



INFORME INTERNO

VERSION: 01

FECHA: 16-FEB-24

1. INFORMACION GENERAL

SERIE/SUBSERIE	3-17.18
FECHA:	Abril 29 de 2026
PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE PROCESO:	YURI TATIANA JOVEN PEÑA
PRESENTADO A:	GERENCIA
OBJETIVO	INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE 1ER TRIMESTRE 2026.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe analiza el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al período enero - marzo de 2026, la Empresa gestionó un total de 2.394 solicitudes de PQRS, evidenciando un alto nivel de interacción con los usuarios y una operación activa de los canales de atención. Del total registrado, el 92% (2.203) corresponde al servicio de acueducto y el 8% (191) a alcantarillado, manteniendo la tendencia de mayor concentración en el primer servicio.

Es importante destacar que el presente informe se elaboró con base en la información del Sistema de Administración Comercial (SAC), incorporando la totalidad de las causales registradas, a diferencia de periodos anteriores en los que se consideraban únicamente los reportes del SUI, esto incluye tanto solicitudes que requieren notificación formal como aquellas que son resueltas en el primer contacto (duplicados de factura, financiaciones, entre otras), permitiendo una visión más integral del proceso.

En cuanto al estado de las solicitudes, 2.382 casos (99,5%) se encuentran finalizados y 12 en trámite (0,5%), no obstante, estas últimas ya cuentan con respuesta emitida y notificada al usuario, quedando pendientes únicamente actividades operativas internas para su cierre en el sistema a las cuales se le realizara monitoreo para su correspondiente finalización en SAC.

Respecto al cumplimiento de términos, el 87% de las solicitudes (2.089) fueron atendidas entre 1 y 10 días, el 12% (292) entre 11 y 15 días, y solo el 1% (13 casos) superaron el término legal establecido, este comportamiento evidencia un alto nivel de oportunidad en la atención, con un margen mínimo de incumplimiento, concentrado principalmente en el servicio de alcantarillado.

El tiempo promedio general de respuesta fue de 8,28 días; sin embargo, al excluir aquellas solicitudes que no requieren notificación formal (atendidas generalmente el



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)

mismo día), el análisis muestra tiempos promedios más cercanos a la realidad operativa de los trámites administrativos: 13,19 días en acueducto y 9,68 días en alcantarillado para solicitudes notificadas y un promedio general de 11,43 días entre los 2 servicios, lo cual es significativamente mejorable frente al trimestre anterior.

En relación con las causales, en acueducto predominan las solicitudes de tipo comercial como recibos de abono, duplicados e inconformidades con el consumo, mientras que en alcantarillado se concentran principalmente en inconformidades con el consumo y condiciones de seguridad o riesgo, evidenciando diferencias claras en la naturaleza de las solicitudes por servicio.

En cuanto a los resultados, se resalta que el 100% de las PQRS (2.394) fueron respondidas, sin registrarse casos pendientes. De estas, el 82% fueron aceptadas y ejecutadas, el 11% accedidas, y solo el 5% no accedidas, reflejando un alto nivel de efectividad en la gestión, cabe destacar que únicamente 13 solicitudes (1%) fueron respondidas por fuera del término legal, en coherencia con el análisis de cumplimiento de tiempos.

Por otro lado, se identifica la necesidad de implementar un sistema de digiturno que permita registrar y controlar las atenciones presenciales que actualmente no generan un proceso formal en el sistema, lo que limita la medición real de la demanda del servicio al usuario. En la actualidad, estas interacciones no pueden ser cuantificadas ni analizadas de manera precisa, lo que dificulta la toma de decisiones basada en datos, la implementación de esta herramienta no solo permitiría capturar el volumen total de atenciones, sino también medir los tiempos promedio de atención por usuario, optimizar la gestión de filas, mejorar la trazabilidad del servicio y fortalecer los indicadores de desempeño del área de servicio al cliente.

Finalmente, frente a los traslados por competencia, se identificó que algunos casos requieren validación técnica previa para determinar la entidad responsable. En estos eventos, una vez establecido que la ESPY no es competente, se realiza el traslado correspondiente, garantizando la adecuada orientación y continuidad del trámite para el usuario.

En términos generales, el análisis evidencia una gestión eficiente, oportuna y completa del proceso de PQRS, destacándose el cumplimiento en la totalidad de respuestas, el control sobre los tiempos de atención y la mejora en la calidad de la información mediante la integración del sistema SAC.



3. INFORME

Tabla de contenido

1. Introducción y alcance.....	4
1.1. Objetivo:.....	4
1.2. Fuentes de información (SAC - SUI):	4
1.3. Criterios de inclusión de PQRS:.....	4
2. Solicitudes Recibidas	4
2.1. Recibidas Servicio de Acueducto	5
2.2. Recibidas Servicio de Alcantarillado.....	6
2.3. Consolidado General Recibidas del Primer trimestre.....	7
3. Estado de las solicitudes	9
3.1. Finalizadas vs en trámite.....	9
3.2. Detalle de solicitudes en trámite	10
4. Cumplimiento de términos	12
4.1. Rangos de atención	12
4.2. Análisis por servicio	13
4.3. Solicitudes fuera de término (>15 días)	14
5. Tiempos de respuesta	16
5.1. Tiempo promedio por servicio	16
5.2. Tiempo promedio de solicitudes con notificación (Ley 1437 de 2011).....	16
5.3. Análisis de rangos de respuesta en solicitudes notificadas	18
5.4. Exclusión de atenciones inmediatas	20
6. Principales causales de PQRS	20
6.1. Principales Causales Servicio Acueducto	20
6.2. Principales Causales Servicio Alcantarillado.....	21
7. Resultados de las solicitudes	22
8. Traslados por competencia	23
CONCLUSIONES GENERALES	25



1. Introducción y alcance

1.1. *Objetivo:*

El presente informe tiene como objetivo analizar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) registradas durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual busca evaluar el volumen de solicitudes, su estado, los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los términos establecidos, con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora y fortalecer la gestión del servicio al cliente.

1.2. *Fuentes de información (SAC - SUI):*

La información analizada proviene del Sistema de Administración Comercial (SAC), el cual consolida la totalidad de las interacciones registradas por los usuarios a través del esquema de PQRS, a diferencia de reportes anteriores, en los que se consideraban únicamente las solicitudes reportadas en el Sistema Único de Información (SUI), el presente informe incorpora un enfoque más amplio, permitiendo una lectura más completa y detallada del comportamiento real de las solicitudes gestionadas por la entidad.

1.3. *Criterios de inclusión de PQRS:*

Para efectos del presente análisis, se incluyen todas las solicitudes registradas como PQRS en el SAC, independientemente de su tipología o del tipo de respuesta generada. En este sentido, se contemplan tanto aquellas que requieren notificación formal en el marco de la normativa vigente (artículos 67 y 69 de la ley 1437 del 2011), como aquellas que son resueltas en el primer contacto con el usuario, tales como duplicados de factura, acuerdos de financiación, entre otras, este nuevo enfoque se realiza con la necesidad de consolidar un análisis integral, alineado con la operación real del proceso de atención al usuario y orientado a mejorar la calidad y trazabilidad de la información reportada.

