOGAMOSO	115967	27/01/2026	PERSONAL
26	28/01/2026	01828.26 01829.26	ALVARO SOTO GOMEZ/NELLY ACOSTA	116535	27/01/2026	PERSONAL
27	28/01/2026	01849.26 01851.26	YEIMY MARCELA RIAÑO PONGUTA	117156	27/01/2026	PERSONAL
28	29/01/2026	01932.26 01933.26	EDILSA CASTAÑEDA ALVAREZ	116879	28/01/2026	PERSONAL
29	29/01/2026	01943.26 01944.26	WILSON BARRERA SANCHEZ	116881	28/01/2026	PERSONAL
30	30/01/2026	02009.26 02010.26	FLOR ALBA DURAN GRASS	117153	29/01/2026	PERSONAL
31	30/01/2026	02014.26 02015.26	CARLOS EDUARDO CAMACHO RUIZ	116903	29/01/2026	PERSONAL
32	30/01/2026	02035.26 02036.26	ISAAC GOMEZ CORREA	117320	29/01/2026	PERSONAL

Notificación WhatsApp


ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
1	2/01/2026	23678.25 23679.25	MAURICIO CARDENAS CARDENAS	115107	31/12/2025	WhatsApp
2	5/01/2026	00003.26 00004.26	CARMEN EVELIA MARIÑO	115080	02/01/2026	WhatsApp

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 944.000.7594</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	

833.25.01.00081.26

Página 12 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
3	5/01/2026	00017.26 00018.26	MARTHA CECILIA LONDOÑO BURITICA	115330	02/01/2026	WhatsApp
4	5/01/2026	00024.26 00025.26	SERGIO PATERNINA GARAVITO	115296	02/01/2026	WhatsApp
5	5/01/2026	00026.26 00027.26	SONIA CRISTINA CUBIDES PERILLA	115419	02/01/2026	WhatsApp
6	6/01/2026	00095,26 00096,26	CARLOS ALBERTO RINCON	115409	05/01/2026	WhatsApp
7	6/01/2026	00089,26 00090,26	LUIS EDUARDO PEREZ CARO	115202	05/01/2026	WhatsApp
8	6/01/2026	00106,26 00107,26	LIBIA SHIRLEY FONSECA JIMENEZ	115518	05/01/2026	WhatsApp
9	8/01/2026	00227.26 00228.26	ELVIA TILA CHAPARRO	115664	07/01/2026	WhatsApp
10	9/01/2026	00188.26 00189.26	LUZ BLANCA GAVIDIA	114823	07/01/2026	WhatsApp
11	9/01/2026	00303.26 00304.26	OLIBA PEREZ HEREDIA	115617	08/01/2026	WhatsApp
12	9/01/2026	00305.26 00306.26	ANA BRIYITH ESPINOSA COLMENARES	115529	08/01/2026	WhatsApp
13	9/01/2026	00283.26 00284.26	CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ	115477	08/01/2026	WhatsApp
14	14/01/2026	00348.26 00349.26	SOLINDIRA NARANJO QUINTANA	115113	09/01/2026	WhatsApp
15	14/01/2026	00492.26 00493.26	JORGE MEDINA	115674	13/01/2026	WhatsApp
16	14/01/2026	00496.26 00497.26	DENNIS MILENA ARTAHONA	20251602068 02-115596	13/01/2026	WhatsApp
17	14/01/2026	00517.26 00518.26	PULQUERIA SANCHEZ BLANCO	115756	13/01/2026	WhatsApp
18	14/01/2026	00530.26 00531.26	ALVARO BUSTOS GUERRA	115337	13/01/2026	WhatsApp
19	15/01/2026	00625.26 00626.26	ROSALBA MURILLO TRIANA	115975	14/01/2026	WhatsApp
20	15/01/2026	00627.26 00628.26	YULY ANGELICA TUMAY CALDERON	115565	14/01/2026	WhatsApp
21	15/01/2026	00629.26 00630.26	ERUDITH FORERO MELO	115863	14/01/2026	WhatsApp
22	16/01/2026	00669.26 00671.26	YESSIKA SUCELY CASTILLO RIVAS	115747	15/01/2026	WhatsApp
23	16/01/2026	00709.26 00710.26	MARIA TILCIA CHAPARRO RODRIGUEZ	115543	15/01/2026	WhatsApp
24	16/01/2026	00730.26 00731.26	VIRGINIA VARGAS PIRABAN	116331	15/01/2026	WhatsApp
25	19/01/2026	00694.26 00695.26	JUAN BAUTISTA ACEVEDO PINTO	115702	15/01/2026	WhatsApp
26	19/01/2026	00753.26 00754.26	LUZ MARINA MONTAÑEZ	115744	16/01/2026	WhatsApp
27	19/01/2026	00768.26 00769.26	ALEJANDRA MEDINA	115704	16/01/2026	WhatsApp
28	20/01/2026	00865.26 00866.26	SEBASTIAN LADINO SUAREZ	20251602069 40	19/01/2026	WhatsApp
29	20/01/2026	00867.26 00868.26	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	115660	19/01/2026	WhatsApp
30	20/01/2026	00876.26 00877.26	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	115659	19/01/2026	WhatsApp
31	20/01/2026	00912.26 00913.26	MIRIAM CELINA DURAN	115851	19/01/2026	CORREO Y WhatsApp
32	21/01/2026	00982.26 00983.26	ALVARO ABDENAGO HERNANDEZ	115848	20/01/2026	WhatsApp

