

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.03.01		
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **1** de **30**

TITULO:	Resultados del seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, del periodo de enero a septiembre 30 de la vigencia 2025.
FECHA:	Octubre 17 de 2025.
ELABORÓ:	Lida Zaret Gamboa González //Jefe Control Interno de Gestión.
OBJETO:	Evaluar como tercera línea de defensa la gestión, tramite y respuesta dado a peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad, inclusión social, oportunidad y calidad.
DESTINATARIOS:	Carlos Andrés Pinzón Garzón //Agente Especial.
	Diana Constanza Vargas Quintero //Subgerente de Asuntos Corporativos.
	Juan B. Saldarriaga Elorza // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno de Gestión como tercera línea de defensa presenta el informe enfocado en elementos de seguimiento y monitoreo durante el periodo de enero a septiembre 30 de la vigencia 2025, al trámite dado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, brindando información oportuna para que se adelanten las acciones de fortalecimiento y mejora.

Bajo esa orientación se busca dar a conocer los resultados del seguimiento a los requerimientos y peticiones efectuadas por usuarios y órganos de control en el periodo de enero a junio de la vigencia 2025, radicadas a través de medios oficiales de comunicación tales como **QFDocument Web, correos oficiales, líneas telefónicas- WhatsApp y en físico**. Así, como el trámite brindado a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por la comunidad.

Para tal propósito, se verifica el cumplimiento de los atributos de **oportunidad, integridad, completitud, exactitud, veracidad, claridad, confiabilidad y coherencia**, en cumplimiento de las políticas de operación internas contenidas en las circulares internas No. 810.12.00.105.23 de junio 28 de 2022 y No.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	
			Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.03.01
			Versión 05

813.16.01.00538.25

Página **2** de **30**

810.12.00.00222.23 de noviembre 17 de 2023, por medio de las cuales la alta dirección expide políticas de operación interna con carácter preventivo y concomitante.

En este seguimiento se tuvo en consideración inicialmente lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, que determina una regla especial, según la cual las peticiones, quejas y recursos formuladas por los usuarios deben resolverse en un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción. En concordancia con lo previsto en la Ley 1755 de 2015 de junio 30, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Para la atención de los temas relacionados con la política de servicio a las ciudadanías, la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización es la encargada de brindar la orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la EAAAY EICE ESP a través de los diferentes canales de atención, realizar la gestión interna para la atención oportuna y de calidad de las peticiones ciudadanas. Así mismo, realiza el análisis de las solicitudes que presentan los ciudadanos y grupos de valor. A sí mismo, promueve la cultura de atención al ciudadano y planea, controla y coordina la atención a las PQRS.

En consonancia con lo expresado, este informe presenta los resultados de la evaluación independiente, producto de acciones de seguimiento en el primer semestre de la vigencia 2025. Para este ejercicio se tomó una muestra de peticiones, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental QF DOCUMENT, el cual recopila todas las peticiones ingresadas, correo institucional y las radicadas personalmente.

Por último, por tratarse de un derecho fundamental que permite hacer efectivos otros derechos, **se busca con el presente informe que en las diferentes dependencias se promueva con los equipos de trabajo articulación y**

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **3** de **30**

coordinación para conocimiento, manejo, gestión y trámite adecuado para resolver materialmente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP.

2. Objetivo.

Evaluar como tercera línea de defensa la gestión, trámite y respuesta dado a peticiones, quejas, reclamos, denuncias en la EAAAY EICE ESP, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad, inclusión social, oportunidad y calidad.

3. Objetivos específicos.

Realizar un análisis que le permita a la empresa fortalecer la política de servicio a las ciudadanías.

4. Alcance.

La valoración y seguimiento transversal abarca el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas y gestionadas desde el 1 de enero a 30 de septiembre de 2025.

5. Normatividad.

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- ✓ Ley 142 del 11 de julio 1994.
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio 2015.
- ✓ Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Circular 810.12.00.105.23 del 28 de junio de 2023
- ✓ Circular 810.12.00.00222.23 del 17 de noviembre de 2023

6. Articulación con el modelo estándar de control interno MECI.

El seguimiento y monitoreo al trámite brindado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la EAAAY EICE ESP, se encuentra enmarcado en la séptima dimensión Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y dentro de la Política de Control interno de la EAAAY.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **4** de **30**

7. Metodología.

La información utilizada para el presente informe se basa en la información suministrada por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, adscrita a la Subgerencia de Asuntos Corporativos, mediante informe No. 827.25.01.00465.25, la reportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante informe No. , áreas responsables de la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Empresa. También, se tuvo en consideración la información reportada en los monitoreos mensuales y los resultados del seguimiento independiente realizado a corte 30 de septiembre por la Oficina de Control Interno de Gestión.

8. Contexto.

Se hace necesario precisar los siguientes aspectos:

- i. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20231000620935 del 4 de octubre de 2023, ordenó por segunda vez la toma de posesión e intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP), bajo las causales contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, que se relacionan con **(i)** falencias operativas y técnicas en la prestación del servicio con calidad y oportunidad e **(ii)** ineficiente gestión administrativa y financiera.



59.1 - "Cuando la empresa no quiera o no pueda prestar el servicio público con la continuidad y la calidad debidas (...)"

59.7 - "Si, en forma grave, la empresa ha suspendido o se teme que pueda suspender el pago de sus obligaciones mercantiles"

Fuente: SSPD, 2024

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	
			Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.03.01 Versión 05

813.16.01.00538.25

Página **5** de **30**

- ii. La representación legal de la Empresa se encuentra exclusivamente en cabeza del Agente Especial designado por la SSPD, quien lleva la administración y dirección operativa y financiera de la Empresa, de acuerdo a lo previsto en los artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y los artículos 9.1.1.2.1 y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010.
- iii. Mediante Resolución SSPD No. 20241000010625 de fecha 12 de enero de 2024, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó un Contralor, quien ejerce funciones de Revisoría Fiscal de conformidad a las normas de código de Comercio, Ley 43 de 1990 y demás normas aplicables.
- iv. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20241000047975 del 02/02/2024, determina el objeto de la toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP - EAAAY EICE ESP bajo la modalidad de administración.
- v. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD – 20251000043915, prorroga la modalidad de administración por el término de un (1) año más, a partir del 2 de febrero de 2025.
- vi. Los procesos de toma de posesión de empresas de servicios públicos domiciliarios se rigen por lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley 142 de 1994, por las normas relativas a la liquidación de entidades financieras, en particular por la Ley 633 de 1993 y el Decreto 2555 de 2010.
- vii. En el marco de la intervención la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es quien lidera y coordina la estructuración y puesta en marcha de la solución empresarial e institucional sostenible, que garantice en el largo plazo la prestación de los servicios públicos de la EAAAY EICE ESP.

9. Resultados del seguimiento.

Con el propósito de promover un canal de comunicación efectivo y eficiente entre Empresa con las ciudadanías, que garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y nuestros grupos de valor como órganos de control, veedurías y las autoridades administrativas; la Oficina de Control Interno de Gestión presenta los resultados de la evaluación independiente, con el objetivo que los responsables de

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.000.755-4	<i>I N F O R M E S</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **6** de **30**

la implementación de las políticas existentes ejecuten las acciones correspondientes en cada caso para resolver de fondo las peticiones formuladas, velando por el cumplimiento de las políticas de operación internas.

