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

833.25.01.00146.26

Página 1 de 13

TITULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a febrero de 2026.
FECHA:	11 de marzo de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a febrero 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 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 enero y febrero 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.



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 enero y febrero 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 enero y febrero de 2026. El alcance incluye:

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

5. Normatividad.

A continuación, se presenta un marco normativo y de buenas prácticas para complementar el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Empresa, de conformidad con lo exigido por la normatividad vigente.



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

833.25.01.00146.26

Página 3 de 13

- Ley 142 de 1994.
- Ley 689 de 2001.
- Decreto 1166 de 2016 (Decreto Único del Sector Justicia – Decreto 1069/2015)
- Ley 1474 de 2011 (anticorrupción) radicar, gestionar, trazabilidad, análisis, remisión, respuesta y cierre de PQRS.
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2015
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1077 de 2015
- La aplicación de tarifas de AAA (Resolución CRA 688 de 2014 y Resolución CRA 720 de 2015).
- Resolución 1109.24 del 18 de septiembre de 2024 por medio de la cual se adopta el Nuevo Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y Procedimiento Administrativo de Etapa Persuasiva y Cobro Coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EICE – ESP y se derogan las Resoluciones 02015.23, 0338.12, 112.04.43.00.00650.13, 810.43.01.505.16 y 811.11.00.0152.20.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio No. 1077 de 2015
- Demás normatividad vigente.

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

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

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

7. Metodología.

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

- **Fuente de información:** Sistema de Gestión de Información Técnico - Comercial ERP de Servicios Públicos y módulos de PQRS.
- **Variable:** Fecha de radicación y cierre.
- **Canal de recepción:** presencial, telefónico, correo electrónica, web, WhatsApp.
- **Tipología:** petición, queja, reclamo y otras.
- **Servicios asociados:** acueducto, alcantarillado, aseo.
- **Causal principal:** establecidas por la SSPD – SUI.
- **Estado:** en trámite, resuelta, extemporánea.
- **Análisis cuantitativo:** **(i)** indicadores principales, **(ii)** volumen mensual de PQRS, **(iii)** participación por tipo y servicio, **(iv)** promedio diario de atención, **(v)** cumplimiento de tiempos normativos (≤ 15 días hábiles)
- **Herramientas:** Tablas dinámicas, gráficos de tendencia, indicadores de eficiencia.





I N F O R M E S

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

833.25.01.00146.26

Página 4 de 13

- **Cumplimiento Normativo:** (i) verificación de plazos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015, (ii) validación de trazabilidad y registro según Decreto 1166 de 2016, (iii) protección de datos personales y, (iv) reporte a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) vía SUI.
- **Generación de Informe y Planes de Mejora:** (i) Informe mensual: consolidación de indicadores, análisis de tendencias y cumplimiento normativo, (ii) acciones correctivas y preventivas, (iii) optimización de canales de atención, (iv) capacitación de personal y, (v) ajustes en procesos internos para reducir recurrencia de reclamos.

8. Recurso Humano.

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

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

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.



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

Etapas del seguimiento:

- a) Comportamiento de las PQRS y su tendencia.
- b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.
- c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.
- 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 y su tendencia.

Comportamiento de las PQRS recibidas - Comparativo enero - febrero de 2026						
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Total, PQRS vigencia 2026	Variación	Variación %	Tendencia
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	3,177	155	10%	↑
VEOLIA	124	97	221	-27	-22%	↓
Totales:	1,635	1,763	3,398	128	8%	↕
Número días	21	20				
Promedio atendidas día	78	88				

Durante el mes de febrero de 2026, las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registraron un incremento de **128 casos**, lo que equivale a una **variación del 8%** en comparación con enero de 2026; además se pasó de un promedio de 78 a 88 solicitudes atendidas por día. Este comportamiento se aparta de la **tendencia esperada de disminución**, reflejando la necesidad de fortalecer las acciones preventivas, correctivas y de mejora continua en la prestación del servicio, así como en los procesos internos de atención al usuario.

