

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NT 944.005.755-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00678.26

Página 1 de 17

TITULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 30 de septiembre de 2026.
FECHA:	8 de octubre de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 30 de septiembre de 2026
DESTINATARIOS:	Diego Fernando Ramirez Naizaque // Agente Especial. Iván Mauricio Forero García // Subgerente de Asuntos Corporativos. Juan Bernardo Saldarriaga Elorza // Director Gestión de Usuarios y Comercialización. William Alberto Salcedo Albarracín // Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. Freddy Alexander Larrota Cantor // Líder Oficina Consumo, Medición y Facturación. Zulma Yojana Pérez Rojas // Líder 1. Oficina de Recaudo, Cartera y Normalización. Tania Beatriz Bohórquez Rojas // Líder 1. Oficina Fidelización y Nuevas Cuentas.
RECIBI:	



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

833.25.01.00678.26

Página 2 de 17

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 septiembre de 2026, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

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

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

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

2. Objetivo.

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

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.010.750-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00678.26

Página 3 de 17

4. Alcance.

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

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

5. Marco Normativo.

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

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

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

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

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

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



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

833.25.01.00678.26

Página 4 de 17

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

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

7. Metodología.

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

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

8. Recurso Humano.

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

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

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

833.25.01.00678.26

Página 5 de 17

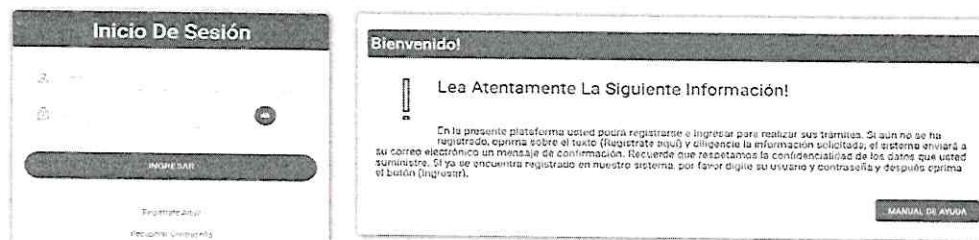
Desde julio de 2026, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) no cuenta con el apoyo de un funcionario operativo por motivos de salud. No obstante, las actividades y trámites a cargo de la dependencia continúan siendo atendidos de manera oportuna por el personal disponible, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de las funciones asignadas.

9. Resultado del seguimiento.

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

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

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



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

Bajo la coordinación y aprobación de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) llevó a cabo la actualización de los principales instrumentos que orientan la atención al usuario en la Entidad. En este sentido, se actualizó la Política de Atención al Usuario, adoptada mediante la Resolución No. 00295.26 del 23 de junio de 2026, así como la

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

833.25.01.00678.26

Página 6 de 17

Carta de Trato Digno al Usuario y el Manual de Atención al Usuario, con el propósito de fortalecer los lineamientos institucionales, promover una atención centrada en el usuario y asegurar la prestación de un servicio oportuno, transparente y de calidad.

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

Etapas del seguimiento:

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

a. Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas a 30 de septiembre de 2026												
Variable	2026									PQRS vigencia 2026	Variación	Particip. %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	1,606	1,786	2,024	1,629	1,645	15,255	16	95.7%
VEOLIA	124	97	74	71	100	66	67	42	44	685	2	4.3%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	18	100%
Número días	21	20	21	20	19	19	21	19	22			
Promedio atendidas día	78	88	85	88	90	97	100	88	77			
Promedio atendidas por funcionario día	20	22	21	22	23	24	25	22	19			

A 30 de septiembre de 2026 se recibieron 15.940 PQRS, de las cuales 15.255 (95,7%) correspondieron a la EAAAY EICE ESP y 685 (4,3%) a VEOLIA, evidenciando que la mayor demanda de atención se concentra en la Empresa.