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

833.25.01.00081.26

Página 13 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
33	21/01/2026	00990.26 00991.26	MARIA ESTHER TORRES IZAQUITA	116148	20/01/2026	WhatsApp
34	22/01/2026	01112.26 01113.26	GLADYS AMADO MOLINA	116012	21/01/2026	WhatsApp
35	22/01/2026	01127.26 01128.26	BLANCA NIEVES SEGUA	116086	21/01/2026	WhatsApp
36	23/01/2026	01149.2601 150.26	HELIODORO CEPEDA CAMARGO	115983	22/01/2026	WhatsApp
37	23/01/2026	01198.2601 199.26	NANCY AIDE CAMPO LONDOÑO	115907	22/01/2026	WhatsApp
38	23/01/2026	01209.2601 210.26	MARIA SUBOCHA RAMIREZ	116435	22/01/2026	WhatsApp
39	23/01/2026	01237.2601 238.26	RAFAEL ANTONIA CIFUENTES	116464	22/01/2026	WhatsApp
40	26/01/2026	01144.2601 145.26	GINNA PAOLA CARDENAS HERNANDEZ	115759	21/01/2026	WhatsApp
41	26/01/2026	01333.2601 334.26	MARINA CARDENAS HURTADO	116253	23/01/2026	WhatsApp
42	26/01/2026	01611.2601 612.26	ANTONIO GONZALEZ MILTON	116482	23/01/2026	WhatsApp
43	27/01/2026	01639.2601 641.26	LIGIA IBETH TORRES PERILLA	116046	26/01/2026	WhatsApp
44	27/01/2026	01655.2601 657.26	LUIS FERNANDO REY SANCHEZ	116052	26/01/2026	WhatsApp
45	27/01/2026	01680.2601 681.26	ANDRES JHOHAN PEREZ PELAYO	115874	26/01/2026	WhatsApp
46	27/01/2026	01693.2601 694.26	MARINO SANCHEZ	116508	26/01/2026	WhatsApp
47	27/01/2026	01721.2601 722.26	ADRIANA LOPEZ GONZALEZ	116652	26/01/2026	WhatsApp
48	28/01/2026	01789.2601 790.26	MARIA ANDREA GONZALEZ	116701	27/01/2026	WhatsApp
49	28/01/2026	01791.2601 792.26	CLARET SANABRIA	116597	27/01/2026	WhatsApp
50	28/01/2026	01803.2601 804.26	JAKELIN SALCEDO MORALES	116019	27/01/2026	WhatsApp
51	28/01/2026	01807.2601 808.26	MARTHA ISABEL SILVA SIERRA	116038	27/01/2026	WhatsApp
52	29/01/2026	01868.2601 869.26	YOLIMA DUEÑAS ALBARRACIN	116935	28/01/2026	WhatsApp
53	29/01/2026	01916.2601 917.26	FABIO LEONARDO FUENTES ACERO	116039	28/01/2026	WhatsApp
54	29/01/2026	01919.2601 920.26	MARTHA DORIS CRUZ	116617	28/01/2026	WhatsApp
55	29/01/2026	01946.2601 947.26	MARISOL DIAZ	117068	28/01/2026	WhatsApp
56	30/01/2026	02017.2602 018.26	ALBERTO SIGUA ORTIZ	117166	29/01/2026	WhatsApp
57	30/01/2026	02024.2602 026.26	ROSMERY CRUZ MARTINEZ	117070	29/01/2026	WhatsApp

Notificación por Correo

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
1	2/01/2026	23674.25 23675.25	NIDIA DURAN HERRERA	115054	31/12/2025	CORREO EMPRESARIAL
2	2/01/2026	23676.25 23677.25	NEIDY LORENA DIAZ	115131	31/12/2025	CORREO EMPRESARIAL

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.755-9</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

833.25.01.00081.26

Página 14 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
3	2/01/2026	23680.25 23681.25	LAURA ALEJANDRA TERAN	115159	31/12/2025	CORREO EMPRESARIAL
4	2/01/2026	00029.26 00030.26	AMANDA LIZETH VELASCO MURILLO	114619	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
5	2/01/2026	23682.25 23683.25	WILQUER MARTINEZ FORERO	114488	31/12/2025	CORREO EMPRESARIAL
6	5/01/2026	00005.26 00006.26	GRACIELA GIRALDO MONTES	114742	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
7	5/01/2026	00012.26 00013.26	SAMUEL LEONARDO PEREZ GAITAN	20251602067 42-115472	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
8	5/01/2026	00019.26 00020.26	EDELMIRA BARRERA DE SANDOVAL	115287	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
9	5/01/2026	00021.26 00022.26	JORGE CAMILO CORTES VALDERRAMA	115279	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
10	5/01/2026	00031.26 00032.26	RAMON ANTONIO ROJAS	114738	02/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
11	6/01/2026	00103.26 00104.26	ALEXANDER DAZA HERNANDEZ	115580	05/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
12	8/01/2026	00229.26 00230.26	MELCIADES GALINDO ALFONSO	20251602067 28-115138	07/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
13	8/01/2026	00177.26 00178.26	ALVARO OLIVEROS	115611	07/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
14	8/01/2026	00222.26 00223.26	SANDRA PATRICIA ALFONSO	115773	07/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
15	8/01/2026	00218.26 00219.26	JORGE HUMBERTO GARCIA MURILLO	115044	06/01/2025	CORREO EMPRESARIAL
16	8/01/2026	00220.26 00221.26	JOSMAN ALIRIO GOMEZ SAAVEDRA	115651	07/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
17	9/01/2026	00273.26 00274.26	HAROLD HARVEY VELOZA ESTUPIÑAN	114957	08/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
18	9/01/2026	00311.26 00312.26	DIEGO RAFAEL OCHOA	115618	08/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
19	13/01/2026	00350.26 00353.26	DITTER JOHEL SUAREZ PEREZ	115662	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
20	13/01/2026	00362.26 00363.26	ROBINSON SEPULVEDA	115694	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
21	13/01/2026	00364.26 00365.26	JOSE MIGUEL RINCON	115166	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
22	13/01/2026	00324.26 00325.26	NICOLASA MARTINEZ CAMARGO	115600	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
23	13/01/2026	00326.26 00327.26	ALEXANDER MARTINEZ BERNAL	115641	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
24	13/01/2026	00335.26 00336.26	JOSE LEONARDO BAICUE GONZALEZ	115075	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
25	13/01/2026	00344.26 00345.26	LUDWING GRIMALDOS	RTA CORREO	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
26	13/01/2026	00357.26 00358.26	CAMILA ANDREA REYES VASQUEZ	115503	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
27	13/01/2026	00378.26 00379.26	MARTHA MONICA ZAMORA DIAZ	115760	09/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
28	14/01/2026	00390.26 00391.26	ESTHER PEREZ SIAUCHO	115397	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
29	14/01/2026	00448.26 00449.26	ANDREA MILENA ROBAYO ROBLES	RTA CORREO	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
30	14/01/2026	00461.26 00462.26	LIZETH LIZARAZO	115406	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
31	14/01/2026	00463.26	ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA	115935 RES. SSPD	13/01/2026	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	