Frente al aumento de 128 PQRS registrado en febrero de 2026, puede atribuirse a una mayor sensibilización de los usuarios frente a sus derechos y deberes, lo que ha incentivado la formalización de sus requerimientos a través de los mecanismos institucionales. (ver cuadro anterior).

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento - comparativo entre enero y febrero de 2026						
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Total, PQRS - 2026	Variación	Variación %	Tendencia
Peticiones	662	736	1,398	74	41.1%	↑
Quejas	4	5	9	1	0.3%	↑
Reclamos	750	800	1,550	50	45.6%	↑
Recurso de Reposición	0	2	2	2	0.1%	↑



PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento - comparativo entre enero y febrero de 2026

Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Total, PQRS - 2026	Variación n	Variación n %	Tendencia
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	16	4	0.5%	↑
Solicitud de Información	20	5	25	-15	0.3%	↓
Consulta	0	0	0	0	0.0%	↔
Novedades de Usuario	193	205	398	12	11.7%	↑
Totales:	1,635	1,763	3,398	128	8%	


Cuando el análisis se realiza por tipo de requerimiento, el comportamiento del incremento de las 128 solicitudes se explica principalmente por el aumento registrado en las **peticiones (74 casos)** equivalente al **41.1%** y las **reclamaciones (50 casos)**, con el **45.6%**, situación que podría estar asociada a una mayor demanda de revisión de procesos comerciales asociados a la facturación y aspectos relacionados con la prestación del servicio. De igual manera, se observa un incremento marginal en las **quejas (1 caso)**, así como la presentación de **recursos de reposición (2 casos)** y **recursos de reposición en subsidio de apelación (4 casos)**, lo cual puede evidenciar un mayor nivel de inconformidad (entre un mes y otro) frente a algunas decisiones adoptadas por la Empresa o un mayor conocimiento por parte de los usuarios sobre los mecanismos de impugnación previstos en la normativa vigente.

Las solicitudes de información presentan una disminución de **15 registros** en comparación con enero de 2026, equivalente al **0,3%**. Esta variación puede estar asociada a una mayor disponibilidad y claridad de la información publicada a través de los canales institucionales, lo que ha permitido a los usuarios resolver sus inquietudes sin necesidad de presentar solicitudes formales, así como a una posible migración de este tipo de requerimientos hacia otros canales de atención de carácter inmediato.

Conclusión: En términos generales, el incremento de las PQRS entre los periodos analizados pone de manifiesto la necesidad de **fortalecer las acciones preventivas, optimizar los procesos internos y mejorar la calidad y claridad de las respuestas**, con el fin de mitigar la recurrencia de peticiones, reclamaciones y recursos. Asimismo, resulta fundamental continuar promoviendo una atención oportuna, técnica y jurídicamente fundamentada que contribuya al fortalecimiento de la confianza del usuario y a la mejora continua del servicio. (ver cuadro anterior)

c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución vigencia 2026					Variación Absoluta	Variación %
Tiempo de Solución	Enero de 2026	Cumplimiento	Febrero de 2026	Cumplimiento		
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	69%	1,097	62%	35	7%
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	5%	228	13%	-147	-8%
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	16%	321	18%	-64	-2%
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	10%	117	7%	48	3%
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0%	0	0%	0	0%
Total, general	1,635	100%	1,763	100%	-128	0%

