

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 944.009.7504	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00403.26

Página 1 de 14

TÍTULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 30 de junio de 2026.
FECHA:	6 de julio de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 30 de junio de 2026
DESTINATARIOS:	Diego Fernando Ramírez Naizaque // Agente Especial. Iván Mauricio Forero García // Subgerente de Asuntos Corporativos. Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización. William Alberto Salcedo Albarracín // Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Freddy Alexander Larrota Cantor // Líder Oficina Consumo, Medición y Facturación. Zulma Yojana Pérez Rojas // Líder 1. Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización. Tania Beatriz Bohórquez Rojas // Líder 1. Oficina Fidelización y Nuevas Cuentas.
RECIBI:	

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 30 de junio 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.

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

833.25.01.00403.26

Página 2 de 14

2. Objetivo.

Analizar la gestión de las PQRS de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, a 30 de junio 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 30 de junio 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.

4. Alcance.

Este informe presenta el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa, con corte a 30 de junio de 2026. Su alcance comprende:

- **Canales de recepción:** atención presencial, telefónica, correo electrónico, página web 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

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.005.758-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00403.26

Página 3 de 14

2024 orientan procedimientos específicos de atención y gestión. 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.

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.

- **Fuente:** Sistema de Gestión Técnico-Comercial (ERP) y módulo de PQRS.
- **Variables clave:** radicación y cierre, canal de atención, tipología, servicio asociado, causal (SSPD-SUI) y estado.
- **Análisis:** volumen y comportamiento de PQRS, participación por tipo y servicio, tiempos de respuesta y cumplimiento normativo (≤ 15 días hábiles).
- **Herramientas:** tableros de control, tablas dinámicas e indicadores de gestión.
- **Cumplimiento:** verificación de tiempos, trazabilidad, protección de datos y reporte a la SSPD (SUI).
- **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

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

833.25.01.00403.26

Página 4 de 14

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	Johnny Alveiro Duran	Inspector (ATC)
8	Laura Melisa Castro	Auxiliar Administrativo (ATC)
9	Claudia Lorena Aranguren Avella	Operativo (ATC)
10	Mónica Julleth 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

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 las oficinas administrativas.
- **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.

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.

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

833.25.01.00403.26

Página 5 de 14

a) Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas a 30 de junio de 2026									
Variable	2026						PQRS vigencia 2026	Variación	Particip. %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	1,606	1,786	9,957	180	94.9%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	532	-34	5.1%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	146	100%
Número días	21	20	21	20	19	19			
Promedio atendidas día	78	88	85	88	90	97			
Promedio atendidas por funcionario día	20	22	21	22	23	24			

En junio de 2026, las PQRS aumentaron un 8,6%, pasando de 1.706 a 1.852 requerimientos atendidos (+146 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 94,9% de las PQRS registradas entre enero y junio de 2026, con un total de 9.957 solicitudes, consolidándose como el principal punto de atención al usuario. En junio se atendieron 1.786 casos, 180 más que en mayo, 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 5,1% del total, con 66 PQRS en junio, evidenciando una disminución de 34 casos respecto al mes anterior.

En este contexto, se evidencia un incremento en el promedio diario de atenciones, que pasó de 90 solicitudes en mayo a 97 en junio 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 24 solicitudes atendidas por funcionario, lo que evidencia la eficiencia y capacidad de respuesta del equipo frente al aumento de las solicitudes. (ver gráfico anterior)

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a junio de 2026										
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Peticiones	662	736	656	573	650	638	3,915	-12	37.3%	↓
Quejas	4	5	2	1	6	3	21	-3	0.2%	↓
Reclamos	750	800	858	940	834	989	5,171	155	49.3%	↑
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	3	10	3	0.1%	↑
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	15	17	4	65	-13	0.6%	↓
Solicitud de Información	20	5	5	1	8	12	51	4	0.5%	↑
Novedades de Usuario	193	205	241	223	191	203	1,256	12	12.0%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10.489	146	100%	

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 10.489 PQRS, evidenciando un comportamiento estable durante los primeros cinco meses del año y un incremento en junio, cuando se registraron 1.852 solicitudes, equivalente a un aumento de 146 casos (8,6%) frente a mayo.

