

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

1. INFORMACION GENERAL	
SERIE/SUBSERIE	3-17.4
FECHA:	Enero 15 de 2026
PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE PROCESO:	YURI TATIANA JOVEN PEÑA
PRESENTADO A:	HEILLER HERNÁN JURADO RUBIO
OBJETIVO	INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE 4TO TRIMESTRE 2025.

2. RESUMEN EJECUTIVO
<p>El presente informe analiza el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al período octubre – diciembre de 2025, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con el propósito de evaluar el comportamiento de la demanda, la oportunidad en las respuestas, las causales más recurrentes y los resultados de las solicitudes atendidas, en el marco del cumplimiento normativo y la gestión institucional del servicio al cliente.</p> <p>Durante el cuarto trimestre de 2025 se radicaron 312 PQR, de las cuales el 83 % correspondieron al servicio de Acueducto (259 solicitudes) y el 17 % al servicio de Alcantarillado (53 solicitudes), manteniéndose una distribución estable y consistente con periodos anteriores. En Acueducto, las solicitudes se asociaron principalmente a inconformidades por consumo, mientras que en Alcantarillado predominaron aquellas relacionadas con condiciones de seguridad o riesgo, lo que refleja patrones diferenciados de acuerdo con la naturaleza de cada servicio.</p> <p>En términos de oportunidad, la entidad alcanzó un 97,76 % de cumplimiento en las respuestas dentro del término legal, evidenciando un desempeño institucional sólido y una adecuada articulación entre las áreas operativas, técnicas y comerciales. El porcentaje de solicitudes No Dentro del Término Legal (NDNA) fue del 2,24 %, ubicándose dentro de rangos aceptables y asociado principalmente a trámites que requirieron verificaciones técnicas en campo.</p> <p>El tiempo promedio de respuesta se situó en 14,51 días hábiles, con comportamientos homogéneos entre ambos servicios, lo que confirma la estabilidad y el control de los procesos de atención, así como el cumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente.</p> <p>Respecto al resultado de las solicitudes, el análisis evidencia que estas se resolvieron de manera objetiva, con base en visitas técnicas y criterios técnicos, normativos y</p>



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 8407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)

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

contractuales. En Acueducto, la mayoría de los procesos no accedieron, al comprobarse técnicamente la correcta facturación del consumo, mientras que en Alcantarillado predominó la categoría “Accede”, asociada a intervenciones necesarias por condiciones de riesgo, esta clasificación constituye un insumo clave para la transparencia institucional y para el fortalecimiento de estrategias de comunicación y pedagogía dirigidas a los usuarios.

Adicionalmente, durante el periodo se realizó un traslado por competencia, garantizando la correcta canalización del requerimiento hacia la autoridad responsable y el cumplimiento del principio de legalidad.

En conclusión, los resultados del cuarto trimestre de 2025 evidencian una gestión eficiente, oportuna y técnicamente sustentada de las PQRS, con altos niveles de cumplimiento normativo, estabilidad en la dinámica de solicitudes y un modelo de atención fortalecido, orientado a la mejora continua, la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

3. INFORME

El siguiente informe del estado de los PQRS correspondientes al periodo octubre – diciembre de 2025 se estructura en las siguientes secciones:

1. Solicitudes recibidas durante el periodo octubre – diciembre de 2025 por cada servicio.
2. Respuestas en términos de Ley durante el periodo octubre – diciembre de 2025 por cada servicio.
3. NDNA (solicitudes en trámite o atendidas por fuera del término legal) durante el periodo octubre – diciembre de 2025 por cada servicio.
4. Tiempo promedio de respuesta durante el periodo octubre – diciembre de 2025 por cada servicio.
5. Mayores causales de PQRS durante el periodo octubre – diciembre de 2025 por cada servicio.
6. Resultados de las solicitudes.
7. Traslados por competencia realizados durante el periodo octubre – diciembre de 2025.
8. Conclusiones y recomendaciones.



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](https://www.instagram.com/espyumbo)