El comportamiento mensual presentó una tendencia estable, con un promedio de 1.771 PQRS por mes. El mayor volumen de solicitudes se registró en julio, con 2.091 PQRS, mientras que el menor se presentó en enero, con 1.635 PQRS. Posteriormente, se observó una disminución en agosto y una estabilización durante septiembre.

En materia operativa, durante los nueve meses analizados se atendieron en promedio 88 PQRS por día hábil, alcanzando el nivel más alto en julio con 100 PQRS diarias. Asimismo, la productividad promedio fue de 22 PQRS por funcionario al día, con un máximo de 25 PQRS en julio.



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

833.25.01.00678.26

Página 7 de 17

El comportamiento de las PQRS durante la vigencia 2026 refleja una demanda sostenida de atención ciudadana, con niveles de gestión estables y una capacidad operativa que ha permitido atender oportunamente los requerimientos recibidos, incluso en los períodos de mayor volumen de solicitudes.

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

Distribución de PQRS por Estado vigencia 2026											
Tiempo Solución	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug	Sep.	Total	% Part.
Cerrado y Archivado	1,573	1,514	1,494	1,339	1,509	1,481	1,946	1,434	1,350	13,640	85.57%
Activo	62	249	283	417	197	371	145	237	339	2,300	14.43%
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	100%

A 30 de septiembre de 2026 se gestionaron 15.940 PQR, de las cuales 13.640 fueron cerradas y archivadas, equivalente al 85,57% del total recibido, lo que evidencia una gestión efectiva en la atención y resolución de los requerimientos presentados por los usuarios.

Frente a las PQR activas, es importante precisar que corresponden al estado de los trámites al cierre de cada mes y no a un acumulado de solicitudes pendientes durante la vigencia. Para septiembre se reportaron 339 PQR en gestión, las cuales continuaban dentro del proceso normal de atención y respuesta.

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento a septiembre de 2026												
Variable	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total, PQRS	Variación	Variación %
Peticiones	662	736	656	573	650	638	724	664	737	6,040	73	37.9%
Quejas	4	5	2	1	6	3	4	6	7	38	1	0.2%
Reclamos	750	800	858	940	834	989	1,087	734	717	7,709	-17	48.4%
Recurso de Reposición	0	2	2	3	0	3	3	3	3	19	0	0.1%
Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación	6	10	13	15	17	4	12	35	15	127	-20	0.8%
Solicitud de Información	20	5	5	1	8	12	22	21	11	105	-10	0.7%
Novedades de Usuario	193	205	241	223	191	203	239	208	199	1,902	-9	11.9%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	18	100%

El análisis por tipo de requerimiento evidencia que los reclamos continúan siendo la principal causa de atención al usuario, con 7.709 casos, equivalentes al 48,4% del total de PQRS recibidas durante la vigencia.

En segundo lugar, se ubican las peticiones, con 6.040 casos, que representan el 37,9% del total. Entre ambos tipos de requerimiento concentran el 86,3% de las PQRS radicadas, evidenciando que la mayor demanda de los usuarios está relacionada con solicitudes de información, gestión de servicios y reclamaciones asociadas a la prestación del servicio.

Las novedades de usuario registraron 1.902 casos, correspondientes al 11,9%, consolidándose como el tercer tipo de requerimiento con mayor participación. Por su parte, las quejas, solicitudes de información y los diferentes recursos administrativos presentan una participación marginal, con porcentajes individuales inferiores al 1%.

La gestión de PQRS durante la vigencia 2026, se concentra principalmente en la atención de reclamos y peticiones, los cuales representan cerca de nueve de cada diez requerimientos

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

833.25.01.00678.26

Página 8 de 17

recibidos. Asimismo, el comportamiento observado en septiembre evidencia una estabilidad general en el volumen de solicitudes, con un ligero aumento impulsado principalmente por el incremento en las peticiones presentadas por los usuarios.

d. Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución a septiembre de 2026												Variación Absoluta
Tiempo de Solución	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total, PQRS	% Part.	
PQRs Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	1,040	1,211	1,341	1,105	859	9,858	61.8%	246
PQRs Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	131	222	219	159	193	1,806	11.3%	34
PQRs Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	238	308	358	216	351	2,759	17.3%	135
PQRs Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	297	111	170	191	286	1,514	9.5%	95
PQRs Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0.0%	0
Total, general	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	100%	18

De las 15.940 PQRS gestionadas a septiembre de 2026, 9.858, equivalentes al 61,8%, fueron atendidas el mismo día de su radicación, lo que evidencia una alta capacidad de respuesta y una gestión eficiente orientada a brindar atención oportuna a los usuarios.

