

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

833.25.01.00252.26

Página 1 de 14

TITULO:	Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a 30 de abril de 2026.
FECHA:	5 de mayo de 2026
ELABORÓ:	Ana Cecilia Rodríguez Farfán
OBJETO:	Presentar informe de seguimiento a las PQRS a 30 de abril 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:	

1. Introducción.

El presente informe tiene como finalidad analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP al 30 de abril de 2026. A través de este análisis se busca identificar el comportamiento, las tendencias y las causas más recurrentes de las solicitudes presentadas por los usuarios, así como detectar áreas críticas que inciden en su percepción y nivel de satisfacción, aportando insumos para la mejora continua y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La gestión oportuna y efectiva de las PQRS constituye un componente fundamental para garantizar la transparencia institucional, el cumplimiento de la normatividad vigente y el fortalecimiento de los procesos de mejora continua. De igual manera, representa una herramienta estratégica para consolidar la confianza de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la imagen corporativa.

En este sentido, la atención adecuada de las PQRS no sólo refleja el compromiso de La Empresa con la calidad del servicio, sino que también contribuye a optimizar los procesos internos, reducir la recurrencia de inconformidades y mejorar la comunicación con la comunidad. Por ello, el presente informe no sólo expone los resultados cuantitativos del comportamiento de las PQRS, sino que también realiza un análisis cualitativo de las causas más frecuentes, evalúa el impacto de las acciones implementadas y plantea estrategias orientadas a robustecer la gestión operativa y administrativa.

Finalmente, este informe busca servir como herramienta de apoyo para la toma de decisiones, la formulación de planes de mejora y el desarrollo de políticas orientadas a garantizar la sostenibilidad, eficiencia y excelencia en la prestación de los servicios públicos por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, EICE ESP.

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

833.25.01.00252.26

Página 2 de 14

2. Objetivo.

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, durante el periodo evaluado, con el propósito de identificar tendencias, patrones de comportamiento, causas recurrentes y oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar la calidad de los servicios prestados, fortalecer la satisfacción y confianza de los usuarios, y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al usuario y prestación de servicios públicos domiciliarios.

3. Objetivos Específicos.

- Clasificar y cuantificar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas, al 30 de abril de 2026, según su tipología y canal de recepción.
- Identificar las causas más frecuentes que originan las PQRS, con el fin de reconocer patrones y áreas críticas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Evaluar los tiempos de respuesta frente a los estándares normativos y metas internas, determinando el nivel de cumplimiento y eficiencia en la atención.
- Proponer acciones correctivas y preventivas orientadas a reducir la recurrencia de los reclamos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la comunicación con los usuarios.
- Generar insumos para la toma de decisiones estratégicas que contribuyan a la mejora continua y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. Alcance.

Este informe abarca el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por La Empresa al 30 de abril de 2026. El alcance incluye:

- **Canales de recepción:** (i) presencial, (ii) telefónica, (iii) correo electrónico, (iv) página web y, (v) otros medios oficiales habilitados por la empresa.
- **Variables analizadas:** (i) Tipología de PQRS, (ii) volumen mensual, (iii) causas recurrentes, (iv) tiempos de respuesta, (v) nivel de cumplimiento normativo.
- **Limitaciones:** El análisis se basa exclusivamente en la información registrada en el sistema de información comercial - gestión de PQRS de La Empresa, sin incluir encuestas externas ni estudios de percepción adicionales.
- **Propósito:** Generar insumos para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con los usuarios.

5. Normatividad.

A continuación, se presenta un marco normativo y de buenas prácticas para complementar el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de La Empresa, de conformidad con lo exigido por la normatividad vigente.

- Ley 142 de 1994.
- Ley 689 de 2001.
- Decreto 1166 de 2016 (Decreto Único del Sector Justicia – Decreto 1069/2015)



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 948.000.725-4</p>	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00252.26

Página 3 de 14

- Ley 1474 de 2011 (anticorrupción) radicar, gestionar, trazabilidad, análisis, remisión, respuesta y cierre de PQRS.
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2015
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1077 de 2015
- La aplicación de tarifas de AAA (Resolución CRA 688 de 2014 y Resolución CRA 720 de 2015).
- Resolución 1109.24 del 18 de septiembre de 2024 por medio de la cual se adopta el Nuevo Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y Procedimiento Administrativo de Etapa Persuasiva y Cobro Coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EICE – ESP y se derogan las Resoluciones 02015.23, 0338.12, 112.04.43.00.00650.13, 810.43.01.505.16 y 811.11.00.0152.20.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio No. 1077 de 2015
- Demás normatividad vigente.