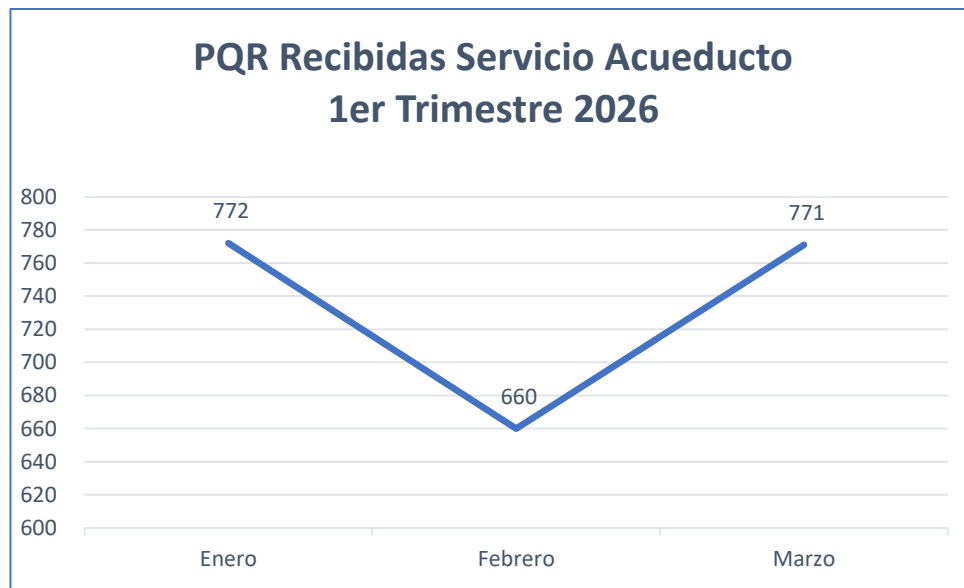
2. Solicitudes Recibidas

Durante el primer trimestre de 2025, el servicio de Acueducto recibió 2.203 PQR, distribuidas así:



2.1. Recibidas Servicio de Acueducto

Mes	PQR Recibidas
Enero	772
Febrero	660
Marzo	771
TOTAL	2.203



El análisis trimestral evidencia que enero concentra el mayor volumen de PQR recibidas por el servicio de acueducto, con 772 solicitudes, seguido muy de cerca por marzo con 771, lo que refleja un comportamiento alto durante estos meses, mientras que, en contraste, febrero registra la cifra más baja, con 660 solicitudes, evidenciando una disminución significativa frente a los otros periodos, en términos generales, el trimestre alcanza un total de 2.203 PQR gestionadas.

Es importante precisar que, para el presente análisis, se incluyen todas las causales por las que se registraron procesos como peticiones o reclamos de acueducto en el Sistema de Administración Comercial (SAC), esto marca una diferencia frente al informe del trimestre anterior, en el cual únicamente se consideraban las PQR reportadas en el Sistema Único de Información (SUI), lo que implica que la información actual ofrece una visión más integral y detallada del comportamiento de las solicitudes. En este sentido, se incorporan incluso aquellas gestiones que no implican una notificación legal



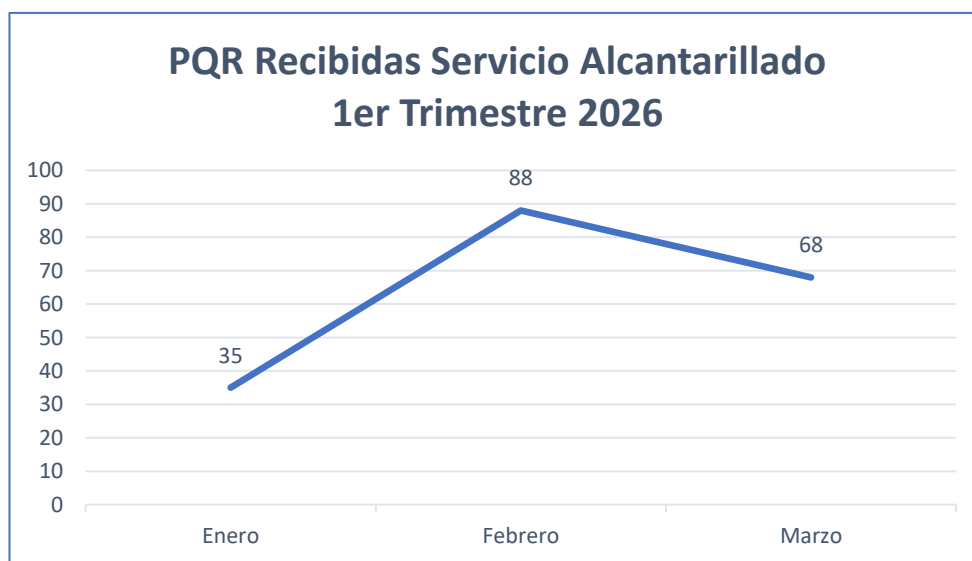
al usuario, como la expedición de duplicados de facturas o solicitudes de financiación, dado que todas son tramitadas a través del esquema de PQRS, con el propósito de fortalecer el análisis y avanzar hacia un informe cada vez más completo y representativo.

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 estar influenciadas por situaciones recurrentes relacionadas con la prestación del servicio, especialmente aspectos asociados al consumo y la facturación, los cuales generan una mayor interacción de los usuarios con los mecanismos institucionales de atención durante el periodo evaluado.

2.2. Recibidas Servicio de Alcantarillado

Durante el mismo trimestre, el servicio de Alcantarillado reportó 191 PQR, distribuidas de la siguiente manera:

Mes	PQR Recibidas
Enero	35
Febrero	88
Marzo	68
TOTAL	191



En el servicio de alcantarillado, el análisis del trimestre evidencia un comportamiento variable en el volumen de PQR recibidas, por ejemplo, febrero concentra el mayor número de solicitudes con 88 casos, seguido de marzo con 68, mientras que enero registra la cifra más baja con 35 PQR, en términos generales, el trimestre alcanza un total de 191 solicitudes, mostrando un incremento importante en el segundo mes y una posterior moderación en el cierre del periodo.

Es importante precisar que, para el presente análisis, se incluyen todas las causales por las cuales se registraron procesos como peticiones o reclamos en el Sistema de Administración Comercial (SAC), a diferencia del informe del trimestre anterior, en el cual únicamente se contemplaban las PQR reportadas en el Sistema Único de Información (SUI), esto permite contar con una visión más integral del comportamiento de las solicitudes y asimismo, se incorporan incluso aquellas gestiones que no implican una notificación legal al usuario, como los ajustes realizados a la facturación —en su mayoría asociados a EMCALI—, dado que todas estas interacciones son tramitadas a través del esquema de PQRS, con el propósito de fortalecer el análisis y consolidar un informe más completo.

El comportamiento observado puede estar asociado a la gestión y control de eventos operativos, particularmente aquellos relacionados con reboses, obstrucciones, mantenimiento de redes y la atención oportuna de condiciones de riesgo o seguridad. En términos generales, aunque se presentan variaciones durante el trimestre, el volumen registrado se mantiene dentro de rangos manejables para el servicio, lo que sugiere una operación controlada durante el periodo analizado.

2.3. Consolidado General Recibidas del Primer trimestre

Durante el primer trimestre se registró un total de 2.394 solicitudes de PQR, evidenciando un alto volumen de interacción entre los usuarios y la entidad.

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES ACUEDUCTO	715	582	667	1.964
PETICIONES ALCANTARILLADO	1	5	2	8
RECLAMOS ACUEDUCTO	54	76	103	233
RECLAMOS ALCANTARILLADO	34	83	66	183
RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION	3	2	1	6
TOTAL	807	748	839	2.394



Al analizar la información por tipo de solicitud y su distribución mensual, se identifica que las peticiones del servicio de acueducto concentran la mayor participación, con 1.964 casos, seguidas por los reclamos de acueducto con 233 registros.

En contraste, el servicio de alcantarillado presenta una dinámica en la que predominan los reclamos (183 casos) frente a un número reducido de peticiones (8 casos), lo cual puede asociarse a una mayor proporción de inconformidades en este servicio.

En cuanto al comportamiento mensual, marzo reporta el mayor número de solicitudes (839), seguido de enero (807) y febrero (748), mostrando una variación moderada en la demanda de atención durante el periodo.

Finalmente, los recursos de reposición y en subsidio de apelación tienen una participación mínima (6 casos), lo que indica un bajo nivel de escalamiento de las decisiones, permitiendo concluir que la gestión se concentra principalmente en la atención de peticiones y reclamos, con una incidencia limitada de instancias posteriores de revisión.

Servicio	Total PQR Recibidas	Porcentaje sobre Total
Acueducto	2.203	92%
Alcantarillado	191	8%
Total General	2.394	100%

**Porcentaje PQR Recibidas por Servicio
1er trimestre**



Durante el trimestre se radicaron 2.394 solicitudes de PQR, lo que evidencia un alto volumen en la gestión del servicio al cliente, este consolidado del periodo muestra que el servicio de acueducto concentra la mayor participación, con 2.203 solicitudes, equivalentes al 92% del total, mientras que el servicio de alcantarillado registra 191 casos, correspondientes al 8%.