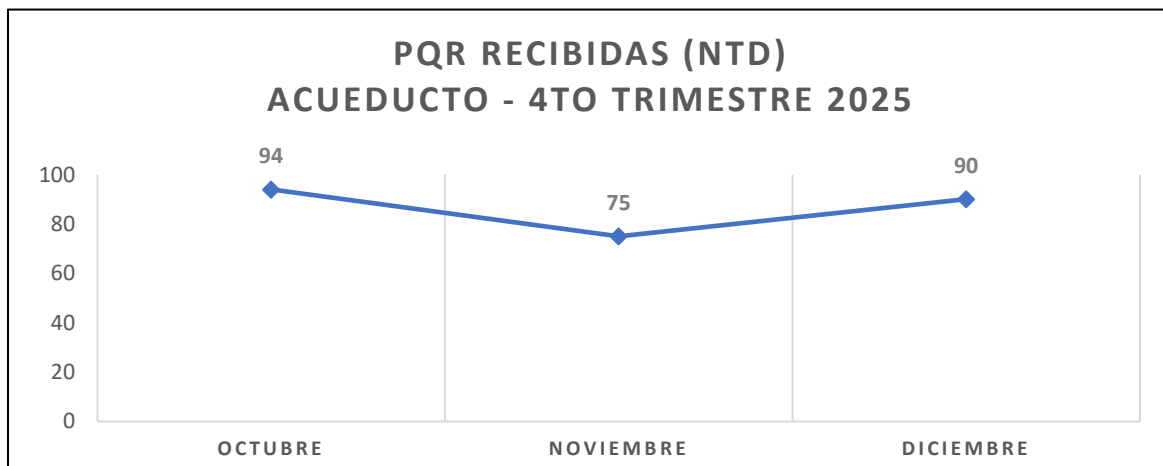
Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el cuarto trimestre de 2025, el servicio de Acueducto recibió 259 PQR, distribuidas así:

1.1 Servicio de Acueducto

Mes	PQR Recibidas (NTD)
Octubre	94
Noviembre	75
Diciembre	90
TOTAL	259



El análisis trimestral evidencia que octubre concentra el mayor volumen de PQR recibidas por el servicio de acueducto, con 94 solicitudes, lo que representa un comportamiento elevado en comparación con los meses siguientes, en contraste, noviembre registra la cifra más baja, con 75 solicitudes, mientras que en diciembre se observa un repunte moderado, alcanzando 90 procesos.

Este comportamiento da cuenta de variaciones habituales en el volumen de solicitudes, propias de la gestión operativa del servicio y del nivel de utilización de los canales de atención por parte de los usuarios, estas dinámicas suelen verse influenciadas por situaciones recurrentes relacionadas con la prestación del servicio, especialmente aspectos asociados al consumo, los cuales generan una mayor interacción de los usuarios con los mecanismos institucionales de atención durante el periodo evaluado.

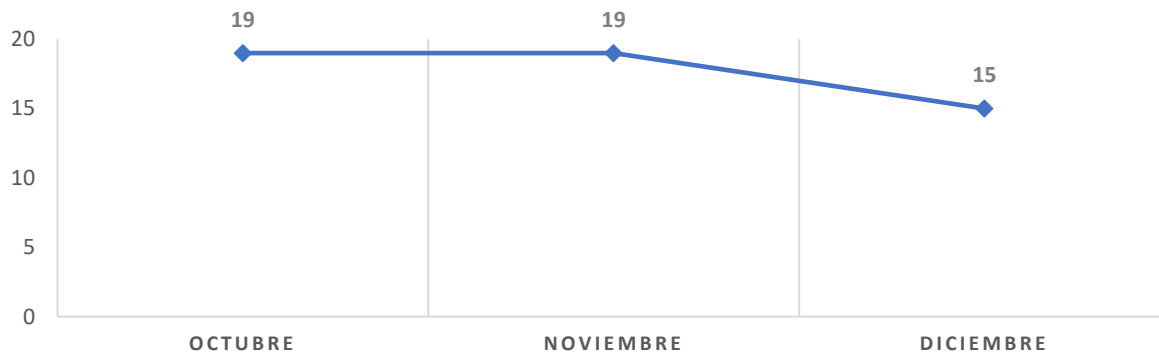


1.2 Servicio de Alcantarillado

Durante el mismo trimestre, el servicio de Alcantarillado reportó 53 PQR, distribuidas de la siguiente manera:

Mes	PQR Recibidas (NTD)
Octubre	19
Noviembre	19
Diciembre	15
TOTAL	53

**PQR RECIBIDAS (NTD)
ALCANTARILLADO - 4TO TRIMESTRE 2025**



En el servicio de Alcantarillado, el análisis del trimestre muestra un comportamiento estable durante los meses de octubre y noviembre, con 19 PQR en cada periodo, seguido de una reducción en diciembre, cuando se registraron 15 casos, esta variación refleja una leve tendencia a la baja en el cierre del trimestre.

La disminución observada puede estar asociada a la gestión y control de eventos operativos, particularmente aquellos relacionados con reboses, obstrucciones, labores de mantenimiento de las redes y la atención oportuna de condiciones de riesgo o seguridad, en términos generales, el volumen registrado se mantiene dentro de rangos habituales para el servicio, lo que sugiere un comportamiento controlado durante el periodo analizado.



1.3 Consolidado General del Cuarto trimestre

Servicio	Total PQR Recibidas	Porcentaje sobre Total
Acueducto	259	83%
Alcantarillado	53	17%
Total General	312	100%

PORCENTAJE PQR RECIBIDAS POR SERVICIO EN 4TO TRIMESTRE



Durante el cuarto trimestre se radicaron 312 solicitudes de PQR, lo que evidencia un comportamiento estable en la gestión del servicio al cliente, el consolidado del periodo muestra que el servicio de Acueducto concentra la mayor participación, con 259 solicitudes, equivalentes al 83% del total, mientras que el servicio de Alcantarillado registra 53 casos, correspondientes al 17%.

