1. INFORMACION GENERAL	
SERIE/SUBSERIE	3-17.50
FECHA:	14 de agosto del 2026
PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE PROCESO	Director Operativo Comercial Líder de Programa Servicio al Cliente
PRESENTADO A:	Gerencia
OBJETIVO	Presentar la gestión de Servicio al Cliente y PQR del segundo trimestre de 2026, consolidando sus principales resultados, indicadores, atención a usuarios y cumplimiento de los términos de respuesta, como insumo para el seguimiento y fortalecimiento del proceso.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe consolida la gestión de Servicio al Cliente y PQRS correspondiente al periodo abril - junio de 2026, con base en la información registrada en el SAC, dando continuidad al enfoque integral implementado desde el primer trimestre de este año, que incluye tanto solicitudes de respuesta formal como atenciones resueltas en el primer contacto.

Durante el trimestre se registraron 2.526 PQRS, de las cuales 2.281 (90 %) correspondieron a acueducto y 245 (10 %) a alcantarillado. En acueducto predominan las gestiones comerciales y de atención inmediata, especialmente recibos de abono, duplicados e inconformidades con el consumo estas últimas que si requieren revisiones en terreno; mientras que en alcantarillado sobresalen las inconformidades con el consumo marcadas por solicitudes relacionadas con ajustes derivados de la facturación conjunta con EMCALI y las condiciones de seguridad o riesgo.

Del total de solicitudes, 2.512 (99,45 %) se encuentran finalizadas y 14 (0,55 %) permanecen en trámite al cierre del periodo, estas últimas cuentan con respuesta emitida y notificada, encontrándose pendientes principalmente actividades internas de cierre en el SAC. Asimismo, el seguimiento a los procesos que habían quedado en trámite del trimestre anterior permitió verificar su evolución y mantener control sobre su finalización.

En cuanto a los tiempos de respuesta, 2.253 solicitudes (89,19 %) fueron atendidas entre 1 y 10 días, 264 (10,45 %) entre 11 y 15 días y 9 (0,36 %) superaron el término legal. El promedio general fue de 8,26 días hábiles; sin embargo, al analizar las 515 solicitudes que requieren gestión posterior al primer contacto, el promedio fue de 10,57 días, evidenciando un área de oportunidad de mejora frente al plazo interno ideal de 10 días hábiles.

Respecto a los resultados, 81,24 % de las solicitudes fueron clasificadas como “Aceptada ejecutada” y 12,27 % como “Accede”. No se registraron solicitudes pendientes de respuesta. Adicionalmente, durante el trimestre no se presentaron traslados por competencia a otras entidades.

Finalmente, se identifica como principal oportunidad de mejora el fortalecimiento del control de los tiempos de respuesta y del cierre oportuno de procesos en el SAC, así como la implementación de un sistema de digiturno que permita medir y caracterizar las atenciones presenciales que actualmente son resueltas directamente en el primer contacto. En términos generales, los resultados evidencian una gestión favorable, con alto nivel de finalización, respuesta efectiva y bajo porcentaje de extemporaneidad.

3 INFORME

Tabla de contenido

1. Introducción y alcance 3
1.1. Objetivo: 3
1.2. Fuentes de información: 3
1.3. Criterios de inclusión de PQRS: 3
2. Seguimiento a procesos en trámite en SAC del primer trimestre de 2026 4
3. Solicitudes Recibidas 5
3.1. Recibidas Servicio de Acueducto 5
3.2. Recibidas Servicio de Alcantarillado 7
3.3. Consolidado General Recibidas del Primer trimestre 8
4. Estado de las solicitudes 10
4.1. Finalizadas vs en trámite 10
4.2. Detalle de solicitudes en trámite 11
5. Cumplimiento de términos 12
5.1. Rangos de atención 12
5.2. Análisis por servicio 13
5.3. Solicitudes fuera de término (>15 días) 15
6. Tiempos de respuesta 16
6.1. Tiempo promedio por servicio 16
6.2. Tiempo promedio de solicitudes con notificación (Ley 1437 de 2011) 16

6.3. Análisis de rangos de respuesta en solicitudes notificadas 17
6.4. Exclusión de atenciones inmediatas 19
7. Principales causales de PQRS 20
7.1. Principales Causales Servicio Acueducto 20
7.2. Principales Causales Servicio Alcantarillado 21
8. Resultados de las solicitudes 22
9. Traslados por competencia 24

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 segundo trimestre de 2026, para los servicios de acueducto y alcantarillado, evaluando el volumen de solicitudes, su estado, los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los términos establecidos. Asimismo, se realizará seguimiento a los procesos que quedaron en estado “En trámite” en el Sistema de Administración Comercial (SAC) durante el informe correspondiente al primer trimestre, con el fin de identificar avances, pendientes, tendencias y oportunidades de mejora.

1.2. Fuentes de información:

La información analizada proviene del SAC, el cual consolida la totalidad de las interacciones registradas por los usuarios a través del esquema de PQRS. En continuidad con la integralidad implementada a partir del informe del primer trimestre de 2026, el presente informe mantiene como fuente principal de análisis la información registrada en el SAC, permitiendo una lectura integral, detallada y consistente del comportamiento 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 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. Seguimiento a procesos en trámite en SAC del primer trimestre de 2026