Adicionalmente, 1.806 requerimientos (11,3%) fueron solucionados entre 2 y 5 días, mientras que 2.759 (17,3%) se atendieron entre 6 y 10 días. En conjunto, el 90,4% de las PQRS fueron resueltas en un plazo máximo de diez días, reflejando eficiencia en la gestión de los requerimientos recibidos.

Por su parte, las PQRS atendidas entre 11 y 15 días sumaron 1.514 casos (9,5%), manteniendo una participación moderada dentro del total de requerimientos. En cuanto a los casos con tiempos superiores a 15 días, únicamente se registraron 3 solicitudes (0,02%) durante toda la vigencia correspondiente a excepciones en procesos coactivos, situación que evidencia un adecuado control de los procesos y un alto nivel de cumplimiento en los términos de respuesta.

Respecto al comportamiento de septiembre frente a agosto, se observa una disminución de 246 casos atendidos el mismo día, pasando de 1.105 a 859 solicitudes. No obstante, este comportamiento fue compensado por el incremento en las atenciones entre 2 y 5 días (+34 casos), 6 y 10 días (+135 casos) y 11 y 15 días (+95 casos), manteniéndose estable el volumen total de PQRS gestionadas, con una variación de 18 casos.

e. Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio a septiembre de 2026												
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total, PQRS	Variación	Variación %
Acueducto	840	989	953	942	949	1,030	1,158	951	994	8,806	43	55%
Alcantarillado	502	497	538	561	485	587	642	479	454	4,745	-25	30%
Aseo	169	180	212	182	172	169	224	199	197	1,704	-2	11%
Veolia	124	97	74	71	100	66	67	42	44	685	2	4%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	18	100%

El servicio de Acueducto continúa concentrando la mayor cantidad de requerimientos con 8.806 PQRS, equivalente al 55% del total, seguido por Alcantarillado con 4.745 PQRS (30%), Aseo con 1.704 PQRS (11%) y Veolia con 685 PQRS (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

833.25.01.00678.26

Página 9 de 17

Durante septiembre de 2026, el servicio de Acueducto concentró la mayor cantidad de PQRS con 994 solicitudes, registrando un incremento de 43 casos frente al mes anterior y consolidándose como el principal generador de requerimientos de la Empresa.

Por su parte, Alcantarillado presentó 454 PQRS, con una reducción de 25 casos respecto a agosto, mientras que Aseo mantuvo un comportamiento estable con 197 solicitudes. Asimismo, Veolia registró 44 PQRS, reflejando una variación mínima frente al periodo anterior.

En términos de participación, los servicios de Acueducto y Alcantarillado concentraron el 85% del total de las PQRS recibidas, evidenciando que estos continúan siendo los servicios que demandan la mayor gestión institucional en materia de atención y respuesta a los usuarios.

Durante septiembre de 2026 se evidencia estabilidad en el volumen total de PQRS recibidas, con un leve incremento del 1,1% respecto al mes anterior. El crecimiento registrado en Acueducto compensó la disminución observada en Alcantarillado y Aseo, consolidando al servicio de Acueducto como el principal generador de requerimientos y el área de mayor impacto dentro de la gestión de PQRS de la entidad.

f. Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026												
Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total, PQRS	Variación	Variación %
Correo Electrónico	44	27	13	24	25	3	7	0	40	183	40	1.1%
Escrita	62	61	57	115	140	129	193	161	129	1,047	-32	6.6%
On Line	0	0	0	0	0	0	6	21	37	64	16	0.4%
Telefónica	41	50	58	87	72	48	86	103	155	700	52	4.4%
WhatsApp	0	0	0	0	54	30	39	1	0	124	-1	0.8%
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	1,415	1,642	1,760	1,385	1,328	13,822	-57	86.7%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	1,706	1,852	2,091	1,671	1,689	15,940	18	100%

El análisis a septiembre de 2026 evidencia una marcada preferencia de los usuarios por los canales de atención presencial. El canal Verbal concentró 13.822 requerimientos, equivalente al 86,7% del total, consolidándose como el principal medio de interacción con los usuarios y reflejando la relevancia de los puntos de atención para la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En segundo lugar, el canal escrito registró 1.047 PQRS (6,6%), seguido del canal Telefónico con 700 solicitudes (4,4%), lo que demuestra que los mecanismos tradicionales continúan siendo ampliamente utilizados por los usuarios. Por su parte, los canales digitales mantuvieron una participación reducida, destacándose Correo Electrónico con 183 PQRS (1,1%), WhatsApp con 124 (0,8%) y On Line con 64 solicitudes (0,4%).

Durante septiembre de 2026 se recibieron 1.689 PQRS, registrando un incremento neto de 18 casos frente a agosto. El mayor crecimiento se presentó en el canal telefónico, que aumentó en 52 solicitudes (de 103 a 155 casos), lo que evidencia una mayor demanda de atención remota por parte de los usuarios. Asimismo, el canal Correo Electrónico mostró un incremento de 40 casos, pasando de no registrar solicitudes en agosto a recibir 40 en septiembre.

En contraste, el canal verbal presentó una disminución de 57 PQRS respecto al mes anterior, mientras que el canal escrito redujo su volumen en 32 casos. No obstante, estas variaciones



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

833.25.01.00678.26

Página 10 de 17

no modifican la tendencia general observada durante la vigencia, en la que la atención presencial continúa siendo el canal predominante.

g. Análisis de PQRS por causales de requerimiento.

Comportamiento Consolidado PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026											
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Sept.	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	447	417	636	627	415	380	4,095	35.5%
Inconformidad con la medición del Consumo o producción facturado	269	316	255	380	329	291	369	262	278	2,749	23.8%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	198	206	243	210	225	1,952	16.9%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	222	271	1,907	16.5%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	67	70	57	99	62	109	118	128	120	830	7.2%
Total	1,015	1,197	1,233	1,306	1,197	1,475	1,599	1,237	1,274	11,533	100%

Durante el período de enero a septiembre de 2026 se registraron 11.533 PQRS, concentradas en cinco causales principales. La mayor participación correspondió a cobros por promedio, con 4.095 requerimientos (35,5%), consolidándose como la principal causa de atención.

La segunda causal fue la Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada, con 2.749 solicitudes (23,8%), reflejando una preocupación constante de los usuarios frente a la exactitud de la medición y la facturación de los servicios. En conjunto con los cobros por promedio, estas dos causales representan el 59,3% del total de PQRS, lo que indica que las principales inconformidades están asociadas a procesos de medición y facturación.

Por su parte, el Cambio de información por solicitud del usuario registró 1.952 casos (16,9%), manteniendo un comportamiento estable durante la vigencia y evidenciando una demanda permanente de trámites administrativos relacionados con la actualización de datos y condiciones contractuales.

La causal de Reposición del medidor alcanzó 1.907 requerimientos (16,5%), mostrando una tendencia creciente durante los últimos meses analizados, con su punto más alto en septiembre (271 casos). Este comportamiento evidencia una gestión activa en la renovación y mantenimiento de los equipos de medición.

Finalmente, la Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo presentó 830 solicitudes (7,2%), siendo la causal de menor participación. No obstante, su comportamiento fue constante durante la vigencia, reflejando el uso recurrente de este mecanismo por parte de los usuarios que requieren suspender temporalmente la prestación de los servicios.

