

 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

833.25.01.00517.26

Página 1 de 16

TITULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 31 de julio de 2026.
FECHA:	10 de agosto de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 31 de julio de 2026
DESTINATARIOS:	Diego Fernando Ramirez 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.-ESP 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

833.25.01.00517.26

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 julio 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 julio 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 julio 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.

X

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.002.715-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00517.26

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

833.25.01.00517.26

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



 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 Ultima Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00517.26

Página 5 de 16

9. Resultado del seguimiento.

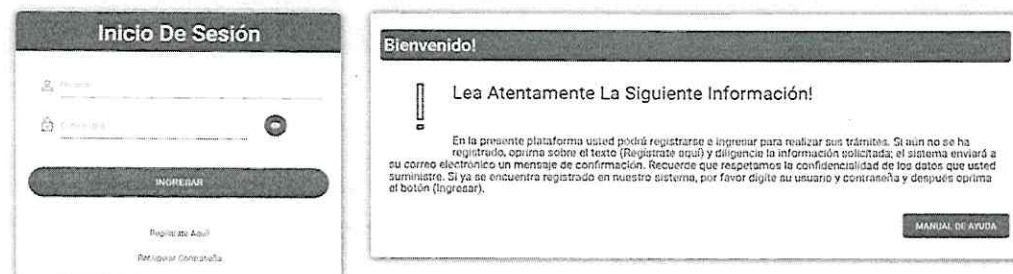
Con el propósito de fortalecer el control y la mejora continua en la atención al usuario, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realiza el seguimiento sistemático a la gestión de las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales habilitados, lo cual permite monitorear 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.



Imagen tomada de la página web www.eaaay.gov.co



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

833.25.01.00517.26

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.
- 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.

a) Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas a 31 de julio de 2026										
Variable	2026							PQRS vigencia 2026	Variación	Particip. %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	1,606	1,786	2,024	11,981	238	95.2%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	67	599	1	4.8%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	12,580	239	100%
Número días	21	20	21	20	19	19	21			
Promedio atendidas día	78	88	85	88	90	97	100			
Promedio atendidas por funcionario día	20	22	21	22	23	24	25			

En julio de 2026, las PQRS aumentaron un 11.8%, pasando de 1.786 a 2.024 requerimientos atendidos (+238 casos). Este comportamiento evidencia una demanda sostenida de atención al usuario, que continúa generando una alta carga operativa y exige mantener la eficiencia en los procesos y tiempos de respuesta.

La EAAAY EICE ESP concentró el 95,2% de las PQRS registradas entre enero y julio de 2026, con un total de 11.981 solicitudes, consolidándose como el principal punto de atención al usuario. En julio se atendieron 2.024 casos, 238 más que en junio, reflejando una mayor demanda y la necesidad de sostener la capacidad operativa para garantizar una atención oportuna y eficiente.

Veolia, por su parte, representó el 4,8% del total, con 67 PQRS en julio, evidenciando una disminución de 1 caso respecto al mes anterior.

En este contexto, se evidencia un incremento en el promedio diario de atenciones, que pasó de 97 solicitudes en junio a 100 en julio de 2026, reflejando una mayor carga operativa en el proceso de atención al usuario. Esta gestión fue asumida con la misma cantidad de personal disponible, alcanzando un promedio de 25 solicitudes atendidas por funcionario, lo que evidencia la eficiencia y capacidad de respuesta del equipo frente al aumento de las solicitudes. (ver gráfico anterior)

 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			

833.25.01.00517.26

Página 7 de 16

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a julio de 2026											
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Peticiones	662	736	656	573	650	638	724	4,639	86	36.9%	↑
Quejas	4	5	2	1	6	3	4	25	1	0.2%	↑
Reclamos	750	800	858	940	834	989	1,087	6,258	98	49.7%	↑
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	3	3	13	0	0.1%	=
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	15	17	4	12	77	8	0.6%	↑
Solicitud de Información	20	5	5	1	8	12	22	73	10	0.6%	↑
Novedades de Usuario	193	205	241	223	191	203	239	1,495	36	11.9%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	12,580	239	100%	

El 86,6% de los requerimientos corresponde a Reclamos (49,7%) y Peticiones (36,9%), convirtiéndose en los principales impulsores del volumen total de PQRS.