Es importante precisar que, para el presente análisis, se incluyen todas las causales por las cuales se registraron procesos como peticiones o reclamos en el Sistema de Administración Comercial (SAC), a diferencia de informes anteriores en los que únicamente se consideraban las PQR reportadas en el Sistema Único de Información (SUI). En este sentido, se incorporan también aquellas gestiones que no implican una notificación legal al usuario, dado que todas estas interacciones se canalizan a través del esquema de PQRS, lo que permite contar con una visión más integral, detallada y representativa del comportamiento de las solicitudes.

En términos generales, la proporción entre ambos servicios refleja una dinámica esperada, en la que el acueducto continúa siendo el principal foco de interacción de los usuarios durante el periodo analizado.

3. Estado de las solicitudes

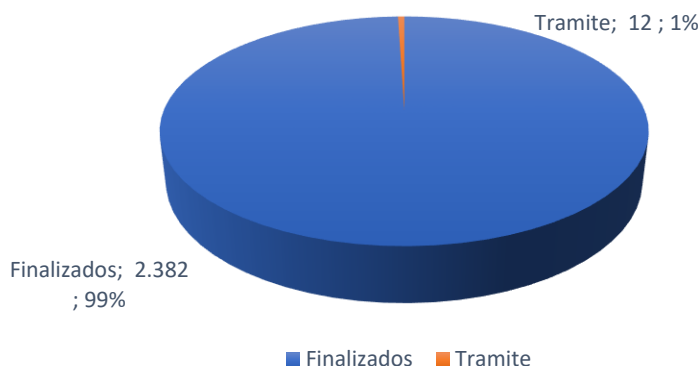
3.1. Finalizadas vs en trámite

Durante el periodo enero - marzo de 2026, las solicitudes de PQRS presentan dos estados principales: finalizadas y en trámite.

Estado Proceso	Cantidad de Procesos
Finalizados	2.382
Tramite	12
TOTAL	2.394



ESTADO DE PROCESOS 1er trimestre 2026



El análisis de la tabla evidencia que el 99,5% de las solicitudes (2.382 de 2.394) fueron finalizadas durante el periodo evaluado, mientras que únicamente el 0,5% (12 solicitudes) permanecen en trámite al cierre del trimestre. Este comportamiento refleja un alto nivel de efectividad en la gestión de PQRS, así como una adecuada capacidad operativa para atender y cerrar los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

La baja proporción de solicitudes en trámite sugiere un control eficiente del flujo de casos y una adecuada articulación de los procesos internos, no obstante, estos casos deben mantenerse bajo seguimiento prioritario, dado que, se pretende reducir el volumen de procesos que históricamente quedaban con estado en trámite dentro del sistema SAC.

En términos generales, el estado de las solicitudes permite concluir que la entidad presenta un desempeño sólido en la atención al usuario, con un enfoque orientado al cierre efectivo de los requerimientos y al control de los tiempos de respuesta.

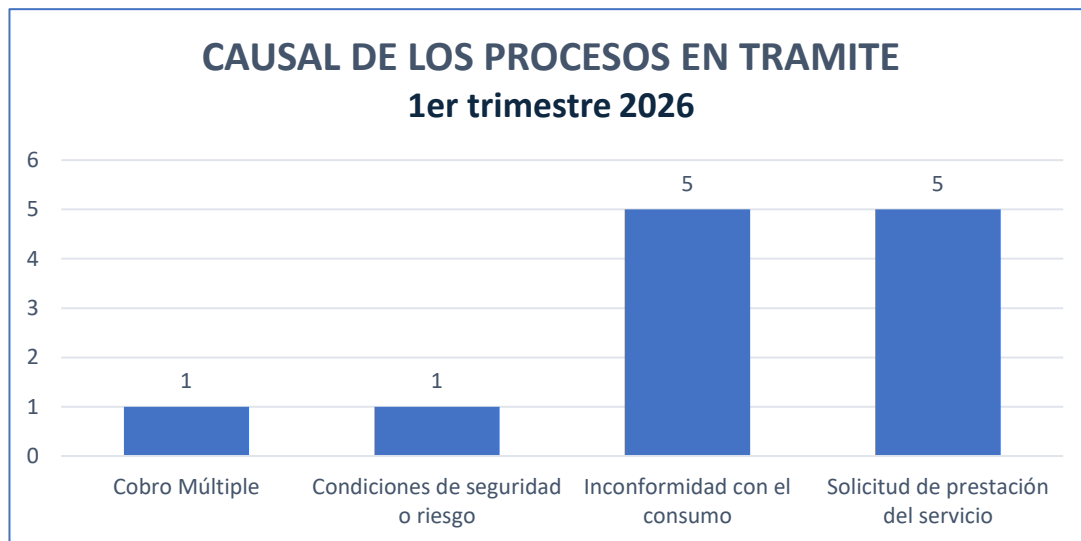
3.2. *Detalle de solicitudes en trámite*

Al cierre del periodo, se identifican 12 solicitudes en estado "en trámite" dentro del sistema, no obstante, es importante precisar que, aunque mantienen este estado a nivel operativo, la totalidad de estas solicitudes ya cuenta con respuesta emitida y debidamente notificada al usuario, cumpliendo con los términos establecidos en la ley 142 de 1994.



El estado "en trámite" obedece a actividades operativas pendientes de cierre interno, mas no a incumplimientos en la gestión de la respuesta, por ejemplo, en cuanto a la distribución por causales, se observa que las solicitudes en trámite se concentran principalmente en inconformidades con el consumo y solicitudes de prestación del servicio, con 5 casos cada una, seguidas por condiciones de seguridad o riesgo y cobro múltiple, con 1 caso respectivamente.

Causal	Cantidad
Cobro múltiple	1
Condiciones de seguridad o riesgo	1
Inconformidad con el consumo	5
Solicitud de prestación del servicio	5
Total	12



Respecto a los tiempos de respuesta, estas solicitudes fueron atendidas en un rango entre 9 y 12 días, ubicándose en su mayoría dentro de los términos establecidos por el procedimiento interno (1 a 10 días) y la normativa vigente (hasta 15 días). Esto reafirma que, pese a su estado en el sistema, no representan riesgo de incumplimiento legal.

A continuación, se presenta el detalle de las solicitudes en trámite:



PROCESO	RADICADO	TIEMPOS DE RESPUESTA	CAUSAL	SERVICIO
337150	3-11.1090	12	Inconformidad con el consumo	ACUEDUCTO
337343	3-11.1104	12	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
338266	3-11.1232	11	Condiciones de seguridad o riesgo	ACUEDUCTO
338556	3-11.1260	11	Inconformidad con el consumo	ACUEDUCTO
338557	3-11.1193	9	Inconformidad con el consumo	ACUEDUCTO
338603	3-11.1201	9	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
338627	3-11.1220	9	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
338630	3-11.1222	9	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
338631	3-11.1224	9	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
338634	3-11.1226	9	Inconformidad con el consumo	ACUEDUCTO
338635	3-11.1228	9	Inconformidad con el consumo	ACUEDUCTO
338638	3-11.1203	9	Cobro Múltiple	ALCANTARILLADO

En términos generales, el análisis de estas solicitudes permite concluir que el estado en trámite no obedece a demoras en la atención al usuario, sino a cierres operativos pendientes, manteniéndose un adecuado cumplimiento en los tiempos de respuesta y en la notificación de las decisiones.

4. Cumplimiento de términos

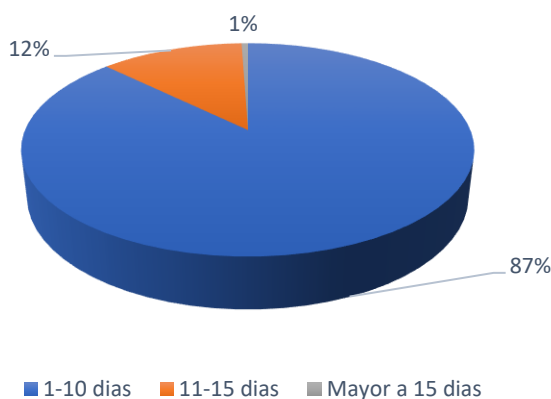
4.1. Rangos de atención

Para el análisis del cumplimiento de los términos de respuesta, las solicitudes de PQRS se clasifican en tres rangos: de 1 a 10 días (procedimiento interno), de 11 a 15 días (término legal según la Ley 142 de 1994) y mayor a 15 días (fuera de término legal).