El aplicar la normatividad vigente permitirá: **(i)** garantizar el cumplimiento legal en tiempos, trazabilidad y canales, **(ii)** mejorar la calidad del servicio y percepción ciudadana, **(iii)** sostener el análisis con respaldo normativo y, **(iv)** ser auditables frente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y responsables ante la ciudadanía.

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

La gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS** se encuentra plenamente articulada con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, constituyéndose en un eje fundamental para el mejoramiento continuo del servicio, la atención al usuario y la generación de valor público.

En el marco del MIPG, la gestión de las PQRS se alinea principalmente con las dimensiones de **Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Talento Humano y Evaluación de Resultados**, garantizando que las inquietudes y requerimientos de los usuarios se traduzcan en insumos clave para la planeación institucional, la mejora de procesos y la toma de decisiones basadas en evidencia.

Desde la dimensión de **Gestión con Valores para Resultados**, la atención oportuna, eficaz y transparente de las PQRS fortalece los principios de legalidad, transparencia, responsabilidad y enfoque al ciudadano, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente del sector de servicios públicos domiciliarios. Asimismo, los procedimientos definidos para la recepción, registro, análisis, respuesta y cierre de las PQRS permiten asegurar trazabilidad, equidad y calidad en la atención al usuario.

La gestión de las PQRS también aporta de manera directa a la **Evaluación de Resultados**, en tanto los indicadores asociados a tiempos de respuesta, reincidencia, causas recurrentes, satisfacción del usuario y acciones correctivas se constituyen en elementos clave para la medición del desempeño institucional. Esta información es utilizada para identificar riesgos operativos, administrativos y reputacionales, así como para formular acciones de mejora y controles preventivos orientados a la optimización del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

En el ámbito del **Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG**, la gestión de PQRS suministra evidencia objetiva sobre la implementación del enfoque de servicio al ciudadano, la efectividad de los mecanismos de participación, la capacidad de respuesta

A

	I N F O R M E S		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 07

833.25.01.00252.26

Página 4 de 14

institucional y el fortalecimiento de la transparencia. De esta manera, La Empresa contribuye al cumplimiento de los estándares de desempeño establecidos por el MIPG y fortalece la cultura de autocontrol, autorregulación y mejora continua.

En conclusión, la adecuada articulación de la gestión de PQRS con el MIPG permite a La Empresa no solo cumplir con los requerimientos normativos y de control, sino también consolidar una gestión institucional orientada a resultados, centrada en el ciudadano y comprometida con la calidad y sostenibilidad de los servicios públicos prestados.

7. Metodología.

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se desarrolla bajo un enfoque sistemático que permite identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La metodología propuesta comprende las siguientes fases:

- **Fuente de información:** Sistema de Gestión de Información Técnico - Comercial ERP de Servicios Públicos y módulos de PQRS.
- **Variable:** Fecha de radicación y cierre.
- **Canal de recepción:** presencial, telefónico, correo electrónica, web, WhatsApp.
- **Tipología:** petición, queja, reclamo y otras.
- **Servicios asociados:** acueducto, alcantarillado, aseo.
- **Causal principal:** establecidas por la SSPD – SUI.
- **Estado:** en trámite, resuelta, extemporánea.
- **Análisis cuantitativo:** (i) indicadores principales, (ii) volumen mensual de PQRS, (iii) participación por tipo y servicio, (iv) promedio diario de atención, (v) cumplimiento de tiempos normativos (≤ 15 días hábiles)
- **Herramientas:** Tablas dinámicas, gráficos de tendencia, indicadores de eficiencia.
- **Cumplimiento Normativo:** (i) verificación de plazos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015, (ii) validación de trazabilidad y registro según Decreto 1166 de 2016, (iii) protección de datos personales y, (iv) reporte a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) vía SUI.
- **Generación de Informe y Planes de Mejora:** (i) Informe mensual: consolidación de indicadores, análisis de tendencias y cumplimiento normativo, (ii) acciones correctivas y preventivas, (iii) optimización de canales de atención, (iv) capacitación de personal y, (v) ajustes en procesos internos para reducir recurrencia de reclamos.

