

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.750-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00588.26

Página 1 de 16

TITULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 31 de agosto de 2026.
FECHA:	9 de septiembre de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 31 de agosto de 2026
DESTINATARIOS:	Diego Fernando Ramírez Naizaque // Agente Especial. Iván Mauricio Forero García // Subgerente de Asuntos Corporativos. Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización. William Alberto Salcedo Albarracín // Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Freddy Alexander Larrota Cantor // Líder Oficina Consumo, Medición y Facturación. Zulma Yojana Pérez Rojas // Líder 1. Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización. Tania Beatriz Bohórquez Rojas // Líder 1. Oficina Fidelización y Nuevas Cuentas.
RECIBI:	



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.150-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00588.26

Página 2 de 16

1. Introducción.

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

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

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

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

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

2. Objetivo.

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

3. Objetivos Específicos.

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

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

833.25.01.00588.26

Página 3 de 16

4. Alcance.

El informe comprenderá el análisis de todas las PQRS recibidas durante el período de evaluación a través de los diferentes canales de atención habilitados por la empresa (presencial, telefónico, correo electrónico, página web, oficina virtual y demás medios autorizados).

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

5. Marco Normativo.

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP se fundamenta en el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios y el derecho de petición, principalmente en las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la Ley 1755 de 2015 y el CPACA (Ley 1437 de 2011), que establecen los derechos de los usuarios y los tiempos y condiciones de respuesta.

Asimismo, se articula con la Ley 1474 de 2011 en materia de transparencia y control, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y el Decreto 1077 de 2015 como norma sectorial. Complementariamente, las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 720 de 2015 regulan aspectos tarifarios, mientras que el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución interna 1109.24 de 2024 orientan procedimientos específicos de atención y gestión, Ley 1066 de 2006, Artículo 832. Este marco garantiza una atención oportuna, transparente y enfocada en la mejora continua del servicio.

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

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

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

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

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

833.25.01.00588.26

Página 4 de 16

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

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

7. Metodología.

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

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

8. Recurso Humano.

A partir del 4 de noviembre de 2025, se asignó un equipo responsable de la gestión integral de las PQRS, garantizando la continuidad del servicio, la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esta reorganización fortaleció la eficiencia operativa, optimizó los tiempos de respuesta y aseguró una atención alineada con los estándares institucionales.

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

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

833.25.01.00588.26

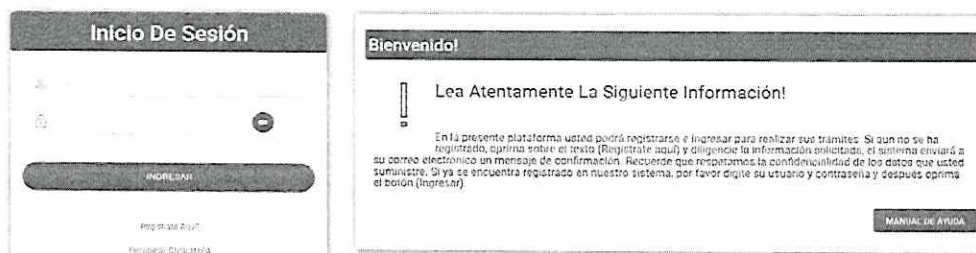
Página 5 de 16

9. Resultado del seguimiento.

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

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

- **Presencial:** En la Sede Administrativa.
- **Virtual:** A través de los correos pqr@eaaay.gov.co, eaaay@eaaay.gov.co; y denuncias@eaaay.gov.co para reportes relacionados con funcionarios.
- **WhatsApp:** Línea habilitada para la recepción de solicitudes.
- **A través de la página web** www.eaaay.gov.co, el botón de "Peticiones, quejas, reclamos y recursos" (ver siguiente imagen) el cual direcciona al usuario a la página de acceso al módulo de PQR Online del Sistema de Información Técnico Comercial ERP de la EAAAY.



Página de acceso al módulo PQR-Online del Sistema de Información técnico comercial ERP de la EAAAY

Bajo la coordinación y aprobación de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) llevó a cabo la actualización de los principales instrumentos que orientan la atención al usuario en la Entidad. En este sentido, se actualizó la Política de Atención al Usuario, adoptada mediante la Resolución No. 00295.26 del 23 de junio de 2026, así como la Carta de Trato Digno al Usuario y el Manual de Atención al Usuario, con el propósito de fortalecer los lineamientos institucionales, promover una atención centrada en el usuario y asegurar la prestación de un servicio oportuno, transparente y de calidad.