833.25.01.00081.26

Página 15 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
32	14/01/2026	00485.26 00486.26	JORGE ARMANDO GUTIERREZ	115593	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
33	14/01/2026	00489.26 00490.26	CARLOS YESID AZZA MANCHAY	20251602069 02-115589	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
34	14/01/2026	00499.26 00501.26	FLOR HERNANDEZ NARANJO	115625	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
35	14/01/2026	00507.26 00508.26	FLOR HERNANDEZ NARANJO	115627	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
36	14/01/2026	00522.26 00523.26	FLOR HERNANDEZ NARANJO	115628	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
37	14/01/2026	00524.26 00525.26	LUZ CHAPARRO DUCON	20251602069 08-115647	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
38	14/01/2026	00532.26 00533.26	LERINS YEANNETH PEREZ	115309	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
39	14/01/2026	00534.26 00535.26	FLOR HERNANDEZ NARANJO	115624	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
40	14/01/2026	00536.26 00537.26	FLOR HERNANDEZ NARANJO	115629	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
41	14/01/2026	00536.26 00537.26	YAQUELINE RONDON PARADA	20251602068 33-115481	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
42	14/01/2026	00541.26 00542.26	ZAMIRA IBED MARTINEZ ACOSTA	115642	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
43	15/01/2026	00549.26 00550.26	CARLOS ARTURO PORRAS MENDIETA	20251602069 60	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
44	15/01/2026	00561.26 00563.26	MARTHA ERICA VERGARA LAVERDE	20261602000 023--115854	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
45	15/01/2026	00569.26 00570.26	MARTHA GONZALEZ GONZALEZ	115761	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
46	15/01/2026	00582.26 00583.26	LIBARDO SANCHEZ CARREÑO	116047	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
47	15/01/2026	00584.26	CARLOS ALFREDO BENITEZ TARACHE	20251602068 55 PRORROGA	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
48	15/01/2026	00592.26 00593.26	LIZETH MORALES	116114	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
49	15/01/2026	00594.26 00595.26	CELIA KATHERYNE RIOS PEREZ	115708	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
50	15/01/2026	00607.26 00608.26	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO	20251602069 30-115841	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
51	15/01/2026	00613.26 00615.26	RAMON ANTONIO ROJAS	114738 ALCANCE	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
52	15/01/2026	00623.26 00624.26	MARTHA REYES MORALES	115999	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
53	15/01/2026	00631.26 00632.26	HENRY ALBERTO GARCIA CRUZ	115713	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
54	15/01/2026	00636.26 00637.26	CIRO HUMBERTO PARRA	20251602069 42-115755	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
55	15/01/2026	00638.26 00639.26	BERLEY GAMEZ	115757	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
56	15/01/2026	00645.26 00646.26	NEIDA VEGA PEREZ	115631	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
57	15/01/2026	00659.26 00660.26	JAIRO HUMBERTO TEJEDOR ARENAS	20261602000 192	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
58	16/01/2026	00605.26 00606.26	ELSY SOFIA ESTUPIÑAN LIZARAZO	115335	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
59	16/01/2026	00609.26 00610.26	MARCO FIDEL SUAREZ SALAMANCA	20251602068 71	14/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
60	16/01/2026	00668.26 00670.26	BERNARDINO GUTIERREZ UNIVIO	115820	15/01/2026	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