8. Recurso Humano.

A continuación, se muestra el personal que, a partir del 4 de noviembre de 2025, asumió integralmente las actividades propias de la gestión de PQRS, garantizando la continuidad del servicio, la trazabilidad de cada solicitud y el cumplimiento de los procesos definidos por La Empresa. Esta reorganización permitió consolidar un flujo de trabajo más ágil, mejorar los tiempos de respuesta y asegurar que la atención al usuario se mantuviera alineada con los estándares institucionales.

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

833.25.01.00252.26

Página 5 de 14

Personal adscrito a la Oficina de PQRS con nuevas actividades a partir del 4 de noviembre de 2025				
Ítem	Funcionario	Cargo	Tipo de Contrato	Actividad
1	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnóloga	Término Indefinido	Análisis y Proyección
2	Paola Policarpa Perilla Cárdenas	Tecnóloga	Término Indefinido	Análisis y Proyección
3	Jinna Lizbeth Parra Sánchez	Técnico	Término Indefinido	Análisis y Proyección
4	Wilmer Javier Vargas Torres	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis y Proyección
5	Jhon Jairo Avendaño Suarez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Análisis y Proyección
6	Nini Johana Vianchá	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Notificaciones
7	Mónica Julieth Cruz Rodríguez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Seguimiento Correos y notificaciones
8	Lorena Aranguren Avella	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
9	Laura Melisa Castro	Auxiliar Administrativo	Término fijo	ATC
10	Johny Alveiro Duran	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
11	Diego Fabian Jiménez Ramirez	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC
12	Edilce Burgos Botia	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	ATC Virtual
13	Ines Roselly Díaz Albarracín	Auxiliar Administrativo	Término Indefinido	Portería
14	Wilson Useche Arevalo	Operario	Término Indefinido	Control y seguimiento
15	Hector Julio Rodríguez Africano	Operario	Término Indefinido	Inspecciones
16	Marcos Mesa	Operario	Término Fijo	Inspecciones
17	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1. PQRS	Término Indefinido	General

9. Resultado del seguimiento.

Con el fin de evidenciar la mejora continua en los procesos de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se presenta el seguimiento detallado de cada una de las etapas que conforman la gestión de estas solicitudes, radicadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados. Este seguimiento permite identificar avances, verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y fortalecer la trazabilidad de los trámites, garantizando una atención oportuna, eficiente y alineada con los procesos institucionales.

En la actualidad se tienen habilitados los canales de atención para recepción de PQRS: **1)** De manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en las instalaciones administrativas de La Empresa; **2)** Virtual a través del correo electrónico pqr@eaaay.gov.co y eaaay@eaaay.gov.co para las peticiones, quejas y reclamos; y el correo denuncias@eaaay.gov.co para todas las denuncias que la comunidad quiera realizar con relación al comportamiento de los trabajadores y/o funcionarios de La Empresa; **3)** Se tiene habilitada la línea de atención vía WhatsApp para la recepción de PQRS.

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

833.25.01.00252.26

Página 6 de 14

a) Comportamiento de las PQRS

Comportamiento de las PQRS recibidas comparadas abril - frente marzo de 2026							
Variable	2026				PQRS vigencia 2026	Variación	Participación %
	Enero	Febrero	Marzo	Abril			
EAAAY EICE ESP	1,511	1,666	1,703	1,685	6,565	-18	94.70%
VEOLIA	124	97	74	71	366	-3	5.30%
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	-21	100.00%
Número días	21	20	21	20			
Promedio atendidas día	78	88	85	88			

El comportamiento de las PQRS durante abril de 2026 evidenció estabilidad operativa frente a marzo, con una reducción marginal de 21 solicitudes, al pasar de 1.777 a 1.756 requerimientos atendidos. No obstante, la demanda de atención al usuario se mantiene sostenida, conservando una alta presión sobre los procesos de gestión y respuesta.

La Empresa concentró el 94,7% del total de PQRS acumuladas que fueron recibidas entre enero y abril de 2026, con 6.565 solicitudes registradas. En abril reportó 1.685 PQRS, equivalente a una disminución de 18 casos frente a marzo, manteniendo un comportamiento estable, pero con altos volúmenes de atención. Por su parte, Veolia representó el 5,3% del total de requerimientos, registrando 71 PQRS en abril y una reducción de 3 casos respecto al mes anterior, consolidando una tendencia decreciente durante el cuatrimestre.

En este contexto, se evidencia un incremento en el promedio diario de atenciones, que pasó de 85 solicitudes en marzo a 88 en abril de 2026, generado primordialmente por un menor número de días hábiles para recepcionar peticiones y, en consecuencia, ocasionó una mayor carga operativa en el proceso de atención al usuario, asumida con la misma cantidad de personal disponible, evidenciando la eficiencia y capacidad de respuesta del equipo frente al aumento de las solicitudes por día. (ver gráfico anterior)

b) Análisis de PQRS recibidas por tipo de requerimiento.