Las novedades de usuario representan la tercera categoría con mayor volumen, alcanzando 1.495 registros, equivalentes al 11,9% del total acumulado. Su comportamiento fue relativamente estable durante los siete meses analizados, aunque con un incremento importante en julio, cuando se registraron 239 casos, 36 más que en junio.

Por su parte, los recursos de reposición y subsidio de apelación acumularon 77 casos, correspondientes al 0,6% de las PQRS recibidas. Aunque su participación es baja, mostraron un incremento durante julio al pasar de 4 a 12 registros. De manera similar, las solicitudes de información alcanzaron 73 casos (0,6%), destacándose por duplicar los registros del mes anterior al pasar de 12 a 22 solicitudes.

Las quejas mantuvieron una participación marginal dentro del total de PQRS, con 25 casos acumulados (0,2%). Su comportamiento fue estable a lo largo del período, registrando cuatro casos en julio. Asimismo, los recursos de reposición representaron la menor participación, con apenas 13 casos (0,1%), manteniéndose sin variación entre junio y julio, con tres registros en cada mes.

c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución a julio de 2026											Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total, PQRS	% Part.		
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	1,040	1,211	1,341	7,894	62.8%		130
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	131	222	219	1,454	11.6%		-3
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	238	308	358	2,192	17.4%		50
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	297	111	170	1,037	8.2%		59
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	3	3	0.0%		3
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	12,580	100%		239

Tendencias relevantes.

El 91,8% de las PQRS fueron solucionadas en un plazo máximo de 10 días (11.540 casos), reflejando altos niveles de oportunidad en la gestión.

Cerca de dos de cada tres solicitudes (62,8%) fueron atendidas el mismo día, lo que demuestra una fuerte capacidad de respuesta inmediata.

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

833.25.01.00517.26

Página 8 de 16

Aunque julio presentó el mayor volumen de PQRS atendidas del período (2.091 casos), el porcentaje de casos resueltos en un día se mantuvo sólido, indicando que el incremento de la demanda no afectó significativamente la eficiencia operativa.

Se observa un aumento simultáneo en las categorías de 6 a 10 días y 11 a 15 días durante julio, situación que está asociada al crecimiento de la carga operativa y salida a incapacidad médica de una funcionaria de análisis y respuesta.

Para finalizar, en el mes de julio se muestran dos PQRS que tienen tiempo de respuesta superior a quince (15) días y que corresponden a solicitud de excepciones en procesos coactivos que, de acuerdo con el artículo 832 de la Ley 1066 de 2006 deben decidirse dentro del mes siguiente a la presentación del escrito por parte del usuario; lo anterior implica que, en lo corrido del año no se ha dado respuesta por fuera de los términos de ley.

De igual manera, se registra una (1) PQR relacionada con la reposición de medidor que, a la fecha de cierre del período evaluado, se encontraba pendiente de ejecución en campo. En este caso, la solicitud había sido atendida administrativamente y se encontraba en la etapa operativa requerida para la materialización de la actividad técnica, situación que no implica una omisión en el trámite de respuesta al usuario, sino la continuidad del procedimiento necesario para la efectiva satisfacción de la solicitud presentada.

Los resultados muestran un desempeño favorable en la gestión de PQRS durante los primeros siete meses de 2026. La Empresa mantiene una alta capacidad de resolución inmediata, con más del 60% de los casos atendidos en un día y más del 90% solucionados antes de los 10 días. Aunque el incremento del volumen de solicitudes en julio generó un crecimiento en los casos atendidos entre 6 y 15 días, los indicadores generales de oportunidad continúan siendo positivos y reflejan una operación eficiente, con niveles mínimos de represamiento y una incidencia prácticamente inexistente de casos con tiempos de solución superiores a 15 días.

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio a julio 2026											
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Acueducto	840	989	953	942	949	1,030	1,158	6,861	128	55%	↑
Alcantarillado	502	497	538	561	485	587	642	3,812	55	30%	↑
Aseo	169	180	212	182	172	169	224	1,308	55	10%	↑
Veolia	124	97	74	71	100	66	67	599	1	5%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	12,580	239	100%	

El servicio de Acueducto concentra la mayor participación dentro del total de PQRS, con 6.861 casos, equivalentes al 55% del total general. Durante julio alcanzó 1.158 PQRS, registrando un incremento de 128 casos frente a junio. La evolución mensual muestra un aumento sostenido desde mayo, evidenciando que este servicio es el principal impulsor del crecimiento de las PQRS y, por tanto, requiere especial seguimiento para identificar las causas que están generando mayores solicitudes, quejas o reclamos.