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

833.25.01.00403.26

Página 6 de 14

La gestión de PQRS continúa concentrándose principalmente en los reclamos y las peticiones, que en conjunto representan el 86,6% del total de requerimientos recibidos. Los reclamos son la categoría de mayor participación con 5.171 casos (49,3%), seguida de las peticiones con 3.915 casos (37,3%).

El principal hallazgo del periodo corresponde al incremento de los reclamos, que pasaron de 834 casos en mayo a 989 en junio, registrando un aumento de 155 casos (18,6%). Este comportamiento explica la mayor parte del crecimiento total de las PQRS y constituye una alerta para la organización, al reflejar posibles oportunidades de mejora en la prestación del servicio, gestión operativa o atención al usuario.

Por su parte, las peticiones presentaron una leve disminución de 12 casos (-1,8%), manteniéndose sin embargo como el segundo grupo de requerimientos más representativo. Asimismo, las novedades de usuario registraron un crecimiento moderado de 12 casos (+6,3%), consolidándose como la tercera categoría con mayor volumen de solicitudes.

Las solicitudes de información y los recursos de reposición mostraron incrementos frente al mes anterior; no obstante, su participación continúa siendo marginal dentro del total de PQRS.

En contraste, las quejas disminuyeron de 6 a 3 casos, mientras que los recursos de reposición y subsidio de apelación registraron una reducción significativa al pasar de 17 a 4 casos.

c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución a junio de 2026									Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, PQRS	Cumplimiento	
Pqrs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	1,040	1,211	6,553	62%	171
Pqrs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	131	222	1,235	12%	91
Pqrs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	238	308	1,834	17%	70
Pqrs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	297	111	867	8%	-186
Pqrs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	0	0%	0
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	100%	146

Durante junio de 2026 se gestionaron 1.852 PQRS, lo que representa un incremento de 146 casos (+8,6 %) frente a mayo (1.706). A pesar del aumento en el volumen de requerimientos, la gestión mantuvo un desempeño favorable, concentrando la mayor proporción de casos en los tiempos de atención más cortos.

Las PQRS atendidas en sala (1 día) pasaron de 1.040 a 1.211 casos, registrando un aumento de 171 requerimientos (+16,4 %) y alcanzando una participación del 62% sobre el total gestionado. Este resultado evidencia una mejora en la capacidad de respuesta inmediata y una mayor eficiencia en la atención de los usuarios.

Las PQRS atendidas entre 2 y 5 días aumentaron de 131 a 222 casos, y las resueltas entre 6 y 10 días pasaron de 238 a 308 casos. Si bien estos tiempos de respuesta siguen representando una proporción relevante de la gestión total, el aumento de los casos solucionados en un día refleja una mayor eficiencia operativa, favoreciendo la atención temprana de las solicitudes y contribuyendo a una gestión más ágil y efectiva.

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

833.25.01.00403.26

Página 7 de 14

Un aspecto relevante es la reducción de las PQRS atendidas entre 11 y 15 días, que descendieron de 297 en mayo a 111 en junio, equivalente a una disminución de 186 casos (-62,6 %). Este comportamiento refleja una mejora significativa en la oportunidad de respuesta, evitando la acumulación de requerimientos próximos al límite de los tiempos establecidos.

Es importante destacar que, durante todo el período analizado, no se registraron PQRS atendidas en más de 15 días, lo que evidencia el cumplimiento de los tiempos máximos de gestión y un adecuado control de los procesos de atención.

En términos generales, los resultados de junio muestran una evolución positiva en la gestión de PQRS, dado que el aumento en el volumen de casos fue acompañado por una mayor concentración de respuestas en los tiempos más cortos y una disminución significativa de los requerimientos resueltos en plazos superiores a 10 días. Esto refleja una mejora en la eficiencia operativa y en la capacidad institucional para atender de manera oportuna las necesidades de los usuarios.

Cabe resaltar que, durante el mes de junio, dos funcionarios del área de análisis y respuestas estuvieron ausentes por vacaciones entre 10 y 15 días. Esta situación requirió una reorganización temporal de funciones con el personal disponible, permitiendo mantener la operación y mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS. Los resultados obtenidos evidencian una gestión eficiente de los recursos humanos; sin embargo, esta estrategia fue de carácter transitorio y no constituye una medida permanente dentro de la operación del proceso.