Semanalmente se generan **ALERTAS TEMPRANAS** con enfoque preventivo, como apoyo para asumir la obligación legal de brindar respuestas con calidad y oportunidad. A continuación, se relaciona los términos de peticiones:

MODALIDAD	DEFINICIÓN	TÉRMINO
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan presuntas responsabilidades.	15 días
Peticiones	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	15 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Requerimientos de control	Los definidos por el órgano de control en cada requerimiento.	

A. Ubicación de la Oficina PQR de la EAAAY EICE ESP.

En la estructura organizacional de la Empresa, la Oficina de atención al cliente de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos -SPQR- se encuentra ubicada, en la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, que hace parte de la cadena del proceso comercial de la Empresa que inicia con el proceso de "Fidelización y Nuevas cuentas", continua con el Equipo de "Consumos, medición y Facturación" y el equipo de "Recaudo, Cartera y Normalización", dependencias de la Subgerencia de Asuntos Corporativos.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **7** de **30**



La ubicación física de la Oficina de atención al cliente de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos -SPQR, se encuentra:

Sede principal: Primer piso de las instalaciones administrativas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, ubicada en la carrera 19 No.21-34, dispone de 4 ventanillas para la atención de usuarios en jornada continua de 7:30 am a 3:15 pm de lunes a viernes. En esta sede no se permite la atención para radicar una SPQR por escrito.

Sede ventanilla única: Se encuentra en la carrera 21 No. 15-57 dispone de una ventanilla única para la radicación de SPQR, atiende en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

B. Canales de atención habilitados que se encuentran funcionando.

- ✓ **Atención presencial:** El espacio físico para interacción cara a cara, se encuentra ubicada en la carrera 19 No.21-34, en el primer piso, dispone de 4

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **8** de **30**

ventanillas para la atención presencial en jornada continua de 7:30 am a 3:15 pm de lunes a viernes. Sin embargo, en esta sede **no se permite la atención para radicar una SPQR por escrito**, teniendo que desplazarse el usuario a otro espacio físico ubicado en la carrera 21 No. 15-57, limitando al usuario el radicar una SPQR, haciéndolo incurrir en más tiempo y costos de desplazamiento. El buzón de sugerencias no se encuentra activo.

- ✓ **Atención por ventanilla única:** Uso de comunicaciones escritas, se obliga al usuario a desplazarse a la carrera 21 No. 15-57, a radicar una SPQR.
- ✓ **Atención telefónica:** Atención a través de líneas telefónicas.



Empresa prestadora de los servicios
públicos domiciliarios de acueducto,
alcantarillado y aseo.

Contactenos

📍 **Dirección:** Carrera 19 No. 21-34
Correspondencia de Archivo:
Carrera 21 N 15 - 57 Yopal,
Casanare

☎ **Telefono:** (608) 633 44 97 -
Extensión 105

☎ Telefono: línea 116

En cuanto a la línea telefónica: **(608) 633 44 97** y la **línea 116** – publicada en la página web institucional, no es atendida, no hay acceso, se comprueba después de pruebas realizadas.

Contactenos

☎ Telefono: WhatsApp : 315 363 32 77

☎ Telefono: WhatsApp: 315 346 50 18 - Solicitudes relacionadas con reconexiones, reinstalaciones del servicio de agua.

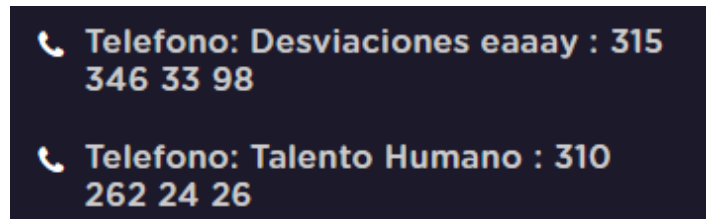
En cuanto a las dos líneas de WhatsApp, 315 363 32 77 y 315 346 50 18, publicadas

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **9** de **30**

en la página web institucional, después de realizadas las pruebas, tampoco fueron atendidas, tampoco se garantiza el acceso.



La línea de atención de desviaciones, publicada en la página web institucional fue la única línea atendida por la funcionaria Diana Díaz. También aparece publicado la línea celular 3102622426, la cual después de diferentes pruebas tampoco se atienden las llamadas.

Es importante destacar que una vez verificado con la Secretaría General las líneas se encuentran activas, generándose los pagos a tiempo por los cargos fijos mensuales, por lo cual se solicita revisar la falta de atención por dichos canales y adoptar los correctivos necesarios; así como ajustar la política de atención al usuario publicada en la página Web Institucional.

- ✓ **Atención Virtual:** El único servicio que se tiene acceso en el portal de servicios en línea, es el de pagos. No hay formularios en línea para SPQR. Se realizaron las pruebas con los demás trámites y se encuentra desactualizado, limitándose el acceso y accesibilidad.

C. Análisis comportamiento SPQR.

La Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización es la dependencia responsable de liderar, coordinar, controlar y planear las acciones para el cumplimiento de las políticas de servicio a las ciudadanías y grupos de valor de la EAAAY EICE ESP.

Para el análisis, se compararon los datos reportados por la entidad a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en distintos cortes bimensuales durante el primer semestre de 2025 y la información reportada internamente a la OCIG. La comparación permitió identificar diferencias en las cifras reportadas, lo cual podría incidir en la trazabilidad, control y mejora de la gestión de las PQRD, así como afectar la veracidad de la información que se reporta.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.03.01		
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **10** de **30**

La siguiente tabla presenta los datos reportados por la EAAAY a la SSPD y a la OCIG, así como la diferencia promedio encontrada:

Tipo de Informe	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Según Informe Intervenidas a 28/02/2025	1796	1804					3600
Según Informe Intervenidas a 30/03/2025	1778	1790	1886	1825			7279
Según Informe Intervenidas a 30/06/2025	1931	1961	2027	1886	1881	1721	11407
Según Informe Intervenidas a 16/09/2025	1778	1790	1886	1825	1881	1721	10881
Según información reportada a la OCIG a corte 30/06/2025	1796	1802	1900	1836	1731	1599	10664
Diferencia promedio en los datos reportados	153	171	141	61	150	122	743

Como se observa, existen variaciones en los datos reportados en cada mes, siendo más significativas en los meses de febrero (171 casos) y enero (153 casos). Estas diferencias suman un total de 743 registros en el periodo analizado, lo que representa una brecha que debe ser revisada y ajustada por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización.

Este hallazgo resalta la necesidad de **fortalecer los mecanismos de registro, consolidación, validación y reporte de información de las SPQR**, asegurando su consistencia entre los distintos canales y momentos de reporte.