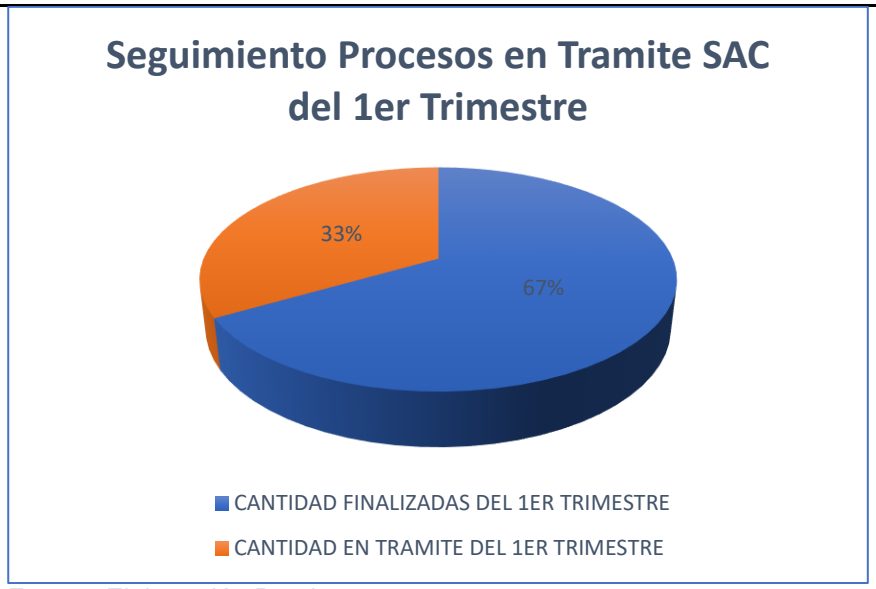
Con el propósito de garantizar la trazabilidad y continuidad de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), se realizó seguimiento a los procesos que, al cierre del primer trimestre de 2026, permanecían registrados en el Sistema de Administración Comercial (SAC) en estado “En trámite”, con el fin de verificar su evolución y determinar si las actuaciones requeridas ya fueron ejecutadas y los procesos se encuentran debidamente finalizados.

De acuerdo con la revisión realizada, de los 12 procesos objeto de seguimiento, 8 se encuentran actualmente en estado “Finalizado”, equivalentes al 66,67 %, mientras que 4 procesos, correspondientes al 33,33 %, permanecen en estado “En trámite”. Los procesos que continúan pendientes corresponden a los radicados 338603, 338627, 338630 y 338631, asociados al servicio de acueducto y a solicitudes de prestación del servicio, cuya observación en el SAC indica “Para ejecución con acuerdo de pago”.

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

Fuente: Elaboración Propia

La revisión evidencia que el 66,67 % de los procesos ya fueron finalizados, lo que refleja un avance en la gestión de los pendientes identificados en el informe anterior. Por su parte, el 33,33 % continúa en trámite, por lo que deberá mantenerse el seguimiento hasta verificar la ejecución de las actuaciones asociadas y su correspondiente actualización y cierre en el SAC.



Fuente: Elaboración Propia

En términos generales, este seguimiento permite dar continuidad a los compromisos identificados en el informe del primer trimestre, fortaleciendo el control sobre los procesos pendientes y la trazabilidad de las actuaciones registradas en el SAC, hasta garantizar su efectiva finalización.

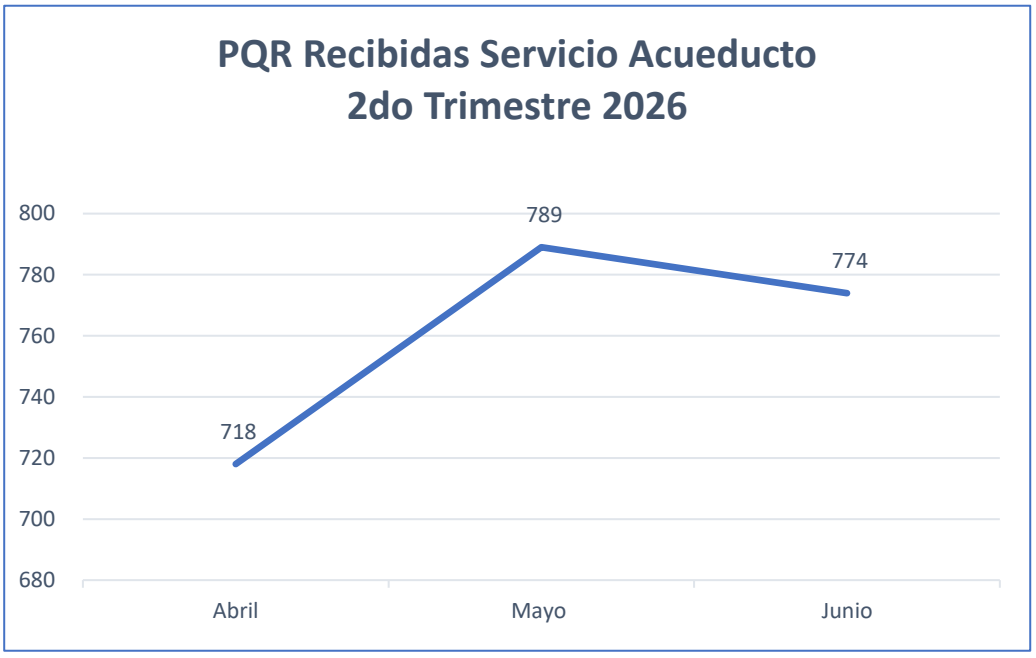
3. Solicitudes Recibidas

Durante el segundo trimestre de 2026, el servicio de Acueducto recibió 2.281 PQR, distribuidas así:

3.1. Recibidas Servicio de Acueducto

Mes	PQR Recibidas
Abril	718
Mayo	789
Junio	774
TOTAL	**2.281**

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

El análisis trimestral evidencia que mayo concentra el mayor volumen de PQR recibidas por el servicio de acueducto, con 789 solicitudes, seguido de junio con 774 y abril con 718 solicitudes. En términos generales, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 2.281 PQR, reflejando un comportamiento relativamente estable en el volumen mensual de solicitudes, con una mayor concentración durante los meses de mayo y junio.