Comportamiento de las PQRS recibidas por Tipo de Requerimiento Vigencia 2026										
Tipo Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	Total	Var	% Var	Tend.	% Part	
Petición	662	736	656	573	2,627	-83	-13%	-13%	37.9%	
Queja	4	5	2	1	12	-1	-50%	-50%	0.2%	
Reclamación	750	800	858	940	3,348	82	10%	10%	48.3%	
Recurso de Reposición	-	2	2	3	7	1	50%	50%	0.1%	
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	6	10	13	15	44	2	15%	15%	0.6%	
Solicitud de Información	20	5	5	1	31	-4	-80%	-80%	0.4%	
Novedades de Usuario	193	205	241	223	862	-18	-7%	-7%	12.4%	
Total	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	-21	-1%	-1%		

Al comparar abril frente a marzo de 2026, se evidencia una estabilidad en el volumen total de PQRS (1.777 vs. 1.756), aunque con cambios significativos en su composición.

Los reclamos continúan siendo el principal motor de la demanda y presentan un incremento de 82 casos (de 858 a 940), consolidando su tendencia creciente y reflejando un aumento en las inconformidades de los usuarios. En contraste, las peticiones disminuyen en 83 casos (de 656 a 573), lo que concentra la mayor variación a la baja del periodo y refuerza su tendencia decreciente.

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

833.25.01.00252.26

Página 7 de 14

Por su parte, las novedades de usuario registran una leve reducción de 18 casos (de 241 a 223), manteniendo un comportamiento relativamente estable. Los demás tipos de requerimiento presentan variaciones marginales, sin impacto significativo en el total.

En conjunto, aunque el volumen global se mantiene estable, se observa una recomposición hacia solicitudes de mayor complejidad, con predominio creciente de los reclamos, **lo que implica la necesidad de reforzar la gestión de inconformidades y acciones preventivas en la prestación del servicio.**

De otro lado, es importante resaltar que sólo en el 0.6% de las PQRS recibidas, corresponden a Recursos de Reposición y Subsidiario de Apelación.

c) Análisis de PQRS distribución por tiempo de solución.

Comportamiento de los tiempos de solución de las PQRS Vigencia 2026						
Tiempo de Solución	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Abril de 2026	Total, PQRS	Participación %
PQRS Atendidas en sala (1 día)	1,132	1,097	1,118	955	4,302	62%
PQRS Atendidas entre 2-5 días	81	228	277	296	882	13%
PQRS Atendidas entre 6-10 días	257	321	296	414	1,288	19%
PQRS Atendidas entre 11-15 días	165	117	86	91	459	7%
PQRS Atendidas en un tiempo mayor a 15 días	0	0	0	0	0	0%
Total,	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	100%

En el marco del fortalecimiento de la gestión de PQRS y de las acciones orientadas a optimizar la atención al usuario, durante el periodo evaluado se consolidó el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y solución, permitiendo mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de los términos normativos establecidos.

Como resultado de las acciones de mejora implementadas en el proceso de atención al usuario, se evidencia un comportamiento favorable en los tiempos de solución, destacándose que el 75% del total de las PQRS tramitadas fueron atendidas en un tiempo no mayor a cinco (5) días. De este porcentaje, el 62% correspondió a solicitudes resueltas de manera inmediata en sala, en un (1) día, mientras que el 13% restante fue solucionado entre dos (2) y cinco (5) días.

En los tiempos intermedios, el 19% (1.288 PQRS) fue solucionado entre 6 y 10 días, concentrando el mayor volumen de gestión en rangos medios de atención. Por su parte, el 7% (459 PQRS) fue atendido entre 11 y 15 días. Es importante destacar que no se registraron casos con tiempos superiores a 15 días, lo que evidencia el cumplimiento de los términos establecidos y un adecuado control del riesgo de extemporaneidad.

d) Análisis de PQRS por servicio.