833.25.01.00081.26

Página 16 de 24



ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. POR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
61	16/01/2026	00677.26 00678.26	LUZ MIRIAN MENDOZA	115571	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
62	16/01/2026	00688.26 00690.26	DOLLY PATRICIA GOMEZ RESTREPO	115616	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
63	16/01/2026	00696.26 00697.26	VICTOR MORENO	115634	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
64	16/01/2026	00700.26 00704.26	MARIA FERNANDA AVELLANEDA	115360	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
65	16/01/2026	00701.26 00703.26	MONICA ANDREA GONZALEZ	115871	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
66	16/01/2026	00717.26 00718.26	LUCINDA DEL CARMEN PEREZ PEREZ	115623	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
67	16/01/2026	00722.26 00723.26	JUAN CARLOS NIÑO	115856	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
68	16/01/2026	00735.26 00736.26	HARWIN ARMANDO PEREZ HOLGUIN	115769	15/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
69	16/01/2026	00559.26 00560.26	JUAN CAMILO ESPINOSA FERNANDEZ	20251602068 15-115469	13/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
70	19/01/2026	00758.26 00759.26	JULIO ANTON QUINTERO ACUÑA	115534	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
71	19/01/2026	00765.26 00766.26	MARIA FERNANDA SANDOVAL	115638	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
72	19/01/2026	00781.26 00782.26	MAGOLA SANCHEZ ROJAS	20261602000 104	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
73	19/01/2026	00783.26 00784.26	GENESIS ANDREINA GONZALEZ	115621	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
74	19/01/2026	00792.26 00793.26	WILSON ALEJANDRO CHAVEZ	116106	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
75	19/01/2026	00794.26 00795.26	VICTOR JULIO MENDIVELSO BARRERA	20251602069 41-115739	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
76	19/01/2026	00800.26 00801.26	YULITZA TATIANA UNDA TRUJILLO	116132	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
77	19/01/2026	00802.26 00803.26	JOSE DEL CARMEN BARRERA/YULEIDY PEDRAZA	116329	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
78	19/01/2026	00810.26 00811.26	JUAN DAVID PEREZ BELTRAN	20251602069 48-115646	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
79	19/01/2026	00812.26 00813.26	YEIMY LIZETH PONGUTA LEON	20251602069 47-115738	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
80	19/01/2026	00817.26 00818.26	YADIRA ANDREA VARGAS	115577	16/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
81	20/01/2026	00873.26 00874.26	DIANA MARCELA ROSAS PLAZAS	115823	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
82	20/01/2026	00881.26 00882.26	DIANA PAOLA CHAPARRO NOSSA	115765	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
83	20/01/2026	00883.26 00884.26	EDILMA LUCIA VILLAREAL CABRERA	115767	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
84	20/01/2026	00886.26 00888.26	DIANA PAOLA PEREZ RIAÑO	20251602000 06- 20251602000 087-116528	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
85	20/01/2026	00885.26 00887.26	LUIS ALFREDO TURRIAGO CESPEDES	115936	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
86	20/01/2026	00889.26 00890.26	GLORIA LOPEZ	115585- 116112	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
87	20/01/2026	00907.26 00908.26	ANGELUZ SURLINE RUIZ HEREDIA	115827	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
88	21/01/2026	00930.26 00931.26	NAYARITH MORALES ARBELAEZ	20251602069 21-115931	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
89	21/01/2026	00934.26 00935.26	ANGELUZ SURLINE RUIZ HEREDIA	115825	20/01/2026	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	

833.25.01.00081.26

Página 17 de 24



ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
90	21/01/2026	00936.26 00937.26	ELIZABETH RODRIGUEZ BENITEZ	115954	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
91	21/01/2026	00939.26 00940.26	MAGDA KARINE BARAJAS SANCHEZ	116002	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
92	21/01/2026	00947.26 00948.26	YORDIN DAVID CARVAJAL URBINA	115906	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
93	21/01/2026	00952.26 00953.26	MARIA BRISALBA ROMERO	115732	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
94	21/01/2026	00959.26 00961.26	MAYRA YULIETH ALBARRACIN MONTAÑA	115875	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
95	21/01/2026	00985.26 00986.26	JOSE ANGEL PARRA RIAÑO	116134	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
96	21/01/2026	00987.26 00988.26	HUMBERTO RAMIREZ RAMIREZ	116233	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
97	21/01/2026	00992.26 00993.26	TANIA PATRICIA LUJAN DIAZ	116159	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
98	21/01/2026	00994.26 00995.26	FRANYOLIS APARICIO	116326	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
99	21/01/2026	01008.26 01009.26	DORIS CARMENZA ARENAS ZARATE	115718	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
100	22/01/2026	00896.26 00897.26	YORDIN DAVID CARVAJAL URBINA	115905	19/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
101	22/01/2026	00932.26 00933.26	CARLOS ALFREDO BENITEZ TARACHE	ALCANCE-2025160206855	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
102	22/01/2026	01027.26 01028.26	YAIR EDUARDO JAIMES GUZMAN	115807	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
103	22/01/2026	01032.26 01033.26	MARTHA MONICA ZAMORA DIAZ	116017-RECURSO	20/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
104	22/01/2026	01036.26 01037.26	JANER HUMBERTO BOHORQUEZ	116225	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
105	22/01/2026	01085.26 01086.26	ERNESTO ROMERO	115804	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
106	22/01/2026	01095.26 01096.26	YANETH ALARCON CABULO	116227	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
107	22/01/2026	01104.26 01105.26	MARIA MARGARITA GONZALEZ	116018	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
108	22/01/2026	01109.26 01110.26	LUIS ALBERTO LUQUERNA SANABRIA	115805	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
109	22/01/2026	01117.26 01118.26	ANGELA ALMANZA ROMERO	116008	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
110	22/01/2026	01124.26 01125.26	VICTOR MANUEL EUSCATEGUI	116035	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
111	22/01/2026	01130.26 01131.26	EUFEMIA SOLER PEREZ	20261602000125-116314	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
112	22/01/2026	01134.26 01135.26	KAREN YADIRA MALDONADO	116144	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
113	22/01/2026	01136.26 01137.26	MICHAEL STEVEN GUERRERO	115950	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
114	22/01/2026	01142.26 01222.26	JAVIER ALFONSO RIVERA NIÑO	CUMPLIMIENTO O ORDEN JUDICIAL	21/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
115	23/01/2026	01154.26 01155.26	NATALIA HERNANDEZ MELGAREJO	20261602000039	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
116	23/01/2026	01160.26 01161.26	MARIA HELENA FERNANDEZ	116003	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
117	23/01/2026	01166.26 01167.26	KAREN JULIETH QUENZA GARRIDO	116077	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
118	23/01/2026	01169.26 01170.26	CAMILO ANDRES DIAZ CESPEDES	115962	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 814 000 759-4</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	