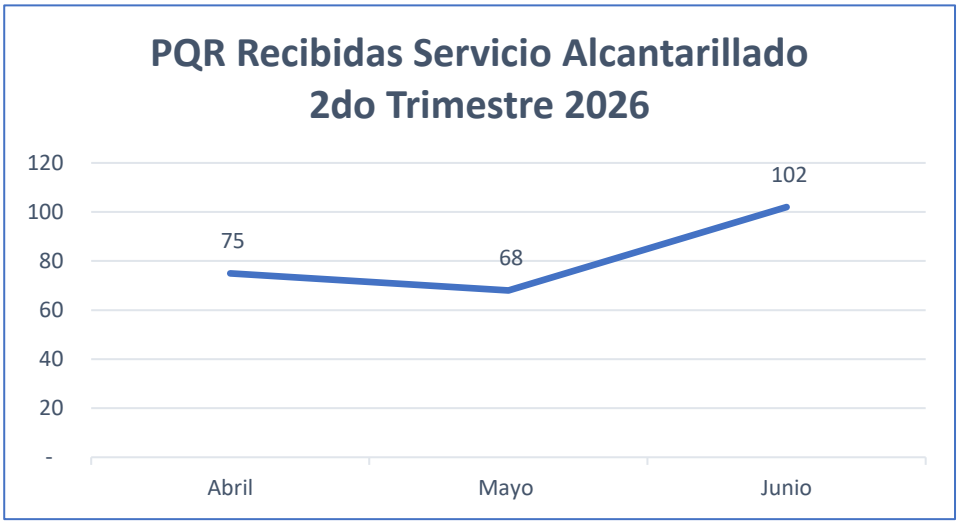
Es importante precisar que, para el presente análisis, se incluyen todas las causales por las que se registraron procesos como peticiones o reclamos de acueducto en el Sistema de Administración Comercial (SAC). Este enfoque permite contar con una visión integral y detallada del comportamiento de las solicitudes, incorporando incluso aquellas gestiones que no implican una notificación legal al usuario, como la expedición de duplicados de facturas, solicitudes de financiación, entre otras, dado que hacen parte de la gestión realizada a través del esquema de PQRS.

3.2. *Recibidas Servicio de Alcantarillado*

Durante el mismo trimestre, el servicio de Alcantarillado reportó 245 PQR, distribuidas de la siguiente manera:

Mes	PQR Recibidas
Abril	75
Mayo	68
Junio	102
TOTAL	**245**

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En el servicio de alcantarillado, el análisis del trimestre evidencia un comportamiento variable en el volumen de PQR recibidas, junio concentra el mayor número de solicitudes, con 102 casos, seguido de abril con 75 y mayo con 68 solicitudes. En términos generales, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 245 PQR, observándose una mayor concentración de solicitudes durante el último mes 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). Este enfoque permite contar con una visión integral del comportamiento de las solicitudes e incorporar aquellas gestiones que no implican necesariamente una notificación legal al usuario, como los ajustes realizados a la facturación, en su mayoría asociados a ajuste EMCALI, dado que todas estas interacciones son tramitadas a través del esquema de PQRS.

3.3. Consolidado General Recibidas del Primer trimestre

Durante el segundo trimestre se registró un total de 2.526 solicitudes de PQR, evidenciando un alto volumen de interacción entre los usuarios y la entidad.

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES ACUEDUCTO	639	694	718	2.051
PETICIONES ALCANTARILLADO	3	4	5	12
RECLAMOS ACUEDUCTO	79	95	55	229
RECLAMOS ALCANTARILLADO	72	64	97	233
RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION			1	1
TOTAL	**793**	**857**	**876**	**2.526**

Fuente: Elaboración Propia

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 2.051 casos, seguidas por los reclamos de alcantarillado con 233 registros y los reclamos de acueducto con 229 casos, por su parte, las peticiones de alcantarillado registran una participación menor, con 12 solicitudes.

En cuanto al comportamiento mensual, junio presenta el mayor número de solicitudes, con 876 casos, seguido de mayo con 857 y abril con 793, para un total de 2.526 solicitudes durante el trimestre, esta distribución evidencia una demanda relativamente estable en los tres meses, con una mayor concentración de solicitudes hacia el cierre del periodo.

Finalmente, se registra 1 recurso de reposición, lo que representa una participación mínima dentro del total de solicitudes analizadas, en términos generales, la gestión del trimestre se concentra principalmente en la atención de peticiones de acueducto y reclamos asociados a los servicios de acueducto y alcantarillado, mientras que las instancias posteriores de revisión presentan una incidencia reducida.

Servicio	Total PQR Recibidas	Porcentaje sobre Total
Acueducto	2.281	90%
Alcantarillado	245	10%
TOTAL	**2.526**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Fuente: Elaboración Propia

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 2.526 solicitudes de PQR, evidenciando un volumen significativo en la gestión del servicio al cliente. Del total consolidado, el servicio de acueducto concentra la mayor participación, con 2.281 solicitudes, equivalentes al 90 %, mientras que el servicio de alcantarillado registra 245 casos, correspondientes al 10 %.

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). 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, permitiendo contar con una visión más integral, detallada y representativa del comportamiento de las solicitudes.

En términos generales, la distribución evidencia que el acueducto constituye el principal servicio asociado a la interacción de los usuarios, concentrando nueve de cada diez solicitudes registradas durante el periodo, mientras que el alcantarillado representa una participación menor dentro del total de PQR recibidas.

La diferencia en el volumen de solicitudes entre los servicios de acueducto y alcantarillado podría estar relacionada, entre otros factores, con el esquema de facturación conjunta del servicio de alcantarillado. Mientras la facturación del servicio de acueducto prestado por ESPY se realiza de manera exclusiva, las solicitudes de atención inmediata asociadas a este servicio, como la expedición de copias o duplicados de facturas, se registran directamente en los canales de atención de la Empresa. En el caso del servicio de alcantarillado, cuya facturación se encuentra incluida en la factura emitida por EMCALI, los usuarios deben dirigirse a dicha entidad para las gestiones relacionadas con la facturación, lo que puede incidir en el menor número de solicitudes de este tipo registradas directamente en el SAC de ESPY.