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

833.25.01.00588.26

Página 6 de 16

Así mismo, la Oficina de PQRS, en coordinación con la Oficina de Responsabilidad y Gobierno Corporativo, actualizó la información publicada en la página web oficial de la Empresa, con el fin de garantizar que los usuarios cuenten con información clara, suficiente y de fácil acceso sobre los mecanismos disponibles para la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. En este espacio se encuentran habilitados y divulgados los diferentes canales de atención institucional, tales como la radicación en línea a través de la página web, el canal de WhatsApp, los números de contacto telefónico, así como los demás medios dispuestos por la Empresa para la atención de los usuarios, facilitando una comunicación oportuna, cercana y efectiva con la ciudadanía.

Etapas del seguimiento:

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

1. Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas a 31 de agosto de 2026											
Variable	2026								PQRS vigencia 2026	Variación	Particip. %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	1,606	1,786	2,024	1,629	13,610	-395	95.5%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	67	42	641	-25	4.5%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	-420	100%
Número días	21	20	21	20	19	19	21	19			
Promedio atendidas día	78	88	85	88	90	97	100	88			
Promedio atendidas por funcionario día	20	22	21	22	23	24	25	22			

Al comparar los meses de julio y agosto de 2026, se evidencia una disminución en el número de PQRS recibidas. En julio se registraron 2.091 solicitudes, mientras que en agosto se recibieron 1.671, lo que representa una reducción de 420 PQRS, equivalente al 20,1%.

En cuanto a la participación por entidad, la EAAAY EICE ESP pasó de 2.024 PQRS en julio a 1.629 en agosto, registrando una disminución de 395 solicitudes, correspondiente a una reducción del 19,5%. Por su parte, VEOLIA pasó de 67 PQRS en julio a 42 en agosto, con una disminución de 25 solicitudes, equivalente al 37,3%.

Respecto a los indicadores de gestión, en julio se atendieron en promedio 100 PQRS por día, mientras que en agosto el promedio fue de 88 PQRS diarias, presentando una disminución de 12 solicitudes por día. De igual forma, el promedio de atención por funcionario pasó de 25 PQRS por funcionario/día en julio a 22 PQRS por funcionario/día en agosto, reflejando una reducción de 3 PQRS por funcionario/día.

Es importante resaltar que, aunque agosto contó con 19 días hábiles, frente a los 21 días hábiles de julio, la disminución observada no solo responde a la diferencia en días laborables, sino también a una menor cantidad de requerimientos presentados por los usuarios durante dicho período.



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

833.25.01.00588.26

Página 7 de 16

El análisis comparativo muestra que durante agosto de 2026 se presentó una reducción significativa en la recepción de PQRS frente a julio de 2026, con una disminución del 20,1% en el total de solicitudes recibidas. Este comportamiento se reflejó tanto en los requerimientos asociados a la EAAAY EICE ESP como a VEOLIA y se vio acompañado por una disminución en los promedios diarios de atención y de gestión por funcionario, manteniéndose, sin embargo, niveles de desempeño operativos favorables.

2. Distribución de PQRS por Estado – Cerradas y Archivadas y Abiertas

Distribución de PQR por Estado vigencia 2026										
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total, PQRS	% Part.
Cerradas y Archivadas	1,573	1,514	1,494	1,339	1,509	1,481	1,946	1,434	12,290	86.2%
Abiertas	62	249	283	417	197	371	145	237	1,961	13.8%
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	100%

Durante la vigencia analizada se gestionaron 14.251 PQRS, de las cuales 12.290 fueron cerradas y archivadas (86,2%), evidenciando una sólida capacidad de atención y respuesta a los requerimientos de los usuarios. El mayor volumen de cierres se registró en julio (1.946 casos), en concordancia con el mes de mayor recepción de solicitudes.