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Acueducto Vigencia 2026											
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Sept.	Total	Variación
Cobros por promedio	156	171	240	219	205	321	315	210	186	2,023	32.3%
Inconformidad con la medición del Consumo o producción facturado	135	155	129	186	0	149	187	132	139	1,212	19.4%
Cambio de información por solicitud del usuario	71	87	98	88	82	85	106	94	100	811	13.0%
Reposición del medidor	158	251	183	156	191	233	242	220	271	1,905	30.4%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	27	25	21	36	23	38	42	47	50	309	4.9%
Total	547	689	671	685	501	826	892	703	746	6,260	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

833.25.01.00678.26

Página 11 de 17

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Alcantarillado Vigencia 2026											
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Sept.	Total	Variación
Cobros por promedio	152	166	234	214	193	302	296	193	173	1,923	48.6%
Inconformidad con la medición del Consumo o producción facturado	125	142	109	176	0	133	161	114	118	1,078	27.3%
Cambio de información por solicitud del usuario	68	67	78	74	64	64	72	59	66	612	15.5%
Terminación de Contrato	2	1	6	5	7	7	4	10	11	53	1.3%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	23	24	20	34	22	37	39	43	45	287	7.3%
Total	370	400	447	503	286	543	572	419	413	3,953	100%

Comportamiento PQRS por Causal de Requerimiento Aseo Vigencia 2026											
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio	Agosto	Sept.	Total	Variación
Cobros por promedio	19	12	23	14	19	13	16	12	21	149	8.6%
Inconformidad con la medición del Consumo o producción facturado	9	19	17	18	0	9	21	16	20	129	7.5%
Cambio de información por solicitud del usuario	55	57	65	62	52	57	65	57	59	529	30.6%
Modificación Veolia	124	97	74	71	100	66	67	42	44	685	39.7%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo - Predio Deshabitado	17	21	16	29	17	34	37	38	25	234	13.6%
Total	224	206	195	194	188	179	206	165	169	1,726	100%

10. Medios de Notificación.

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

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

Durante el período comprendido entre enero y septiembre de 2026 se realizaron 3.817 notificaciones, utilizando diferentes medios de comunicación que permitieron garantizar la entrega oportuna de las actuaciones administrativas y respuestas emitidas por la Empresa.

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026											
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total	variación
Web	2	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
Notificación Personal	32	20	16	18	40	35	28	28	27	244	-1
WhatsApp	57	94	89	79	89	142	172	156	109	987	-47
Correo Oficial	182	163	128	155	188	262	185	144	154	1,561	10
Total Notificaciones sin costo	273	277	233	252	319	439	385	328	290	2,796	-38
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	73	39	97	109	125	1,021	16
Total Notificaciones	356	463	416	378	392	478	482	437	415	3,817	-22
Tarifa de Envío unitario	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925	8,925		
Costo de envío SEMCA	740,775	1,660,050	1,633,275	1,124,550	651,525	348,075	865,725	972,825	1,115,625		27%
Costo envío otros canales	2,436,525	2,472,225	2,079,525	2,249,100	2,847,075	3,918,075	3,436,125	2,927,400	2,588,250		73%
Ahorro											100%



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

833.25.01.00678.26

Página 12 de 17

Durante la vigencia 2026, y con corte a septiembre, se gestionaron 3.817 notificaciones, evidenciando una estrategia enfocada en la utilización de canales digitales y de bajo costo. Del total de notificaciones realizadas, 2.796 (73,3%) correspondieron a canales sin costo, mientras que 1.021 (26,7%) fueron efectuadas mediante SEMCA, mecanismo que genera costos de envío.

El correo oficial se consolidó como el principal canal de notificación, con 1.561 comunicaciones enviadas, representando el 40,9% del total de notificaciones. Le sigue WhatsApp con 987 notificaciones (25,9%), lo que refleja una alta aceptación y efectividad de los medios digitales para garantizar la entrega oportuna de las respuestas. Por su parte, la notificación personal registró 244 actuaciones y la web tuvo una participación mínima con 4 registros.