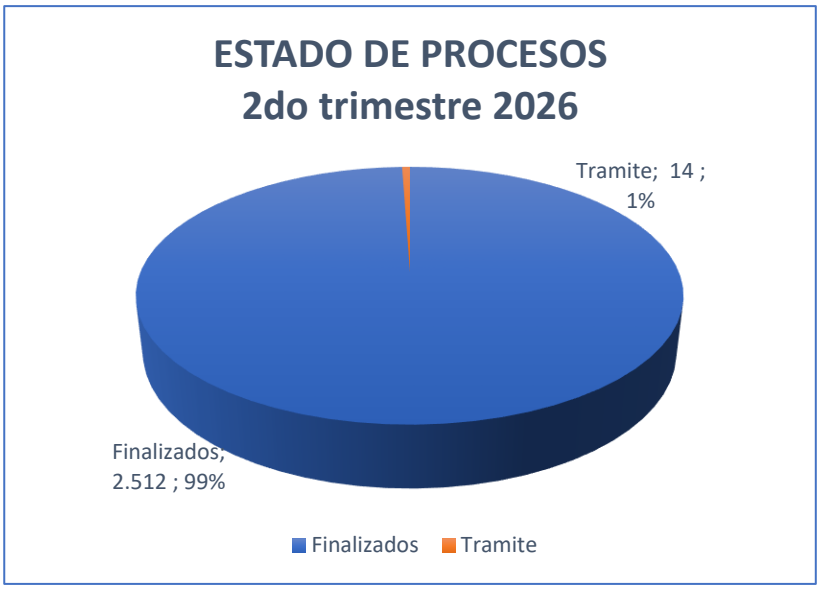
4. Estado de las solicitudes

4.1. Finalizadas vs en trámite

Durante el periodo abril – junio de 2026, las solicitudes de PQRS presentan dos estados principales: finalizadas y en trámite.

Estado Proceso	Cantidad de Procesos
Finalizados	2.512
Tramite	14
TOTAL	**2.526**

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

El análisis del estado de las solicitudes evidencia que 2.512 procesos, equivalentes al 99,45 %, fueron finalizados durante el periodo evaluado, mientras que 14 procesos, correspondientes al 0,55 %, permanecen en trámite al cierre del trimestre. Este comportamiento refleja un alto nivel de efectividad en la gestión de las PQRS y una adecuada capacidad operativa y administrativa para atender y gestionar los requerimientos registrados.

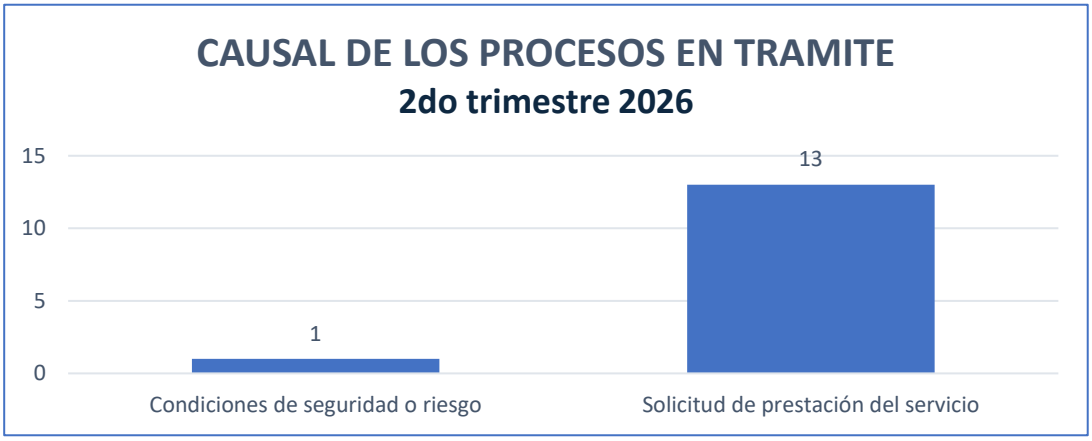
La baja proporción de solicitudes en trámite evidencia un control favorable sobre el flujo de procesos y permite mantener una gestión orientada al cierre efectivo de los requerimientos. No obstante, los 14 procesos que permanecen en trámite deben continuar bajo seguimiento, con el propósito de verificar la ejecución de las actuaciones pendientes y garantizar su correspondiente actualización y cierre en el SAC.

En términos generales, el estado de las solicitudes permite evidenciar un desempeño favorable en la atención al usuario, con una alta proporción de procesos finalizados y un bajo porcentaje de casos pendientes al cierre del periodo, fortaleciendo la trazabilidad y el control de la gestión de PQRS.

4.2. Detalle de solicitudes en trámite

Al cierre del periodo, se identifican 14 solicitudes en estado “En trámite” dentro del Sistema de Administración Comercial (SAC). No obstante, es importante precisar que, aunque estos procesos mantienen dicho estado a nivel operativo, la totalidad de las solicitudes ya cuenta con respuesta emitida y debidamente notificada al usuario, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, el estado en trámite corresponde a actividades operativas pendientes de cierre interno y no a situaciones relacionadas con la gestión o emisión de la respuesta.

En cuanto a la distribución por causal, se observa que las solicitudes en trámite se concentran principalmente en “Solicitud de prestación del servicio”, con 13 casos, mientras que “Condiciones de seguridad o riesgo” registra 1 caso. Esta distribución evidencia que la mayoría de los procesos pendientes de cierre interno corresponden a solicitudes cuya atención puede requerir actuaciones posteriores a la emisión de la respuesta, por lo que se recomienda mantener su seguimiento hasta completar las actividades operativas y actualizar su estado en el SAC.



Fuente: Elaboración Propia

La mayor concentración de solicitudes se encuentra en tiempos de respuesta de 14 y 15 días, principalmente asociadas a solicitudes de prestación del servicio. Por su parte, el proceso relacionado con condiciones de seguridad o riesgo presenta un tiempo de respuesta de 14 días. Se considera pertinente continuar realizando seguimiento a estos casos, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los tiempos establecidos internamente y optimizar la gestión de cierre de los procesos en el SAC.

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

PROCESO	CONSECUTIVO RESPUESTA	TIEMPOS DE RESPUESTA	CAUSAL	SERVICIO
352560	3-11.1713	15	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
383812	3-11.2189	15	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
372170	3-11.1846	15	Solicitud de prestación del servicio	ALCANTARILLADO
351717	3-11.1682	14	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
372815	3-11.1872	14	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
402539	3-11.2349	14	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
343681	3-11.1535	14	Solicitud de prestación del servicio	ALCANTARILLADO
402485	3-11.2347	14	Condiciones de seguridad o riesgo	ACUEDUCTO
345108	3-11.1547	13	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
389005	3-11.2273	12	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
389025	3-11.2275	12	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
393706	3-11.2303	12	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
394174	3-11.2305	11	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO
339234	3-11.1249	8	Solicitud de prestación del servicio	ACUEDUCTO