Comportamiento de las PQRS por Servicio vigencia 2026								
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Abril de 2026	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Acueducto	840	989	953	942	3,724	-11	54%	↓
Alcantarillado	502	497	538	561	2,098	23	30%	↑
Aseo	169	180	212	182	743	-30	11%	↓
Veolia	124	97	74	71	366	-3	5%	↓
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	-21	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

833.25.01.00252.26

Página 8 de 14

Al realizar el análisis de las PQRS por servicios, se observan comportamientos diferenciados. El servicio de acueducto, que concentra la mayor participación (54% del total acumulado), presenta una disminución marginal al pasar de 953 en marzo frente a 942 PQRS en abril (-11), manteniendo una tendencia descendente que podría asociarse a mejoras en la gestión operativa o en los canales de atención.

En contraste, el servicio de alcantarillado muestra un incremento relevante, pasando de 538 en marzo a 561 PQRS en abril (+23), consolidándose como el único servicio con tendencia creciente (↑). Este comportamiento indica una mayor presión en este componente y sugiere la necesidad de priorizar acciones de seguimiento y mejora.

El servicio de aseo registra la mayor reducción mensual, disminuyendo de 212 en marzo a 182 PQRS en abril (-30), lo cual impacta positivamente el comportamiento global y refleja una posible mejora en la prestación o en la resolución de incidencias.

Por su parte, Veolia mantiene su tendencia decreciente, con una reducción leve de 74 a 71 PQRS (-3), evidenciando estabilidad en sus niveles de atención.

En términos acumulados, se registran 6.931 PQRS, con una variación total de -21 casos. No obstante, el análisis mensual muestra que la disminución en abril está principalmente influenciada por las reducciones en los servicios de aseo y acueducto, que compensan el incremento sostenido observado en alcantarillado.

Aunque se presenta una ligera mejora global en abril, el crecimiento en las PQRS del servicio de alcantarillado constituye un foco de atención prioritario, requiriendo acciones específicas para contener su tendencia y mejorar la percepción del servicio.

e) Análisis de PQRS por canal de presentación.

Comportamiento de las PQRS por Canal de Presentación Vigencia 2026								
Variable	Enero de 2026	Febrero de 2026	Marzo de 2026	Abril de 2026	Total, PQRS	Variación	Variación %	Tendencia
Correo Electrónico	44	27	13	24	108	11	2%	↑
Escrita	62	61	57	115	295	58	4%	↑
Telefónica	41	50	58	87	236	29	3%	↑
Verbal	1,488	1,625	1,649	1,530	6,292	-119	91%	↓
Totales:	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	-21	100%	

Durante el periodo analizado, las PQRS alcanzaron un total de 6.931 registros, evidenciando una leve disminución global (-21 casos) frente al comportamiento mensual acumulado.

El canal verbal mantiene una alta concentración (91%), consolidándose como el principal medio de atención; sin embargo, presenta una disminución de 119 casos, reflejando una posible migración gradual hacia otros canales o una reducción en la atención presencial.

Por su parte, los canales alternativos presentan **tendencia creciente (↑)**:

- **Escrito:** mayor incremento (+58 casos), evidenciando fortalecimiento en la formalización de solicitudes.
- **Telefónico:** aumento sostenido (+29 casos), consolidándose como canal complementario relevante.
- **Correo electrónico:** crecimiento moderado (+11 casos), indicando avance en la adopción digital.



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

833.25.01.00252.26

Página 9 de 14

En este sentido, los resultados evidencian una oportunidad estratégica para continuar fortaleciendo la transformación digital, promoviendo activamente el uso de canales virtuales, lo que permitirá consolidar un modelo de atención más ágil, accesible y ambientalmente responsable.