Por su parte, Alcantarillado reportó 3.812 PQRS, representando el 30% del total acumulado. En julio registró 642 casos, es decir, 55 más que en junio. Aunque presentó algunas fluctuaciones a lo largo del período analizado, desde mayo mantiene una tendencia creciente, consolidándose como el segundo servicio con mayor generación de PQRS.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 848.000.755-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00517.26

Página 9 de 16

El servicio de Aseo acumuló 1.308 PQRS, correspondiente al 10% del total. Luego de una disminución observada entre marzo y junio, en julio se presentó un repunte importante al pasar de 169 a 224 casos, con un incremento de 55 PQRS. Este comportamiento podría indicar situaciones puntuales que afectaron la percepción del servicio durante el último mes analizado.

En cuanto a Veolia, se registraron 599 PQRS, equivalentes al 5% del total acumulado. Aunque es el servicio con menor participación, también presentó una ligera variación positiva en julio al pasar de 66 a 67 casos. Su comportamiento durante el año ha sido relativamente estable, con niveles inferiores a los demás servicios.

e) 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	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	13	24	25	3	7	143	4	1.1%	↑
Escrita	62	61	57	115	140	129	193	757	64	6.0%	↑
On Line	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0.0%	=
Telefónica	41	50	58	87	72	48	86	442	38	3.5%	↑
WhatsApp	0	0	0	0	54	30	39	123	9	1.0%	↑
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	1,415	1,642	1,760	11,109	118	88.3%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	12,580	239	100%	

El canal Verbal continúa siendo el principal medio de atención, concentrando 11.109 PQRS (88,3%), lo que evidencia una alta preferencia de los usuarios por la atención presencial o directa. Este canal mantuvo un comportamiento creciente durante el período analizado.

El canal Escrito ocupó el segundo lugar con 757 PQRS (6,0%), mostrando un incremento sostenido y significativo, especialmente durante los últimos cuatro meses. Por su parte, el canal Telefónico registró 442 PQRS (3,5%), manteniendo una participación estable y una tendencia positiva.

En cuanto a los canales digitales, Correo Electrónico (1,1%), WhatsApp (1,0%) y On Line (0,0%) presentan una participación aún limitada. Sin embargo, WhatsApp evidencia una adopción favorable desde su implementación, mientras que el canal On Line inició operación en julio.

La gestión de PQRS continúa dependiendo principalmente del canal verbal; no obstante, se observa un crecimiento gradual en los canales alternativos y digitales, lo que representa una oportunidad para fortalecer estrategias de transformación digital y diversificación de los mecanismos de atención al ciudadano.

f) Análisis de PQRS por causales de requerimiento.

Comportamiento Consolidado PQRS por Causal de Requerimiento Vigencia 2026										
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Total	Variación	
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	636	627	3,300	37.4%	
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	291	369	2,209	25.0%	
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	206	243	1,517	17.2%	
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	1,414	16.0%	
Suspensión Temporal	8	30	38	73	62	91	83	385	4.4%	
Total	956	1,157	1,214	1,280	1,197	1,457	1,564	8,825	100%	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.006.755-4	INFORMES							
	Fecha de Elaboración 2011-04-07		Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO			
					Código: 51.29.06.27			
					Versión 07			

833.25.01.00517.26

Página 10 de 16

El presente análisis se realiza considerando únicamente las cinco causales más significativas de PQRS, las cuales concentran el 100% de los casos incluidos en esta clasificación y permiten identificar los principales motivos de requerimiento presentados por los usuarios durante la vigencia 2026.

La causal con mayor incidencia es Cobros por promedio, que acumula 3.300 casos, representando el 37,4% del total de PQRS analizadas. Su comportamiento evidencia una tendencia creciente durante el período, especialmente a partir de mayo, alcanzando los mayores registros en junio y julio.

La segunda causal más relevante corresponde a la Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, con 2.209 casos (25,0%). Aunque presenta variaciones mensuales, mantiene una alta participación dentro del consolidado y muestra un incremento al cierre del período.

En tercer lugar, se ubica Cambio de información por solicitud del usuario, con 1.517 casos (17,2%), caracterizándose por un comportamiento relativamente estable y sostenido durante los siete meses evaluados.