833.25.01.00081.26

Página 18 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
119	23/01/2026	01172.26 01173.26	JOSE ABELARDO MALDONADO	116397	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
120	23/01/2026	01185.26 01186.26	HELEN TATIANA CRUZ	116414	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
121	23/01/2026	01191.26 01192.26	MARLEY LORENA MOGOLLON CABRERA	20261602000 069-116122	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
122	23/01/2026	01196.26 01197.26	LUIS FERNANDO GIRALDO GONZALEZ	116543	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
123	23/01/2026	01203.26 01204.26	JULIAN MONROY	116668	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
124	23/01/2026	01205.26 01206.26	GABRIEL EMIRO PACAGUI PEREZ	116029- 116030	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
125	23/01/2026	01207.26 01208.26	CLAUDIA PATRICIA RINCON VACCA	116044	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
126	23/01/2026	01214.26 01215.26	LUIS MARTIN MESA PAREDES	116572	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
127	23/01/2026	01216.26 01217.26	HECTOR GOLLENECHE RODRIGUEZ	116277	22/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
128	23/01/2026	01259.26 01260.26	CHRISTIAN ALFONSO GALINDO CRUZ	116342	23/01/2026	PERSONAL- CORREO EMPRESARIAL
129	23/01/2026	01346.26 01347.26	WILSON FLOREZ TORRES	20261602000 326-117012	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
130	26/01/2026	01336.26 01337.26	ISAAC VILAMIZAR BARRAGAN	116484	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
131	26/01/2026	01344.26 01345.26	NELSON RAMIREZ	20261602000 141-116480	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
132	26/01/2026	01350.26 01589.26	MIYERLANDY GARCIA MONTAÑA	20261602000 332-117059	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
133	26/01/2026	01590.26 01591.26	JONNI LICEDT LOPEZ HERNANDEZ	116330	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
134	26/01/2026	01599.26 01600.26	DALEY GILBERTO CASTILLO BURGOS	116486	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
135	26/01/2026	01604.26 01605.26	YAMILE AVELLA PATIÑO	115771	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
136	26/01/2026	01606.26 01607.26	YURBY CORREDOR GRANADOS	116614	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
137	26/01/2026	01615.26 01616.26	YULETSY KATERINE GALVIS PLATA	116403	23/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
138	27/01/2026	01627.26 01628.26	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	115822	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
139	27/01/2026	01632.26 01633.26	LIGIA TERESA CADENA VARGAS	117367	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
140	27/01/2026	01648.26 01649.26	LUZ NADID DIAZ	116203	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
141	27/01/2026	01659.26 01660.26	JOSE JAIRO MORENO DIAZ	116074	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
142	27/01/2026	01672.26 01673.26	ERCILIA MONTAÑO ZAPATA	116468	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
143	27/01/2026	01683.26 01684.26	SAUL ARDILA LOPEZ	116185	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
144	27/01/2026	01701.26 01702.26	LADY JOHANA SOLER FANDIÑO	116623	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
145	27/01/2026	01706.26 01707.26	BERNARDO BARACALDO LLANOS	116262	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
146	27/01/2026	01710.26 01711.26	PATRICIA QUIÑONEZ CABEZAS	20261602000 138-116305	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
147	28/01/2026	01674.26 01675.26	LUZ NIDIA CATAÑO	115885	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 947.000.31544</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