Por su parte, las 1.961 PQRS (13,8%) reportadas como abiertas corresponden al acumulado de los saldos registrados al cierre de cada período mensual. Es importante precisar que, en su mayoría, se trata de requerimientos que se encontraban en trámite y dentro de los términos legales establecidos para su atención, por lo que no representan incumplimientos ni falta de gestión por parte de la Empresa. Estas solicitudes continúan su proceso de análisis y respuesta, siendo atendidas y cerradas en el período subsiguiente conforme a los procedimientos y plazos aplicables.

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a agosto de 2026											
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total, PQRS	Variación	Variación %
Peticiones	662	736	656	573	650	638	724	664	5,303	-60	37.2%
Quejas	4	5	2	1	6	3	4	6	31	2	0.2%
Reclamos	750	800	858	940	834	989	1,087	734	6,992	-353	49.1%
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	3	3	3	16	0	0.1%
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	15	17	4	12	35	112	23	0.8%
Solicitud de Información	20	5	5	1	8	12	22	21	94	-1	0.7%
Novedades de Usuario	193	205	241	223	191	203	239	208	1,703	-31	12.0%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	-420	100%

En el análisis de las PQRS por tipo de requerimiento a agosto de 2026, se evidencia que los Reclamos presentaron la mayor variación, al disminuir de 1.087 casos en julio a 734 en agosto, lo que representa una reducción de 353 registros. No obstante, continúan siendo el tipo de requerimiento con mayor participación dentro del total de PQRS recibidas.

Las Peticiones también mostraron una tendencia decreciente, al pasar de 724 solicitudes en julio a 664 en agosto, registrando una disminución de 60 casos. De igual forma, las Novedades de Usuario disminuyeron de 239 a 208 registros, con una variación negativa de 31 casos.

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

833.25.01.00588.26

Página 8 de 16

Por otra parte, algunos tipos de requerimiento presentaron incrementos durante agosto. Las Quejas aumentaron de 4 a 6 casos, mientras que los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación registraron el crecimiento más significativo, pasando de 12 a 35 solicitudes, lo que representa un incremento de 23 casos y evidencia una mayor utilización de este mecanismo por parte de los usuarios.

En cuanto a las Solicitudes de Información, su comportamiento fue estable, con una ligera disminución de 22 a 21 registros, mientras que los Recursos de Reposición permanecieron sin variación, manteniendo 3 casos en ambos períodos.

Entre julio y agosto de 2026 se evidenció una disminución en el total de PQRS recibidas, debido principalmente a la reducción en los Reclamos, las Peticiones y las Novedades de Usuario. No obstante, se observó un incremento en los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, aspecto que requiere seguimiento para identificar sus causas y fortalecer las acciones de atención y gestión al usuario.

4. Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución a agosto de 2026											Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total, PQRS	% Part.	
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	1,040	1,211	1,341	1,105	8,999	63.1%	-236
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	131	222	219	159	1,613	11.3%	-60
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	238	308	358	216	2,408	16.9%	-142
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	297	111	170	191	1,228	8.6%	21
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0.0%	-3
Total general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	100%	-420

En el análisis se evidenció que la principal variación se presentó en las PQRS atendidas en 1 día, que disminuyeron en 236 casos, al pasar de 1.341 en julio a 1.105 en agosto, equivalente a una reducción del 17,6%. De igual forma, las atenciones realizadas entre 6 y 10 días registraron una disminución de 142 casos, pasando de 358 a 216, lo que representa una variación de -39,7%, siendo la categoría con la mayor reducción porcentual.

Las PQRS atendidas entre 2 y 5 días también mostraron una tendencia decreciente, pasando de 219 a 159 casos, con una reducción de 60 registros (-27,4%). En contraste, las atenciones resueltas entre 11 y 15 días presentaron un incremento de 21 casos, al pasar de 170 en julio a 191 en agosto, lo que equivale a un aumento del 12,4%.

Un aspecto destacable es que durante agosto no se registraron PQRS con tiempos de solución superiores a 15 días, eliminando los 3 casos reportados en julio, lo que representa una reducción del 100% en esta categoría y garantiza que la totalidad de los requerimientos fueron gestionados dentro de los tiempos establecidos.