La causal Reposición del medidor registra 1.414 casos (16,0%), mostrando fluctuaciones a lo largo del período, con aumentos importantes durante febrero, junio y julio.

Finalmente, la categoría Suspensión temporal acumula 385 casos (4,4%), manteniendo una participación reducida dentro del total de registros.

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Acueducto Vigencia 2026									
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Total	Variación
Cobros por promedio	156	171	240	219	205	321	315	1,627	33.5%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	135	155	129	186	0	149	187	941	19.4%
Cambio de información por solicitud del usuario	71	87	98	88	82	85	106	617	12.7%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	1,414	29.2%
Fallas en la conexión del servicio - fuga en la acometida	57	35	21	28	54	23	33	251	5.2%
Total	577	699	671	677	532	811	883	4,850	100%

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Alcantarillado Vigencia 2026									
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Total	Variación
Cobros por promedio	152	166	234	214	193	302	296	1,557	51.4%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	125	142	109	176	0	133	161	846	27.9%
Cambio de información por solicitud del usuario	68	67	78	74	64	64	72	487	16.1%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	34	10	0	0	0	0	0	44	1.5%
Inconformidad con la desviación significativa	18	14	20	15	10	6	10	93	3.1%
Total	397	399	441	479	267	505	539	3,027	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	116	14.9%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	9	19	17	18	0	9	21	93	11.9%
Cambio de información por solicitud del usuario	55	57	65	62	52	57	65	413	52.9%
Cancelación total de financiación del medidor i otros	13	13	29	6	11	12	17	101	12.9%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo - Predio Deshabitado	16	11	5	8	0	4	13	57	7.3%
Total	112	112	139	108	82	95	132	780	100%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.799-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00517.26

Página 11 de 16

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.

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.

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

De esta manera, las acciones derivadas del Plan de Mejoramiento permiten mantener controles permanentes sobre el proceso de notificación, promoviendo la mejora continua y el fortalecimiento de los mecanismos de atención y comunicación con los usuarios.

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026									
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	variación
Web	2	0	0	0	2	0	0	4	0
Notificación Personal	32	20	16	18	40	35	28	189	-7
WhatsApp	57	94	89	79	89	142	172	722	30
Correo Oficial	182	163	128	155	188	262	185	1,263	-77
Total, Notificaciones sin costo	273	277	233	252	319	439	385	2,178	-54
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	73	39	97	787	58
Total, Notificaciones	356	463	416	378	392	478	482	2,965	4
Tarifa de Envío unitario	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		27%
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		73%
Ahorro			19,438,650						100%

El análisis evidencia una clara preferencia por los canales digitales, especialmente el Correo Oficial y WhatsApp, los cuales concentraron el mayor volumen de gestión:

- Los canales digitales continúan consolidándose como la principal herramienta de notificación, concentrando más del 70% de la gestión total.
- WhatsApp es el canal con mejor desempeño y mayor crecimiento, lo que sugiere un alto nivel de efectividad para contactar oportunamente a los usuarios.
- Aunque el Correo Oficial sigue siendo el medio más utilizado, presenta una tendencia decreciente que debe monitorearse para garantizar su efectividad.

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

833.25.01.00517.26

Página 12 de 16

- El crecimiento de las notificaciones en junio y julio demuestra una mejora en la capacidad operativa y cobertura del proceso.
- La estrategia de uso de canales alternativos ha permitido obtener ahorros superiores a \$19,4 millones, optimizando los recursos institucionales y reduciendo los costos asociados a notificaciones tradicionales.

La gestión de notificaciones durante 2026 evidencia una transición exitosa hacia canales digitales de mayor alcance y menor costo, manteniendo altos volúmenes de comunicación y generando eficiencias económicas significativas para la Empresa.

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 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 julio 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	Tota	Variación	Variación %
Notificaciones Escritas Análisis y Respuestas	11	13	14	38	1	5.6%
Notificaciones en Estrado ATC	177	195	265	637	70	94.4%
Totales:	188	208	279	675	71	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.



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

833.25.01.00517.26

Página 13 de 16

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.