833.25.01.00081.26

Página 19 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
148	28/01/2026	01695.26 01696.26	ANDREA RAMOS	20261602000 405	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
149	28/01/2026	01713.26 01714.26	JORGE ANDRES VALCARCEL SUAREZ	116770	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
150	28/01/2026	01778.26 01779.26	YESSICA SMITH LEZCANO VARGAS	20261602000 229-116564	26/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
151	28/01/2026	01836.26 01837.26	HILDA MARINA DIAZ TOLOZA	116853	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
152	28/01/2026	01793.26 01794.26	JOSE MIGUEL PALACIOS	116432	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
153	28/01/2026	01815.26 01816.26	PABLO ALFONSO CASTILLO CASTRO	116608	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
154	28/01/2026	01871.26 01818.26	JOSE MIGUEL RINCON	116235	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
155	28/01/2026	01819.26 01820.26	JORGE DAVID MONTAÑA PLAZAS	116055	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
156	28/01/2026	01822.26 01823.26	OVALLE DUARTE LEAL	20261602000 147-116492	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
157	28/01/2026	01830.26 01831.26	MARGARITA CORREDOR	116581	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
158	28/01/2026	01844.26 01845.26	PATRICIA FERNANDEZ	117101	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
159	28/01/2026	01855.26 01856.26	TANIA NARANJO	117200	27/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
160	28/01/2026	01924.26 01937.26	MARLEY LORENA MOGOLLON CABRERA	20260200049 7-116122 ACLARACIÓN	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
161	29/01/2026	01870.26 01871.26	EDHY PEÑA RONDON	116625	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
162	29/01/2026	01872.26 01873.26	MARIA ALICIA PIRABAN ACHAGUA	20261602000 290-116918	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
163	29/01/2026	01877.26 01878.26	SERGIO ANDRES QUINTERO	20261602000 283-116923	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
164	29/01/2026	01879.26 01880.26	KATIA MARLEY ALDANA CHALA	116282	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
165	29/01/2026	01881.26 01882.26	NERLY ROCIO NEITA PEREZ	20261602000 335-117067	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
166	29/01/2026	01883.26 01884.26	MARIA EMILSE CACHAY	116619	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
167	29/01/2026	01891.26 01892.26	LEONARDO PIRACON	116605	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
168	29/01/2026	01903.26 01904.26	TANIA PATRICIA LUJAN DIAZ	20261602000 236	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
169	29/01/2026	01908.26 01909.26	MARCELA VALENCIA	116910	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
170	29/01/2026	01910.26 01911.26	JOHANA ALFONSO	117050	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
171	29/01/2026	01912.26 01913.26	ERNESTO LOPEZ HERRERA	20261602000 263-116667	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
172	29/01/2026	01928.26 01929.26	FLOR ALBA SARMIENTO ROMERO	116819	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
173	29/01/2026	01935.26 01936.26	XIOMARA DEL PILAR JIMENEZ	20261602000 347-116947	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
174	29/01/2026	01939.26 01941.26	ALBEIRO TAPIAS	116892	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
175	29/01/2026	01964.26 01965.26	ZULMA KATHERINE MANRIQUE IBAÑEZ	116917	28/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
176	30/01/2026	01893.26 01894.26	JOSE ALIRIO RIVEROS AGUDELO	20261602000 146-116470	28/01/2026	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	


833.25.01.00081.26

Página 20 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. POR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
177	30/01/2026	01985.26 01986.26	ROLFE JIMENEZ RODRIGUEZ	116152	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
178	30/01/2026	01987.26 01988.26	SANDRA MILENA NAVAS CARDENAS	116570	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
179	30/01/2026	01996.26 01997.26	BEYER NOEL VEGA MORA	116767	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
180	30/01/2026	02004.26 02005.26	NIDIA HERNANDEZ	117083	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
181	30/01/2026	02022.26 02023.26	JAIRO LIBARDO PRECIADO MEDINA	116574	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL
182	30/01/2026	02030.26 02031.26	DIANA CAROLINA VEGA PEÑA	116410	29/01/2026	CORREO EMPRESARIAL

Notificaciones SEMCA

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. POR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
1	5/01/2026	00035.26 00036.26	YARLEX SILVA RUBIANO	115383	02/01/2026	SEMCA
2	6/01/2026	00076.26 00077.26	JAVIER RICARDO PATIÑO	115470	05/01/2026	SEMCA
3	6/01/2026	00078.26 00079.26	FERNEY JIMENZ NEIRA	115139	05/01/2026	SEMCA
4	6/01/2026	00097.26 00098.26	IDUVIELA ROA MARTIN	115369	05/01/2026	SEMCA
5	6/01/2026	00093.26 00094.26	MARIA NELIDA ROJAS	115432	05/01/2026	SEMCA
6	6/01/2026	00071.26 00072.26	LUIS FERNANDO TORRES	115653	05/01/2026	SEMCA
7	6/01/2026	00066.26 00067.26	ISABEL TORRES TORRES	115492	05/01/2026	SEMCA
8	6/01/2026	00054.26 00055.26	LUDES ALBEIRA GIRON	115505	05/01/2026	SEMCA
9	6/01/2026	00091.26 00092.26	HIDALITH MARTINEZ ROJAS	115609	05/01/2026	SEMCA
10	6/01/2026	00056.26 00057.26	MARISOL ARENAS BAUTISTA	114686	05/01/2026	SEMCA
11	6/01/2026	00109.26 00110.26	AMANDA MARTINEZ MONTAÑO	202516020690 4-115606	05/01/2026	SEMCA
12	7/01/2026	00147.26 00149.26	MARIA JOSEFINA ORTIZ BALLESTEROS	115607	06/01/2026	SEMCA
13	7/01/2026	00125.26 00126.26	JAIME ALEJANDRO MONTOYA JIMENEZ	114901	06/01/2026	SEMCA
14	7/01/2026	00135.26 00136.26	JERSON VELAZCO BARRERA	115480	06/01/2026	SEMCA
15	7/01/2026	00133.26 00134.26	MARIA TATIANA NOVA SILVA	202516020692 7-115737	06/01/2026	SEMCA
16	7/01/2026	00137.26 00138.29	SANDRO AVELLA	115333	05/01/2026	SEMCA
17	8/01/2026	00172.26 00173.26	GLADYS YANETH GOMEZ ROA	115356	07/01/2026	SEMCA
18	8/01/2026	00242.26 00243.26	ZULY DAYANA ALFONSO DUCON	115591	07/01/2026	SEMCA
19	8/01/2026	00205.26 00206.26	YANETH ARDILA	115620	07/01/2026	SEMCA
20	8/01/2026	00198.26 00199.26	EMECELIA PEÑA	ALCANCE 114501	07/01/2026	SEMCA
21	8/01/2026	00235.26 00236.26	PAULA CAMILA SARMIENTO	115736	07/01/2026	SEMCA