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

833.25.01.00146.26

Página 7 de 13

Al realizar el análisis de las PQRS según el tiempo de respuesta, se evidencian variaciones significativas entre los diferentes rangos de atención. (ver cuadro anterior) **(i)** Las PQRS atendidas en sala con solución inmediata (para efectos del análisis se clasifican como solución en un -1- día) presentan una disminución de 35 solicitudes, equivalente al 7%. Este comportamiento puede estar relacionado con un aumento en la complejidad de los requerimientos recibidos, los cuales demandan mayores tiempos de análisis y gestión, así como con una redistribución de la atención hacia otros rangos de respuesta. No obstante, este resultado también evidencia una correcta clasificación de las PQRS, priorizando una atención más detallada y acorde con la naturaleza de cada solicitud, **(ii)** Las solicitudes atendidas en un plazo de 2 a 5 días registraron un incremento del 8% equivalente a 147 PQRS, lo que sugiere una concentración de la gestión en este periodo de solución, **(iii)** Por su parte, las PQRS resueltas entre 6 y 10 días presentaron un aumento de 64 solicitudes, correspondiente al 2%, lo que indica una leve ampliación en los tiempos de atención para determinados requerimientos, **(iv)** En contraste, las solicitudes atendidas en un rango de 11 a 15 días reflejaron una disminución del 48 PQRS, equivalente al 3%, lo cual puede interpretarse como una mejora en la operativa al evitar la prolongación de los tiempos de respuesta.

Durante el mes de febrero 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.

Conclusión: El análisis del comportamiento de las PQRS según los tiempos de respuesta evidencia una gestión globalmente eficiente y alineada con los parámetros establecidos, a pesar de las variaciones observadas entre los distintos rangos de atención. La reducción de solicitudes atendidas de manera inmediata (1 día) no representa un deterioro del servicio, sino que sugiere una adecuada clasificación y priorización de los requerimientos, permitiendo destinar mayores esfuerzos a casos de mayor complejidad. El incremento de las PQRS resueltas entre 2 y 5 días, así como el leve aumento en el rango de 6 a 10 días, refleja una concentración operativa en estos períodos, coherente con la naturaleza de las solicitudes recibidas. Adicionalmente, la disminución de las atenciones en el rango de 11 a 15 días reafirma una optimización del proceso, evitando prolongaciones innecesarias en los tiempos de respuesta.

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio vigencia 2026				
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Variación	Tendencia
Acueducto	840	989	149	↑
Alcantarillado	502	497	-5	↓
Aseo	169	180	11	↑
Veolia	124	97	-27	↓
Totales:	1,635	1,763	128	

Cuando el análisis de las PQRS se realiza por servicio (ver gráfica anterior), se observa que la mayor variación corresponde al servicio de acueducto, que registra un incremento de 149 PQRS. En segundo lugar, el servicio de aseo presenta un aumento de 11 PQRS, seguido del



servicio de Alcantarillado, con 5 PQRS menos. Igualmente, el servicio de aseo de la Empresa privada Veolia presenta disminución de 27 PQR.

En cuanto al registro de las PQRS del servicio de aseo prestado por la empresa privada Veolia, aunque estas 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.

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) Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026				
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Variación	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	-17	↓
Escrita	62	61	-1	↓
Telefónica	41	50	9	↑
Verbal	1,488	1,625	137	↑
Totales:	1,635	1,763	128	

Al realizar el análisis por canales de presentación (ver tabla anterior) durante el mes de febrero de 2026, los canales de presentación de **PQRS** registraron un total de **1.763** solicitudes. De estas, **1.625** correspondieron a radicaciones **verbales**, **50** se realizaron por vía telefónica, **61** fueron escritas y **27** ingresaron a través de correo electrónico.

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

f) Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026

Causal	Enero	Febrero	Variación	Total, PQR
Cobros por promedio	327	349	22	676
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	269	316	47	585
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	17	405
Reposición del medidor	158	251	93	409
Modificaciones factura Veolia	124	97	-27	221
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	-29	113
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	-29	105
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	14	132
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	0	78
Inconformidad por desviación significativa	36	28	-8	64
Cobros inoportunos	35	19	-16	54



f) Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026

Causal	Enero	Febrero	Variación	Total, PQR
Solicitud Nueva	30	21	-9	51
Modificación por proceso de aforo	28	6	-22	34
Terminación del contrato	24	18	-6	42
Fuga en el medidor	23	23	0	46
Activación del servicio después de suspensión	22	36	14	58
Solicitud información del usuario	17	12	-5	29
Medidor Hurtado	13	28	15	41
Activación del servicio en el sistema	12	4	-8	16
Respuesta Recurso SSPD	12	18	6	30
Inconformidad con el Aforo	9	4	-5	13
Revisión filtro de medidor	8	17	9	25
Suspensión Temporal	8	0	-8	8
Petición para cambio de registro	7	4	-3	11
Cobro por número de unidades independientes	6	3	-3	9
Anomalías en el medidor	4	1	-3	5
Cobro por servicios no prestados	4	2	-2	6
Descuento por predio desocupado	4	12	8	16
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	4	10
Estrato incorrecto	3	0	-3	3
Pagos sin abono en cuenta	3	5	2	8
Revisión medidores de inmueble	3	14	11	17
Traslado de medidor	3	10	7	13
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	4	10
Inmueble deshabitado	2	12	10	14
Lectura Incorrecta	2	1	-1	3
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	-1	1
Compra cámara de registro	1	0	-1	1
Fuga en el inmueble	1	0	-1	1
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	2	2
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	11	11
Desviación abierta en oficina	0	2	2	2
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	4	4
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	2	2
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	8	8
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	1	1
Quejas Administrativas	0	1	1	1
Tarifa Incorrecta	0	4	4	4
Total	1.635	1.763	128	3.398

Al realizar el análisis de las PQRS por causal de requerimiento (ver cuadro anterior) se evidencia que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en causales asociados al proceso de facturación, siendo la causal **cobros por promedio**, con 349 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 316 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 211 PQRS, lo que sugiere una demanda creciente de actualización de datos y ajustes



administrativos. Finalmente, la causal **reposición del medidor** presenta 251 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 y reforzar los mecanismos de comunicación para prevenir inconformidades.

10. Plan de Mejoramiento

Con el fin de dar cumplimiento al Punto 13 del *Plan de Mejoramiento* relacionado con el seguimiento a las PQRS, en el cual se acordó **"implementar el uso del correo electrónico para notificaciones"** y **presentar un "informe de seguimiento de las PQRS, incluyendo la cantidad de notificaciones que se realizan por medios electrónicos"**, se procede a documentar los resultados correspondientes al periodo de febrero de 2026.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para realizar las notificaciones de las respuestas a las PQRS de los usuarios durante el mes de febrero 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 Enero	Cantidad Febrero	variación	Participación % Enero	Participación % Febrero
Web	2	0	-2		
Notificación Personal	32	20	-12		
WhatsApp	57	94	37		
Correo Oficial	182	163	-19		
Total, Notificaciones sin costo	273	277	4		
Notificaciones SEMCA	83	186	103		
Total Notificaciones	356	463	107	77%	60%
Tarifa de envío unitario	8.925	8.925			
Ahorro generado por no envío de comunicación por medio de SEMCA	2.436.525	2.472.225			
Total ahorro	4.908.750				

Durante el mes de febrero de 2026 se realizaron un total de **463 notificaciones** asociadas a las respuestas de las PQRS. De este total, **186 notificaciones** fueron enviadas a través de la plataforma **SEMCA**, representando el **40%** de los envíos efectuados. Las **277 notificaciones restantes**, equivalentes al **60%**, se gestionaron mediante los demás medios de comunicación institucional disponibles, tales como **correo electrónico, WhatsApp, página y entrega física**.

La implementación y uso de diferentes medios de notificación para dar respuesta a los usuarios generó un ahorro económico significativo. Como resultado de esta estrategia, se evidenció una reducción de costos, asociados al envío de notificaciones por SEMCA, por valor de **\$4.908.750** durante los meses de **enero y febrero de 2026**, optimizando los recursos institucionales sin afectar la oportunidad ni la calidad de la comunicación con los usuarios.