f) Análisis de PQRS por causales de requerimiento

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026						
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Variación
Cobros por promedio	327	349	497	447	1,620	23.4%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada.	269	316	255	380	1,220	17.6%
Cambio de información por solicitud del usuario	194	211	241	224	870	12.6%
Reposición del medidor	158	251	183	156	748	10.8%
Modificaciones factura Veolia	124	97	74	71	366	5.3%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	71	42	34	39	186	2.7%
Fallas en la conexión del servicio-fuga en acometida	67	38	28	31	164	2.4%
Suspensión Temporal por Mutuo Acuerdo	59	73	57	99	288	4.2%
Cancelación total de financiación del medidor y otros	39	39	87	18	183	2.6%
Inconformidad por desviación significativa	36	28	40	30	134	1.9%
Cobros inoportunos	35	19	6	6	66	1.0%
Solicitud Nueva	30	21	16	23	90	1.3%
Modificación por proceso de aforo	28	6	9	3	46	0.7%
Terminación del contrato	24	18	28	18	88	1.3%
Fuga en el medidor	23	23	29	28	103	1.5%
Activación del servicio después de suspensión	22	36	11	22	91	1.3%
Solicitud información del usuario	17	12	6	13	48	0.7%
Medidor Hurtado	13	28	37	26	104	1.5%
Activación del servicio en el sistema	12	4	13	7	36	0.5%
Respuesta Recurso SSPD	12	18	12	8	50	0.7%
Inconformidad con el Aforo	9	4	2	2	17	0.2%
Revisión filtro de medidor	8	17	13	7	45	0.6%
Suspensión Temporal	8	0	0	0	8	0.1%
Petición para cambio de registro	7	4	4	1	16	0.2%
Cobro por número de unidades independientes	6	3	0	4	13	0.2%
Anomalías en el medidor	4	1	2	2	9	0.1%
Cobro por servicios no prestados	4	2	5	5	16	0.2%
Cobros por consumos dejados de facturar	0	0	0	3	3	0.0%
Cobros de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario.	0	0	0	2	2	0.0%
Descuento por predio desocupado	4	12	20	16	52	0.8%
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	3	7	0	14	24	0.3%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	0	0	6	0	6	0.1%
Estrato incorrecto	3	0	0	6	9	0.1%
Pagos sin abono en cuenta	3	5	1	7	16	0.2%
Revisión medidores de inmueble	3	14	6	6	29	0.4%
Traslado de medidor	3	10	4	1	18	0.3%
Visita viabilidad de matrícula de propiedad horizontal	3	7	6	6	22	0.3%
Inmueble deshabilitado	2	12	11	2	27	0.4%
Lectura Incorrecta	2	1	0	1	4	0.1%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0	0	0	1	0.0%
Compra Cámara de registro	1	0	0	1	2	0.0%
Fuga en el inmueble	1	0	0	1	2	0.0%
Cobro acuerdo de pago o financiación	0	2	0	1	3	0.0%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	11	8	0	19	0.3%
Desviación abierta en oficina	0	2	2	0	4	0.1%
Entrega inoportuna o no entrega de factura	0	4	3	0	7	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por calidad	0	2	4	2	8	0.1%
Fallas en la prestación del servicio por continuidad	0	8	13	3	24	0.3%

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

833.25.01.00252.26

Página 10 de 14

Comportamiento PQRS Por Causal de Requerimiento Vigencia 2026						
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Variación
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	2	5	0.1%
Quejas Administrativas	0	1	1	10	12	0.2%
Tarifa Incorrecta	0	4	1	2	7	0.1%
Total	1,635	1,763	1,777	1,756	6,931	100%

En términos generales, el comportamiento de las PQRS por causal muestra una alta concentración en pocas tipologías, lo que permite focalizar acciones de mejora. En este sentido, se hace prioritario fortalecer estrategias orientadas a la precisión en la medición, transparencia en la facturación y optimización de la gestión comercial, con el fin de reducir la recurrencia de estas causas y mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Las causales con mayor participación son "Cobros por promedio" (1.620 casos – 23,4%) e "Inconformidad con la medición del consumo" (1.220 casos – 17,6%), que en conjunto agrupan más del 40% de las PQRS. Este comportamiento indica que los principales focos de atención se centran en la percepción de exactitud en la facturación y medición del servicio, constituyéndose en temas críticos para la gestión operativa y la satisfacción del usuario.

En tercer lugar, se ubica "Cambio de información por solicitud del usuario" (12,6%), seguido de "Reposición del medidor" (10,8%), lo que evidencia una alta demanda asociada a la actualización de datos y mantenimiento de infraestructura de medición. Estas dinámicas reflejan la necesidad de fortalecer procesos preventivos y de control en campo, así como mejorar la comunicación con el usuario.

Por otro lado, causales como modificaciones de factura, suspensiones temporales y cobros asociados a conexión o reconexión presentan participaciones menores, pero con variaciones relevantes en algunos meses, lo que sugiere comportamientos puntuales que deben ser monitoreados para evitar incrementos sostenidos.

En consecuencia, se hace prioritario focalizar esfuerzos en la optimización de los procesos comerciales (asociados con la facturación) y técnicos, con el fin de reducir la recurrencia de reclamaciones, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la calidad, confiabilidad y percepción del servicio prestado.

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 al periodo de abril de 2026.

A continuación, se presenta la descripción de los medios utilizados para realizar las notificaciones de las respuestas a las PQRS de los usuarios durante el primer cuatrimestre de 2026, detallando el uso de correo electrónico y otros canales institucionales empleados. Estos mecanismos incluyen tanto medios digitales como físicos, los cuales permiten garantizar la entrega oportuna y efectiva de la información, así como asegurar la trazabilidad de cada comunicación.