En cuanto al comportamiento de septiembre, se realizaron 415 notificaciones, presentando una disminución de 22 casos frente a agosto. Esta variación estuvo influenciada principalmente por la reducción de las notificaciones realizadas por WhatsApp (-47), aunque fue parcialmente compensada por el incremento en las notificaciones efectuadas mediante SEMCA (+16) y correo oficial (+10).

Desde la perspectiva financiera, la estrategia de priorización de canales digitales generó resultados altamente favorables. Mientras que el costo asociado a las 1.021 notificaciones realizadas por SEMCA ascendió a \$9.112.425, el uso de canales alternativos permitió evitar gastos por aproximadamente \$24.954.300, evidenciando un importante nivel de eficiencia en la gestión de las notificaciones.

11. Otras Actividades

11.1 Notificaciones para reposición de medidores.

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

Durante el período mayo-septiembre de 2026 se realizaron 1.143 notificaciones para cambio de medidores, de las cuales el 96,7% (1.105) correspondieron a Notificaciones en Estrado ATC, consolidándose como el principal mecanismo de notificación utilizado. Por su parte, las Notificaciones Escritas, Análisis y Respuestas representaron el 3,3% (38 casos).

En septiembre se registraron 233 notificaciones, presentando una leve disminución de 2 casos frente a agosto. No obstante, el comportamiento general evidencia estabilidad en la gestión del proceso, manteniendo un volumen significativo de actuaciones y garantizando la continuidad de las actividades de notificación asociadas al cambio de medidores.

Comportamiento de las Notificaciones para cambio de medidores - vigencia 2026								
Variable	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Tota	Variación	Variación %
Notificaciones Escritas Análisis y Respuestas	11	13	14	0	0	38	0	3.3%
Notificaciones en Estrado ATC	177	195	265	235	233	1,105	-2	96.7%
Totales:	188	208	279	235	233	1,143	-2	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

833.25.01.00678.26

Página 13 de 17

11.2 Notificación usuarios con pozo profundo.

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

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

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

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

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

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

11.4 Procesos de Cartera

La Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a partir del 10 de septiembre de 2026, asumió la gestión y atención de los procesos relacionados con financiaciones (acuerdos de pago), aplicación de abonos, eliminación de financiaciones, procesos en etapa persuasiva y negociación de deudas derivadas de cobros coactivos.

Lo anterior, con el propósito de centralizar la gestión de estos trámites, fortalecer el acompañamiento a los usuarios y optimizar los tiempos de atención y respuesta. En consecuencia, las solicitudes, consultas y actuaciones asociadas a dichos procesos son tramitadas directamente por la Oficina de PQRS, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales vigentes.

Durante el período analizado, se formalizaron 84 acuerdos de pago, correspondientes a una cartera total de \$72.677.821. Como resultado de estas financiaciones, se obtuvo un recaudo por concepto de cuota inicial de \$31.089.148, equivalente al 43% de la deuda financiada, lo que evidencia una gestión efectiva en la recuperación inmediata de cartera.

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

833.25.01.00678.26

Página 14 de 17

Asimismo, el saldo financiado ascendió a \$41.588.673, valor que quedó sujeto a los compromisos de pago pactados con los usuarios. Este comportamiento refleja una adecuada aceptación de los mecanismos de financiación y contribuye al fortalecimiento del recaudo, permitiendo recuperar recursos de manera inmediata y facilitando la normalización de las obligaciones pendientes.

ACUERDOS DE PAGO VIGENCIA 2026					
MES	CANTIDAD ACUERDOS DE PAGO	VALOR DEUDA	RECAUDO CUOTA INICIAL	SALDO FINANCIACION	EFICIENCIA RECAUDO
Septiembre	84	72,677,821	31,089,148	41,588,673	43%

Igualmente, se registraron 79 abonos sobre una cartera por valor de \$43.075.720, logrando un recaudo de \$23.322.391. Este resultado representa una eficiencia de recaudo del 54%, evidenciando una gestión favorable en la recuperación de cartera mediante pagos parciales realizados por los usuarios.