No obstante, al ahorro económico generado por el envío de notificaciones se suma el hecho de que el funcionario que anteriormente se encontraba designado de manera exclusiva para realizar notificaciones personales, actualmente viene desarrollando de forma adicional



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

833.25.01.00146.26

Página 11 de 13

actividades de inspección en campo dentro del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), lo cual ha permitido optimizar el uso del recurso humano y fortalecer la atención integral de dicho proceso.

11. Conclusiones:

- El incremento de 128 PQRS registrado en febrero de 2026, equivalente a una variación del 8 % frente a enero del mismo año, evidencia un comportamiento desfavorable respecto a la tendencia esperada de reducción de solicitudes. Este resultado pone de manifiesto la existencia de oportunidades de mejora tanto en la prestación del servicio como en los procesos internos de atención al usuario. En consecuencia, se hace indispensable fortalecer las acciones preventivas y correctivas, así como consolidar estrategias de mejora continua que permitan abordar las causas recurrentes identificadas, con el fin de revertir esta tendencia y avanzar hacia una gestión más eficiente, oportuna y orientada a la satisfacción del 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 las PQRS según los tiempos de respuesta evidencia una redistribución en la gestión de las solicitudes, con una disminución en las soluciones inmediatas y una mayor concentración de atención en los rangos de 2 a 5 días y de 6 a 10 días. Esta dinámica sugiere un aumento en la complejidad de los requerimientos, así como una adecuada clasificación de las PQRS que permite asignar plazos de respuesta acordes con su naturaleza y nivel de análisis requerido. Asimismo, la reducción de las solicitudes atendidas entre 11 y 15 días refleja una mejora en la eficiencia operativa, al evitar la prolongación innecesaria de los tiempos de atención. En conjunto, estos resultados indican avances en la organización y control del proceso de gestión de las PQRS; no obstante, también plantean la necesidad de fortalecer estrategias que permitan optimizar la capacidad de respuesta temprana sin comprometer la calidad y exhaustividad de la atención brindada al usuario.
- 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.
- 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.
- Del análisis de las PQRS por causal se concluye que existe una concentración significativa de requerimientos asociados al proceso de facturación y a la medición del consumo, particularmente en cobros por promedio y discrepancias en los consumos facturados. Esta situación representa un riesgo operativo y reputacional, dado el impacto directo en la percepción del usuario. Adicionalmente, las solicitudes relacionadas con cambios de información y reposición de medidores evidencian debilidades en los procesos administrativos y técnicos por parte de las áreas responsables.

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

833.25.01.00146.26

Página 12 de 13

- **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 febrero de 2026 permitió documentar de manera detallada los canales utilizados y evidenciar que la entidad ha fortalecido sus mecanismos de comunicación, garantizando la entrega oportuna y adecuada de la información a los usuarios. Este ejercicio contribuye a mejorar la trazabilidad, eficiencia y transparencia en la gestión de las PQRS, consolidando el compromiso institucional con la modernización y la atención de calidad.


12.Recomendaciones

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

13.Puntos para fortalecer:

- 1. Consolidar el uso de medios electrónicos sin descuidar los demás canales.**
 - Continuar promoviendo el correo electrónico y SEMCA como medios ágiles y trazables.
 - Mantener y fortalecer los demás canales (WhatsApp, página web, correo institucional, notificación personal).
- 2. Mejorar la articulación entre áreas operativas y administrativas**
 - Establecer tiempos máximos para la entrega de información desde las áreas operativas, evitando retrasos en las respuestas.
- 3. Realizar seguimiento mensual a los indicadores clave**
 - Monitorear la proporción de PQRS recibidas, atendidas y cerradas.



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

833.25.01.00146.26

Página 13 de 13

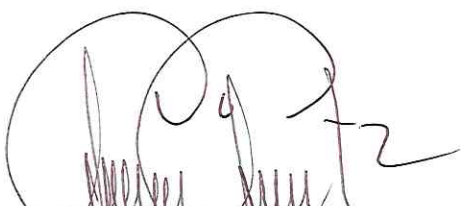
4. Reforzar la comunicación al usuario

- 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 febrero 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