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

833.25.01.00252.26

Página 11 de 14

Comportamiento de las notificaciones por diferentes canales - Vigencia 2026										
Medios de Notificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	variación	% Enero	% Febrero	% Marzo	% Abril
Web	2	0	0	0	2	-2	77%	60%	56%	67%
Notificación Personal	32	20	16	18	86	-12				
WhatsApp	57	94	89	79	319	37				
Correo Oficial	182	163	128	155	628	-19				
Total, Notificaciones sin costo	273	277	233	252	1035	4				
Notificaciones SEMCA	83	186	183	126	578	103	23%	40%	40%	33%
Total, Notificaciones	356	463	416	378	1.613	107	100%	100%	96%	100%
Tarifa de envío unitario	8,925	8,925	8,925	8,925						
Costo de envío SEMCA	740,775	1,660,050	1,633,275	1,124,550		Promedio % SEMCA			36%	
Costo envío otros canales	2,436,525	2,472,225	2,079,525	2,249,100		Promedio % otros canales			64%	
Ahorro	\$9,237,375					% Total			100%	

Durante el periodo enero-abril de 2026 se registraron 1.613 notificaciones, evidenciando una dinámica mixta entre canales sin costo y notificaciones con costo asociado. Del total, el 64% corresponde a canales alternativos (correo, WhatsApp, notificación personal y web) y el 36% a notificaciones SEMCA, lo que refleja una estrategia orientada a la optimización de costos.

Los canales sin costo alcanzaron 1.035 notificaciones, con una variación positiva (+4 casos), destacándose el correo oficial (628) y WhatsApp (319) como los medios más representativos. Este comportamiento evidencia un fortalecimiento en la adopción de canales digitales en el proceso de notificación, lo que permiten mayor eficiencia operativa y reducción de gastos.

Por su parte, las notificaciones SEMCA registraron 578 casos, con una variación significativa (+103), concentrando su mayor volumen en los meses de febrero y marzo. No obstante, su participación se mantiene controlada dentro del 36% del total.

En términos financieros, se evidencia un impacto positivo en la optimización de costos, dado que la estrategia de uso de canales digitales y alternativos, en el proceso de notificación, permitió generar un ahorro acumulado de \$9.237.375, reduciendo la necesidad de notificaciones físicas más costosas.

11. Conclusiones:


- La gestión de PQRS durante el periodo enero - abril de 2026 evidencia una operación estable, con variaciones mínimas en el volumen total de solicitudes frente al mes anterior, manteniendo una alta demanda de atención que continúa generando presión sobre los procesos operativos y administrativos. La Empresa concentró el mayor volumen de requerimientos, mientras que Veolia presentó una tendencia decreciente y estable.
- El incremento en el promedio diario de atenciones (para el mes de abril), gestionado con la misma capacidad de recurso humano, refleja altos niveles de eficiencia, capacidad de adaptación y compromiso institucional. No obstante, el comportamiento creciente de los reclamos y la complejidad de algunos requerimientos evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y tecnológica de la Oficina de PQRS para prevenir riesgos asociados a sobrecarga laboral y posibles afectaciones en la oportunidad de respuesta.