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio a junio 2026										
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Acueducto	840	989	953	942	949	1,030	5,703	81	54%	↑
Alcantarillado	502	497	538	561	485	587	3,170	102	30%	↑
Aseo	169	180	212	182	172	169	1,084	-3	10%	↓
Veolia	124	97	74	71	100	66	532	-34	5%	↓
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	146	100%	

Durante junio de 2026, las PQRS presentaron un crecimiento del 8,6% frente al mes anterior, pasando de 1.706 a 1.852 casos. Este incremento estuvo impulsado principalmente por los servicios de Acueducto (54%) y Alcantarillado (30%), los cuales concentran el 84% de las solicitudes registradas en el semestre, evidenciando la necesidad de reforzar las estrategias de gestión y mejoramiento en estos servicios para disminuir la recurrencia de los requerimientos de los usuarios.

El servicio de Acueducto continúa siendo el de mayor participación, con 5.703 PQRS (54%), registrando un aumento de 81 casos en junio y manteniendo una tendencia creciente. De igual forma, Alcantarillado reportó 3.170 PQRS (30%), con el mayor incremento mensual (102 casos), consolidando una tendencia al alza que incidió significativamente en el aumento general de las solicitudes.

Por el contrario, los servicios de Aseo y Veolia mostraron una reducción en el número de PQRS durante junio. Aseo disminuyó en 3 casos, mientras que Veolia presentó una reducción de 34 casos, manteniendo una tendencia descendente en ambos servicios.

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

833.25.01.00403.26

Página 8 de 14

En conclusión, el comportamiento de las PQRS evidencia que los principales focos de atención continúan concentrándose en Acueducto y Alcantarillado, por lo que resulta estratégico fortalecer las acciones de seguimiento, control y mejora en estos servicios para reducir la generación de solicitudes y mejorar la satisfacción de los usuarios.

e) Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026										
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	13	24	25	3	136	-22	1.3%	↓
Escrita	62	61	57	115	140	129	564	-11	5.4%	↓
Telefónica	41	50	58	87	72	48	356	-24	3.4%	↓
WhatsApp	0	0	0	0	54	30	84	-24	0.8%	↓
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	1,415	1,642	9,349	227	89.1%	↑
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	146	100%	

El análisis por canal de presentación evidencia que la atención verbal continúa siendo el principal medio utilizado por los usuarios para radicar sus solicitudes, concentrando 9.349 PQRS, equivalentes al 89,1% del total acumulado.

Durante junio, el canal verbal registró 1.642 PQRS, lo que representa un incremento de 227 casos respecto a mayo (1.415), siendo el único canal que presentó crecimiento y el principal responsable del aumento general de las solicitudes en el mes. Este comportamiento ratifica la preferencia de los usuarios por los canales de atención directa y la necesidad de fortalecer su capacidad operativa para garantizar una atención oportuna y de calidad.

Por el contrario, los demás canales presentaron una disminución en el número de PQRS respecto al mes anterior. El canal telefónico registró la mayor reducción, con 24 casos menos, seguido de WhatsApp y correo electrónico, ambos con una disminución de 24 y 22 casos, respectivamente. Asimismo, el canal escrito presentó una reducción de 11 casos, aunque continúa siendo el segundo medio de radicación más utilizado, con una participación del 5,4%.

En términos de participación, después del canal verbal, los canales escritos (5,4%), telefónico (3,4%), correo electrónico (1,3%) y WhatsApp (0,8%) representan proporciones significativamente menores, evidenciando una alta concentración de las PQRS en los canales presenciales o de atención directa.

f) Análisis de PQRS por causales de requerimiento.

