

	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24

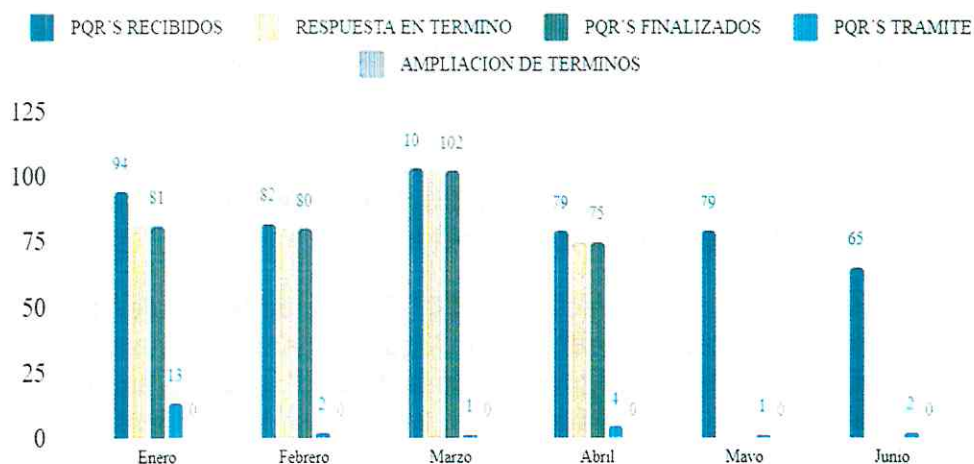
1. INFORMACIÓN GENERAL	
SERIE/SUBSERIE	3-22.1.4
FECHA:	Agosto 04 de 2025
PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE Y PQR
RESPONSABLE PROCESO	CINDY MANCILLA TORRES
PRESENTADO A:	INGENIERO HEILLER HERNÁN JURADO RUBIO
OBJETIVO	INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR ENERO - JUNIO 2025.

2. RESUMEN EJECUTIVO
<p>El presente informe detalla el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y durante el primer semestre de 2025.</p> <p>Se procesaron un total de 3756 PQRS, de las cuales el 73.7% (2769) correspondieron a procesos internos. Un notable 86.9% (3263) de los casos totales fueron finalizados, demostrando una alta capacidad de respuesta.</p> <p>En el servicio de Acueducto, se recibieron 502 PQRS, de las cuales el 95.4% fueron finalizadas y respondidas dentro del término legal. La principal causa de quejas fue la "Inconformidad con el consumo o producción facturado", que representó el 59.6% del total. En el servicio de Alcantarillado, se tramitaron 135 PQRS, con un 93.3% finalizadas y respondidas a tiempo. La mayor causa de insatisfacción fue la "Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo", que constituyó el 80.7% de las quejas.</p>
3. INFORME
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuantos PQRS se han recibido durante el periodo del enero – abril 2025 2. Cuantos PQRS, se han tramitado dentro de los términos de Ley. 3. Cuantos PQRS, se han finalizado. 4. Cuantos PQRS, se encuentran en trámite. 5. A cuantos PQRS, se les ha solicitado prórroga.

ACUEDUCTO 02 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2025					
MES	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINO	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Enero	94	81	81	13	0
Febrero	82	80	80	2	0
Marzo	103	102	102	1	0
Abril	79	75	75	4	0
Mayo	79	78	78	1	0
Junio	65	63	63	2	0
TOTAL	502	479	479	23	0

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC

ACUEDUCTO 02 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2025



Durante el primer semestre de 2025, el Acueducto recibió un total de 502 PQRS. De estas, el 95.4% (479) fueron finalizadas y, de forma notable, el 95.4% también recibieron una respuesta a tiempo.


Oficina principal

Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo


Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar


Página web
www.espyumbo.com

Linea WhatsApp

320 774 6407


Correo
espy@espyumbo.com

Instagram

@espyumbo


Facebook

@espyumboc

En comparación de los meses del primer trimestre se registró el mayor volumen de PQRS, con un pico de 103 en marzo, y se mantuvo la respuesta a tiempo en un 95% en cada uno de estos meses.

Igualmente, en los meses del segundo trimestre, se observó una disminución gradual en el número de PQRS recibidas, llegando a un mínimo de 65 en junio. Sin embargo, la respuesta a tiempo fue de 94.9%, en junio el porcentaje de respuesta a tiempo fue aún mayor, alcanzando el 96.9%.

ALCANTARILLADO 02 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2025					
MES	PQR'S RECIBIDOS	RESPUESTA EN TERMINO	PQR'S FINALIZADOS	PQR'S TRAMITE	AMPLIACION DE TERMINOS
Enero	12	10	10	2	0
Febrero	20	19	19	1	0
Marzo	17	17	17	0	0
Abril	30	29	29	1	0
Mayo	29	27	27	2	
Junio	27	24	24	3	
TOTAL	135	126	126	9	0

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC



Durante el primer semestre del año, el Servicio de Alcantarillado recibió un total de 135 PQRS. De estas, el 93.3% (126) fueron respondidas a tiempo y el mismo porcentaje, el 93.3%, fueron finalizadas.

El volumen de PQRS recibidas en los meses de enero a marzo tuvieron un volumen más bajo, siendo marzo el mes en que 100% (17) PQRS recibidas fueron respondidas a tiempo y finalizadas.