En términos generales, la tendencia entre julio y agosto muestra una disminución de las PQRS atendidas en los rangos de 1 día, 2 a 5 días y 6 a 10 días, acompañada de un leve incremento en las atenciones entre 11 y 15 días. No obstante, se mantiene una gestión oportuna de los requerimientos, destacándose la eliminación de casos con tiempos de solución superiores a los plazos establecidos.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 944.000.715-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00588.26

Página 9 de 16

5. Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio a agosto 2026											
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total, PQRS	Variación	Variación %
Acueducto	840	989	953	942	949	1,030	1,158	951	7,812	-207	55%
Alcantarillado	502	497	538	561	485	587	642	479	4,291	-163	30%
Aseo	169	180	212	182	172	169	224	199	1,507	-25	11%
Veolia	124	97	74	71	100	66	67	42	641	-25	4%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	-420	100%

El servicio de Acueducto registró 951 PQRS en agosto, frente a 1.158 en julio, evidenciando una reducción de 207 casos, equivalente al 49,3% de la disminución total observada entre ambos meses. Además, continúa siendo el servicio con mayor participación, concentrando el 55% del total de las PQRS recibidas.

Por su parte, Alcantarillado presentó 479 PQRS en agosto frente a 642 en julio, con una disminución de 163 casos, aportando el 38,8% de la reducción total y representando el 30% de las PQRS registradas en el período.

El servicio de Aseo reportó 199 PQRS, disminuyendo en 25 casos respecto a julio (224), mientras que Veolia también registró una reducción de 25 PQRS, pasando de 67 a 42 casos. Ambos servicios participaron con el 11% y 4%, respectivamente, del total de requerimientos recibidos en agosto.

En términos acumulados, entre enero y agosto de 2026 se han recibido 14.251 PQRS, de las cuales 7.812 corresponden a Acueducto (54,8%), 4.291 a Alcantarillado (30,1%), 1.507 a Aseo (10,6%) y 641 a Veolia (4,5%), evidenciando que los servicios de Acueducto y Alcantarillado concentran cerca del 85% de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos gestionados por la entidad.

6. Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026											
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total, PQRS	Variación	Variación %
Correo Electrónico	44	27	13	24	25	3	7	0	143	-7	1.0%
Escrita	62	61	57	115	140	129	193	161	918	-32	6.4%
On Line	0	0	0	0	0	0	6	21	27	15	0.2%
Telefónica	41	50	58	87	72	48	86	103	545	17	3.8%
WhatsApp	0	0	0	0	54	30	39	1	124	-38	0.9%
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	1,415	1,642	1,760	1,385	12,494	-375	87.7%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	14,251	-420	100%

Durante agosto de 2026 se recibieron 1.671 PQRS, frente a 2.091 registradas en julio, lo que representa una disminución de 420 requerimientos (-20,1%). Esta reducción estuvo principalmente influenciada por la disminución de las solicitudes presentadas a través de los canales Verbal y WhatsApp.

El Canal Verbal continúa siendo el principal medio de recepción de PQRS, con 1.385 registros en agosto, equivalente al 87,7% del total acumulado de la vigencia. Sin embargo, este canal presentó la mayor variación mensual, al disminuir en 375 casos respecto a julio (1.760), aportando la mayor incidencia en la reducción general de las PQRS del período.

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

833.25.01.00588.26

Página 10 de 16

El Canal Escrito se mantiene como el segundo mecanismo de atención más utilizado, con 161 PQRS en agosto, concentrando el 6,4% de los requerimientos acumulados en la vigencia. No obstante, registró una disminución de 32 casos frente al mes anterior.

Por su parte, el Canal Telefónico evidenció un comportamiento contrario a la tendencia general, presentando un incremento de 17 PQRS, al pasar de 86 en julio a 103 en agosto, lo que refleja una mayor utilización de este medio por parte de los usuarios.

En cuanto a los canales digitales, Online mostró un crecimiento significativo, pasando de 6 registros en julio a 21 en agosto, con un aumento de 15 casos, lo que evidencia una mayor adopción de las herramientas virtuales para la presentación de requerimientos. En contraste, WhatsApp presentó una reducción considerable, disminuyendo de 39 a 1 PQRS, equivalente a una variación de -38 casos.

Finalmente, el canal Correo Electrónico no registró PQRS durante agosto, presentando una disminución de 7 casos frente a julio.