Fuente: Elaboración Propia

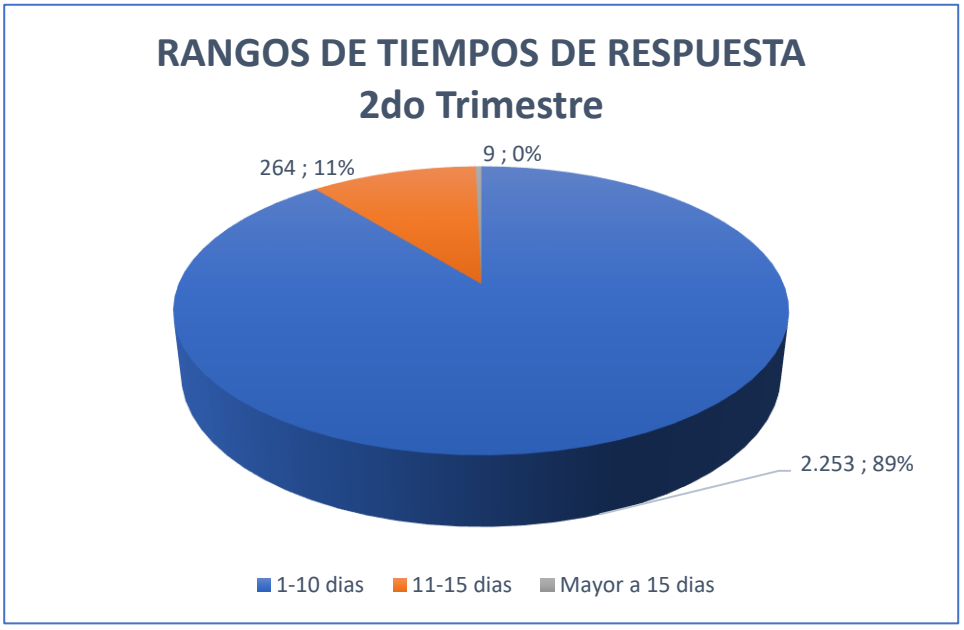
En términos generales, el análisis de estas solicitudes permite concluir que el estado en trámite no obedece a demoras en la atención al usuario, sino a cierres operativos pendientes, manteniéndose un adecuado cumplimiento en los tiempos de respuesta y en la notificación de las decisiones.

5. Cumplimiento de términos

5.1. 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, correspondiente al plazo establecido en el procedimiento interno; de 11 a 15 días, dentro del término legal previsto en la Ley 142 de 1994; y mayor a 15 días, correspondiente a solicitudes que superan el término legal de respuesta.

Durante el periodo abril – junio de 2026, de las 2.526 solicitudes analizadas, 2.253 casos (89,19 %) fueron atendidos entre 1 y 10 días, mientras que 264 casos (10,45 %) se gestionaron entre 11 y 15 días. Por otra parte, 9 solicitudes (0,36 %) superaron los 15 días de respuesta, representando una proporción mínima del total, pero constituyendo casos que requieren revisión y seguimiento por encontrarse por fuera del término legal establecido.



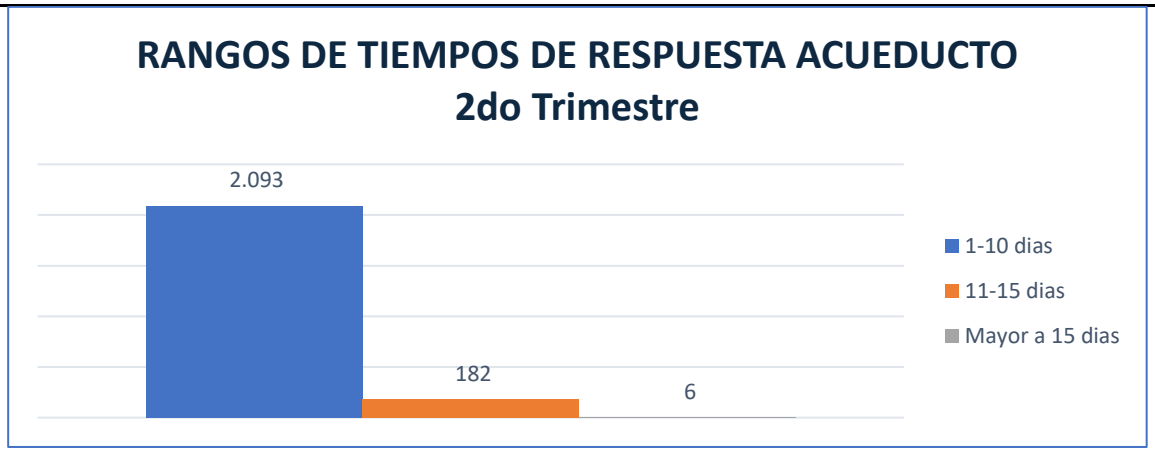
Fuente: Elaboración Propia

5.2. *Análisis por servicio*

En el servicio de acueducto, de las 2.281 solicitudes registradas, 2.093 (91,76 %) fueron atendidas entre 1 y 10 días, 182 (7,98 %) entre 11 y 15 días y 6 casos (0,26 %) superaron los 15 días.

Es importante precisar que este volumen incluye en gran medida solicitudes atendidas en el primer contacto con el usuario, como duplicados de factura y otros trámites de atención inmediata, los cuales son registrados en el SAC como parte de las PQRS.

En general, se evidencia un alto cumplimiento del tiempo interno establecido. No obstante, los 6 casos que superaron los 15 días requieren revisión para identificar las causas y prevenir situaciones similares.