12. Conclusiones:

1. Crecimiento sostenido de la demanda de PQRS: A julio de 2026 se gestionaron 12.580 PQRS, registrándose el mayor volumen mensual del año en julio con 2.091 requerimientos, lo que representa un incremento de 239 casos (+12,9%) frente a junio. Este comportamiento evidencia una demanda creciente de los usuarios y confirma que la gestión de atención ciudadana continúa siendo un proceso crítico para la Empresa.
2. Alta concentración de la gestión en la EAAAY EICE ESP: La EAAAY EICE ESP concentró el 95,2% de las PQRS (11.981 casos), mientras que Veolia representó únicamente el 4,8%. Esto demuestra que la dinámica de atención y las estrategias de mejoramiento deben enfocarse principalmente en los procesos propios de la Empresa, donde se origina la mayor presión operativa.
3. Los reclamos y peticiones explican la mayor parte de las PQRS: Los reclamos (49,7%) y las peticiones (36,9%) suman el 86,6% del total de requerimientos, consolidándose como las categorías que más impactan la percepción del usuario y la carga de trabajo institucional. El crecimiento observado en ambas tipologías durante julio explica gran parte del aumento general de PQRS.
4. Se mantiene una alta eficiencia en los tiempos de respuesta: A pesar del incremento de la demanda:
 - El 62,8% de las PQRS fueron resueltas el mismo día.
 - El 91,8% fueron solucionadas en un plazo máximo de 10 días.
 - Solo 3 casos superaron los 15 días de gestión y correspondieron a situaciones especiales contempladas dentro del marco legal o pendientes de ejecución operativa.

Estos resultados evidencian una gestión eficiente, con bajos niveles de represamiento y cumplimiento de los términos legales de respuesta.

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

833.25.01.00517.26

Página 14 de 16

4. La productividad del equipo mejoró pese al aumento de la carga operativa: El promedio diario de atención pasó de 97 a 100 solicitudes por día, mientras que el promedio por funcionario aumentó de 24 a 25 PQRS diarias, lográndose con la misma planta de personal e incluso ante la incapacidad médica de una funcionaria responsable del análisis y respuesta. Esto demuestra un alto nivel de compromiso y capacidad operativa del equipo.

5. Acueducto continúa siendo el principal foco de insatisfacción: El servicio de Acueducto concentra el 55% de las PQRS, seguido por Alcantarillado (30%). Ambos servicios acumulan conjuntamente el 85% de todos los requerimientos, por lo que constituyen los principales generadores de solicitudes, reclamos e inconformidades de los usuarios.

7. Las causas asociadas a facturación y medición siguen siendo el principal origen de las PQRS: Las cuatro causales más recurrentes son:

- Cobros por promedio (37,4%).
- Inconformidad con la medición del consumo facturado (25,0%).
- Cambio de información por solicitud del usuario (17,2%).
- Reposición de medidor (16,0%).

En conjunto representan más del 95% de los casos analizados, evidenciando que los procesos de medición, facturación y estado de los medidores continúan siendo los principales factores que afectan la satisfacción de los usuarios.

8. Persistencia de la atención presencial como principal canal de interacción: El canal Verbal concentra el 88,3% de las PQRS, confirmando la fuerte dependencia de la atención presencial. No obstante, se observa crecimiento en canales alternativos como WhatsApp, correo electrónico y la reciente implementación del canal On Line, lo que muestra oportunidades de modernización y transformación digital.

9. Éxito de la estrategia de notificación digital: La implementación de medios electrónicos ha permitido:

- Incrementar la cobertura de las notificaciones.
- Fortalecer la trazabilidad del proceso.
- Generar ahorros acumulados superiores a \$19,4 millones.
- Consolidar WhatsApp como el canal de mayor crecimiento y efectividad.

Estos resultados reflejan avances significativos en eficiencia administrativa y optimización de recursos.

10. Fortalecimiento de la gestión asociada al cambio de medidores Entre mayo y julio se realizaron 675 notificaciones para cambio de medidores, con un crecimiento del 48,4%, evidenciando un fortalecimiento de las acciones preventivas y correctivas orientadas a mejorar la medición del consumo y disminuir futuras reclamaciones por facturación.

Conclusión General: La gestión de PQRS al corte de julio de 2026 presenta un desempeño favorable y técnicamente sólido, caracterizado por altos niveles de oportunidad, cumplimiento de términos legales, eficiencia operativa y avance en la transformación digital. Sin embargo, el crecimiento sostenido de las solicitudes, especialmente en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, y la alta concentración de reclamaciones asociadas a facturación, medición y reposición de medidores, demandan acciones estratégicas orientadas a prevenir la recurrencia de estas causas y garantizar la sostenibilidad de los actuales niveles de servicio durante el segundo semestre de la vigencia.