7. Análisis de PQRS por causales de requerimiento.

Comportamiento Consolidado PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026										
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	636	627	415	3,715	36.9%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	291	369	262	2,471	24.5%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	206	243	210	1,727	17.2%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	222	1,636	16.3%
Suspensión Temporal	8	30	38	73	62	91	83	133	518	5.1%
Total	956	1,157	1,214	1,280	1,197	1,457	1,564	1,242	10,067	100%

El presente análisis se realizó sobre las cinco causales de requerimiento más representativas, las cuales acumulan 10.067 PQRS registradas entre enero y agosto de 2026 y reflejan las principales inquietudes manifestadas por los usuarios.

La causal con mayor participación fue Cobros por promedio, con 3.715 requerimientos (36,9%), seguida de Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, con 2.471 casos (24,5%), y Cambio de información por solicitud del usuario, con 1.727 registros (17,2%). En conjunto, estas tres causales concentran el 78,6% del total analizado, evidenciando que la mayor parte de las PQRS se encuentran asociadas a temas de facturación, medición del consumo y gestión comercial.

Por su parte, Reposición del medidor registró 1.636 requerimientos (16,3%), mientras que Suspensión Temporal presentó la menor participación, con 518 casos (5,1%). No obstante, esta última mostró el mayor crecimiento durante la vigencia, pasando de 8 solicitudes en enero a 133 en agosto.

Respecto al comportamiento mensual, las cinco causales analizadas presentaron una tendencia creciente hasta julio, mes en el que se alcanzó el mayor volumen de registros (1.564 PQRS). En agosto se evidenció una disminución a 1.242 requerimientos, equivalente a una reducción de 322 casos (-20,6%) frente al mes anterior.

Es importante señalar que el análisis no contempla la totalidad de las causales registradas, sino que se enfoca en las cinco causales más significativas de cada servicio, las cuales representan los mayores niveles de participación dentro del total de PQRS y permiten evidenciar las tendencias predominantes que afectan la percepción de los usuarios.

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Acueducto Vigencia 2026										
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Total	Variación
Cobros por promedio	156	171	240	219	205	321	315	210	1,837	33.2%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	135	155	129	186	0	149	187	132	1,073	19.4%
Cambio de información por solicitud del usuario	71	87	98	88	82	85	106	94	711	12.8%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	220	1,634	29.5%
Fallas en la conexión del servicio - fuga en la acometida	57	35	21	28	54	23	33	31	282	5.1%
Total	577	699	671	677	532	811	883	687	5,537	100%

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Alcantarillado Vigencia 2026										
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Total	Variación
Cobros por promedio	152	166	234	214	193	302	296	193	1,750	51.4%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	125	142	109	176	0	133	161	114	960	28.2%
Cambio de información por solicitud del usuario	68	67	78	74	64	64	72	59	546	16.0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	34	10	0	0	0	0	0	0	44	1.3%
Inconformidad con la desviación significativa	18	14	20	15	10	6	10	9	102	3.0%
Total	397	399	441	479	267	505	539	375	3,402	100%

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Aseo Vigencia 2026										
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio		Total	Variación
Cobros por promedio	19	12	23	14	19	13	16	12	128	14.5%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	9	19	17	18	0	9	21	16	109	12.3%
Cambio de información por solicitud del usuario	55	57	65	62	52	57	65	57	470	53.1%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	13	13	29	6	11	12	17	12	113	12.8%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo - Predio Deshabitado	16	11	5	8	0	4	13	8	65	7.3%
Total	112	112	139	108	82	95	132	105	885	100%

10. Medios de Notificación.

Como resultado del Plan de Mejoramiento implementado, se continúa realizando el seguimiento permanente a los medios de notificación utilizados para la comunicación de las respuestas a los usuarios, con el fin de verificar su efectividad, oportunidad y cumplimiento de los requisitos establecidos.

En este contexto, se efectúa un análisis continuo de los mecanismos de notificación disponibles, los cuales integran tanto medios digitales como físicos. Estos canales permiten garantizar la entrega oportuna y efectiva de la información, así como asegurar la trazabilidad, el seguimiento y la verificación de cada una de las comunicaciones realizadas.

Durante el período comprendido entre enero y agosto de 2026 se realizaron 3.402 notificaciones, utilizando diferentes medios de comunicación que permitieron garantizar la entrega oportuna de las actuaciones administrativas y respuestas emitidas por la Empresa.