A nivel general, durante el periodo enero - marzo de 2026, el 87% de las solicitudes (2.089 casos) fueron atendidas en un rango de 1 a 10 días, el 12% (292 casos) entre 11 y 15 días, y únicamente el 1% (13 casos) superaron los 15 días de respuesta.



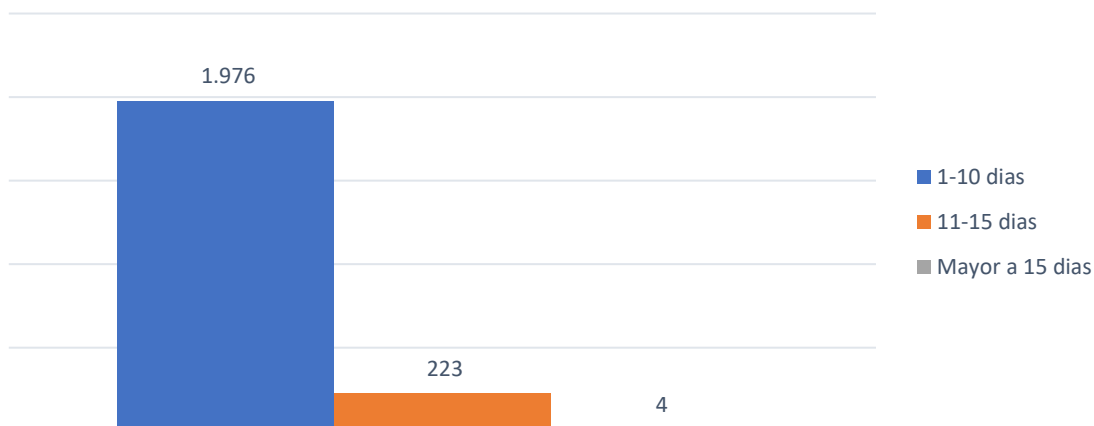
RANGOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA 1er Trimestre



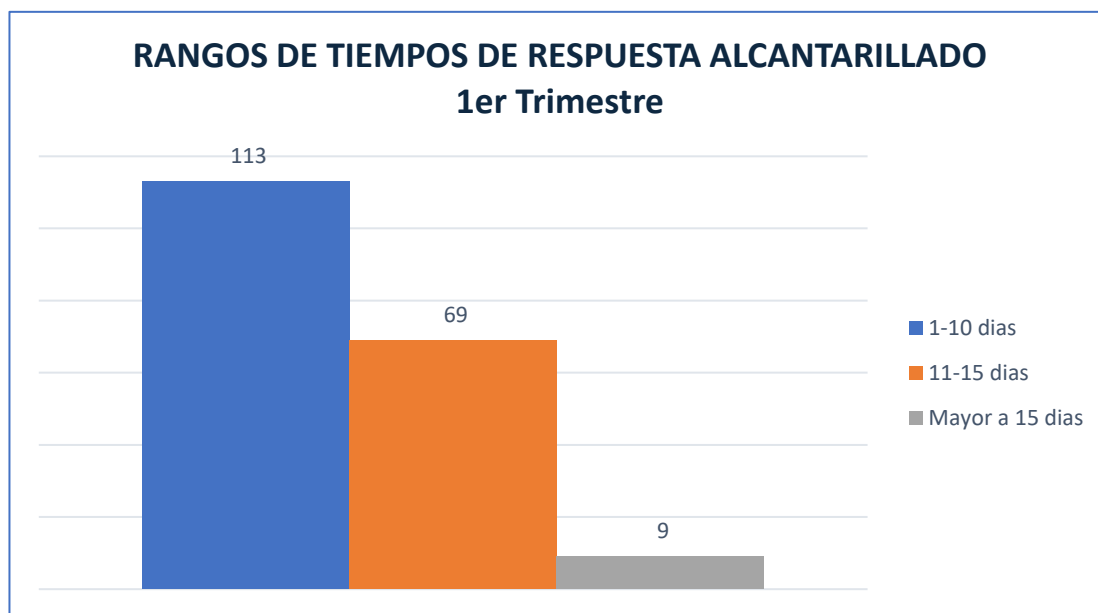
4.2. Análisis por servicio

En el servicio de acueducto, de las 2.203 solicitudes registradas, 1.976 (90%) fueron atendidas entre 1 y 10 días, 223 (10%) entre 11 y 15 días, y solo 4 casos (<1%) superaron el término legal. Esto evidencia un alto nivel de cumplimiento tanto del estándar interno como de la normativa vigente.

RANGOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA ACUEDUCTO 1er Trimestre



Por su parte, en el servicio de alcantarillado, de las 191 solicitudes, 113 (59%) se atendieron entre 1 y 10 días, 69 (36%) entre 11 y 15 días, y 9 casos (5%) superaron los 15 días, aunque el volumen es menor, se observa una mayor proporción de casos cercanos o fuera del límite legal en comparación con acueducto.



En términos generales, el comportamiento evidencia un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta, sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la reducción de casos cercanos o por fuera del término legal.

4.3. Solicitudes fuera de término (>15 días)

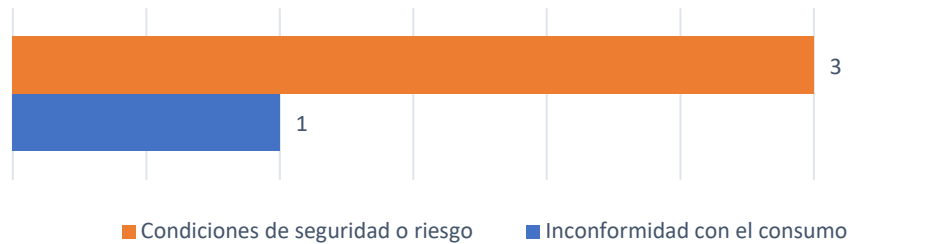
Durante el periodo analizado se identificaron 13 solicitudes atendidas por fuera del término legal, de las cuales 4 corresponden al servicio de acueducto y 9 al servicio de alcantarillado.

En acueducto, las causales asociadas a estos casos fueron:

- Condiciones de seguridad o riesgo: 3 casos
- Inconformidad con el consumo: 1 caso



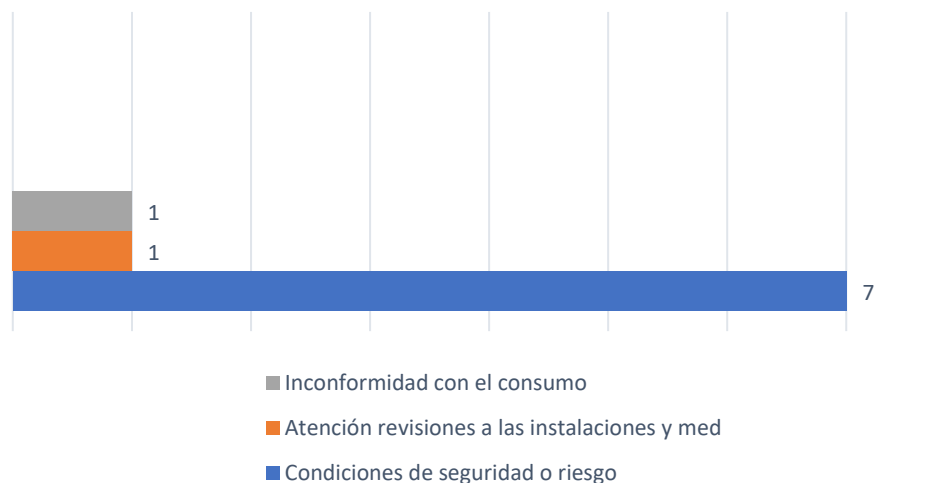
PROCESOS CON RESPUESTA EMITIDA EN MAS DE 15 DIAS SEGUN CAUSAL ACUEDUCTO



En alcantarillado, las principales causales fueron:

- Condiciones de seguridad o riesgo: 7 casos
- Atención a revisiones de instalaciones y medidores: 1 caso
- Inconformidad con el consumo: 1 caso

PROCESOS CON RESPUESTA EMITIDA EN MAS DE 15 DIAS SEGUN CAUSAL ALCANTARILLADO



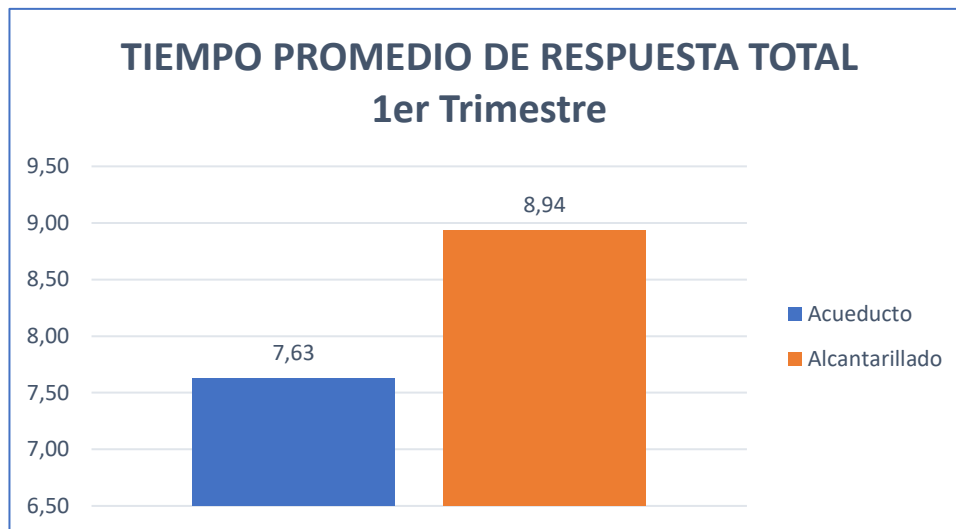
El análisis de estos casos evidencia que las solicitudes fuera de término están principalmente asociadas a situaciones que requieren validaciones técnicas, intervenciones en campo o condiciones operativas que pueden extender los tiempos de respuesta. En este sentido, su gestión representa un punto crítico para la mejora del proceso, especialmente en el servicio de alcantarillado, donde se concentra la mayor proporción de estos eventos.



5. Tiempos de respuesta

5.1. *Tiempo promedio por servicio*

Durante el periodo enero - marzo de 2026, el tiempo promedio general de respuesta del total de 2.394 solicitudes fue de 8,28 días, evidenciando un promedio adecuado en la oportunidad de atención. A nivel desagregado, el servicio de acueducto presentó un promedio de 7,63 días, mientras que alcantarillado registró un promedio de 8,94 días.



Estos resultados reflejan que, en términos generales, ambos servicios se mantienen dentro de rangos razonables de atención, con un mejor desempeño en acueducto y una ligera mayor duración en alcantarillado, posiblemente asociada a la naturaleza de los requerimientos operativos de este último.

5.2. *Tiempo promedio de solicitudes con notificación (Ley 1437 de 2011)*

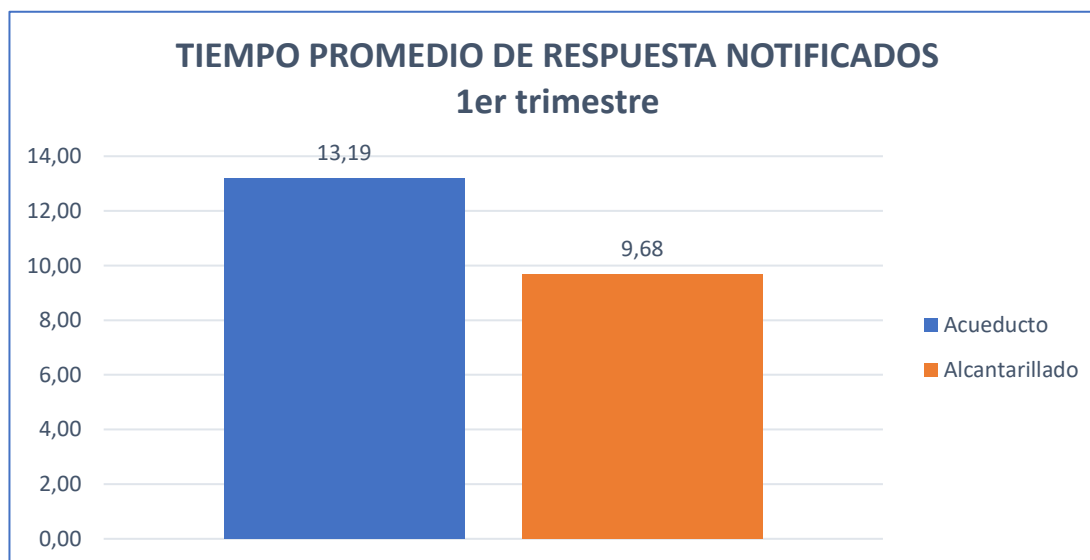
Con el propósito de obtener un análisis más preciso del desempeño en términos legales, se calculó un indicador excluyendo aquellas solicitudes que no requieren notificación formal al usuario. Este enfoque se fundamenta en lo establecido en los artículos 67 y 69 de la Ley 1437 de 2011, los cuales aplican a las actuaciones administrativas que deben ser notificadas, las cuales fueron un total de 468 analizadas.



Rangos de Tiempos de Respuesta	Cantidad de Procesos	%
1-10 días	164	35%
11-15 días	291	62%
Mayor a 15 días	13	3%
TOTAL	468	100%

Bajo este criterio, el tiempo promedio de respuesta para las 468 solicitudes que sí requieren notificación fue de 13,19 días en acueducto y 9,68 días en alcantarillado.

Servicio	Tiempo Promedio (días hábiles)
Acueducto	13,19
Alcantarillado	9,68
Promedio General	11,43

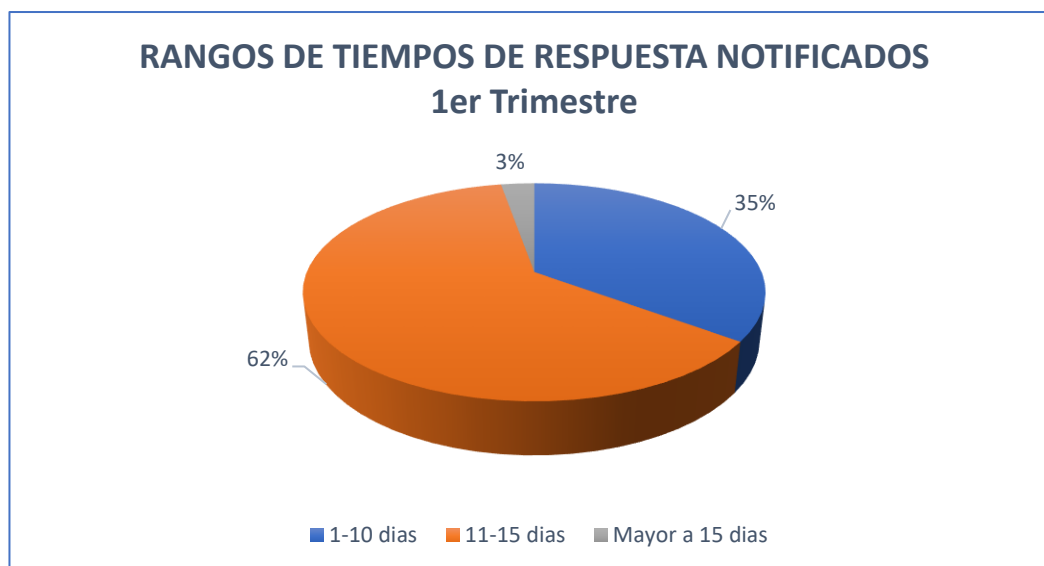


Este resultado evidencia un comportamiento diferenciado frente al promedio general, dado que estas solicitudes implican un proceso más estructurado que incluye análisis técnico, elaboración de respuesta de fondo y notificación formal al usuario, lo que naturalmente incrementa los tiempos de gestión.