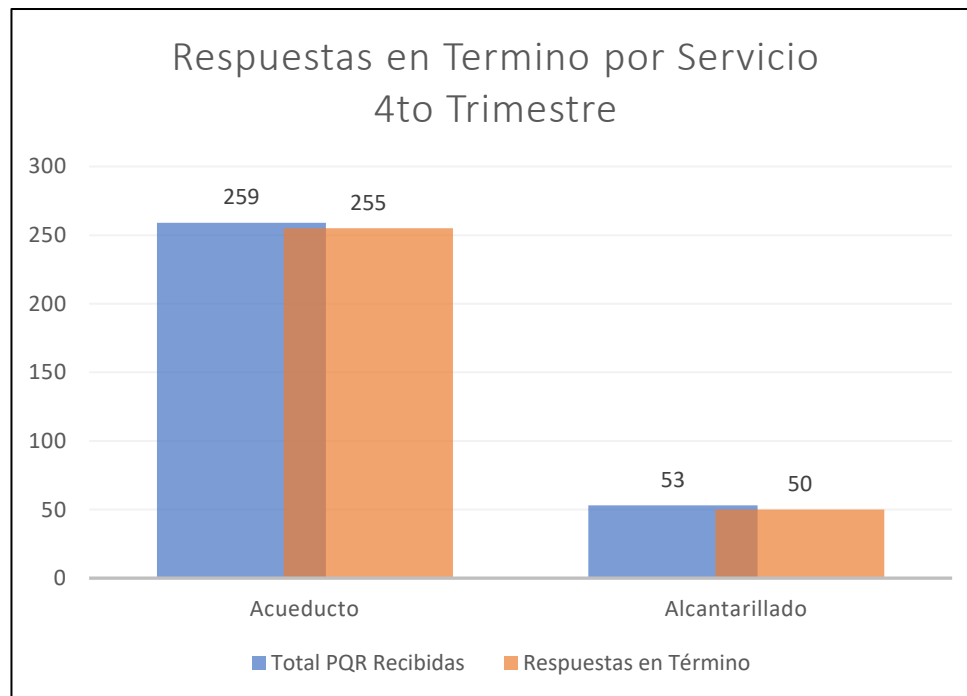
Esta distribución es consistente con la tendencia observada en periodos anteriores, en la que la demanda se concentra principalmente en el servicio de Acueducto, asociada a factores como inconformidades por el consumo y aspectos operativos o de continuidad del servicio, por su parte, las solicitudes relacionadas con Alcantarillado se orientan en mayor medida a situaciones puntuales vinculadas con condiciones de seguridad o riesgo. En términos generales, no se evidencian variaciones en la proporción entre ambos servicios, lo que permite concluir que la dinámica de requerimientos de los usuarios se mantiene estable durante el periodo analizado.



2. RESPUESTAS EN TÉRMINO

El análisis del porcentaje de PQR atendidas dentro del término legal evidencia un desempeño institucional sólido y una adecuada coordinación entre las Direcciones Técnica Operativa y Operativa Comercial, los resultados consolidados para el cuarto trimestre se presentan a continuación:

Servicio	Total PQR Recibidas	Respuestas en Término	Cumplimiento (%)
Acueducto	259	255	98,46%
Alcantarillado	53	50	94,34%
Total General	312	305	97,76%



El consolidado del periodo indica que el 97,76 % de las PQR fueron atendidas dentro de los plazos legalmente establecidos, lo que refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión institucional y un adecuado control de los procesos asociados a la atención al usuario. De manera desagregada, el servicio de Acueducto alcanzó un cumplimiento del 98,46 %, mientras que Alcantarillado registró un 94,34 %, manteniéndose ambos servicios en niveles satisfactorios de oportunidad en la respuesta.



Este desempeño es resultado del fortalecimiento de los procedimientos internos, la coordinación efectiva entre las áreas operativas y administrativas, así como del seguimiento sistemático a los tiempos de trámite, en concordancia con la normatividad vigente. La capacidad de la entidad para sostener porcentajes de cumplimiento cercanos o superiores al 95 % evidencia una gestión sólida en la planeación y control de respuestas, garantizando condiciones de oportunidad, transparencia y calidad en la atención brindada a los usuarios.

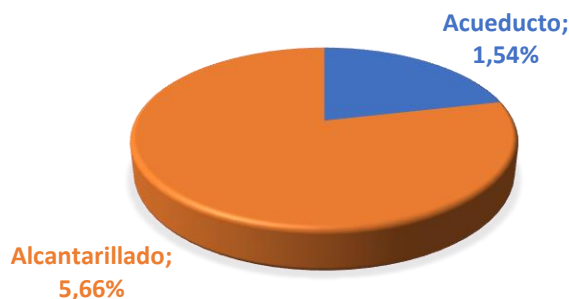
No obstante, el 2,24 % de las solicitudes fue atendido por fuera del término legal, correspondiente a 7 casos en total.