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026									
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total	Variación	
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	636	2,673	25.5%	
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	291	1,840	17.5%	
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	206	1,274	12.1%	
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	1,172	11.2%	
Modificaciones factura Veolia	124	97	74	71	100	66	532	5.1%	
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	34	39	23	22	231	2.2%	
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	28	31	56	27	247	2.4%	
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	57	99	62	109	459	4.4%	
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	87	18	33	36	252	2.4%	



INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

833.25.01.00403.26

Página 9 de 14

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026								
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Total	Variación
Inconformidad por desviación significativa	36	28	40	30	28	13	175	1.7%
Cobros inoportunos	35	19	6	6	7	7	80	0.8%
Solicitud Nueva	30	21	16	23	30	11	131	1.2%
Modificación por proceso de aforo	28	6	9	3	6	12	64	0.6%
Terminación del contrato	24	18	28	18	25	23	136	1.3%
Fuga en el medidor	23	23	29	28	16	21	140	1.3%
Activación del servicio después de suspensión	22	36	11	22	31	21	143	1.4%
Solicitud información del usuario	17	12	6	13	13	9	70	0.7%
Medidor Hurtado	13	28	37	26	34	19	157	1.5%
Activación del servicio en el sistema	12	4	13	7	3	7	46	0.4%
Respuesta Recurso SSPD	12	18	12	8	5	12	67	0.6%
Inconformidad con el Aforo	9	4	2	2	2	4	23	0.2%
Revisión filtro de medidor	8	17	13	7	7	6	58	0.6%
Suspensión Temporal	8	0	0	0	0	0	8	0.1%
Petición para cambio de registro	7	4	4	1	5	0	21	0.2%
Cobro por número de unidades independientes	6	3	0	4	2	2	17	0.2%
Anomalías en el medidor	4	1	2	2	3	3	15	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	2	5	5	3	1	20	0.2%
Cobros por consumos dejados de facturar	0	0	0	3	1	0	4	0.0%
Cobros de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados.	0	0	0	2	0	0	2	0.0%
Descuento por predio desocupado	4	12	20	16	9	9	70	0.7%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	0	14	3	4	31	0.3%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	0	0	6	0	0	2	8	0.1%
Estrato incorrecto	3	0	0	6	4	1	14	0.1%
Pagos sin abono en cuenta	3	5	1	7	11	0	27	0.3%
Revisión medidores de inmueble	3	14	6	6	1	6	36	0.3%
Traslado de medidor	3	10	4	1	2	4	24	0.2%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	6	6	4	4	30	0.3%
Inmueble deshabitado	2	12	11	2	10	8	45	0.4%
Lectura Incorrecta	2	1	0	1	1	0	5	0.0%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	0	0	0	0	1	0.0%
Compra cámara de registro	1	0	0	1	0	0	2	0.0%
Fuga en el inmueble	1	0	0	1	0	0	2	0.0%
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	0	1	0	0	3	0.0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	8	0	3	0	22	0.2%
Desviación abierta en oficina	0	2	2	0	0	0	4	0.0%
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	3	0	1	1	9	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	4	2	0	0	8	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	13	3	2	9	35	0.3%
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	2	2	2	9	0.1%
Frecuencias adicionales de barrido	0	0	0	0	1	0	1	0.0%
Quejas Administrativas	0	1	1	10	6	2	20	0.2%
Tarifa Incorrecta	0	4	1	2	2	0	9	0.1%
Cobro desconocido	0	0	0	0	4	0	4	0.0%
Revisión para interiores	0	0	0	0	1	1	2	0.0%
No conexión del servicio	0	0	0	0	0	1	1	0.0%
Pago equivocado de factura	0	0	0	0	3	1	4	0.0%
Negación de la solicitud de suspensión	0	0	0	0	3	0	3	0.0%
Eliminar otros cobros	0	0	0	0	2	0	2	0.0%
Discriminado por servicio	0	0	0	0	1	0	1	0.0%
Total	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	10,489	100%

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

833.25.01.00403.26

Página 10 de 14

Durante el primer semestre se gestionaron 10.489 solicitudes, manteniendo un comportamiento estable a lo largo del período, con un promedio mensual de 1.748 casos. No obstante, se observa un aumento en junio, mes que registró el mayor volumen con 1.852 solicitudes.

La gestión estuvo altamente concentrada en cuatro causales, las cuales acumulan el 66,3% del total de los casos:

- Cobros por promedio: 2.673 casos (25,5%).
- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado: 1.840 casos (17,5%).
- Cambio de información por solicitud del usuario: 1.274 casos (12,1%).
- Reposición del medidor: 1.172 casos (11,2%).