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

833.25.01.00081.26

Página 21 de 24


ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
22	9/01/2026	00278.26 00279.26	SOLERIS MARTINEZ	115180	08/01/2026	SEMCA
23	9/01/2026	00186.26 00187.26	YENNY YOHANA GONZALEZ HIGUERA	114866	07/01/2026	SEMCA
24	9/01/2026	00210.26 00211.26	MARLON PIRACON MARTINEZ	115731	07/01/2026	SEMCA
25	9/01/2026	00271.26 00272.26	MILTON ORDUZ MESA	115032	08/01/2026	SEMCA
26	9/01/2026	00252.26 00253.26	JUAN DAVID MELGAREJO ACOSTA	115669	08/01/2026	SEMCA
27	9/01/2026	00293.26 00294.26	DUBAN GIL PADILLA	115553	08/01/2026	SEMCA
28	9/01/2026	00285.26 00286.26	PEDRO IVAN GONZALEZ NOVA	202516020678 9-115476	08/01/2026	SEMCA
29	13/01/2026	00340.26 00341.26	LILIANA CAROLINA LOPEZ	202516020680 3-115928	09/01/2026	SEMCA
30	13/01/2026	00346.26 00347.26	CRISTINA RODRIGUEZ	115649	09/01/2026	SEMCA
31	13/01/2026	00366.26 00367.26	JOSE MANUEL GUTIERREZ JIMENEZ	115157	09/01/2026	SEMCA
32	13/01/2026	00368.26 00369.26	JOSE ELIECER SANCHEZ PEREZ	115842	09/01/2026	SEMCA
33	14/01/2026	00515.26 00516.26	ANDRES FABIAN TORRES RICAURTE	202516020682 1-115570	13/01/2026	SEMCA
34	14/01/2026	00528.26 00529.26	JOSE MIGUEL RINCON	115248	13/01/2026	SEMCA
35	14/01/2026	00538.26 00539.26	HASBLEIDY MENDOZA	115699	13/01/2026	SEMCA
36	15/01/2026	00526.26 00527.26	ERIKA PATRICIA SAN JUAN BLANCO	115156	13/01/2026	SEMCA
37	15/01/2026	00633.26 00634.26	MARIVY FERNANDEZ	115817	14/01/2026	SEMCA
38	15/01/2026	00652.26 00653.26	LUIS ALEJANDRO DIAZ MORENO	115976	14/01/2026	SEMCA
39	15/01/2026	00589.26 00590.26	HUGO EMILIO SANCHEZ	202616020000 10	14/01/2026	SEMCA
40	16/01/2026	00684.26 00685.26	LEONARD JOSE PRADA GALINDO	115488	15/01/2026	SEMCA
41	16/01/2026	00707.26 00708.26	MIRIAM MONTAÑEZ MORENO	115977	15/01/2026	SEMCA
42	20/01/2026	00869.26 00870.26	CLARA LIDIA CELY CABALLERO	116079	19/01/2026	SEMCA
43	20/01/2026	00903.26 00905.26	ANGEL WILFREDO GUADIA VEGA	115766	19/01/2026	SEMCA
44	20/01/2026	00904.26 00906.26	ANA JOAQUINA MONTAÑA DE MONTAÑA	116516	19/01/2026	SEMCA
45	21/01/2026	00976.26 00977.26	JIDA ALEXANDRA GUALDRON	116016	20/01/2026	SEMCA
46	21/01/2026	00979.26 00980.26	MISAEAL ALARCON SIERRA	202516020001 09-116136	20/01/2026	SEMCA
47	21/01/2026	00999.26 01000.26	MARTHA GISSELLA VARGAS	116177	20/01/2026	SEMCA
48	21/01/2026	01001.26 01002.26	RICARDO MONTAÑEZ SIAUCHO	202616020001 35-116347	20/01/2026	SEMCA
49	21/01/2026	01006.26 01007.26	NULBA CILENA DURAN RICO	116530	20/01/2026	SEMCA
50	21/01/2026	00879.26 00880.26	JHON JAIRO REYES BENITEZ	202616020000 37-COACTIVO	19/01/2026	SEMCA
51	21/01/2026	00900.26 00902.26	BIANCA DEL PILAR NIÑO FUENTES	202616020002 71-COACTIVO	19/01/2026	SEMCA

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.753-4</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	