3. NDNA (Solicitudes en trámite o fuera de término)

El siguiente cuadro presenta el consolidado de las solicitudes No Dentro del Término Legal (NDNA) registradas durante el cuarto trimestre de 2025, este indicador permite identificar los casos cuya respuesta no se surtió dentro de los tiempos establecidos por la normatividad, evidenciando oportunidades de mejora en la gestión operativa y administrativa.

Servicio	Total PQR Recibidas	Total NDNA	Porcentaje sobre Total
Acueducto	259	4	1,54%
Alcantarillado	53	3	5,66%
Total General	312	7	2,24%

% DE NDNA POR SERVICIO
4TO TRIMESTRE



El análisis del periodo evidencia que el 2,24 % de las solicitudes fueron clasificadas como NDNA, equivalente a 7 casos sobre un total de 312 PQR recibidas, lo que representa un nivel de cumplimiento favorable frente a los tiempos de atención establecidos, este resultado se ubica dentro de los rangos aceptables para la gestión de los servicios públicos domiciliarios y refleja un control adecuado del ciclo de respuesta institucional.

En el servicio de Alcantarillado, el 5,66 % de las solicitudes (3 casos) correspondió a trámites que probablemente requirieron tiempos adicionales, asociados principalmente a actividades de diagnóstico técnico, inspecciones en campo, verificación de reboses u obstrucciones, así como a la coordinación con el área operativa, para lo cual es necesario tramitar la ampliación de términos.

Por su parte, el servicio de Acueducto, con 4 solicitudes clasificadas como NDNA (1,54 %), evidencia una gestión eficiente en la atención y seguimiento de requerimientos relacionados con presión, continuidad del servicio y procesos de reconexión.

La estandarización reciente de los procedimientos internos constituye un factor clave para el fortalecimiento del proceso, permitiendo en adelante:

- Optimizar los tiempos asociados a las verificaciones técnicas.
- Fortalecer la articulación entre las áreas involucradas.
- Aplicar de manera oportuna y adecuada las ampliaciones de término, conforme a la normatividad vigente.

En conjunto, estas acciones contribuirán a reducir progresivamente el porcentaje de solicitudes NDNA y a consolidar una gestión más eficiente y oportuna en la atención integral de los usuarios.

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El cuadro siguiente presenta el tiempo promedio de respuesta en días hábiles para las solicitudes atendidas durante el cuarto trimestre de 2025, discriminado por servicio. Este indicador permite evaluar la eficiencia del proceso de atención al usuario y la oportunidad en la gestión de las PQR dentro de los plazos definidos por la normatividad vigente.



Servicio	Tiempo Promedio (días hábiles)
Acueducto	14,48
Alcantarillado	14,54
Promedio General	14,51

Tiempo Promedio de Respuesta (dias habiles) Por Servicio



El análisis del periodo muestra que los tiempos promedio de respuesta de ambos servicios se ubican en rangos muy similares, con 14,48 días hábiles para Acueducto y 14,54 días hábiles para Alcantarillado, lo que arroja un promedio general de 14,51 días hábiles, este resultado evidencia un comportamiento homogéneo y controlado en la gestión operativa y administrativa de las PQR, manteniéndose dentro de los estándares establecidos para los servicios públicos domiciliarios.

Este desempeño refleja una adecuada planificación y seguimiento de los tiempos de atención, así como una correcta articulación entre las dependencias involucradas en el proceso, lo que se traduce en:

- Cumplimiento sostenido de los plazos normativos.
- Eficiencia en las actividades de verificación técnica y gestión documental.
- Uso efectivo de los canales digitales y de los sistemas internos de seguimiento, que han facilitado la oportunidad en la respuesta a los usuarios.



No obstante, el indicador también constituye una oportunidad de mejora continua, con el fortalecimiento reciente de la articulación entre la Dirección Técnica Operativa y las áreas de Cartera, Facturación y Servicio al Cliente, se proyecta:

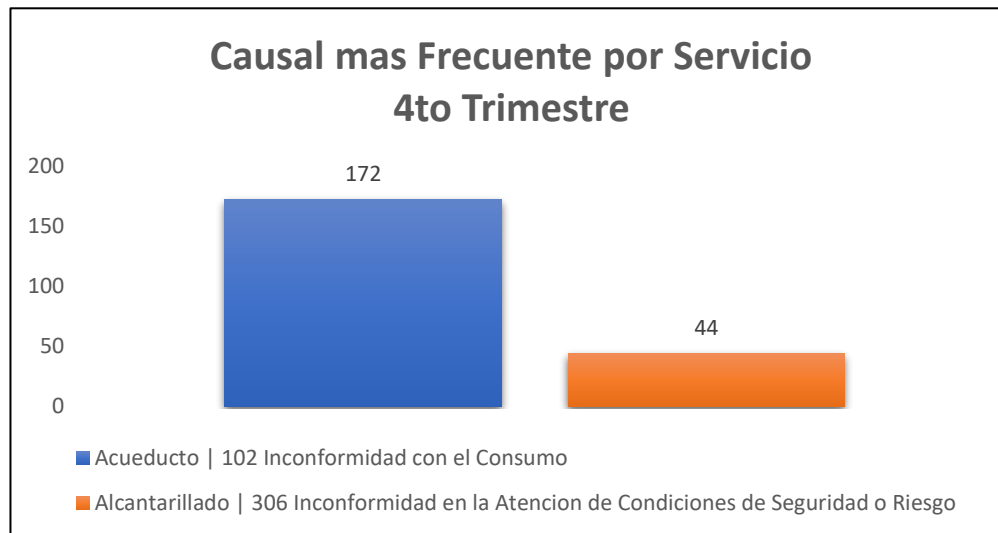
- Optimizar los procesos de verificación y validación interna.
- Disminuir los tiempos asociados a trámites interáreas.
- Implementar acciones orientadas a la reducción progresiva del tiempo promedio de respuesta.

El propósito es avanzar hacia tiempos de atención más competitivos, fortaleciendo la satisfacción del usuario y mejorando la percepción sobre la gestión institucional.

5. CAUSALES DE MAYOR FRECUENCIA POR SERVICIO

El análisis de las causales más recurrentes permite identificar los principales motivos de inconformidad de los usuarios, facilitando la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas en los procesos técnicos y comerciales, este indicador constituye una herramienta clave para anticipar situaciones operativas y mejorar la experiencia del usuario.

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, se evidenció que las reclamaciones por cada servicio se representan en las causales más frecuentes o repetitivas de los usuarios, así:



Servicio de Acueducto: La causal de mayor frecuencia corresponde a la Causal 102 - Inconformidad con el consumo, la cual continúa siendo el principal motivo de reclamo. Esta causal se asocia principalmente a:

- Lecturas erróneas o no registradas en los medidores.
- Consumos considerados atípicos o superiores al promedio histórico.
- Percepción de incrementos injustificados en la facturación.

La persistencia de esta causal indica la necesidad de reforzar los procesos de lectura, control de micromedición y análisis de consumos para reducir reclamaciones recurrentes.

Adicionalmente, se identifica que una parte significativa de la inconformidad con el consumo está relacionada con el desconocimiento por parte de los usuarios sobre la forma de cálculo de la facturación, el funcionamiento de los medidores y la incidencia de variables como el número de usuarios, hábitos de consumo y periodos de lectura. Esta situación resalta la importancia de fortalecer las estrategias de información, pedagogía y comunicación al usuario, con el fin de mejorar la comprensión del servicio, prevenir interpretaciones erróneas y disminuir la recurrencia de reclamaciones asociadas a esta causal.

Servicio de Alcantarillado: En este servicio, la causal predominante es la Causal 306 - Condiciones de seguridad y riesgo, relacionada con:

- Taponamientos en las redes de alcantarillado.
- Reboses en pozos o conexiones domiciliarias.
- Actividades de mantenimiento correctivo o preventivo.

Este comportamiento evidencia la importancia de fortalecer las rutinas de inspección, el mantenimiento periódico de redes y las estrategias de respuesta operativa en situaciones de riesgo.

Las causales de mayor frecuencia reflejan patrones diferenciados entre ambos servicios. Para el acueducto, la inconformidad se concentra en aspectos relacionados con el consumo y la facturación; mientras que, en el alcantarillado, los reclamos se asocian a fallas operativas y condiciones de riesgo, estos resultados orientan la necesidad de:



- Fortalecer la comunicación preventiva con los usuarios.
- Implementar estrategias de monitoreo predictivo y alertas tempranas.
- Optimizar las intervenciones técnicas para anticipar eventos recurrentes.

Con estas acciones se busca garantizar una atención más oportuna, eficiente y transparente, acorde con los estándares del servicio público domiciliario.

6. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES SEGÚN DECISIÓN ADOPTADA (accedidas, accedidas parcialmente y no accedidas):

La presente sección tiene como propósito analizar y conocer la proporción de las solicitudes presentadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado que acceden, acceden parcialmente o no acceden, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones técnicas realizadas. Estas solicitudes se relacionan principalmente con inconformidades por consumo en el servicio de acueducto y con condiciones de seguridad o riesgo en el servicio de alcantarillado, y su resolución se soporta en visitas técnicas en campo, las cuales permiten verificar las condiciones reales de prestación del servicio y determinar de manera objetiva la procedencia de cada requerimiento, los resultados presentados reflejan la aplicación de criterios técnicos y verificables en la toma de decisiones, garantizando transparencia y consistencia en la gestión de las solicitudes.