El principal hallazgo corresponde a Cobros por promedio, que además de ser la causal más representativa mostró una tendencia creciente durante el semestre, pasando de 327 casos en enero a 636 en junio, lo que evidencia una mayor sensibilidad de los usuarios frente a la facturación estimada y posibles dificultades en la toma de lecturas efectivas.

Adicionalmente, las solicitudes asociadas a medición y facturación (cobros por promedio, inconformidades con la medición, modificaciones de factura y desviaciones significativas) representan más de la mitad de los requerimientos recibidos, consolidándose como el principal foco de atención y oportunidad de mejora operacional.

En cuanto a la gestión administrativa, las solicitudes de cambio de información del usuario y los procesos relacionados con suspensión, activación y terminación de contratos mantienen una participación importante, reflejando la necesidad de fortalecer los canales digitales y la autogestión de trámites.

Por otra parte, las solicitudes asociadas a reposición, revisión y hurto de medidores mantienen una participación relevante, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de mantenimiento, renovación y control de los equipos de medición.

10. Plan de Mejoramiento

Con el fin de dar cumplimiento al Punto 13 del *Plan de Mejoramiento* relacionado con el seguimiento a las PQRS, en el cual se acordó **"implementar el uso del correo electrónico para notificaciones"** y **presentar un "informe de seguimiento de las PQRS, incluyendo la cantidad de notificaciones que se realizan por medios electrónicos"**, se procede a documentar los resultados correspondientes a 30 de junio de 2026.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para la notificación de las respuestas a las PQRS de los usuarios con corte al 30 de junio de 2026, detallando el uso del correo electrónico y otros canales institucionales implementados para este fin.

Estos mecanismos integran tanto medios digitales como físicos, los cuales permiten garantizar la entrega oportuna y efectiva de la información, así como asegurar la trazabilidad, seguimiento y verificación de cada una de las comunicaciones realizadas.

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

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

833.25.01.00403.26

Página 11 de 14

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026								
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	variación
Web	2	0	0	0	2	0	4	-2
Notificación Personal	32	20	16	18	40	35	161	-5
WhatsApp	57	94	89	79	89	142	550	53
Correo Oficial	182	163	128	155	188	262	1,078	74
Total, Notificaciones sin costo	273	277	233	252	319	439	1,793	120
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	73	39	690	-34
Total, Notificaciones	356	463	416	378	392	478	2,483	86
Tarifa de Envío unitario	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		28%
Costo envío otros canales	2,436,525	2,472,225	2,079,525	2,249,100	2,847,075	3,918,075		72%
Ahorro			16,002,525					100%

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 2.483 notificaciones, de las cuales 1.793 (72%) fueron realizadas a través de canales sin costo directo (correo oficial, WhatsApp, notificación personal y web) y 690 (28%) mediante SEMCA, canal que genera costo de envío.

En términos financieros, se evidencia un impacto positivo en la optimización de costos, dado que la estrategia de uso de canales digitales y alternativos permitió generar un ahorro acumulado de \$16.002.525, reduciendo la necesidad de notificaciones físicas más costosas.

11.Otras Actividades

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 los meses de mayo y junio de 2026 se gestionaron 396 notificaciones relacionadas con el proceso de cambio de medidores, registrando un incremento de 20 notificaciones entre ambos meses, lo que evidencia una mayor actividad operativa y fortalecimiento en las acciones de comunicación con los usuarios.

Comportamiento de las Notificaciones para cambio de medidores - vigencia 2026					
Variable	Mayo	Junio	Tota	Variación	Variación %
Notificaciones Escritas generadas desde Análisis y Respuestas	11	13	24	2	6.1%
Actas de Notificaciones en Estrado y Orden de Reposición de Medidores, generadas desde ATC.	177	195	372	18	93.9%
Totales:	188	208	396	20	100%

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

833.25.01.00403.26

Página 12 de 14

12. Conclusiones:

- Durante junio de 2026, las PQRS atendidas crecieron un 8,6% frente a mayo, pasando de 1.706 a 1.852 solicitudes. La EAAAY EICE ESP concentró el 94,9% de los requerimientos y registró un incremento de 180 casos, consolidándose como el principal canal de atención, mientras que Veolia presentó una reducción de 34 solicitudes.