Como consecuencia de los abonos aplicados, el saldo pendiente se redujo a \$19.753.329, lo que refleja un avance significativo en la normalización de las obligaciones y una disminución importante de la cartera vencida. En términos generales, el indicador de eficiencia obtenido demuestra una buena respuesta de los usuarios a las estrategias de recaudo implementadas, permitiendo recuperar más de la mitad del valor de la cartera gestionada durante el período analizado.

ABONOS VIGENCIA 2026					
MES	CANTIDAD DE ABONOS	VALOR CARTERA	RECAUDADO ABONO	SALDO CARTERA	EFICIENCIA RECAUDO
Septiembre	79	43,075,720	23,322,391	19,753,329	54%

La gestión desarrollada en los procesos de acuerdos de pago y abonos permitió avanzar de manera significativa en la recuperación de cartera y la normalización de las obligaciones de los usuarios. En total, se gestionó una cartera por valor de \$115.753.541, de la cual se logró un recaudo de \$54.411.539, representando una recuperación cercana al 47%.

Estos resultados evidencian una gestión efectiva en la implementación de mecanismos que facilitan el cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento del recaudo institucional, la reducción de la cartera pendiente y la mejora de la sostenibilidad financiera de la Empresa. Asimismo, reflejan una adecuada respuesta de los usuarios a las alternativas de pago ofrecidas, consolidando la efectividad de las acciones adelantadas por la Oficina de PQRS en esta nueva responsabilidad asumida a partir del 10 de septiembre de 2026.

12. Conclusiones:

- Gestión sólida y capacidad operativa estable:** Durante el período enero-septiembre de 2026 se gestionaron 15.940 PQRS, manteniendo un comportamiento estable con un promedio de 1.771 solicitudes mensuales. La capacidad operativa permitió atender en promedio 88 PQRS por día hábil y 22 PQRS por funcionario al día, evidenciando una adecuada respuesta institucional frente a la demanda ciudadana.
- Alto nivel de cierre y atención efectiva:** El 85,57% de las PQRS fueron cerradas y archivadas (13.640 casos), reflejando una gestión eficiente en la resolución de los



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

833.25.01.00678.26

Página 15 de 17

requerimientos. Las solicitudes activas reportadas corresponden al estado mensual de los trámites y no representan acumulación de rezagos, lo que evidencia control sobre los procesos de atención.

3. Cumplimiento destacado en los tiempos de respuesta: El 61,8% de las PQRS fueron atendidas el mismo día de su radicación y el 90,4% se resolvieron en un plazo máximo de diez días. Adicionalmente, solo se registraron tres casos con tiempos superiores a 15 días durante toda la vigencia, demostrando un alto nivel de cumplimiento y oportunidad en la gestión.
4. Los reclamos y peticiones concentran la mayor demanda: Los reclamos (48,4%) y las peticiones (37,9%) representaron el 86,3% de las PQRS recibidas, evidenciando que los esfuerzos institucionales deben continuar enfocados en la atención de requerimientos relacionados con la prestación del servicio, facturación y solicitudes administrativas.
5. Acueducto y alcantarillado son los servicios con mayor impacto: El 85% de las PQRS se concentró en los servicios de Acueducto (55%) y Alcantarillado (30%), confirmando que estos procesos constituyen el principal foco de atención y requieren estrategias permanentes de mejora para reducir la generación de requerimientos.
6. Las principales inconformidades están asociadas a medición y facturación: Las causales de "Cobros por promedio" (35,5%) e "Inconformidad con la medición del consumo facturado" (23,8%) acumularon el 59,3% de las solicitudes analizadas, identificándose como los principales factores generadores de PQRS y las áreas de mayor oportunidad para la Empresa.
7. Predominio de la atención presencial: El canal verbal concentró el 86,7% de las PQRS, evidenciando la confianza de los usuarios en la atención presencial, aunque también muestra una baja utilización de los canales digitales disponibles.
8. Fortalecimiento institucional y mejora continua: La actualización de la Política de Atención al Usuario, la Carta de Trato Digno, el Manual de Atención al Usuario y la divulgación de canales de atención fortalecieron el marco institucional para garantizar una atención más transparente, accesible y centrada en el usuario.
9. Eficiencia en la gestión de notificaciones: La estrategia de priorización de canales digitales permitió que el 73,3% de las notificaciones se efectuaran sin costo, generando una disminución significativa en gastos operativos y una optimización de recursos cercana a \$24,9 millones.
10. Resultados favorables en la gestión de cartera asumida por PQRS: Desde la incorporación de los procesos de cartera en septiembre de 2026, se gestionaron acuerdos de pago y abonos sobre una cartera de \$115,7 millones, logrando recaudar \$54,4 millones y alcanzando una recuperación cercana al 47%, resultado que evidencia una gestión eficiente y una adecuada aceptación de los mecanismos de normalización por parte de los usuarios.