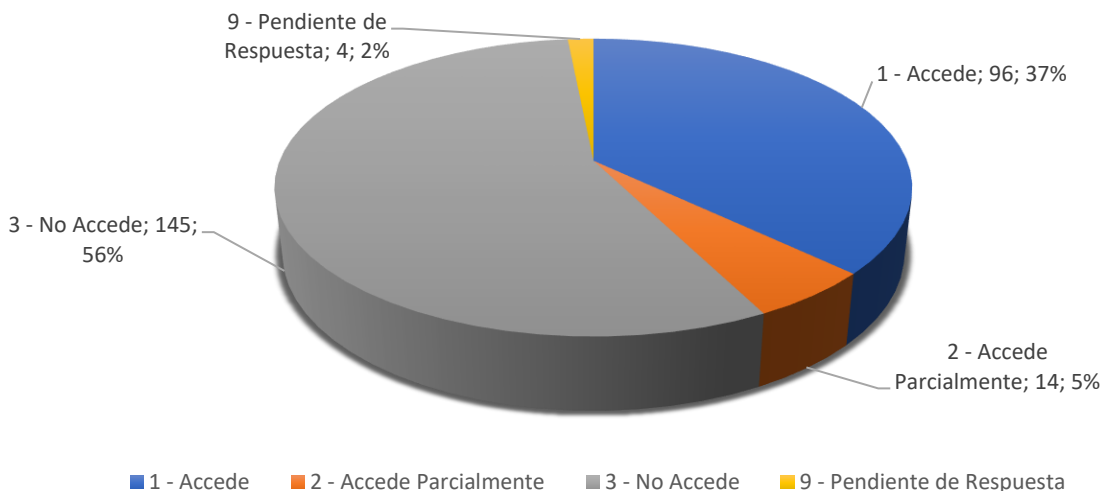
6.1. Servicio de Acueducto:

Durante los meses de octubre a diciembre, se gestionaron 259 procesos correspondientes a solicitudes de los usuarios del servicio de acueducto, principalmente relacionadas con inconformidades en el consumo facturado. El resultado de cada solicitud clasificado como: Accede, Accede parcialmente o No accede, fue determinado en su mayoría con base en la realización de visitas técnicas, las cuales permitieron verificar las condiciones del servicio y establecer, de manera objetiva, la procedencia o no de las solicitudes presentadas.

MES	1 - Accede	2 - Accede Parcialmente	3 - No Accede	9 - Pendiente de Respuesta	TOTAL
octubre	31	7	54	2	94
noviembre	27	4	43	1	75
diciembre	38	3	48	1	90
TOTAL	96	14	145	4	259



Balance de las solicitudes recibidas por Servicio de Acueducto



Del total de procesos analizados, 96 (37,1 %) accedieron, al evidenciarse, mediante soporte técnico, la procedencia de la solicitud del usuario; 14 procesos (5,4 %) accedieron parcialmente, al identificarse situaciones que dieron lugar a ajustes parciales o temporales; mientras que 145 procesos (56,0 %) no accedieron, al comprobarse técnicamente que el consumo facturado correspondía a las condiciones reales del servicio. Adicionalmente, 4 procesos (1,5 %) permanecieron pendientes de respuesta, asociados a trámites en etapa de verificación o cierre técnico.

En el análisis mensual, octubre concentró el mayor número de procesos gestionados (94), seguido de diciembre (90) y noviembre (75). En cuanto a los procesos que accedieron, diciembre presentó el mejor comportamiento con 38 solicitudes aceptadas, lo que sugiere una mayor efectividad en la gestión técnica durante este periodo. Sin embargo, en los tres meses evaluados, la categoría "No Accede" se mantuvo como la de mayor representatividad, especialmente en octubre (54 procesos) y diciembre (48 procesos), evidenciando que la mayoría de las inconformidades fueron resueltas mediante soportes técnicos que avalaron la correcta facturación del consumo.

En conclusión, los resultados reflejan que la gestión de las solicitudes de los usuarios se fundamenta en criterios técnicos y verificables, garantizando decisiones objetivas frente a las inconformidades por consumo. No obstante, se identifica la necesidad de fortalecer las acciones preventivas y pedagógicas orientadas a mejorar la comprensión del consumo por parte de los usuarios, con el fin de reducir la recurrencia de solicitudes y optimizar la gestión del servicio de acueducto.