A pesar del aumento en la demanda y de mantener la misma planta de personal, se fortaleció la productividad operativa, elevando el promedio diario de atención de 90 a 97 casos y alcanzando un promedio de 24 solicitudes gestionadas por funcionario. Estos resultados reflejan una gestión eficiente, una adecuada capacidad de respuesta institucional y el cumplimiento del compromiso con la atención oportuna y de calidad a los usuarios.

- La gestión de PQRS durante junio confirma que los reclamos continúan siendo el principal foco de atención, al concentrar cerca del 50% de los requerimientos y registrar un crecimiento del 18,6% frente al mes anterior. Este comportamiento explica gran parte del incremento total de las PQRS y constituye una alerta estratégica sobre aspectos de la prestación del servicio y la experiencia del usuario que requieren intervención prioritaria.

Mientras las peticiones mantuvieron un comportamiento estable y las demás tipologías tuvieron una participación poco representativa, el aumento de los reclamos evidencia la necesidad de fortalecer las acciones preventivas y correctivas sobre las causas que generan insatisfacción. En consecuencia, la gestión debe orientarse a la identificación de causas raíz, la implementación de mejoras operativas y la reducción de la recurrencia, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

- Durante junio de 2026, la gestión de PQRS registró un desempeño altamente eficiente, atendiendo 1.852 requerimientos, lo que representa un incremento del 8,6% frente al mes anterior, sin afectar los niveles de servicio. Se destacó que el 62% de las solicitudes fueron resueltas el mismo día de su radicación y se redujo en 62,6% la atención de casos en el rango de 11 a 15 días, evidenciando una mejora significativa en la oportunidad de respuesta.

Adicionalmente, se mantuvo un cumplimiento del 100% de los plazos establecidos, sin casos de atención extemporánea. Estos resultados demuestran la capacidad institucional para gestionar una mayor demanda de manera efectiva, optimizar los tiempos de atención y garantizar la continuidad del servicio, incluso en un contexto de disminución temporal de personal por vacaciones.

- Durante junio de 2026, las PQRS aumentaron un 8,6%, impulsadas principalmente por los servicios de Acueducto y Alcantarillado, que concentraron el 84% de las solicitudes acumuladas en el semestre y se consolidan como los principales focos de atención institucional. Si bien los servicios de Aseo y Veolia mostraron una evolución favorable con una reducción de requerimientos, los resultados evidencian la necesidad de reforzar las acciones de mejora, seguimiento y control en Acueducto y Alcantarillado para disminuir la recurrencia de las PQRS, optimizar la calidad del servicio y fortalecer la satisfacción de los usuarios.
- El comportamiento de las PQRS durante el período analizado evidencia una marcada preferencia de los usuarios por el canal verbal, que concentra el 89,1% de las solicitudes y fue el único medio que presentó crecimiento en junio, impulsando el aumento general

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

833.25.01.00403.26

Página 13 de 14

de los requerimientos. Esta alta concentración en los canales de atención directa resalta la necesidad de fortalecer su capacidad operativa y de servicio para garantizar una atención eficiente, oportuna y acorde con la demanda de los usuarios.

- Durante el primer semestre se gestionaron 10.489 solicitudes, manteniendo un comportamiento estable, aunque con una tendencia de crecimiento hacia el cierre del período. El análisis muestra que la mayor concentración de requerimientos se origina en los procesos de medición y facturación, particularmente en los cobros por promedio, lo que los posiciona como el principal foco de atención para la organización.

Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer la calidad y oportunidad de las lecturas, la confiabilidad de la medición y la claridad de la facturación, con el fin de reducir la generación de reclamaciones y aumentar la confianza de los usuarios. Asimismo, la participación significativa de los trámites administrativos y de las solicitudes asociadas a medidores ratifica la importancia de continuar impulsando la autogestión digital, así como los programas de mantenimiento, modernización y renovación de equipos, para optimizar la experiencia del cliente, mejorar la eficiencia operativa y disminuir la recurrencia de requerimientos.