Recomendaciones

1. Diseñar e implementar un plan de reducción de PQRS asociadas a cobros por promedio y medición del consumo, mediante revisiones preventivas, seguimiento a micromedidores y fortalecimiento de los procesos de lectura y facturación.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 854.000.750-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00678.26

Página 16 de 17

2. Incrementar las campañas de reposición de medidores y mantenimiento de equipos de medición, para disminuir reclamaciones relacionadas con consumos facturados.
3. Fortalecer la promoción de los canales digitales (PQR Online, correo electrónico y WhatsApp), incentivando su utilización para disminuir la congestión en la atención presencial y mejorar la accesibilidad para los usuarios.
4. Mantener el seguimiento permanente a los tiempos de atención con el fin de conservar indicadores superiores al 90% de solución en menos de diez días.
5. Implementar las modificaciones propuestas al formato de inspección y al procedimiento de reparación de fugas, incorporando la notificación previa al usuario y fortaleciendo el soporte documental de cada actuación.
6. Continuar ampliando el uso de mecanismos digitales para la notificación de respuestas, aprovechando los beneficios económicos y operativos evidenciados durante la vigencia.
7. Realizar análisis periódicos de las causales de mayor incidencia por servicio, permitiendo identificar tendencias y establecer acciones preventivas orientadas a la disminución de reclamos.
8. Consolidar la integración de los procesos de cartera dentro de la Oficina de PQRS, estableciendo indicadores de seguimiento que permitan medir su impacto en el recaudo y la satisfacción de los usuarios.

Puntos para Fortalecer

- Reducción de los requerimientos asociados a cobros por promedio, principal causal de PQRS.
- Disminución de las inconformidades relacionadas con la medición del consumo facturado.
- Mayor apropiación y uso de los canales virtuales y autogestionables por parte de los usuarios.
- Fortalecimiento de los procesos de lectura, facturación y control metrológico.
- Implementación definitiva de la notificación previa en procesos de reparación de fugas.
- Seguimiento a la tendencia creciente de las solicitudes relacionadas con reposición de medidores.
- Fortalecimiento de la trazabilidad documental en inspecciones y actuaciones técnicas.
- Consolidación de la gestión de cartera recientemente asumida, incorporando indicadores de efectividad, recaudo y satisfacción del usuario.
- Desarrollo de estrategias preventivas específicas para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, que concentran la mayor cantidad de PQRS.
- Incremento de acciones de educación al usuario sobre facturación, medición, consumos y uso adecuado de los servicios, con el fin de reducir la recurrencia de reclamaciones.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NT 644.000.715-4	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00678.26

Página 17 de 17

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

De esta manera, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presenta el informe de seguimiento a las PQRS a 30 de septiembre de 2026, destacando los avances alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo.



ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Líder 1 ATC y PQR

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

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