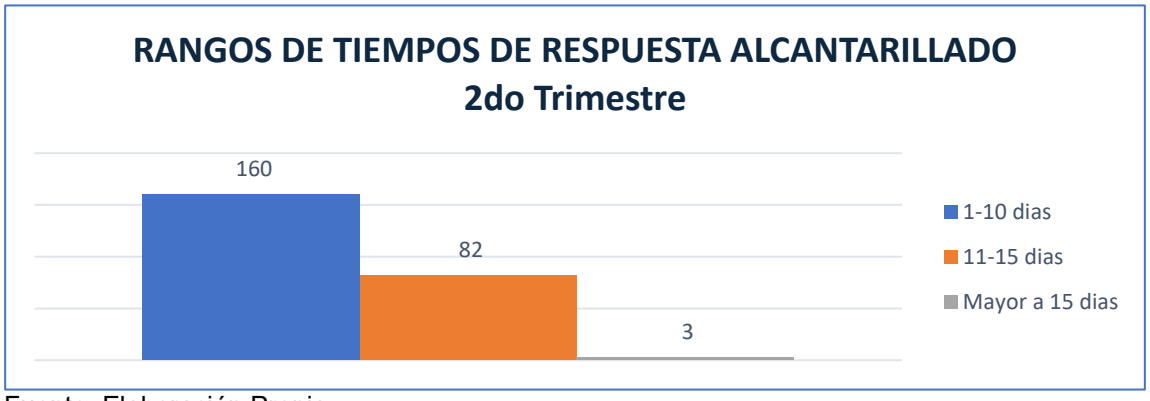


Fuente: Elaboración Propia

Por su parte, en el servicio de alcantarillado, de las 245 solicitudes registradas, 160 (65,31 %) fueron atendidas entre 1 y 10 días, 82 (33,47 %) entre 11 y 15 días y 3 casos (1,22 %) superaron los 15 días.

La proporción de solicitudes atendidas dentro del rango de 1 a 10 días puede estar relacionada, entre otros factores, con gestiones derivadas de inconformidades con el consumo y ajustes de facturación, considerando que el servicio de alcantarillado se encuentra bajo un esquema de facturación conjunta con EMCALI, lo que genera solicitudes que pueden requerir revisión y gestión sobre los valores facturados.

Aunque la mayor parte de las solicitudes se encuentra dentro del rango establecido por el procedimiento interno, los 3 casos que superaron los 15 días requieren revisión para identificar las causas asociadas y fortalecer el seguimiento de los tiempos de respuesta.



Fuente: Elaboración Propia

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

5.3. *Solicitudes fuera de término (>15 días)*

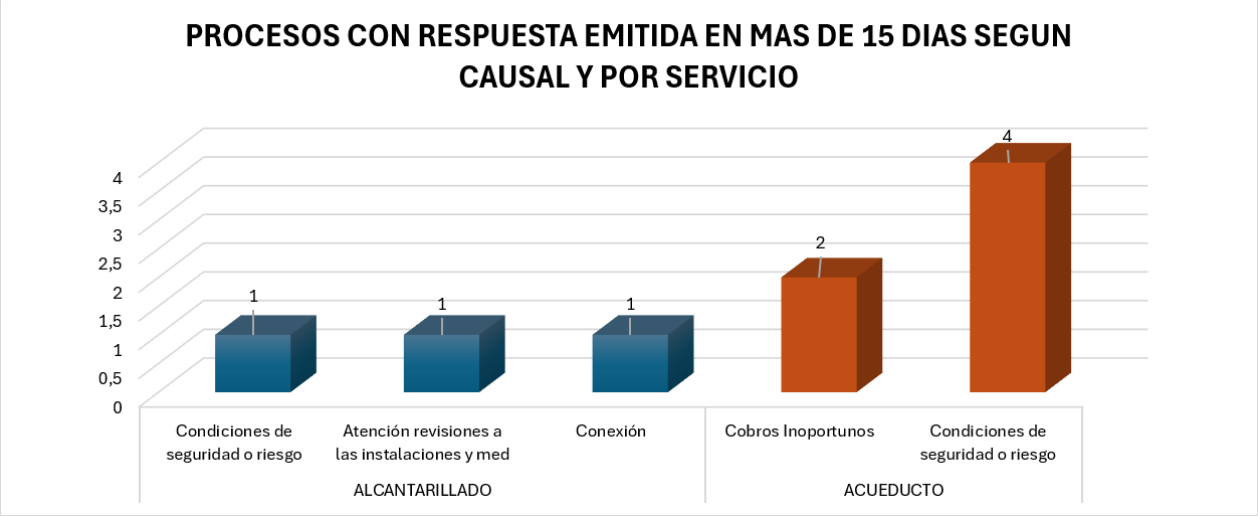
Durante el periodo analizado se identificaron 9 solicitudes atendidas por fuera del término legal, de las cuales 6 corresponden al servicio de acueducto y 3 al servicio de alcantarillado.

En el servicio de acueducto, las causales asociadas a estos casos fueron:

- Condiciones de seguridad o riesgo: 4 casos.
- Cobros inoportunos: 2 casos.

Por su parte, en el servicio de alcantarillado, las solicitudes atendidas por fuera del término legal se distribuyeron de la siguiente manera:

- Condiciones de seguridad o riesgo: 1 caso.
- Atención de revisiones a las instalaciones y medidores: 1 caso.
- Conexión: 1 caso.



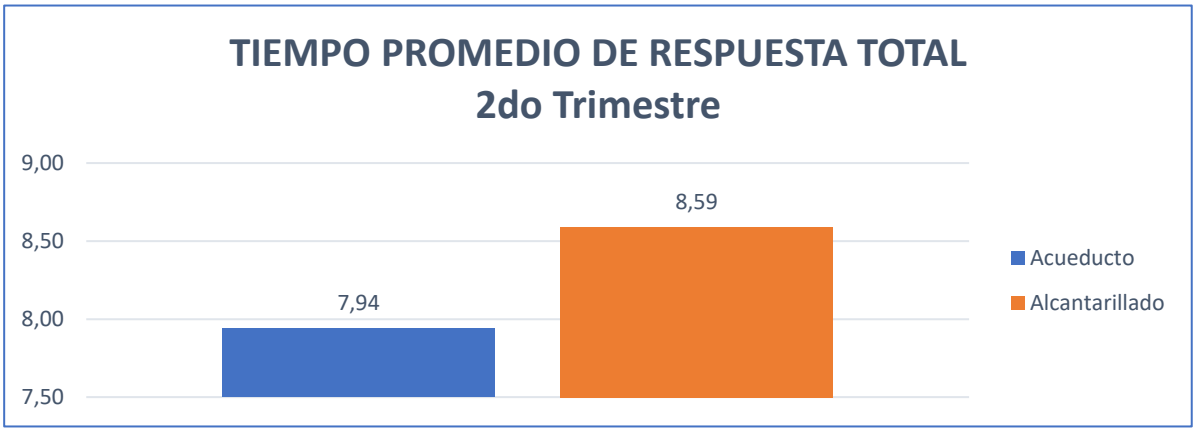
Fuente: Elaboración Propia

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 total, la causal “Condiciones de seguridad o riesgo” concentra 5 de los 9 casos, siendo la de mayor participación entre las solicitudes que superaron el término legal, estos resultados requieren seguimiento para identificar las situaciones que incidieron en exceder de los tiempos de respuesta y establecer acciones orientadas a prevenir su recurrencia.