La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda implementar acciones de mejora orientadas a:

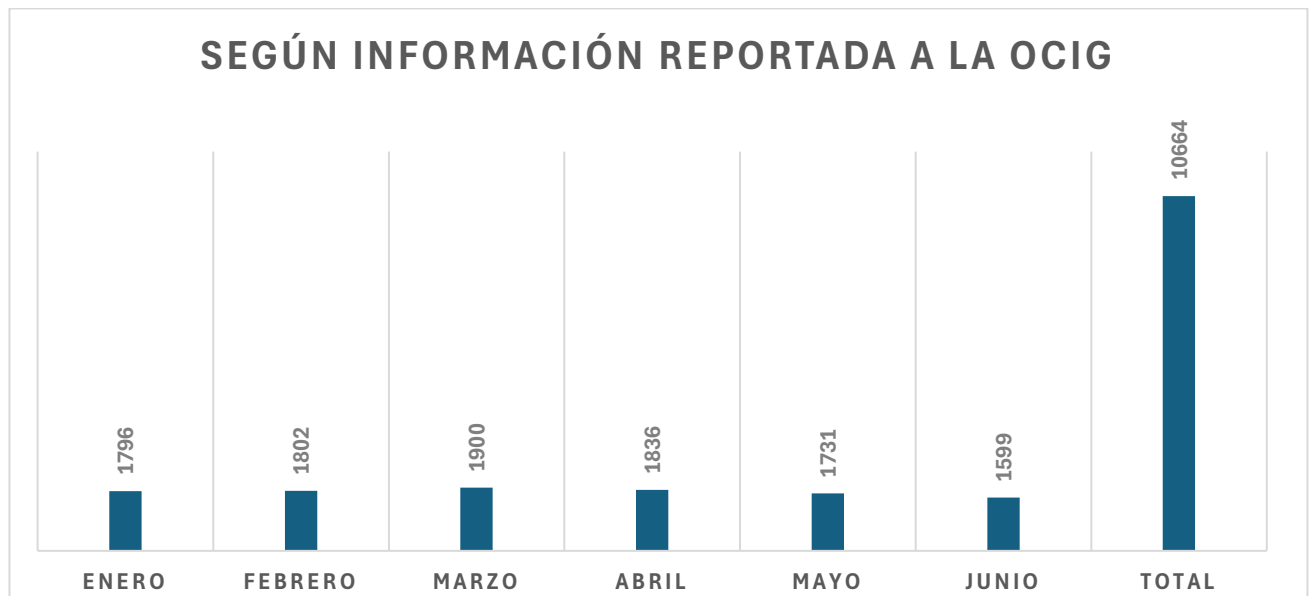
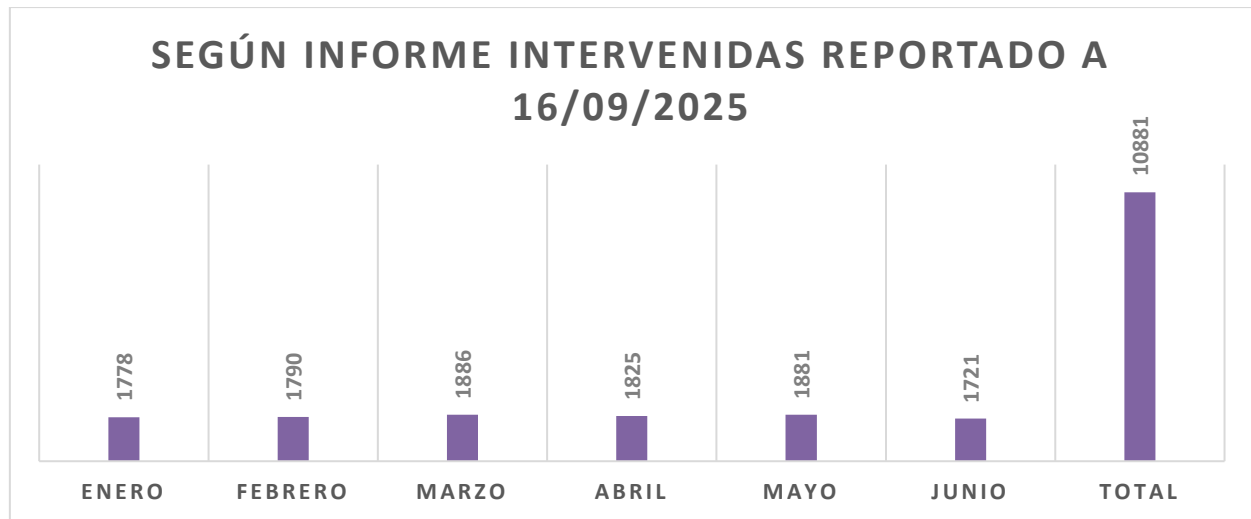
- Estandarizar los criterios de registro y consolidación de las SPQR.
- Fortalecer los controles previos al envío de información a entes de control.
- Realizar conciliaciones periódicas entre la información interna y la reportada a la SSPD.
- Capacitar al personal responsable del proceso en buenas prácticas de gestión documental y de datos.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **11** de **30**

El compromiso con la calidad, la transparencia y la atención a la ciudadanía es clave para fortalecer la confianza y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Para este ejercicio se tomará en cuenta el último reporte realizado a la SSPD y la información suministrada a la Oficina de Control Interno de Gestión, observando los siguientes aspectos:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

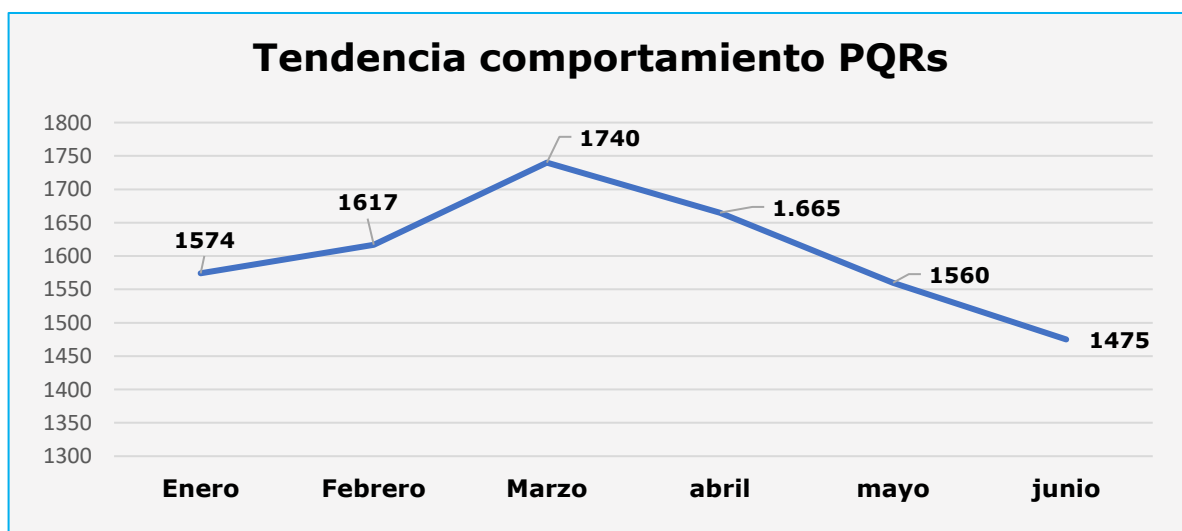
813.16.01.00538.25

Página **12** de **30**

Se registra ante la SSPD que ingresaron al Sistema **10.881 SPQR** y a la Oficina de Control interno se reporta que al sistema ingresaron **10.664 SPQR**, presentándose una **diferencia de 217 SPQR**. Del total de SPQR se registra un 9,5% que corresponden a la Empresa VEOLIA, por abonos o financiación de deudas.

Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas a 30 de junio de 2025							Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
EAAAY EICE ESP	1574	1617	1740	1665	1560	1475	9.631	90,4%
VEOLIA	222	185	163	171	169	124	1,034	9,5%
Totales:	1796	1802	1903	1836	1729	1599	10.665	100%

Informe a la SSPD -Total, SPQR recibidas a 30 de junio de 2025							Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
EAAAY EICE ESP	1556	1605	1723	1654	1710	1596	9.844	90,4%
VEOLIA	222	185	163	171	171	125	1,037	9,5%
Totales:	1778	1790	1886	1825	1881	1721	10.881	100%



Fuente: Informe DGUC reportado a la OCIG.

	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.03.01		
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **13** de **30**

Se observa de marzo a junio una disminución 265 SPQR, que equivale al 3% sobre el total de las SPQR recibidas. El pico más alto se presentó en el mes de marzo, por incremento de peticiones con el servicio de acueducto.

Con base en los datos registrados se evidencia un intervalo diario de atención promedio diario que oscila entre 81 a 83 SPQR recibidas por todos los canales de la Empresa. Sin embargo, se observa que al momento de realizar el registro por una SPQR en algunos casos se presenta duplicidad de la misma SPQR, situación que debe ser revisada y evaluada por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización. Respecto a las SPQR que corresponden a la Empresa privada VEOLIA, se evidencia un intervalo promedio de atención diaria de 9 modificaciones a facturas, que no son tramitadas por VEOLIA.

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Días Laborales de atención según Informe a la OCIG	21	19	20	20	21	18	119 días
Intervalo promedio diario PQR. EAAAY	75	85	86	83	74	82	81 en promedio
Intervalo promedio diario VEOLIA	11	10	8	9	8	7	9 en promedio

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Días Laborales de atención según Informe a la SSPD	21	19	20	20	21	18	119 días
Intervalo promedio diario PQR. EAAAY	74	84	86	82	81	89	83 en promedio
Intervalo promedio diario VEOLIA	11	10	8	9	8	7	9 en promedio

Con base en la información reportada a la OCIG, se detalla el comportamiento por peticiones, quejas, reclamos y consultas recibidas por mes, así como los recursos de reposición y en subsidio de apelación interpuestos por los usuarios y/o suscriptores.

 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 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

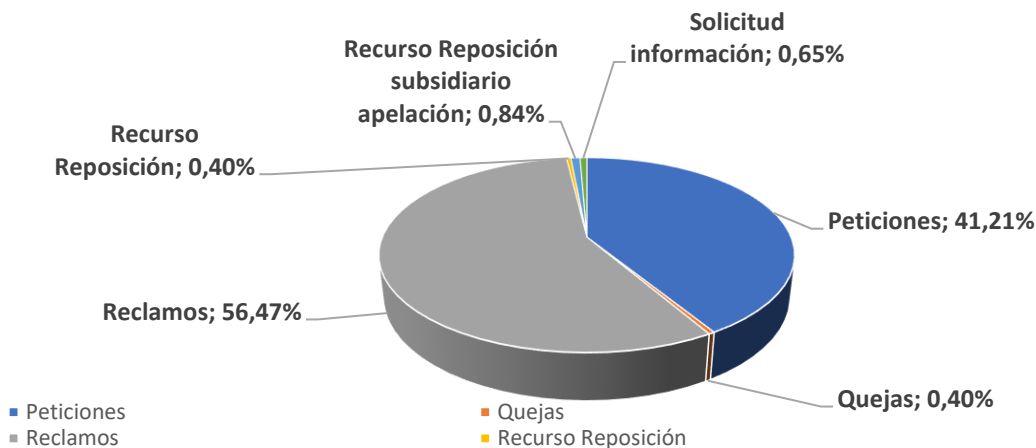
813.16.01.00538.25

Página **14** de **30**

Total, PQR recibidas a 30 de junio de 2025							Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
Total, peticiones recibidas	730	686	853	668	585	447	3.969	41,21%
Total, quejas recibidas	3	15	8	7	2	4	39	0,40%
Total, reclamos recibidos	806	865	846	961	952	1009	5.439	56,47%
Recurso de Reposición	0	11	4	7	11	6	39	0,40%
Recurso de Reposición y subsidiario de apelación	17	26	12	11	8	7	81	0,84%
Solicitud de información	18	14	17	11	2	1	63	0,65%
Consulta	0	0	0	0	0	1	1	0,01%
Totales:	1574	1617	1740	1.665	1560	1475	9.631	100%

Se observa que durante el primer semestre el mayor número de radicados corresponde a reclamaciones, que corresponde al **56,47%** del total de SPQR recibidas. Le sigue las peticiones con un **41,2%**. El restante **2,4%** pertenece a solicitudes, quejas y consultas. Las reclamaciones han presentado un crecimiento sostenido en el primer semestre. Es importante resaltar que dentro del procedimiento interno no se encuentra establecido como se realiza la clasificación al momento del registro de una petición, queja, reclamo y solicitud.

Composición % de las PQRs



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.03.01 Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **15** de **30**

De acuerdo a los registros se evidencia que los usuarios o suscriptores interpusieron 120 recursos de reposición, de los cuales 81 fueron objeto de apelación.

D. Análisis SPQR atendidas y pendientes de trámite a corte 30 de junio de 2025.

Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas versus atendidas							Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
RECIBIDAS DE LA EAAAY EICE ESP	1574	1617	1740	1665	1560	1475	9.631	100%
ATENDIDAS	1358	1265	1130	622	811	1070	6.256	65%
ACTIVAS SIN CERRAR	216	352	610	1044	749	405	3.375	35%

Se observa que de 9.631 SPQR, se atendieron **6.256 SPQR** equivalente al **65%** quedando en el sistema cerradas y archivadas. Sin embargo, se observa que el 35% de SPQR que asciende a **3.375 SPQR** se encuentran **ABIERTAS**. Bajo ese panorama, esta oficina procede a realizar un ejercicio de verificación aleatorio con 28 casos, identificando las siguientes situaciones:

- ✓ Se da respuesta extemporánea a usuario, no se cierra en el sistema y se encuentra activa (92345).
- ✓ Se surten trámites adicionales con servicios de mensajería, que no solo genera costos adicionales para la Empresa, sino que retrasa la entrega oportuna de la información al ciudadano, contraviniendo los principios de eficiencia y economía que orientan la gestión pública. En este sentido, se reitera que no es necesario adelantar trámites adicionales con servicios de mensajería, cuando el usuario autoriza notificación electrónica. (varios casos).
- ✓ No se da respuesta al usuario, a pesar que se reparó la fuga, lo cual fue reportado al área de PQR y sin embargo se encuentra cerrada (92332).
- ✓ Se utiliza el término de notificación personal, para brindar respuesta al usuario, configurándose una posible vulneración a los derechos del usuario. (varios casos).
- ✓ No se encontró respuesta en el Document, en el reporte no tiene fecha de

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **16** de **30**

solución y se encuentra sin cerrar (98936).

- ✓ Mediante oficio No. 02881 del 30 de mayo se dio respuesta, está en Document y no tiene estado (98869).
- ✓ No se cierran algunas PQR, que se les brinda solución el mismo día, dejándolas en estado activo; como hay otras que se brinda respuesta y se cierran correctamente.
- ✓ Ausencia de respuesta oportuna y completa al requerimiento efectuado por la Defensoría del Pueblo (202400601003665492), así como la falta de trazabilidad por ausencia de seguimiento sobre la decisión de segunda instancia de la Superintendencia, puede afectar el cumplimiento de los principios constitucionales y legales de eficacia, eficiencia y oportunidad en la atención de los derechos de petición y PQR.
- ✓ Se evidencia respuestas extemporáneas a entes de control frente al seguimiento de casos reportados por usuarios y/o suscriptores (varios casos).
- ✓ Una SPQR exclusiva del servicio de acueducto se registra para alcantarillado y aseo, generándose una duplicidad de registros por el mismo asunto.