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

833.25.01.00588.26

Página 12 de 16

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026										
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	variación
Web	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0
Notificación Personal	32	20	16	18	40	35	28	28	217	0
WhatsApp	57	94	89	79	89	142	172	156	878	-16
Correo Oficial	182	163	128	155	188	262	185	144	1,407	-41
Total Notificaciones sin costo	273	277	233	252	319	439	385	328	2,506	-57
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	73	39	97	109	896	12
Total Notificaciones	356	463	416	378	392	478	482	437	3,402	-45
Tarifa de Envío unitario	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925		
Costo de envío SEMCA	740,775	1,660,050	1,633,275	1,124,550	651,525	348,075	865,725	972,825		26%
Costo envío otros canales	2,436,525	2,472,225	2,079,525	2,249,100	2,847,075	3,918,075	3,436,125	2,927,400		74%
Ahorro	22,366,050									100%

El análisis evidencia una clara predominancia de los canales digitales, especialmente el Correo Oficial, que registró 1.407 notificaciones, representando el 41,4% del total, consolidándose como el principal medio utilizado. Le siguen WhatsApp con 878 notificaciones (25,8%) y las Notificaciones SEMCA con 896 registros (26,3%). Por su parte, la Notificación Personal alcanzó 217 actuaciones (6,4%), mientras que el canal Web presentó una participación marginal con apenas 4 notificaciones.

En agosto se efectuaron 437 notificaciones, frente a 482 registradas en julio, lo que representa una disminución de 45 notificaciones (-9,3%). Esta variación se explica principalmente por la reducción en las notificaciones realizadas a través de Correo Oficial (-41) y WhatsApp (-16), aunque se observó un incremento en las notificaciones efectuadas mediante SEMCA (+12).

Es importante resaltar que 2.506 notificaciones (73,7%) fueron gestionadas mediante canales sin costo, evidenciando una estrategia institucional orientada al fortalecimiento de medios digitales y mecanismos más eficientes de comunicación con los usuarios. Gracias a esta gestión, se obtuvo un ahorro acumulado de \$22.366.050, reduciendo significativamente los costos asociados a las notificaciones físicas y optimizando el uso de los recursos institucionales.

En términos generales, el comportamiento observado refleja una consolidación de los medios tecnológicos como principal herramienta de notificación, favoreciendo la oportunidad en las comunicaciones, la trazabilidad de los procesos y la eficiencia operativa de la gestión institucional.

11. Otras Actividades

11.1 Notificaciones para reposición de medidores.

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 —en lo relacionado con la adecuada medición de los consumos, la obligación de contar con equipos en correcto funcionamiento y el deber de las empresas de garantizar la correcta prestación del servicio—, desde la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, se inició la generación del documento denominado "Acta de Notificación en Estrados y Orden de

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

833.25.01.00588.26

Página 13 de 16

Reposición del Medidor”, en el marco del procedimiento de cambio de medidor cuando el usuario hace presencia en la empresa.

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

Durante el período comprendido entre mayo y agosto de 2026 se realizaron 675 notificaciones asociadas al proceso de cambio de medidores. Se evidencia un crecimiento sostenido de la gestión mensual, pasando de 188 notificaciones en mayo a 279 en julio, lo que representa un aumento de 91 notificaciones (48,4%) en el período analizado.

Comportamiento de las Notificaciones para cambio de medidores - vigencia 2026							
Variable	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Tota	Variación	Variación %
Notificaciones Escritas Análisis y Respuestas	11	13	14	0	38	-14	4.2%
Notificaciones en Estrado ATC	177	195	265	235	872	-30	95.8%
Totales:	188	208	279	235	910	-44	100%

11.2 Notificación usuarios con pozo profundo.

Se elaboró el oficio borrador para la notificación a los usuarios que, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Operativa de Acueducto y Alcantarillado, reciben el servicio de abastecimiento de agua a través de pozos profundos y, por lo tanto, no se encuentran conectados a la red pública de acueducto. Actualmente, el documento se encuentra en revisión por parte de la Subgerencia de Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, con el fin de validar su contenido y dar continuidad al trámite correspondiente.