6. Tiempos de respuesta

6.1. Tiempo promedio por servicio

Durante el periodo abril – junio de 2026, el tiempo promedio general de respuesta de las 2.526 solicitudes fue de 8,26 días hábiles, evidenciando un comportamiento favorable en la oportunidad de atención. A nivel desagregado, el servicio de acueducto presentó un tiempo promedio de 7,94 días hábiles, mientras que el servicio de alcantarillado registró un promedio de 8,59 días hábiles.



Fuente: Elaboración Propia

Estos resultados reflejan que, en términos generales, ambos servicios presentan tiempos de atención favorables. El menor promedio registrado en acueducto (7,94 días hábiles) puede estar relacionado con el alto volumen de solicitudes que se atienden en el primer contacto con el usuario, como duplicados de factura y otros trámites de atención inmediata. Por su parte, el promedio ligeramente superior en alcantarillado (8,59 días hábiles) puede asociarse a la facturación conjunta con EMCALI, particularmente en solicitudes relacionadas con inconformidades y ajustes de facturación, que pueden requerir verificaciones y gestiones adicionales para su atención.

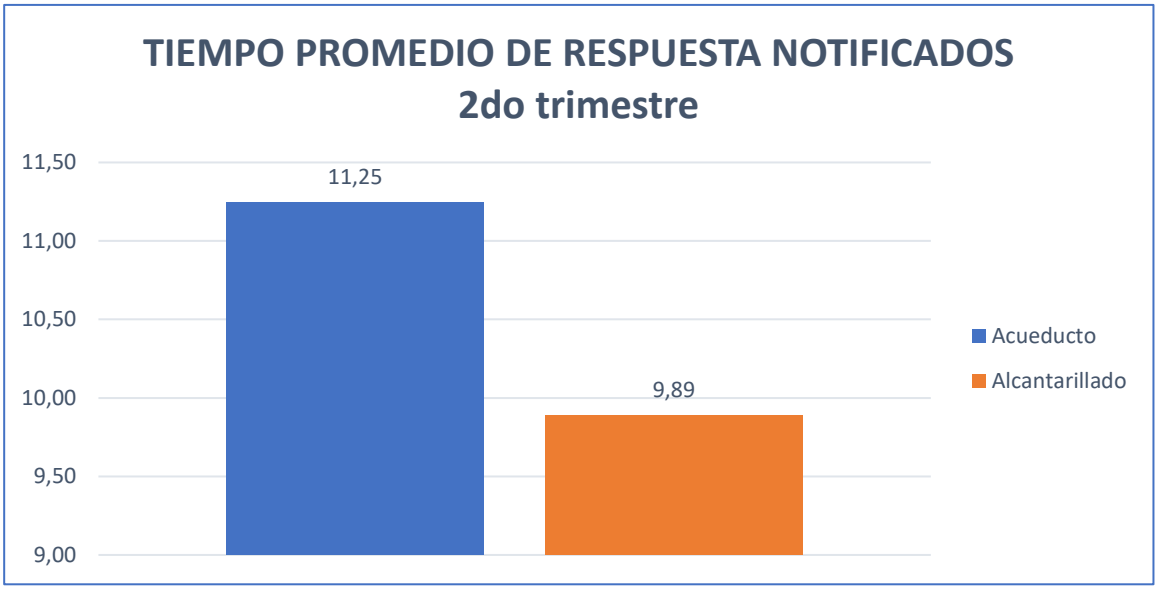
6.2. Tiempo promedio de solicitudes con notificación (Ley 1437 de 2011)

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 515 analizadas.

Rangos de Tiempos de Respuesta	Cantidad de Procesos	%
1-10 dias	245	48%
11-15 dias	261	51%
Mayor a 15 dias	9	2%
TOTAL	**515**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Bajo este criterio, el tiempo promedio de respuesta para las 515 solicitudes que sí requieren notificación fue de 11,25 días en acueducto y 9,89 días en alcantarillado.

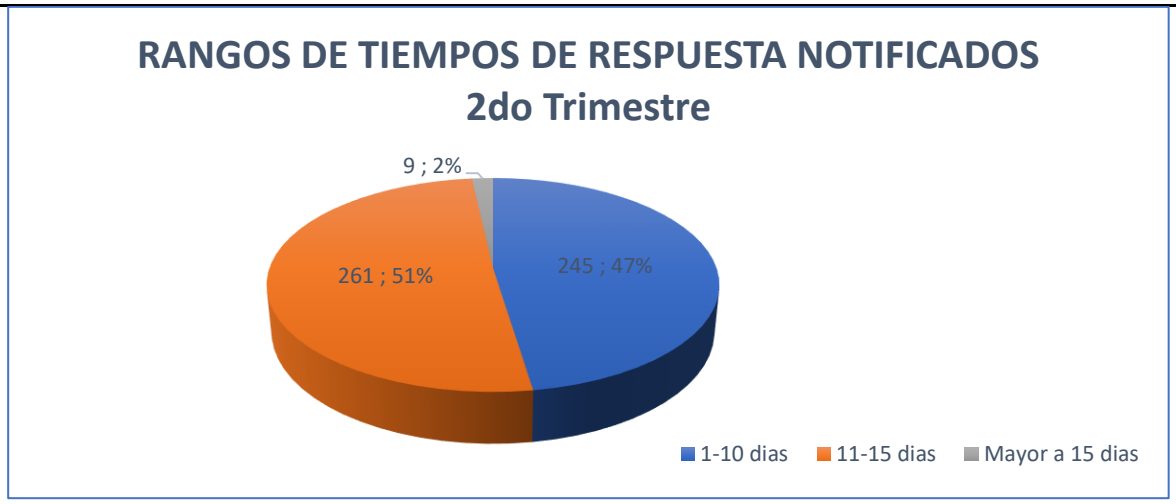


Fuente: Elaboración Propia

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.