E. Análisis SPQR por clase de servicio.

En la verificación de las SPQR por clase de servicio se identifica que el mayor servicio que presenta SPQR, es acueducto, seguido de alcantarillado y por último el servicio de aseo, que registra una disminución significativa en 110 SPQR.

Informe a la OCIG -Total, SPQR recibidas por clase de servicio							Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio		
ACUEDUCTO	939	948	1.020	977	939	878	5.701	60%
ALCANTARILLADO	477	496	511	497	482	498	2.961	31%
ASEO	158	173	209	191	139	99	969	9%
TOTAL, GENERAL	1.574	1.617	1.740	1.665	1.560	1.475	9.631	100%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.03.01		
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **17** de **30**

F. Análisis SPQR por canal de presentación.

En este punto el análisis se enfoca en los medios y espacios de interacción que la Empresa tiene con la ciudadanía para garantizar una experiencia positiva y eficiente a través de una atención ágil, humanizada, incluyente e innovadora, que se adapte a las necesidades y preferencias de cada usuario. A continuación, analizaremos los canales de interacción: Presencial, escrito, telefónico y virtual:

Informe a la OCIG -Total, SPQR clasificadas por canal de presentación								
Variable	Enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio	Total, PQR I Semestre 2025	Participación % por variable
PRESENCIAL	1438	1451	1553	1454	1436	1378	8700	90%
ESCRITO (VENTANILLA ÚNICA)	108	112	112	107	67	38	544	6%
CORREO ELECTRONICO	22	13	31	40	18	36	160	2%
TELEFONICA	6	41	44	74	39	23	227	2%
VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL, GENERAL	1.574	1.617	1.740	1.665	1.560	1.475	9.631	100%

Del análisis de información se puede extraer que el principal canal de interacción es el presencial con un 90% de concentración. Esto evidencia preferencia ciudadana por el contacto directo. También puede reflejar barreras de acceso a canales virtuales o baja digitalización. Si bien el contacto humano puede generar confianza, esta dependencia excesiva sugiere que la empresa aún no ha logrado diversificar efectivamente sus canales de atención. Puede representar un riesgo en términos de capacidad operativa, congestión y limitaciones para usuarios en zonas rurales o con movilidad reducida.

El 10% restante, se concentra en canal escrito, que es la opción formal que mantiene cierta relevancia, sigue siendo limitada por cuanto la ubicación se encuentra donde funciona la Oficina de Archivo, fuera de la sede de atención presencial. El correo electrónico es poco utilizado por los usuarios, lo que puede señalar una baja apropiación digital o escasa promoción de este medio. El resultado de la atención

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	
			Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.03.01 Versión 05

813.16.01.00538.25

Página **18** de **30**

por el canal telefónico es coherente con las pruebas realizadas por esta oficina, no es accesible y por esto su uso sigue siendo bajo. Por último, se evidencia una seria limitación en cuanto acceso y accesibilidad e innovación al canal virtual.

Como se puede observar la participación de canales no presenciales es baja. Esta falta representa una brecha crítica en innovación, que limita la atención 24/7, la autogestión del usuario y la eficiencia en la respuesta institucional.

G. Análisis SPQR por causales.

Las causas más significativas de los problemas reportados por los usuarios en la prestación de los servicios durante el primer semestre de 2025, se detecta en el servicio de acueducto con **5.701 SPQR**, las más frecuentes por reposición de medidores, inconformidad con la medición del consumo, cobros por promedio, fuga en el medidor y fallas en la conexión del servicio fuga en la acometida.

SERVICIO DE ACUEDUCTO									
Ítem	Causal SPQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, SPQR	%
1	Activación de la	0	1	2	3	0	0	6	0%
2	Activación del servicio después de la suspensión	10	4	9	6	12	9	50	1%
3	Anomalías en el medidor	4	9	3	5	5	1	27	0%
4	Cambio de información por solicitud del usuario	8	1	6	4	2	0	21	0%
5	Cancelación total de la financiación	35	16	19	15	6	6	97	2%
6	Clase de uso incorrecto	2	1	1	4	1	0	9	0%
7	Cobro de acuerdo de pago o financiación	0	0	0	0	2	1	3	0%
8	Cobro de cargos relacionado con el servicio publico	0	0	3	0	0	0	3	0%
9	Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.	0	0	0	3	1	2	6	0%
10	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	2	4	10	4	22	0%
11	Cobros por servicios no prestados	3	0	2	7	1	2	15	0%
12	Cobros inoportunos	33	31	35	23	23	11	156	3%
13	Cobro por conexión, reconexión y reinstalación	2	5	3	2	2	37	51	1%
14	Cobros por promedio	160	169	175	208	193	213	1.118	20%
15	Compra cámara de registro	1	0	0	0	0	1	2	0%
16	Datos generales incorrectos	0	0	0	0	0	1	1	0%
17	Descuento o saldo por abonos o pagos	1	2	0	0	1	0	4	0%
18	Descuento por predio desocupado	0	1	0	2	0	1	4	0%
19	Devolución valor caja	1	0	0	0	0	0	1	0%
20	Eliminar otros cobros	38	50	47	27	25	8	195	3%
21	Entrega inoportuna o no entrega	0	0	1	0	2	3	6	0%
22	Estado de infraestructura	0	0	1	0	0	0	1	0%

813.16.01.00538.25

Página **19** de **30**

23	Estrato incorrecto	0	2	6	3	0	0	11	0%
24	Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	13	7	4	6	3	35	1%
25	Fallas en la conexión del servicio fuga en la acometida	0	5	97	117	67	51	337	6%
26	Fuga en el inmueble	5	11	4	5	1	3	29	1%
27	Fuga en el medidor	82	36	23	52	66	79	338	6%
28	Fuga reportada por facturación	1	0	0	0	0	0	1	0%
29	Inconformidad con el aforo	19	10	10	4	6	13	62	1%
30	Inconformidad con la medición del consumo	190	206	172	191	205	184	1.148	20%
31	Inconformidad por desviación significativa	24	20	21	12	14	24	115	2%
32	Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1	0	0	0	0	0	1	0%
33	Inmueble deshabitado	0	0	0	4	6	0	10	0%
34	Lectura incorrecta	0	0	0	0	2	0	2	0%
35	Medidor Hurtado	5	5	2	1	8	13	34	1%
36	Medidor invertido	0	1	1	1	1	1	5	0%
37	Modificación por proceso de aforo	2	5	13	7	2	1	30	1%
38	Modificación factura Veolia	0	0	0	0	0	1	1	0%
39	No conexión del servicio	0	1	0	1	2	0	4	0%
40	No usar	0	4	0	0	0	0	4	0%
41	Pago equivocado de factura	0	0	0	1	0	1	2	0%
42	Pagos sin abono a cuenta	2	0	1	2	15	13	33	1%
43	Quejas administrativas	0	0	0	1	0	1	2	0%
44	Peticiones para cambio de registro	5	7	3	5	3	6	29	1%
45	Reposición de medidores	244	276	276	196	200	127	1.319	23%
46	Revisión de arreglos en el inmueble	0	1	0	0	0	1	2	0%
47	Revisión filtro del medidor	14	2	2	3	11	10	42	1%
48	Revisión medidores de inmueble	8	4	4	4	2	2	24	0%
49	Respuesta Recurso SSPD	0	0	0	0	1	0	1	0%
50	Solicitud instalación de medidor	0	0	0	0	0	1	1	0%
51	Solicitud nueva	22	19	24	24	7	9	105	2%
52	Solicitud de información del usuario	0	2	10	4	9	11	36	1%
53	Subsidios y contribuciones	0	0	1	0	0	0	1	0%
54	Suspensiones por corte del servicio	0	2	3	1	1	2	9	0%
55	Suspensión temporal	10	10	14	9	11	16	70	1%
56	Terminación del contrato	3	9	6	8	6	2	34	1%
57	Traslado de acometida	2	2	2	2	0	2	10	0%
58	Traslado de medidor	2	3	6	1	1	0	13	0%
59	Visita viabilidad de matrícula propiedad horizontal	0	1	0	1	0	1	3	0%
Total, general		942	948	1.017	977	939	878	5.701	100%