833.25.01.00081.26

Página 22 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
52	22/01/2026	01034.26 01035.26	WALTER TORRES SOLANO	115980	21/01/2026	SEMCA
53	23/01/2026	01107.26 01108.26	CAMILO MURILLO ASPRILLA	202616020000 26-115844	21/01/2026	SEMCA
54	23/01/2026	01183.26 01184.26	YUDY LOPEZ TORRES	116477	22/01/2026	SEMCA
55	23/01/2026	01211.26 01212.26	LENNIN HERNANDEZ CARDENAS	116532	22/01/2026	SEMCA
56	23/01/2026	01219.26 01221.26	JACKSON MARTINEZ VEGA	116626	22/01/2026	SEMCA
57	26/01/2026	01321.26 01322.26	HILDA MARIA SAAVEDRA DE TAPIAS	202616020001 06-116135	23/01/2026	SEMCA
58	26/01/2026	01324.26 01325.26	EDINSON OSWALDO COLON MOLINA	116749	23/01/2026	SEMCA
59	26/01/2026	01341.26 01342.26	RICARDO CANO	116885	23/01/2026	SEMCA
60	26/01/2026	01613.26 01614.26	LADY ALEJANDRA MOLANO BLANCO	202616020001 32-116335	23/01/2026	SEMCA
61	27/01/2026	01780.26 01781.26	DANIEL ESTEBAN GALAN HERNANDEZ	116766	26/01/2026	SEMCA
62	28/01/2026	01618.26 01619.26	OLGA NARANJO CANO	202616020000 15-115819	23/01/2026	SEMCA
63	28/01/2026	01667.26 01668.26	ILVER EDUARDO MENDOZA	115847	26/01/2026	SEMCA
64	28/01/2026	01697.26 01698.26	CLUB DE COLEADORES DE YOPAL	116020	26/01/2026	SEMCA
65	28/01/2026	01704.26 01705.26	CARLOS SANABRIA	116523	26/01/2026	SEMCA
66	28/01/2026	01783.26 01784.26	CARLOS SANABRIA	116676	27/01/2026	SEMCA
67	28/01/2026	01809.26 01810.26	NESTOR GOMEZ CARDONA	116575	27/01/2026	SEMCA
68	28/01/2026	01860.26 01861.26	YONIS ALBERTO CASARAN LOPEZ	117288	27/01/2026	SEMCA
69	28/01/2026	01838.26 01839.26	NATIVIDAD DIAZ TOLOZA	116783	27/01/2026	SEMCA
70	28/01/2026	01841.26 01842.26	NATIVIDAD DIAZ TOLOZA	116778	27/01/2026	SEMCA
71	28/01/2026	01846.26 01847.26	FLOR MARIA VASQUEZ PEREZ	117128	27/01/2026	SEMCA
72	29/01/2026	01914.26 01915.26	JOSE ALFREDO JOYA	202616020001 89-116490	28/01/2026	SEMCA
73	29/01/2026	01930.26 01931.26	YENY LILIANA SAMUDIO	116835	28/01/2026	SEMCA
74	29/01/2026	01966.26 01967.26	MARISOL PEREZ	116981	28/01/2026	SEMCA
75	29/01/2026	01974.26 01975.26	LEINIS ROCIO GALINDO VALVERDE	117180	28/01/2026	SEMCA
76	29/01/2026	01977.26 01978.26	CAMILO ANDRES FORERO GALAN	202616020002 77-116690	28/01/2026	SEMCA
77	29/01/2026	01991.26 01992.26	MARTHA INES RODRIGUEZ CUERVO	202616020001 36-116354 RECURSO	29/01/2026	SEMCA
78	29/01/2026	01998.26 02000.26	AMANDA MARTINEZ MONTAÑO	202616020001 80-116427 RECURSO	29/01/2026	SEMCA
79	30/01/2026	01994.26 01995.26	SONIA LORENA ACOSTA CALA	116033	29/01/2026	SEMCA
80	30/01/2026	02007.26 02008.26	JORGE LIBARDO RINCON BASTIDAS	202616020003 44-117092	29/01/2026	SEMCA

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

833.25.01.00081.26

Página 23 de 24

ITEM	FECHA DE ENTREGA	RADICADO	USUARIO	N. PQR Y/O RADICADO	FECHA DE OFICIO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN
81	30/01/2026	02012.26 02013.26	ESPERANZA RODRIGUEZ PARRA	117171	29/01/2026	SEMCA
82	30/01/2026	02028.26 02029.26	GUILLERMO NOSSA	116974	29/01/2026	SEMCA
83	30/01/2026	02033.26 02034.26	ERIKA PATIÑO	117216	29/01/2026	SEMCA

11. Conclusiones:

- El análisis integral de la gestión de las PQRS evidencia avances significativos en la eficiencia institucional y en la calidad del servicio ofrecido por la Empresa. La reducción del 6% en el volumen total de solicitudes constituye un indicador positivo de mejora continua, asociado a la optimización de los procedimientos internos de las diferentes áreas, el fortalecimiento de los canales de atención y una mayor oportunidad en la respuesta. Este resultado refleja un progreso sostenido en la disminución de factores generadores de reclamaciones y en la consolidación de una gestión más efectiva y orientada al usuario.
- 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.
- El comportamiento de la gestión de las PQRS durante enero de 2026 evidencia un desempeño institucional altamente eficiente. Del total de **1.635 solicitudes recibidas**, el **69%** obtuvo solución inmediata en sala, lo que confirma la efectividad de este canal como principal punto de resolución rápida. Asimismo, la distribución de tiempos de atención restante —**5% entre 2 y 5 días, 16% entre 6 y 10 días, y 10% entre 11 y 15 días**— demuestra una adecuada capacidad operativa para gestionar requerimientos de diversa complejidad, focalizando mayores tiempos únicamente en aquellos casos que demandan revisión técnica o verificación adicional.
- Un aspecto destacable es que **no se presentaron respuestas extemporáneas** durante el periodo, lo que refleja un **cumplimiento del 100% de los plazos legales y procedimentales** establecidos para la atención de las PQRS. Este resultado evidencia una articulación efectiva entre las áreas responsables, un control adecuado de los tiempos de gestión y un fortalecimiento continuo del proceso de atención al usuario.
- En conjunto, estos indicadores muestran un proceso institucional consolidado, con altos niveles de oportunidad en la respuesta, y contribuyen al fortalecimiento de la **confianza ciudadana** en los canales oficiales de la Empresa.
- 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 enero de 2026 permitió documentar de manera detallada los canales utilizados y evidenciar

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

833.25.01.00081.26

Página 24 de 24

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. 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.

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 mes de enero 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