11.3 Necesidad de modificación del formato de inspección y notificación previa al usuario en el proceso de reparación de fugas.

Teniendo en cuenta las respuestas emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) frente a las reclamaciones presentadas por usuarios que manifiestan su desacuerdo con los cobros asociados a la reparación de fugas, se evidencia la necesidad de fortalecer el procedimiento actual de inspección y gestión de estos casos.

En este sentido, resulta pertinente modificar el formato de inspección vigente, incorporando mecanismos que permitan dejar constancia clara y suficiente de las condiciones encontradas, así como de la información suministrada al usuario durante el proceso.

Adicionalmente, y con el fin de garantizar el debido proceso, la transparencia en la actuación de la empresa y el derecho a la información de los usuarios, se requiere implementar una notificación previa antes de efectuar los arreglos o generar los cobros correspondientes. Esta notificación deberá informar de manera clara la existencia de la fuga detectada, las acciones requeridas para su corrección, las posibles consecuencias de no realizar la reparación y los costos que podrían derivarse de dicha gestión.

La adopción de estas medidas permitirá reducir la inconformidad de los usuarios, brindar mayor soporte documental ante eventuales reclamaciones y dar cumplimiento a las observaciones realizadas por la SSPD en relación con la información y comunicación que debe suministrarse oportunamente a los suscriptores y usuarios del servicio.



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

833.25.01.00588.26

Página 14 de 16

12. Conclusiones:

1. Disminución significativa de las PQRS: Durante agosto se registraron 1.671 PQRS frente a 2.091 en julio, evidenciando una reducción del 20,1%. Esta tendencia se reflejó tanto en los requerimientos asociados a la EAAAY EICE ESP como a VEOLIA, lo que sugiere una disminución general en la demanda de atención por parte de los usuarios.
2. Alta capacidad de gestión y respuesta institucional: Del total de 14.251 PQRS recibidas durante la vigencia, el 86,2% fueron cerradas y archivadas, evidenciando una gestión eficiente de los requerimientos y una adecuada capacidad operativa para atender oportunamente las solicitudes de los usuarios.
3. Cumplimiento en los tiempos de atención: La totalidad de las PQRS fueron gestionadas dentro de los términos establecidos, destacándose que en agosto no se registraron casos con tiempos de solución superiores a 15 días, fortaleciendo los indicadores de oportunidad en la atención.
4. Los reclamos continúan siendo el principal tipo de requerimiento: Los reclamos representan el 49,1% del total de PQRS recibidas, seguidos por las peticiones (37,2%). Esto evidencia que las principales inconformidades de los usuarios continúan relacionadas con aspectos operativos, comerciales y de facturación.
5. Acueducto y Alcantarillado concentran la mayor carga de atención: Estos servicios acumulan aproximadamente el 85% de las PQRS registradas durante la vigencia, evidenciando que la mayor percepción de afectación e interacción de los usuarios se encuentra asociada a estos componentes del servicio público.
6. Las causales relacionadas con facturación y medición siguen predominando: Las cinco causas más representativas muestran que el 61,4% de los requerimientos analizados corresponden a cobros por promedio e inconformidades con la medición del consumo, situación que continúa impactando la satisfacción de los usuarios.
7. Persistencia del canal presencial/verbal como principal medio de atención: El 87,7% de las PQRS fueron radicadas por el canal verbal, reflejando una alta dependencia de la atención presencial y una oportunidad de fortalecer el uso de herramientas virtuales.
8. Fortalecimiento de los canales digitales y de notificación: La actualización de la Política de Atención al Usuario, el Manual de Atención al Usuario, la Carta de Trato Digno y la información publicada en la página web contribuyen a mejorar la accesibilidad, transparencia y orientación al ciudadano. Asimismo, el uso de medios digitales para notificaciones permitió generar importantes ahorros institucionales.
9. Consolidación de mecanismos de mejora preventiva: Las acciones adelantadas en materia de reposición de medidores, notificaciones a usuarios y revisión de procedimientos de reparación de fugas evidencian una gestión orientada a prevenir conflictos y disminuir futuras reclamaciones.