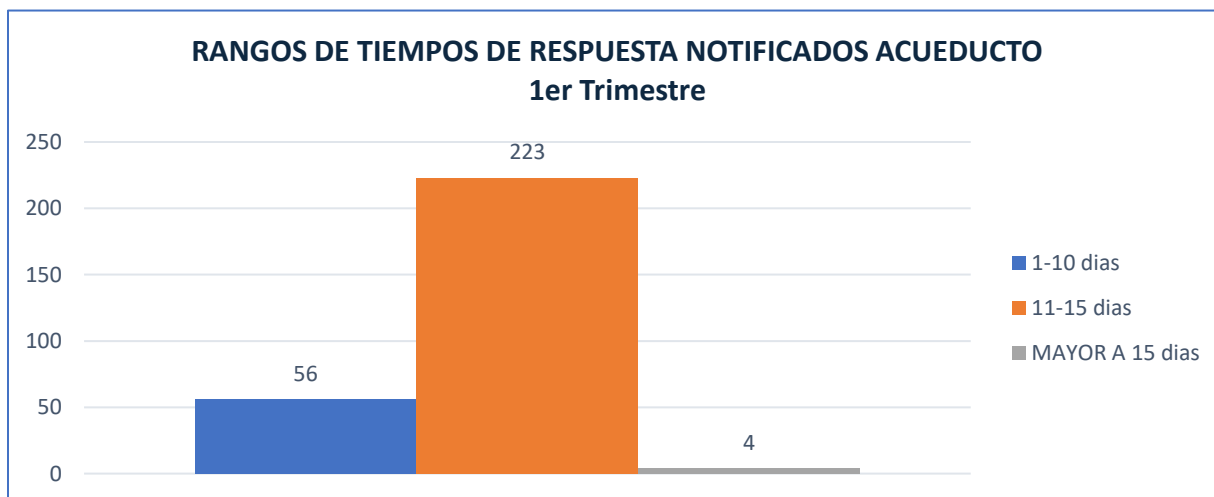


5.3. Análisis de rangos de respuesta en solicitudes notificadas

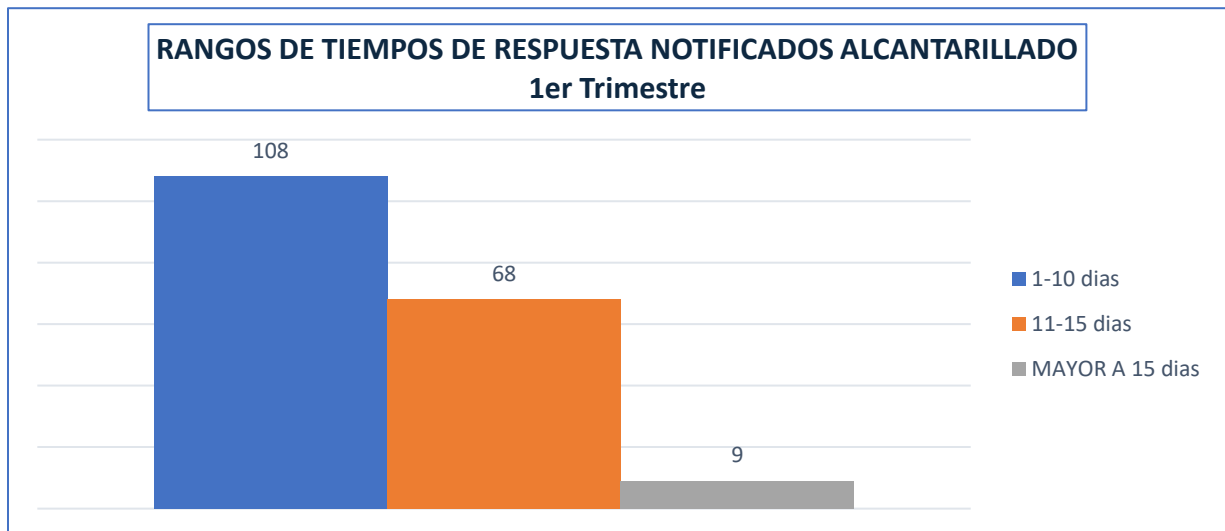
Al analizar únicamente las solicitudes que requieren notificación, se observa que la mayor proporción se concentra en el rango de 11 a 15 días (62,18%), seguido por el rango de 1 a 10 días (35,04%), y un porcentaje reducido de 2,78% en tiempos superiores a 15 días.



En el servicio de acueducto, predominan las respuestas entre 11 y 15 días (223 casos), seguido de 56 casos entre 1 y 10 días y 4 casos por fuera del término legal.



En alcantarillado, la mayor concentración se presenta en el rango de 1 a 10 días (108 casos), seguido de 68 casos entre 11 y 15 días y 9 casos superiores a 15 días.



En términos generales, el comportamiento observado en las solicitudes que requieren notificación evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente dentro de los plazos legales establecidos, con una mayor proporción de respuestas emitidas entre los 11 y 15 días. Esto confirma que los tiempos de atención están alineados con las exigencias normativas, especialmente en aquellos casos que implican un trámite administrativo más riguroso.

Adicionalmente, se observa que, aun cuando este análisis corresponde únicamente a las solicitudes notificadas, se mantiene el mismo número de casos en el rango superior a 15 días, lo que indica que estos corresponden a los ya identificados en el punto 4 Cumplimiento de términos, lo cual reafirma la consistencia de la información analizada y permite concluir que no existen variaciones adicionales en los casos de incumplimiento.

No obstante, la presencia, aunque mínima, de solicitudes por fuera del término legal pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los controles internos y la gestión operativa, particularmente en el servicio de alcantarillado, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno en la totalidad de los casos.



5.4. *Exclusión de atenciones inmediatas*

Es importante precisar que dentro del total de PQRS se incluyen múltiples solicitudes que son atendidas y finalizadas el mismo día de su radicación, tales como duplicados de factura, acuerdos de financiación, entre otras, ya que estas corresponden, en su mayoría, a atenciones realizadas directamente en punto presencial y no requieren notificación formal que se resuelven en el primer contacto, pero se registran por fines de trazabilidad de atención.

Por esta razón, su inclusión en el cálculo del tiempo promedio general (8,28 días) tiende a reducir el indicador, en consecuencia, el análisis diferenciado de las solicitudes que sí requieren notificación permite obtener una medición más realista del desempeño del proceso frente a las exigencias normativas y operativas (11,43 días), por lo que para esta sección se excluyen de este 1.926 PQRS que tienen un promedio de respuesta de 1 día, con el fin de realizar una medición objetiva y aterrizada.

En términos generales, este enfoque evidencia que, aunque el tiempo promedio global es favorable, el análisis por tipología de solicitud es fundamental para comprender de manera más precisa la gestión y orientar acciones de mejora en los casos que implican mayor complejidad administrativa.

6. Principales causales de PQRS

El presente análisis se realiza sobre el total de 2.394 solicitudes de PQRS registradas durante el periodo enero – marzo de 2026, considerando la totalidad de causales registradas en el Sistema de Administración Comercial (SAC).

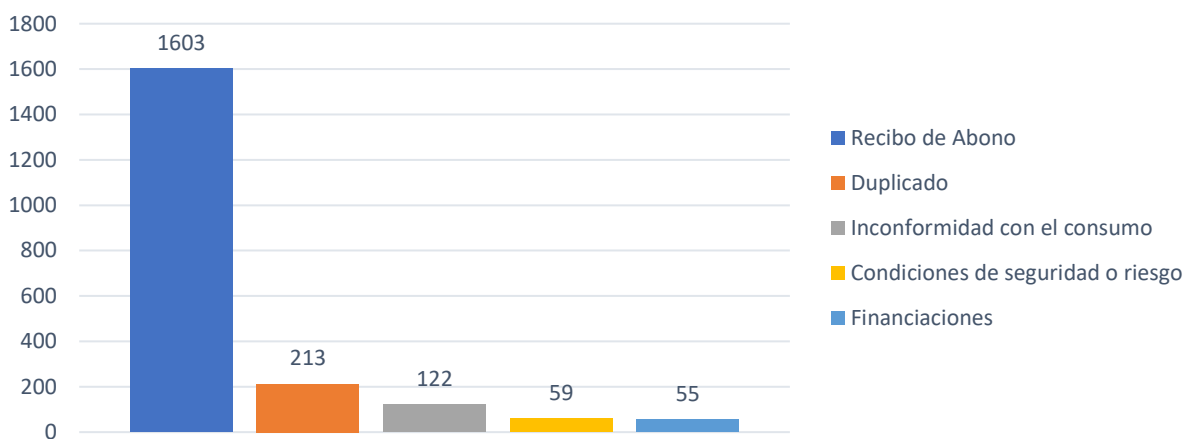
6.1. *Principales Causales Servicio Acueducto*

En el servicio de acueducto, se evidencia una alta concentración en causales asociadas a trámites comerciales y atenciones de respuesta inmediata. Las principales corresponden a recibo de abono (1.603 casos), duplicado de factura (213) e inconformidad con el consumo (122), seguidas por condiciones de seguridad o riesgo (59) y financiaciones (55).