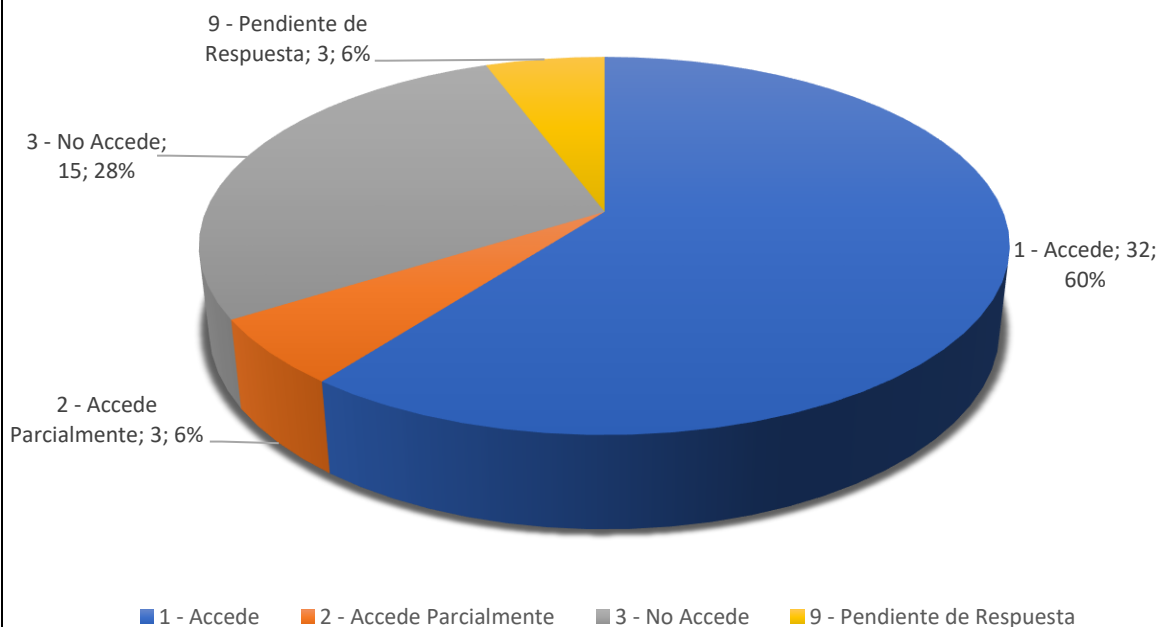


6.2. Servicio de Alcantarillado:

Durante los meses de octubre a diciembre, se gestionaron 53 procesos correspondientes a solicitudes de los usuarios del servicio de alcantarillado, las cuales estuvieron asociadas principalmente a condiciones de seguridad o riesgo, el resultado de cada solicitud clasificado como: Accede, Accede parcialmente o No accede, se definió en su mayoría a partir de la evaluación técnica en campo, mediante visitas que permitieron determinar la viabilidad de atención y la procedencia de las solicitudes.

MES	1 - Accede	2 - Accede Parcialmente	3 - No Accede	9 - Pendiente de Respuesta	TOTAL
octubre	13	0	5	1	19
noviembre	11	3	4	1	19
diciembre	8	0	6	1	15
TOTAL	32	3	15	3	53

Balance de las solicitudes recibidas por Servicio de Alcantarillado



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

Del total de procesos gestionados, 32 (60,4 %) accedieron, al evidenciarse condiciones técnicas y de seguridad que permitieron la intervención; 3 procesos (5,7 %) accedieron parcialmente, al identificarse restricciones que limitaron la atención total; y 15 procesos (28,3 %) no accedieron, debido a que las condiciones de seguridad o riesgo no permitieron la ejecución de las acciones solicitadas. Adicionalmente, 3 procesos (5,7 %) quedaron pendientes de respuesta, asociados a validaciones técnicas adicionales o a la gestión de medidas de seguridad complementarias.

En el comportamiento mensual, octubre y noviembre registraron el mayor número de procesos gestionados (19 cada uno), mientras que diciembre presentó una leve disminución (15 procesos). En términos de acceso, octubre y noviembre mostraron resultados similares, con 13 y 11 procesos que accedieron, respectivamente. No obstante, se evidencia que los procesos clasificados como “No accede” obedecen mayoritariamente a factores externos relacionados con la seguridad y el riesgo, lo que resalta la necesidad de fortalecer acciones de articulación interinstitucional y medidas preventivas, orientadas a mitigar estas condiciones y facilitar la atención oportuna de las solicitudes del servicio de alcantarillado.

En general, la gestión de las solicitudes del servicio de alcantarillado durante el período analizado se caracterizó por una atención mayoritariamente favorable, sustentada en evaluaciones técnicas en campo que permitieron determinar la viabilidad de las intervenciones. Sin embargo, los procesos que no accedieron evidencian que las condiciones de seguridad o riesgo constituyen un factor determinante para la atención de las solicitudes, limitando en algunos casos la ejecución de las acciones requeridas. En este sentido, resulta fundamental fortalecer las medidas preventivas, la articulación con otras dependencias y la socialización con los usuarios sobre las condiciones técnicas y de seguridad necesarias, con el fin de optimizar la atención del servicio y reducir la recurrencia de solicitudes no procedentes.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIAS

Durante el trimestre objeto de análisis se realizó un (1) traslado por competencia, correspondiente al proceso N.º 309934. De acuerdo con el concepto emitido por la Dirección Técnica Operativa, específicamente por el área de Alcantarillado, se determinó que la solicitud correspondía a un evento de hundimiento en vía pública, situación que no se encontraba dentro del ámbito de competencia directa de la empresa prestadora del servicio.