Le sigue el servicio de alcantarillado con 2961 SPQR, por cobro por conexión, reconexión y reinstalación, fallas en la conexión del servicio, fuga en el inmueble, inconformidad con el aforo, inconformidad con la desviación significativa, no conexión del servicio, revisión arreglo en el medidor y suspensión por corte del servicio; algunas de estas causales no corresponden al servicio de alcantarillado.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Ítem	Causal de la SPQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, SPQR	%
------	-------------------	-------	---------	-------	-------	------	-------	-------------	---

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	
			Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.03.01
			Versión 05

813.16.01.00538.25

Página **20** de **30**

1	Activación del servicio después de la suspensión	1	3	4	5	3	5	21	0,71%
2	Activación de la	0	1	2	3	0	0	6	0,20%
3	Cancelación total de la financiación	35	16	19	15	6	6	97	3,28%
4	Cambio de información por solicitud del usuario	3	1	6	3	2	0	15	0,51%
5	Clase de uso incorrecto	2	1	1	3	1	0	8	0,27%
6	Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.	0	0	0	1	1	1	3	0,10%
7	Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	2	3	3	1	10	0,34%
8	Cobros por servicios no prestados	1	2	5	3	6	1	18	0,61%
9	Cobros inoportunos	33	31	33	8	16	1	122	4,12%
10	Cobro por conexión, reconexión y reinstalación	0	3	0	0	2	4	9	0,30%
11	Cobros por promedio	156	163	167	204	186	212	1.088	36,74%
12	Compra cámara de registro	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
13	Descuento por predio desocupado	0	2	0	2	0	2	6	0,20%
14	Descuento de saldo por abonos o pagos	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
15	Devolución valor de caja	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
16	Entrega inoportuna de factura	0	0	1	0	0	1	2	0,07%
17	Estado de infraestructura	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
18	Estrato incorrecto	0	2	5	3	0	0	10	0,34%
19	Falla en la prestación del servicio por Calidad	0	0	1	2	3	0	6	0,20%
20	Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	2	1	1	2	0	6	0,20%
21	Fallas en la conexión del servicio	0	1	14	6	9	12	42	1,42%
22	Fuga en el inmueble	1	0	0	1	1	0	3	0,10%
23	Inconformidad con el aforo	18	10	10	4	6	13	61	2,06%
24	Inconformidad con la medición del consumo	174	199	162	173	180	169	1.057	35,70%
25	Inconformidad por desviación significativa	24	19	21	12	14	25	115	3,88%
26	Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
27	Inmueble deshabitado	0	0	1	4	6	0	11	0,37%
28	Negativa de la prestación de un servicio especial	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
29	Modificación por proceso de aforo	2	4	13	7	2	1	29	0,98%
30	Modificaciones factura VEOLIA	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
31	No conexión del servicio	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
32	Pagos sin abono a cuenta	1	0	0	0	4	8	13	0,44%
33	Pago equivocado de factura	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
34	Quejas administrativas	0	0	0	1	0	1	2	0,07%
35	Respuesta recursos de reposición SSPD	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
36	Reposición del medidor	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
37	Revisión Prueba	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
38	Revisión de arreglos en el inmueble	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
39	Solicitud nueva	8	15	21	16	4	4	68	2,30%
40	Solicitud de información del usuario	0	0	1	0	5	10	16	0,54%
41	Suspensiones por corte del servicio sin previo aviso	0	2	2	0	1	0	5	0,17%
42	Suspensión temporal	7	9	12	8	10	16	62	2,09%

813.16.01.00538.25

Página **21** de **30**

43	Subsidios y contribuciones	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
44	Terminación del contrato	5	9	6	7	7	2	36	1,22%
Total, general		477	496	511	496	483	498	2.961	

Por último, le siguen 969 SPQR registradas en el servicio de aseo, sin embargo, al revisar las causales con mayor relevancia, estas no corresponden a las actividades del servicio de aseo, como cobros por promedio, por cuanto el servicio de aseo se cobra por tarifa, inconformidades con la medición del consumo o por desviación significativa.

SERVICIO DE ASEO									
Ítem	Causal de la SPQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, SPQR	%
1	Activación de la	0	1	1	3	0	0	5	0,52%
2	Activación del servicio después de la suspensión	0	3	5	4	1	3	16	1,65%
3	Cambio de información por solicitud del usuario	3	1	6	3	2	0	15	1,55%
4	Cancelación total de la financiación	35	16	19	15	6	6	97	10,01%
5	Clase de uso incorrecto	2	1	5	3	1	0	12	1,24%
6	Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.	0	0	0	1	0	0	1	0,10%
7	Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	2	1	1	0	5	0,52%
8	Cobros por número de unidades independiente	22	10	4	6	15	4	61	6,30%
9	Cobros por servicios no prestados	1	2	3	3	6	0	15	1,55%
10	Cobros inoportunos	32	30	33	5	13	0	113	11,66%
11	Cobros por promedio	7	23	23	46	26	27	152	15,69%
12	Compra de cámara de registro	1	0	0	0	0	0	1	2,08%
13	Datos generales incorrectos	0	0	1	0	0	0	1	0,10%
14	Descuento por predio desocupado	1	4	2	14	1	6	28	2,89%
15	Devolución valor cajas	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
16	Entrega inoportuna o no entrega	0	1	1	0	0	1	3	0,31%
17	Estrato incorrecto	0	2	6	4	0	0	12	1,24%
18	Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0	2	3	0	0	6	0,62%
19	Falla en la prestación del servicio por continuidad	5	1	0	0	2	0	8	0,83%
20	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	1	0	0	2	0,21%
21	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	5	0	1	0	6	0,62%
22	Fuga en el inmueble	0	1	0	0	0	0	1	0,01%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S		
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.03.01 Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **22** de **30**