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

833.25.01.00252.26

Página 12 de 14

- El análisis de los tiempos de atención evidencia un desempeño eficiente y alineado con los estándares normativos vigentes, destacándose que el 75% de las PQRS fueron solucionadas en un tiempo no mayor a cinco (5) días y que no se registraron solicitudes con tiempos superiores a quince (15) días hábiles, garantizando el cumplimiento normativo y el adecuado control del riesgo de extemporaneidad.
- El servicio de alcantarillado presentó la única tendencia creciente en PQRS durante el período evaluado, consolidándose como un componente prioritario para la formulación de acciones correctivas y preventivas. Este comportamiento requiere fortalecer los procesos de mantenimiento, seguimiento técnico y respuesta operativa, con el fin de contener el incremento de inconformidades y mejorar la percepción ciudadana frente al servicio.
- El análisis de causales permitió identificar una alta concentración de requerimientos asociados a "Cobros por promedio" e "Inconformidad con la medición del consumo", las cuales representan más del 40% del total de PQRS registradas. Este comportamiento evidencia oportunidades de mejora en los procesos de facturación, lectura, control y reposición de medidores, constituyéndose en factores críticos para la satisfacción y confianza de los usuarios.
- La presencia de solicitudes relacionadas con actualización de información del usuario, reposición de medidores y modificaciones de facturación evidencia la necesidad de fortalecer la articulación entre las áreas comerciales, técnicas y de atención al usuario, promoviendo acciones preventivas orientadas a reducir reprocesos y reclamaciones reiterativas.
- El comportamiento de las notificaciones evidencia avances significativos en el fortalecimiento de canales digitales y mecanismos de comunicación electrónica al momento de dar respuesta por parte de La Empresa, permitiendo optimizar costos, mejorar la trazabilidad y aumentar la eficiencia en la entrega de respuestas a los usuarios. La implementación de medios electrónicos contribuyó a generar ahorros institucionales y consolidar procesos de atención más ágiles y sostenibles.
- La gestión de PQRS se encuentra alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, aportando insumos relevantes para la toma de decisiones, la evaluación de resultados, la gestión del riesgo y el fortalecimiento del enfoque de servicio al ciudadano.
- Aunque el comportamiento general evidencia resultados favorables, se identifican riesgos asociados al incremento sostenido de reclamos comerciales, la dependencia del canal verbal y la creciente demanda operativa, aspectos que requieren seguimiento permanente y fortalecimiento institucional para garantizar la sostenibilidad y calidad de la atención.
- En términos generales, La Empresa evidencia una gestión organizada, eficiente y orientada a la mejora continua, fortaleciendo la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la atención al usuario; sin embargo, resulta necesario avanzar hacia modelos de gestión más preventivos y analíticos, soportados en indicadores estratégicos, automatización y herramientas de seguimiento gerencial que permitan anticipar riesgos y optimizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

833.25.01.00252.26

Página 13 de 14

12.Recomendaciones

- Implementar un plan integral de fortalecimiento de los procesos de facturación, medición y control comercial, orientado a reducir las causales de mayor recurrencia asociadas a "Cobros por promedio" e "Inconformidad con la medición del consumo". Este plan deberá incluir revisiones periódicas de lecturas, auditorías de consumo, seguimiento técnico a medidores, calibración y reposición preventiva de equipos que presenten fallas o vida útil cumplida.
- Fortalecer las estrategias de mantenimiento preventivo y correctivo en el servicio de alcantarillado, priorizando los sectores con mayor recurrencia de PQRS, mediante seguimiento técnico permanente, intervención oportuna de redes y optimización de tiempos de respuesta operativa, con el fin de contener el crecimiento sostenido de inconformidades en este servicio.
- Fortalecer la articulación entre las áreas técnicas, operativas, comerciales y de atención al usuario, estableciendo tiempos máximos de respuesta interna para la entrega de información requerida en el trámite de PQRS, evitando reprocesos y retrasos administrativos.
- Consolidar mesas de trabajo periódicas entre las dependencias involucradas en la generación de PQRS, especialmente en los componentes comerciales y técnicos, con el fin de analizar causas raíz, establecer acciones correctivas y realizar seguimiento a los compromisos definidos.
- Continuar promoviendo la transformación digital y el fortalecimiento de canales electrónicos para recepción y notificación de PQRS, incentivando el uso de correo electrónico, WhatsApp y plataformas virtuales institucionales, con el propósito de optimizar tiempos, reducir costos operativos y mejorar la trazabilidad documental.
- Implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario posteriores a la atención de las PQRS, mediante encuestas cortas digitales o telefónicas, que permitan evaluar la percepción ciudadana sobre oportunidad, claridad y calidad en la respuesta brindada.
- La Oficina de Control Interno de Gestión reitera la necesidad de garantizar la radicación formal y oportuna de todas las solicitudes recibidas, incluidas aquellas relacionadas con procesos de cobro coactivo, independientemente del canal de recepción o estado del trámite, asegurando el cumplimiento de los principios de trazabilidad, transparencia y control documental.
- Fortalecer los procesos de capacitación del personal encargado de la gestión de PQRS en temas relacionados con atención al ciudadano, normatividad vigente, manejo documental, protección de datos personales y herramientas tecnológicas, con el fin de mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

13.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).



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

833.25.01.00252.26

Página 14 de 14

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.

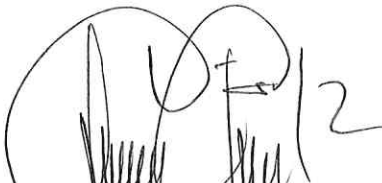
4. Reforzar la comunicación al usuario

- 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 abril 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