Conclusión General: Los resultados evidencian una gestión institucional sólida en materia de atención al usuario, reflejada en altos niveles de cierre de PQRS, cumplimiento de los tiempos de respuesta y fortalecimiento continuo de los canales de atención y notificación. No obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la facturación por promedio, la medición del consumo, la reposición de medidores y la consolidación de canales

[Handwritten mark]

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

833.25.01.00588.26

Página 15 de 16

digitales, aspectos que deben constituir el foco de las acciones de mejoramiento para incrementar la satisfacción de los usuarios y reducir la recurrencia de las reclamaciones.

13. Recomendaciones

1. Fortalecer las acciones de control sobre cobros por promedio y procesos de medición, las principales causas de inconformidad de los usuarios y concentrar más de la mitad de los requerimientos analizados.
2. Incrementar los programas de revisión, calibración y reposición preventiva de medidores, priorizar los sectores con mayores índices de reclamaciones relacionadas con consumo y facturación.
3. Continuar promoviendo el uso de los canales virtuales y del módulo PQR Online, mediante campañas de divulgación y pedagogía dirigidas a los usuarios, reduciendo la dependencia del canal presencial.
4. Realizar seguimiento específico al aumento de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, con el fin de identificar posibles causas recurrentes en las decisiones adoptadas por la Empresa.
5. Mantener el monitoreo permanente de los tiempos de respuesta, garantizando que no se generen acumulaciones de casos abiertos que puedan afectar los indicadores de oportunidad.
6. Fortalecer los procesos de información al usuario sobre lectura, medición y facturación, buscando reducir las reclamaciones derivadas del desconocimiento de los criterios técnicos y normativos aplicables.
7. Continuar ampliando el uso de medios digitales de notificación, aprovechando los resultados obtenidos en términos de eficiencia, trazabilidad y reducción de costos.
8. Formalizar e implementar las mejoras propuestas en los formatos de inspección y en las notificaciones previas de reparación de fugas, para disminuir controversias y fortalecer el soporte probatorio de las actuaciones de la Empresa.

9. Puntos para fortalecer:

1. Gestión Comercial y Facturación:

- Reducir la dependencia de facturación por promedio mediante estrategias de medición efectiva.
- Fortalecer la validación y análisis de consumos atípicos antes de la emisión de la factura.
- Mejorar la comunicación al usuario sobre los criterios utilizados para la determinación del consumo facturado.

2. Atención al Usuario:

- Incrementar la promoción de canales digitales para equilibrar la carga operativa de atención presencial.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y retroalimentación sobre la satisfacción del usuario.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844 000 755-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
		Versión 07	

833.25.01.00588.26

Página 16 de 16

- Mejorar la divulgación de los procedimientos para la presentación de recursos y reclamaciones.
3. Procesos Operativos:
- Implementar controles adicionales en la detección temprana de fugas y anomalías de medición.
 - Fortalecer la gestión de reposición de medidores en sectores con mayor incidencia de reclamaciones.
 - Estandarizar la documentación de inspecciones y actuaciones de campo.
4. Gestión Preventiva:
- Implementar campañas pedagógicas orientadas al uso adecuado del servicio y la detección de consumos anormales.
 - Fortalecer la articulación entre áreas operativas, comerciales y PQRS para abordar las causas recurrentes de inconformidad.
 - Desarrollar análisis periódicos sobre tendencias y causas de mayor impacto para orientar acciones preventivas.
5. Transformación Digital:
- Aumentar la utilización del canal PQR Online y otros mecanismos virtuales.
 - Promover el registro de correos electrónicos y medios digitales por parte de los usuarios para mejorar los procesos de notificación.
 - Continuar modernizando los procesos de atención y seguimiento mediante herramientas tecnológicas que permitan mayor trazabilidad y control.

La principal oportunidad de mejora continúa enfocada en la reducción de las causas que concentran el mayor volumen de PQRS, particularmente aquellas asociadas a facturación, consumo, medición y reposición de medidores en el servicio de acueducto, así como a los procesos comerciales y operativos relacionados con el servicio de alcantarillado. Lo anterior, sin afectar los niveles de oportunidad, eficiencia y calidad que actualmente se mantienen en la atención y gestión de los requerimientos presentados por los usuarios.

De esta manera, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta el informe de gestión a 31 de agosto de 2026, destacando los avances alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo.


ANA CECILIA RODRÍGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC y PQR	

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