13.Recomendaciones

- Mantener el seguimiento permanente a la capacidad operativa del proceso de atención al usuario e implementar acciones de optimización y prevención sobre las principales causas de PQRS, con el fin de gestionar de manera eficiente el crecimiento sostenido de la demanda. Esto permitirá preservar los niveles de oportunidad y calidad en la atención, garantizar la sostenibilidad del servicio y anticipar posibles impactos en la carga laboral del personal.
- Priorizar la implementación de acciones correctivas y preventivas sobre las causas que originan los reclamos, dado que esta tipología concentra la mayor proporción de las PQRS y presentó un crecimiento del 18,6% durante junio. Para ello, se recomienda fortalecer el análisis de causas raíz, realizar seguimiento a los procesos con mayor incidencia y establecer planes de mejora específicos orientados a reducir la recurrencia de las inconformidades. Esta gestión permitirá mejorar la calidad del servicio, optimizar la experiencia del usuario y contribuir a la disminución progresiva de los reclamos como principal factor de presión sobre la operación.
- Consolidar y estandarizar las estrategias operativas que han demostrado efectividad en la gestión de PQRS, garantizando la sostenibilidad del desempeño alcanzado. Los resultados evidencian una mayor capacidad operativa al atender un volumen superior de solicitudes con una reducción temporal de recursos, manteniendo el cumplimiento de los tiempos de respuesta. La formalización de estas buenas prácticas permitirá fortalecer la eficiencia del proceso, optimizar la gestión de la demanda y continuar mejorando la experiencia y confianza de los usuarios.
- Priorizar la implementación de acciones de mejora focalizadas en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, dado que concentran el 84% de las PQRS registradas durante el semestre y constituyen los principales generadores de requerimientos de los usuarios. Se recomienda fortalecer el seguimiento a los indicadores de calidad, la identificación de causas recurrentes y la ejecución de planes correctivos y preventivos que permitan reducir la incidencia de solicitudes, mejorar la prestación del servicio y optimizar la experiencia

7

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

833.25.01.00403.26

Página 14 de 14

del usuario. Estas acciones contribuirán a contener el crecimiento de las PQRS, incrementar la satisfacción de los usuarios y fortalecer el desempeño institucional.

- Priorizar el fortalecimiento integral del canal verbal mediante la asignación estratégica de recursos, la optimización de los procesos de atención y el monitoreo permanente de la capacidad instalada, considerando que este canal concentra el 89,1% de las PQRS y mantiene una tendencia de crecimiento. Esta medida permitirá garantizar una atención oportuna, eficiente y alineada con las expectativas de los usuarios, mitigando riesgos de congestión y afectación en la calidad del servicio.
- Fortalecer los procesos de medición y facturación, enfocando esfuerzos en la reducción de los cobros por promedio mediante una mayor confiabilidad de las lecturas y la gestión proactiva de los medidores. Complementariamente, impulsar la autogestión digital y optimizar los trámites administrativos permitirá mejorar la experiencia del usuario, aumentar la transparencia del servicio y disminuir la recurrencia de reclamaciones.

14. Puntos para fortalecer:

1. Consolidar el uso de medios electrónicos sin descuidar los demás canales.

- Continuar promoviendo el correo electrónico y SEMCA como medios ágiles y trazables.
- Mantener y fortalecer los demás canales (WhatsApp, página web, correo institucional, notificación personal).

2. Mejorar la articulación entre áreas operativas y administrativas

- Establecer tiempos máximos para la entrega de información desde las áreas operativas, evitando retrasos en las respuestas.
- Identificar las principales causas que originan los reclamos comerciales con el fin de realizar mesas de trabajo trimestralmente con las áreas que por sus actividades se generen PQRS, además se programaran de manera extemporánea si se requiere.

3. Realizar seguimiento mensual a los indicadores clave

- Monitorear la proporción de PQRS recibidas, atendidas y cerradas.

4. Reforzar la comunicación al usuario

- Implementar mensajes informativos que orienten a los usuarios sobre los canales disponibles para presentar solicitudes y recibir notificaciones.

5. Asegurar la continuidad del Plan de Mejoramiento

- Mantener un seguimiento riguroso de los compromisos asumidos, especialmente los relacionados con modernización, digitalización y atención al ciudadano.

De esta manera, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta el informe de gestión a 30 de junio 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