En menor proporción se registran causales como cambios de datos básicos, revisiones a instalaciones y medidores, cambios de medidor, solicitudes de prestación del servicio y otros conceptos relacionados con la facturación y la prestación del servicio.

CAUSALES MAS FRECUENTES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO 1er trimestre



Este comportamiento evidencia que la mayoría de las solicitudes en acueducto están relacionadas con la gestión comercial y de facturación, muchas de las cuales son atendidas de manera inmediata en los puntos de atención.

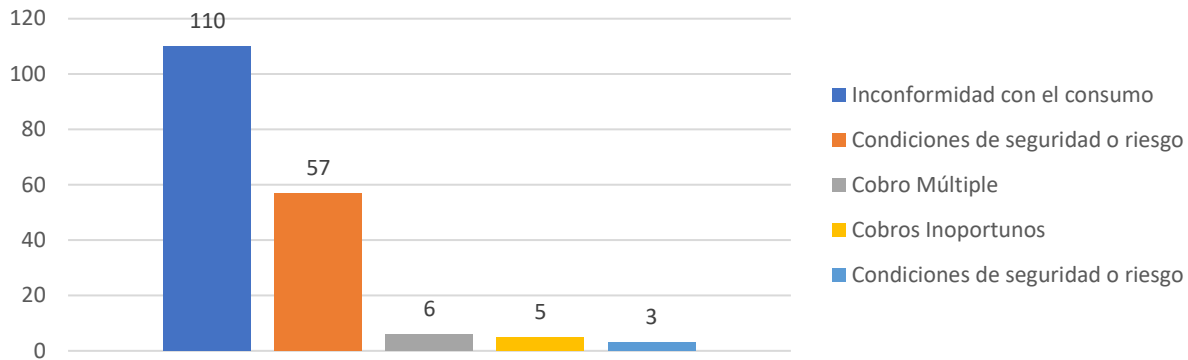
6.2. Principales Causales Servicio Alcantarillado

En el servicio de alcantarillado, las principales causales corresponden a inconformidad con el consumo (110 casos) y condiciones de seguridad o riesgo (57), seguidas por cobro múltiple (6) y cobros inoportunos (5).

En menor proporción se presentan solicitudes asociadas a prestación del servicio, revisiones técnicas, conexiones, financiaciones, información al cliente, entre otras.



CAUSALES MAS FRECUENTES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO 1er trimestre



A diferencia del acueducto, en este servicio predominan las solicitudes relacionadas con condiciones operativas y técnicas, especialmente aquellas que implican intervención en la infraestructura o que pueden representar situaciones de riesgo, ya que las inconformidades por el consumo se deben primordialmente a los ajustes de facturación con terceros principalmente con EMCALI.

Nota: Para efectos de representación gráfica, se incluyeron únicamente las cinco causales más frecuentes por cada servicio, con el fin de facilitar la visualización de la información, sin que esto afecte el análisis integral realizado sobre el total de las solicitudes.

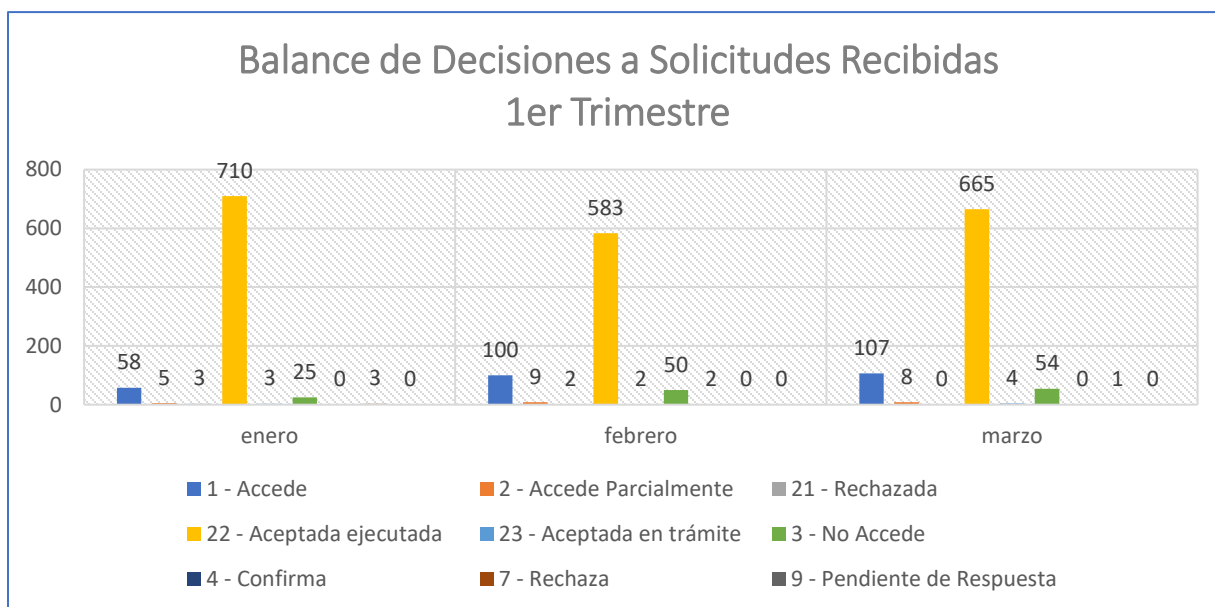
7. Resultados de las solicitudes

Durante el periodo enero – marzo de 2026, las 2.394 solicitudes de PQRS fueron atendidas en su totalidad, sin registrarse casos en estado 9 – Pendiente de respuesta, lo que evidencia un cumplimiento pleno en la gestión de respuestas al usuario:

Resultado	Cantidad	%
22 - Aceptada ejecutada	1.958	81,79%
1 - Accede	265	11,07%
3 - No accede	129	5,39%
2 - Accede parcialmente	22	0,92%
23 - Aceptada en trámite	9	0,38%
21 - Rechazada	5	0,21%
7 - Rechaza	4	0,17%
4 - Confirma	2	0,08%
9 - Pendiente de respuesta	0	0,00%
Total	2.394	100%



El análisis evidencia que la gran mayoría de las solicitudes, correspondiente al 82%, se clasifican como "aceptadas ejecutadas", lo que indica que fueron atendidas y resueltas de manera efectiva, especialmente en aquellos casos asociados a trámites operativos y comerciales. A esto se suma un 11% de solicitudes en las que se accede a lo requerido por el usuario, consolidando un alto nivel de respuestas favorables.



Por otra parte, es importante resaltar que, aunque la totalidad de las solicitudes fue respondida, únicamente 13 casos (1%) se gestionaron por fuera del término legal, lo que corresponde a los eventos identificados previamente en el análisis de cumplimiento de términos, esto reafirma que el nivel de oportunidad en la respuesta es alto, con un margen mínimo de extemporaneidad.

En términos generales, los resultados reflejan una gestión integral, oportuna y efectiva, destacándose no solo el 100% de respuestas emitidas, sino también el bajo nivel de incumplimiento en los tiempos establecidos, lo que fortalece la confiabilidad del proceso de atención al usuario.

8. Traslados por competencia

Durante el periodo enero - marzo de 2026, se realizó el seguimiento a los traslados por competencia efectuados en el marco de la gestión de PQRS, los cuales corresponden a aquellas solicitudes que, por su naturaleza, deben ser remitidas a otra entidad para su atención.