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 8407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)

En consecuencia, la solicitud fue remitida a la Secretaría de Infraestructura, mediante el consecutivo N° 3.18.3959 del 20 de noviembre de 2025, dando cumplimiento a los principios de legalidad, eficiencia y correcta canalización de los requerimientos ciudadanos. Este traslado permitió asegurar que el caso fuera atendido por la autoridad competente, garantizando una gestión adecuada y oportuna del requerimiento presentado por el usuario.

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

CONCLUSIONES GENERALES

- Estabilidad en la dinámica de solicitudes:** Durante el cuarto trimestre se recibieron 312 PQR, manteniéndose una distribución proporcional acorde con la tendencia histórica: el 83 % corresponde al servicio de Acueducto y el 17 % al servicio de Alcantarillado, este comportamiento evidencia estabilidad en los patrones de interacción de los usuarios con los canales de atención institucionales y una demanda consistente de los servicios.
- Alto nivel de cumplimiento en los tiempos legales de respuesta:** El 97,76 % de las solicitudes fue atendido dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que refleja un adecuado desempeño institucional, una correcta articulación entre áreas operativas y administrativas, y la consolidación de los procedimientos de servicio al cliente.
- Bajo porcentaje de solicitudes NDNA:** El 2,24 % de las PQR se clasificó como No Dentro del Término Legal (NDNA), porcentaje que se mantiene dentro de los rangos aceptables para los servicios públicos domiciliarios, si bien este resultado evidencia una gestión oportuna, también pone de manifiesto la necesidad de optimizar los tiempos asociados a verificaciones técnicas y actividades en campo que requieren mayor coordinación operativa utilizando la ampliación de términos.
- Tiempo promedio de respuesta adecuado y controlado:** El tiempo promedio de respuesta se ubicó en 14,51 días hábiles, confirmando el cumplimiento de los plazos normativos, la similitud entre los tiempos de Acueducto y Alcantarillado refleja uniformidad en la gestión, madurez operativa y consistencia en los procesos de atención y seguimiento de las solicitudes.
- Causales recurrentes con comportamientos diferenciados por servicio:** En el servicio de Acueducto predomina la Causal 102 – Inconformidad con el consumo, mientras que en Alcantarillado prevalece la Causal 306 – Condiciones de seguridad o



riesgo. Esta diferenciación permite orientar acciones correctivas y preventivas específicas, ajustadas a la naturaleza operativa y técnica de cada servicio.

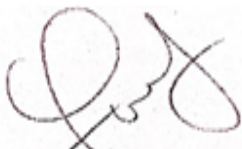
6. **Resultados de las solicitudes (accedidas, accedidas parcialmente y no accedidas):** El análisis de las decisiones de fondo evidencia que las solicitudes presentadas por los usuarios se distribuyen entre accedidas, accedidas parcialmente y no accedidas, conforme a la aplicación de criterios técnicos, normativos y contractuales previamente definidos. Este comportamiento refleja la evaluación individual y objetiva de cada solicitud, en concordancia con el marco regulatorio vigente y las condiciones reales de prestación del servicio.

Así mismo, la clasificación de los resultados constituye un insumo relevante para el fortalecimiento de la transparencia institucional, al permitir identificar patrones de atención y oportunidades de mejora en los procesos de comunicación con los usuarios, sustentación técnica de las decisiones y acciones pedagógicas, orientadas a una mayor comprensión de los criterios aplicados en la gestión de las solicitudes.

7. **Traslados por competencia:** Durante el periodo analizado se realizaron traslados por competencia, en aquellos casos en los que la solicitud no correspondía al ámbito de actuación directa de la empresa, esta práctica evidencia el cumplimiento del principio de legalidad y la correcta aplicación de la normatividad en materia de atención al ciudadano.

Los traslados efectuados permiten optimizar la gestión interna, evitar reprocesos y garantizar que los requerimientos de los usuarios sean atendidos por la autoridad o dependencia competente, contribuyendo a una atención más eficiente y articulada.

8. **Fortalecimiento del modelo de gestión institucional:** En conjunto, los resultados del trimestre evidencian el fortalecimiento del modelo de gestión de PQRS, soportado en mecanismos de seguimiento, control y mejora continua. Este enfoque favorece la eficiencia operativa, la transparencia en las decisiones y la mejora progresiva de la calidad del servicio.



YURI TATIANA JOVEN PEÑA
Líder de Programa Servicio al Cliente



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 8407



Correo
espy@espyumbo.com



Instagram
[@espyumbo](https://www.instagram.com/espyumbo)



Facebook
[@espyumbo](https://www.facebook.com/espyumbo)