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

833.25.01.00517.26

Página 15 de 16

13. Recomendaciones

1. Priorizar acciones sobre facturación y medición: Diseñar e implementar un plan específico para reducir las causales asociadas a:
 - Cobros por promedio.
 - Inconformidad con consumos facturados.
 - Reposición de medidores.

Estas tres causas representan más del 78% de las PQRS analizadas y constituyen la principal oportunidad para disminuir el volumen futuro de requerimientos.

2. Acelerar el programa de reposición y normalización de medidores: Fortalecer la programación e instalación de medidores que presentan fallas o pérdidas de precisión, priorizando los sectores con mayor incidencia de reclamaciones por consumo y cobros por promedio.
3. Fortalecer la capacidad operativa ante el crecimiento de la demanda: Aunque los indicadores continúan siendo positivos, el incremento sostenido de PQRS sugiere evaluar:
 - Planes de contingencia ante ausencias del personal.
 - Automatización de procesos repetitivos.
 - Fortalecimiento de capacidades analíticas y operativas.

5. Impulsar la migración hacia canales digitales: Promover campañas de sensibilización para aumentar el uso de:

- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Canal On Line.

Esto permitiría reducir la dependencia del canal presencial, optimizar recursos y mejorar la accesibilidad de los usuarios.

6. Realizar análisis focalizado del servicio de Aseo: El incremento de 55 PQRS en julio requiere una revisión específica de las causas operativas y de percepción ciudadana que originaron este comportamiento, con el fin de evitar que se consolide una tendencia creciente durante el segundo semestre.
- 7.
8. Consolidar la estrategia de notificaciones digitales: Continuar fortaleciendo WhatsApp y los medios electrónicos como mecanismos prioritarios de notificación, aprovechando los resultados obtenidos en ahorro económico, cobertura y eficiencia operativa.
9. Fortalecer la analítica de causas recurrentes: Implementar análisis geográficos y por sectores, identificando zonas con alta concentración de reclamaciones para orientar inversiones técnicas, mantenimiento de redes y reposición de medidores.
10. Modificar el procedimiento para los cobros por fallas en las acometidas (arreglo de fugas): Actualizar el formato de inspección de fugas e implementar un proceso de notificación previa al usuario antes de realizar reparaciones o generar cobros asociados, en atención a los criterios expuestos por la SSPD en las reclamaciones relacionadas con estos conceptos.

Esta medida permitirá fortalecer el debido proceso, garantizar una comunicación clara y oportuna con los usuarios, mejorar el soporte documental de las actuaciones realizadas 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

833.25.01.00517.26

Página 16 de 16

mitigar riesgos de reclamaciones e inconformidades, asegurando una mayor trazabilidad y transparencia en la gestión de estos casos.

14. Puntos para fortalecer:

1. Facturación y medición: Reducir las PQRS asociadas a cobros por promedio, inconformidad con consumos facturados y reposición de medidores, las cuales concentran la mayor parte de los requerimientos.
2. Servicio de Acueducto: Priorizar acciones correctivas y preventivas en este servicio, que genera el 55% de las PQRS totales.
3. Servicio de Alcantarillado: Fortalecer la gestión operativa debido a su tendencia creciente y participación del 30% en las PQRS.
4. Canales digitales de atención: Incrementar el uso de WhatsApp, correo electrónico y canal en línea para reducir la dependencia del canal verbal (88,3% de las PQRS).
5. Capacidad operativa y continuidad del servicio: Implementar medidas de respaldo ante ausencias del personal y mantener la eficiencia operativa frente al aumento sostenido de la demanda.
6. Gestión preventiva de PQRS: Fortalecer el análisis de causas recurrentes y el monitoreo de tendencias para anticipar problemas y disminuir el ingreso de nuevos reclamos.
7. Programa de cambio de medidores: Mantener y ampliar las actividades de reposición y notificación de medidores, debido a su impacto directo en la reducción de reclamaciones por consumo y facturación.

La principal oportunidad de mejora se concentra en la reducción de las causas que generan mayor volumen de PQRS, especialmente las relacionadas con facturación, consumo, medición y reposición de medidores en Acueducto, así como con los procesos comerciales y operativos que impactan el servicio de Alcantarillado, manteniendo los actuales niveles de oportunidad y calidad en la atención a los usuarios.

De esta manera, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta el informe de gestión a 31 de julio 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