Nº RAD	FECHA	ENVIADO A:	REFERENCIA
3-11.635	2/03/2026	CARLOS EDUARDO BRIÓN MOLINA secretario de Infraestructura y Servicios Públicos	REMISIÓN POR COMPETENCIA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR HUNDIMIENTO EN VÍA PÚBLICA. REFERENCIA: SOLICITUD PQR No. 332992 - DIRECCIÓN: CALLE 5 # 10 - 81, BARRIO URIBE.
3-27.7	26/03/2026	URBASER Neyder Galvis Ordoñez Líder de Servicio y Experiencia de Cliente	TRASLADO POR COMPETENCIA - QUEJA POR COBRO INDEBIDO Y EXCESIVO EN EL SERVICIO DE ASEO – RADICADO PERSONERÍA NO. 20264000007991 DEL 19 DE MARZO DE 2026 – RADICADO ESPY NO. 20268000002802 DEL 24 DE MARZO DE 2026
3-27.8	26/03/2026	CARLOS EDUARDO BRIÓN MOLINA secretario de Infraestructura y Servicios Públicos	TRASLADO POR COMPETENCIA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CÁMARA DE AGUAS LLUVIAS. REFERENCIA: SOLICITUD PROCESO No. 336349 - CALLE 36 CON AUTOPISTA SENTIDO YUMBO – CALI, ZONA INDUSTRIAL
3-27.9	26/03/2026	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	TRASLADO POR COMPETENCIA Y SOLICITUD VISITA TÉCNICA. REFERENCIA: SOLICITUD PROCESO No. 336330 - CALLE 9 # 18A - 10, BARRIO LAS AMÉRICAS

El análisis de estos casos permite identificar la correcta aplicación del principio de competencia, garantizando que las solicitudes sean direccionadas a la entidad responsable, asegurando la trazabilidad del caso y la debida notificación al usuario.

Es importante precisar que algunos traslados por competencia se identifican únicamente después de la realización de la visita técnica, ya que en el momento de la recepción de la solicitud no siempre es posible determinar con certeza la entidad responsable. En este sentido, y en aras de garantizar una adecuada atención al usuario, una vez el área competente establece que la ESPY no es responsable de la petición o reclamo, se procede a efectuar el traslado por competencia a la entidad correspondiente, asegurando la continuidad del trámite y la debida orientación al usuario.

En términos generales, los traslados por competencia no representan un volumen significativo dentro del total de PQRS, lo que indica que la mayoría de las solicitudes son atendidas directamente por la entidad. No obstante, su adecuada gestión es fundamental para garantizar una respuesta efectiva y oportuna, así como para mantener la articulación interinstitucional cuando se requiere.



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

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

Conclusiones Generales

- 1. Alta concentración y estabilidad en la demanda del servicio:** Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 2.394 PQRS, evidenciando un volumen alto y sostenido de interacción con los usuarios. Se mantiene la concentración en el servicio de acueducto (92%) frente a alcantarillado (8%), lo cual refleja un patrón estructural de demanda asociado principalmente a trámites comerciales y de facturación, esta tendencia permite prever la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa en este servicio.
- 2. Desempeño sobresaliente en el cierre de solicitudes:** El 99,5% de las PQRS se encuentran finalizadas y el 100% cuenta con respuesta emitida, lo que evidencia un alto nivel de eficiencia en la gestión y control del proceso. Los casos en trámite corresponden únicamente a cierres operativos en el sistema, sin impacto en el cumplimiento legal, lo que refleja madurez en la gestión interna.
- 3. Alto cumplimiento de términos con oportunidades focalizadas de mejora:** El 99% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos legales, con solo un 1% fuera de plazo, concentrado principalmente en el servicio de alcantarillado. Estos casos están asociados a validaciones técnicas y actividades en campo, lo que permite identificar como línea de mejora la optimización de la articulación operativa y la gestión de tiempos en procesos técnicos.
- 4. Tiempos de respuesta adecuados con necesidad de optimización en trámites complejos:** El tiempo promedio general (8,28 días) evidencia una atención ágil; sin embargo, al analizar únicamente las solicitudes que requieren notificación formal, el promedio asciende a 11,43 días, lo cual muestra un desempeño dentro de los estándares normativos, pero con margen de mejora en procesos administrativos que implican mayor complejidad, especialmente en acueducto.



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)

- 5. Diferenciación clara en la naturaleza de las solicitudes por servicio:** El servicio de acueducto presenta una alta concentración en trámites comerciales de atención inmediata (recibos de abono, duplicados, financiaciones), mientras que en alcantarillado predominan solicitudes de carácter técnico (condiciones de riesgo), esta diferenciación permite orientar estrategias específicas de mejora por tipo de servicio.
- 6. Alta efectividad en la resolución de solicitudes:** El 82% de las PQRS fueron aceptadas y ejecutadas, y el 11% accedidas, lo que refleja un alto nivel de resolución favorable al usuario, mientras que la baja proporción de solicitudes no accedidas (5%) evidencia coherencia en la aplicación de criterios técnicos y normativos, así como una adecuada gestión de las expectativas del usuario.
- 7. Fortalecimiento en la trazabilidad y calidad de la información:** La incorporación del Sistema de Administración Comercial (SAC) como fuente integral de información permite contar con un análisis más completo y representativo del proceso, incluyendo atenciones que no requieren notificación formal, lo cual fortalece la toma de decisiones y mejora la confiabilidad de los indicadores del proceso.
- 8. Necesidad de consolidar la medición total de la atención presencial:** Se identifica como oportunidad estratégica la implementación de un sistema de digiturno que permita capturar la totalidad de atenciones en punto presencial, esto permitirá medir de forma real la demanda del servicio, optimizar tiempos de atención, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer los indicadores de gestión.
- 9. Aplicación de traslados por competencia:** Los traslados realizados evidencian una correcta aplicación del principio de competencia, garantizando la remisión de solicitudes a las entidades responsables, aunque su volumen es bajo, su adecuada gestión contribuye a la articulación interinstitucional y al mejoramiento de la percepción de la atención al usuario.



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

Proyección y enfoque de mejora

En términos prospectivos, el comportamiento del trimestre permite proyectar un proceso de servicio al cliente estable, controlado y con alto nivel de cumplimiento, orientado hacia la mejora continua, no obstante, se identifican líneas estratégicas clave para el siguiente periodo:

- Fortalecer la gestión operativa especialmente en casos que requieren intervención técnica en los servicios de acueducto y alcantarillado, igualmente enfocando acciones preventivas en las principales causales de PQRS, especialmente en consumo y condiciones de riesgo.
- Optimizar los tiempos de respuesta en solicitudes con notificación formal, ya que si bien se identifica una mejora significativa aun se requiere optimizar lo estipulado en el procedimiento GSCL-PR06 TRÁMITE Y RESPUESTA DE PQR, el cual indica en sus generalidades:

“Las dependencias deberán suministrar el insumo hasta 5 días hábiles antes de cumplirse los plazos estipulados en la Ley 142 de 1994, con el propósito que el área de servicio al cliente cuente con el tiempo para analizar y procesar el insumo obtenido, además de programar el medio de envío de citación para notificación pertinente, teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.”

En la medida que se logre cumplir con lo anterior, se lograra mejorar el indicador de tiempos de respuesta y la percepción del usuario frente al servicio.

- Implementar herramientas tecnológicas (digiturno) que permitan una medición integral de la atención, ya que a la fecha este informe se basa únicamente en los registros del SAC sin tener las herramientas tecnológicas que permitan medir las atenciones que se realizan y no se desenlazan en un registro de proceso en el sistema.
- Consolidar el uso del SAC como fuente única de información para la toma de decisiones, ya que se requiere fortalecer la memoria institucional de los procesos y que se cree la cultura de cargue de soportes que permitan llevar la trazabilidad de los procesos en este.

En conjunto, estos elementos permitirán avanzar hacia un modelo de atención más eficiente, medible y centrado en el usuario.



YURI TATIANA JOVEN PEÑA
Líder de Programa Servicio al Cliente

Aprobó: Heiller Hernan Jurado Rubio



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)