23	Inconformidad con el aforo	2	0	6	1	1	3	13	1,34%
24	Inconformidad con la medición del consumo	18	33	28	24	23	10	136	14,04%
25	Inconformidad por desviación significativa	0	0	0	1	1	0	2	0,21%
26	Inconformidad por la instalación del instrumento de medida	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
27	Inmueble deshabitado	6	8	9	19	19	6	67	6,91%
28	Modificación por proceso de aforo	2	4	13	7	2	1	29	2,99%
29	Modificación factura Veolia	0	0	0	0	0	2	2	0,21%
30	Multiusuario del servicio de aseo	0	1	0	0	0	0	1	0,10%
31	Pago equivocado de factura	0	0	0	1	0	0	1	0,10%
32	Pagos sin abono a cuenta	1	0	0	0	0	10	11	1,14%
33	Quejas Administrativas	0	1	0	0	0	0	1	0,10%
34	Reposición del medidor	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
35	Solicitud nueva	6	9	20	10	1	6	52	5,37%
36	Solicitud de información del usuario	0	0	1	0	2	3	6	0,62%
37	Suspensión temporal	3	5	7	5	5	9	34	3,51%
38	Subsidios y contribuciones	0	0	1	0	0	0	1	0,01%
39	Tarifa Incorrecta	0	1	0	1	0	0	2	0,21%
40	Terminación del contrato	6	15	5	10	10	2	48	4,95%
Total, general		158	173	209	191	139	99	969	

Se observa que, al momento de realizar la recepción de la SPQR e identificación de la causal de acuerdo al requerimiento del usuario, las causales no corresponden a los servicios indicados.

H. Tiempo de respuestas – Relación de SPQR vencidas sin respuesta.

Para este punto es necesario recordar la ALERTA TEMPRANA emitida por esta Oficina, el pasado 2 de octubre de 2025 a la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, como resultado de actuación especial de seguimiento al identificar la materialización de riesgos por respuestas extemporáneas a entes de control asociadas con SPQR de las ciudadanías. La actuación advierte, la responsabilidad y competencia, que le asiste a la Dirección de **"(...) coordinar, dirigir, planear y controlar la atención oportuna, adecuada y en tiempo de los requerimientos emitidos por entes de control (...)";** especialmente aquellos con términos perentorios e improrrogables. En esta actuación se solicita: **(i.)** Implementar mecanismos internos de control efectivos que aseguren la gestión eficiente y

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **23** de **30**

diligente de los requerimientos, evitando materialización de nuevos riesgos. **(ii.)** Realizar una revisión interna para la atención de requerimientos de entes de control, y, de ser necesario, actualizar o fortalecer los protocolos internos de respuesta institucional.

Conforme a los registros de información reportados, se generó el siguiente semáforo de tiempos de respuestas, con una muestra aleatoria de 30 SPQR:

- (i)** Respuestas con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento el **23%** equivalente a 7 respuestas.
- (ii)** Respuestas cuando ya se ha cumplido más de la mitad del plazo establecido para el vencimiento del término de respuesta el **50%** con 15 respuestas.
- (iii)** Respuesta extemporánea el **27%** con 8 respuestas.

10. Análisis comportamiento denuncias e implementación de la política a corte 30 de septiembre de 2025.

El objetivo central fue analizar la implementación de estrategias y acciones orientadas a la apropiación y aplicación efectiva de las disposiciones contenidas en la Circular Interna No. 810.12.00.00199.25, relacionada con el procesamiento de denuncias en la entidad, como resultado del ejercicio se encuentran las siguientes situaciones:

- ✓ La Oficina de Control Interno disciplinario administró el canal: denuncias@eaaay.gov.co hasta el 18 de septiembre de 2025, generando el informe No.827.25.01.00465.25.
- ✓ Entre el 8 de enero y el 18 de septiembre de 2025, se recibieron 39 correos electrónicos en el canal oficial: denuncias@eaaay.gov.co, de los cuales:
 - 1 correspondió a una denuncia formal.
 - 33 fueron clasificadas como PQR.
 - 5 fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para evaluación por parte del Comité de Convivencia Laboral.
- ✓ Esa situación refleja una efectividad del canal del 2,5% en términos de recepción de denuncias válidas.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **24** de **30**

- ✓ Se identificó que, al corte del 19/09/2025, el sitio web institucional registraba como canal de denuncias el correo controldisciplinario@eaaay.gov.co, situación que ya fue corregida por el administrador de la página web.
- ✓ Adicionalmente, se han recibido denuncias por canales no habilitados como eaaay@eaaay.gov.co y a través de los "informes internos" generados por los líderes de dependencias. Producto de estos informes se han originado 24 actuaciones disciplinarias.
- ✓ Las causas más recurrentes de denuncia corresponden a:

Inasistencia injustificada,
trato irrespetuoso,
incumplimiento a deberes funcionales,
pérdida de materiales,
alteración documental,
extralimitación de funciones
consumo de alcohol durante la jornada laboral.

- ✓ A partir del 19 de septiembre de 2025, la Oficina de Control Interno de Gestión asumió la administración del canal: denuncias@eaaay.gov.co Y, se estableció que cualquier denuncia recibida por medios distintos (correo institucional, archivo o ventanilla única) deberá ser remitida inmediatamente a este canal.
- ✓ Se precisó que el canal de denuncias tiene como propósito exclusivo recibir, registrar, gestionar y responder frente a presuntos actos de fraude, corrupción, conflicto de interés, soborno o conductas indebidas cometidas por servidores públicos de la EAAAY EICE ESP, o por terceros que puedan afectar los objetivos estratégicos de la entidad. En este sentido, se reforzó la importancia de diferenciar claramente entre denuncias y PQR.
- ✓ Durante el primer semestre de 2025, se recibió un total de cincuenta y cuatro **(54)** denuncias de las cuales **24** son externas equivalentes al **44%** y **30** internas con el **56%** en su participación porcentual. Este proceso tiene un tiempo entre **1 a 2 días hábiles**.

Variables	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Denuncias recibidas (externas)	4	6	1	3	7	3	24
Denuncias recibidas (internas)	1	6	6	8	4	5	30
Totales:	5	12	7	11	11	8	54
Participación % denuncias externas							44%

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.03.01 Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **25** de **30**

Participación % denuncias internas	56%
Total	100%

La clasificación por tipo de conducta reportada es el siguiente:

Clasificación por tipo de conducta reportada - internas	Número de Casos
Inasistencias injustificadas	7
Proferir faltas injuriosas a compañeros	7
Presunto estado de alicoramiento en jornada laboral	3
Presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones	4
Incumplimiento a sus deberes	2
Proferir expresiones injuriosas o calumnias contra servidor público	3
Presunta pérdida de materiales de trabajo	2
Alteración de documentos	1
Extralimitación de funciones	1
Total	30

Clasificación por estado del proceso - internas	Número de Casos
Remisión al Comité de Convivencia Laboral	5
Apertura de investigación	4
Incorporación	13
Por determinar (sin actuación definida aún)	5
Indagación previa	3
Total	30

Casos remitidos al Comité de Convivencia Laboral	Número de Casos
Presuntas faltas injuriosas o comportamiento que afectan el comportamiento laboral	5

Se acordó un plan con acciones orientados a garantizar la adecuada implementación de las disposiciones contenidas en la Circular Interna No. 810.12.00.00199.25, se presenta su estado:

ITEM	COMPROMISO	META	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO	ÁREA
1	Realizar ajustes al formulario electrónico socializado que se implementara en la página web institucional.	Formulario electrónico ajustado.	19/09/2025	22/09/2025	Cumplido	Oficina de Control Interno Disciplinario
2	Botón denuncias en la página web institucional, con las características de accesibilidad y comprensión de lenguaje claro, garantizando la confidencialidad. El proveedor se toma dos semanas.	Botón debidamente implementado.	19/09/2025	06/10/2025	Incumplido	Oficina de Tic y Seguridad Informática coordinado con la Oficina de