En el mes de abril, se observó un aumento significativo en las solicitudes, alcanzando un pico de 30 PQRS. A pesar de este incremento se dio respuesta a tiempo, en mes de junio de las 27 solicitudes, 3 requirieron quedaron en trámite, de esta manera se puede evidenciar que son muy pocos los procesos en estado de trámite que corresponde al 11.1%

6. Detalle Causas y cuantos PQR de enero a abril de 2025.



Oficina principal

Calle 16 Via Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumboc

ACUEDUCTO							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción facturado	59	51	76	44	40	29	299
Cobro por servicios no prestado	16	6	2	2	6	3	35
Dirección Incorrecta	2						2
Cobros Multiple y/o acumulado	1				1	1	3
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1						1
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación				1			1
Cobro de cargos relacionados con el servicio publicos	1		1	1	1	1	5
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio		1					1
Falla en la prestación del servicio por continuidad		6	2	3	6	3	20
Falla en la prestación del servicio por calidad		3		3		1	7
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	14	15	22	25	25	27	128
TOTAL MES	94	82	103	79	79	65	502

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC

Se evidencia que las principales causales que el Servicio de **Acueducto**, con una amplia diferencia, es la **"Inconformidad con el consumo o producción facturado"**. Esta categoría acumula 299 casos, lo que representa el **59.6%** del total de las 502 PQRS. Esto indica que casi 6 de cada 10 quejas están directamente relacionadas con problemas en la facturación.

De igual manera, "Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo", que suma 128 casos, equivalentes al **25.5%** de las quejas.

Igualmente, **Cobro por servicios no prestados**, con 35 casos, lo que constituye el **7%** del total. Aunque con una frecuencia mucho menor que las dos anteriores, sigue siendo una causa notable de inconformidad.

Finalmente, las **Fallas en la prestación del servicio por calidad**, con 17 casos, lo que representa un **3.4%** de las quejas.

ALCANTARILLADO							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción facturado	4	1	2	1	1	1	10
Cobros Inoportunos					1		1
Cobro por servicios no prestado	2	3		2	3	1	11
Cobros multiple y/o acumulado							0
Entrega inoportuna o no entrega de la factura							0
Cobro de cargos relacionados con el servicio publicos		1		1			2
Clase de uso incorrecto		1	1				2
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	6	14	14	26	24	25	109
TOTAL MES	12	20	17	30	29	27	135

FUENTE: FORMATO SUI IPQRAC

Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo, se puede observar que en el primer semestre esta causal es la principal causante de quejas con un total de 109 casos, esto representa un 80.7% del total de 135 PQRS recibidas.

La segunda causa es Cobro por servicios no prestados con un total de 11 casos, lo que equivale a un 8.1% del total.



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbc

En tercer lugar, Inconformidad con el consumo o producción facturado, con un total de 10 casos, lo que representa un 7.4% de las quejas. A diferencia del servicio de Acueducto, la facturación no es la causa principal de quejas en Alcantarillado.

Las demás causas, como "Cobros inoportunos" (2 casos, 1.5%) y "Clase de uso incorrecto" (2 casos, 1.5%), representan una porción muy pequeña del total de PQRS.

7. Cuantos PQRS, son internos
8. Cuantos PQRS, se han cancelado.

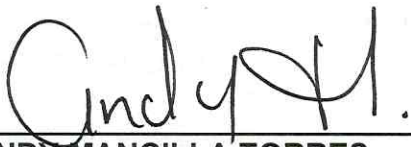
Tipo	Total	Finalizado	Tramite	Cancelado
Procesos internos	2769	2677	2	90
Peticiones Acueducto	158	89	4	65
Peticiones Alcantarillado	54	27	0	27
Reclamos Acueducto	398	166	1	231
Reclamos Alcantarillado	369	304	0	65
Recursos, tutelas y otros	8	0	0	8
Total General	3756	3263	7	486

Se evidencia que de un total de 3756 PQRS, la mayoría, con **2769** casos, corresponden a procesos internos, lo que representa un **73.7%** del total. El resto de las solicitudes provienen de los usuarios, destacando reclamos de Acueducto con **398**. La tabla también indica que el **86.9%** de los casos (3263) han sido finalizados.

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

El análisis de los PQRS del primer semestre de 2025 revela una gestión eficiente y una alta tasa de respuesta oportuna, tanto en el servicio de Acueducto como en el de Alcantarillado. Las cifras demuestran que, a pesar de los volúmenes variables de solicitudes, la entidad ha logrado finalizar la mayoría de los casos dentro de los términos de ley.

	INFORME INTERNO	VERSION: 01
		FECHA: 16-FEB-24



CINDY MANCILLA TORRES

Profesional de Atención al Cliente y PQR



Vo. HEILLER HERNAN JURADO RUBIO

Director Operativo Comercial y de Atención al Cliente

Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. ESP.



Oficina principal

Calle 16 Vía Panorama #2N - 20 CAMY No. 2, Yumbo



Oficina de atención al ciudadano

Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar



Página web

www.espyumbo.com



Línea WhatsApp

320 774 6407



Correo

espy@espyumbo.com



Instagram

@espyumbo



Facebook

@espyumbc