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **26** de **30**

						Control Interno Disciplinario
3	Diseño de propuesta grafica para apropiación y amplia difusión de la política de denuncias.	Diseño gráfico aprobado.	19/09/2025	06/10/2025	Incumplido	Oficina de Responsabilidad social y Gobierno Corporativo.
4	Diseñar estrategias para campañas de sensibilización.	Campañas de sensibilización y apropiación aprobadas.	19/09/2025	06/10/2025	Incumplido	Oficina de la Oficina de Responsabilidad social y Gobierno Corporativo.
5	Programación ciclo de charlas para consolidar un sistema sólido de integridad corporativa. Entre los temas que debe incluir: (i) Integridad pública corporativa (apropiación código de integridad). (ii) Conflicto de interés, (iii) Acoso laboral. (iv) Cultura basada en el servicio. (v) Obligación de denunciar irregularidades que afecten la integridad pública.	Inicio del programa de capacitación e integridad pública.	19/09/2025	06/10/2025	Incumplido	Secretaría General, Talento Humano, Oficina de Control Interno Disciplinario.

11. Verificación requerimientos organismos de control consolidado vigencia 2025- a 30 de septiembre.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y acompañamiento a 109 requerimientos generados por entes de control para facilitar el flujo de información y garantizar respuestas oportunas y de calidad: 28 de la Contraloría Departamental Casanare, 16 de la Contraloría General de la República, 23 de la Procuraduría General de la Nación, 28 de la Personería Municipal de Yopal. En total un acumulado a 30 de septiembre de 2025, un total de 98 requerimientos atendidos, dentro de los cuales no se encuentra incluidos los de la SSPD.

Seguimiento Requerimiento Entes de Control -Vigencia 2025

ENTE DE CONTROL Y VIGILANCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Contraloría General de la República	1	1	3	3	-	-	6	2	3

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
			Versión 05	

813.16.01.00538.25

Página **27** de **30**

Contraloría Departamental Casanare	4	5	6	5	3	1	3	1	4
Procuraduría General de la Nación	3	6	1	1	1	1	5	5	1
Personería Municipal Yopal	3	4	5	2	6	1	5	2	2
Defensoría del Pueblo	-	-	2	-	-	-	-	3	1
Total, de requerimientos cerrados correctamente	11	16	17	9	10	3	19	13	11
109									

Beneficios. Se evidencia una disminución frente al año inmediatamente anterior en el mismo periodo de 49 requerimientos provenientes de entes de control, que representa un 33%.

12. Conclusión.

Se evidencia ausencia del plan estratégico anual de servicio a la ciudadanía, cuyo fin último propende por satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor, mediante una atención oportuna, preferente y con enfoque diferencial, quienes constituyen la razón de ser de la Empresa.

Se comprueban variaciones en los datos reportados en cada mes a la SSPD y a la OCIG. Estas diferencias suman un total de 743 registros en el periodo analizado.

Se observa deficiencias en el registro y clasificación en el sistema de que es una solicitud, petición, queja y/o reclamo.

Se observan registro incorrecto de causales. Las causales no corresponden a los servicios indicados. Adicionalmente se observa SPQR que corresponden exclusivamente al servicio de acueducto, registradas también para los servicios de alcantarilla y aseo, es decir la misma SPQR se encuentra registrada dos veces más.

El análisis evidencia que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal mantiene una interacción tradicional y presencial con la ciudadanía, lo que limita su capacidad de respuesta. Es urgente la activación, funcionamiento e integración de los canales de atención virtual y telefónica para garantizar una atención eficiente y efectiva, que respondan a las expectativas ciudadanas y permitan una cobertura

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **28** de **30**

amplia e incluyente.

Lo observado representa un riesgo institucional significativo y plantea la necesidad urgente de adoptar medidas correctivas. Adicionalmente, la ausencia del plan estratégico anual de servicio a las ciudadanías compromete nuevamente el indicador del año 2025 de la Medición de Desempeño Institucional (MDI) cuyo resultado fue de **16 puntos sobre 100** y también afecta el cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP.

13. Recomendaciones.

- 1)** Desarrollar ejercicios de caracterización de las ciudadanías, usuarios y grupos de valor.
- 2)** Diseñar y aprobar el Plan de Acción Anual de Servicios a las Ciudadanías y la Estrategia Anual de Participación Ciudadana, integrándolos a la planeación estratégica institucional de la Empresa, teniendo en consideración las recomendaciones generadas por la Función Pública, de tal manera que se garantice los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.
- 3)** Ajustar la política de atención a las ciudadanías en el marco y cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015.
- 4)** Fortalecer el conocimiento, apropiación y práctica de la política de atención a las ciudadanías por parte de servidores públicos, contratistas y directivos de la Empresa.
- 5)** Difundir ampliamente los canales de atención y reactivar los que no se encuentran en servicio.
- 6)** Adoptar protocolos de lenguaje claro e incluyente, para garantizar respuestas a la ciudadanía haciendo uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- 7)** Hacer seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana con los diferentes canales y escenarios de relacionamiento con la Empresa.

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **29** de **30**

- 8)** Realizar las encuestas de percepción ciudadana.
- 9)** Trasladar la Ventanilla única a la Sede Principal de la EAAAY EICE ESP, para fortalecer la atención a las ciudadanías.
- 10)** Incluir en el manual de funciones de la dependencia competente (DGUC), las funciones de relacionamiento con las ciudadanías definidas en la política de servicio a las ciudadanías.
- 11)** Coordinar con la Oficina de Talento Humano un ciclo de charlas dirigido a los servidores públicos de la empresa que tiene a cargo el relacionamiento con las ciudadanías y grupos de valor, para el fortalecimiento de competencias comportamentales en temas claves como:
 - (i)** Atención y relacionamiento con las ciudadanías,
 - (ii)** lenguaje claro e incluyente,
 - (iii)** Integridad corporativa,
 - (iv)** Cultura del servicio y cultura de la legalidad al servicio de las ciudadanías
- 12)** Estandarizar y fortalecer al interior del grupo de atención a las ciudadanías los siguientes temas:
 - (i)** Análisis e interpretación del reporte generado de las SPQR.
 - (ii)** Identificación y clasificación de causales de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.
 - (iii)** Diligenciamiento total del proceso de las SPQR (*en el reporte se evidenció que las columnas de fecha de proyección de la respuesta, fecha de solución de la respuesta y tiempo de solución de respuesta*).
 - (iv)** Fortalecer los controles previos al envío de información a entes de control.
- 13)** Revisar los controles establecidos para evitar nuevamente la materialización del riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional, por brindar respuestas extemporáneas o incompletas.
- 14)** Desde la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, se debe

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.03.01	
		Versión 05		

813.16.01.00538.25

Página **30** de **30**

generar el informe mensual de las SPQR.

- 15)** Articular y coordinar con las áreas involucradas el cumplimiento del plan de acción para la implementación de las políticas de operación interna para el procesamiento de denuncias.



LIDA ZARET GAMBOA GONZÁLEZ
Jefe de Oficina Control Interno de Gestión