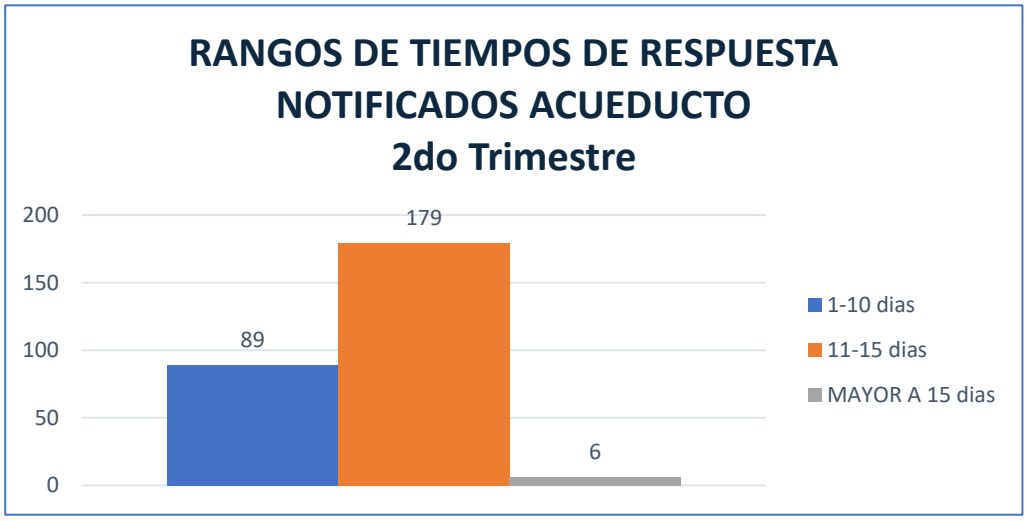
6.3. Análisis de rangos de respuesta en solicitudes notificadas

Al analizar únicamente las solicitudes que requieren notificación, se observa que la mayor proporción se concentra en el rango de 11 a 15 días (50,68%), seguido por el rango de 1 a 10 días (47,57%), y un porcentaje reducido de 1,75% en tiempos superiores a 15 días.



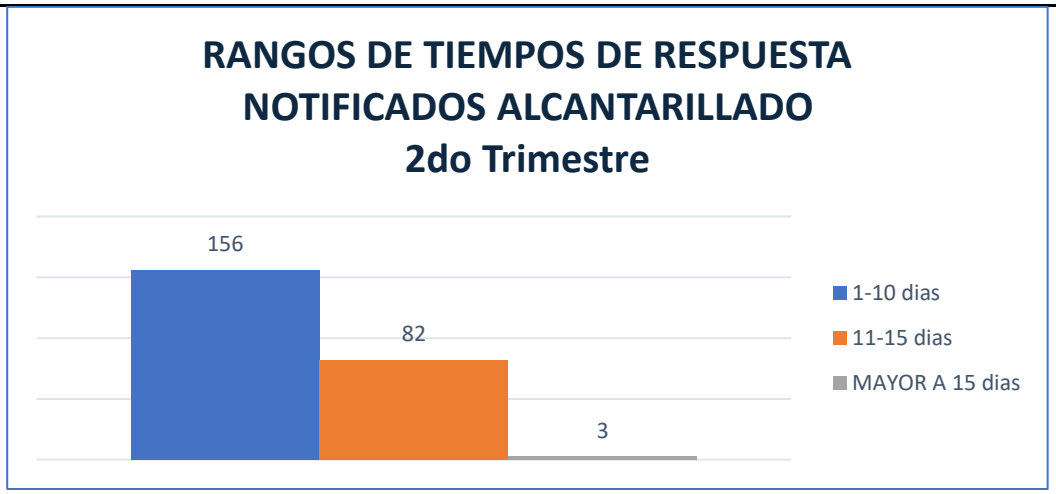
Fuente: Elaboración Propia

En el servicio de acueducto, predominan las respuestas entre 11 y 15 días (179 casos), seguido de 89 casos entre 1 y 10 días y 6 casos por fuera del término legal.



Fuente: Elaboración Propia

En alcantarillado, la mayor concentración se presenta en el rango de 1 a 10 días (156 casos), seguido de 82 casos entre 11 y 15 días y 3 casos superiores a 15 días.



Fuente: Elaboración Propia

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, correspondientes a los identificados previamente en el análisis de cumplimiento de términos. Esto reafirma la consistencia de la información analizada y permite concluir que no existen variaciones adicionales en los casos que superaron el término legal.

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.

6.4. *Exclusión de atenciones inmediatas*

Para realizar una medición más objetiva del comportamiento de los tiempos de respuesta, se efectuó un análisis diferenciado de las 515 solicitudes que requieren una gestión posterior al primer contacto. De estas, 245 solicitudes (47,57 %) fueron atendidas entre 1 y 10 días, 261 (50,68 %) entre 11 y 15 días y 9 (1,75 %) superaron los 15 días. El tiempo promedio general de respuesta para este grupo fue de 10,57 días hábiles.

Al desagregar los resultados, el servicio de acueducto presentó un promedio de 11,25 días hábiles, mientras que alcantarillado registró 9,89 días hábiles. En el caso de acueducto, el volumen general de solicitudes está influenciado en buena medida por las atenciones realizadas en el primer contacto, particularmente duplicados de factura y otros trámites inmediatos, razón por la cual estas solicitudes no se consideran dentro de las 515 utilizadas para este análisis diferenciado.

Por su parte, en el servicio de alcantarillado, los tiempos de atención pueden estar relacionados con la dinámica de la facturación conjunta con EMCALI, especialmente en los casos asociados a inconformidades con el consumo y ajustes de facturación.

En este sentido, el análisis diferenciado permite obtener una lectura más precisa del comportamiento de las solicitudes que requieren gestión posterior, evidenciando que, aunque la mayoría se encuentra dentro del término legal, existe área de oportunidad frente al plazo interno ideal de 10 días hábiles.

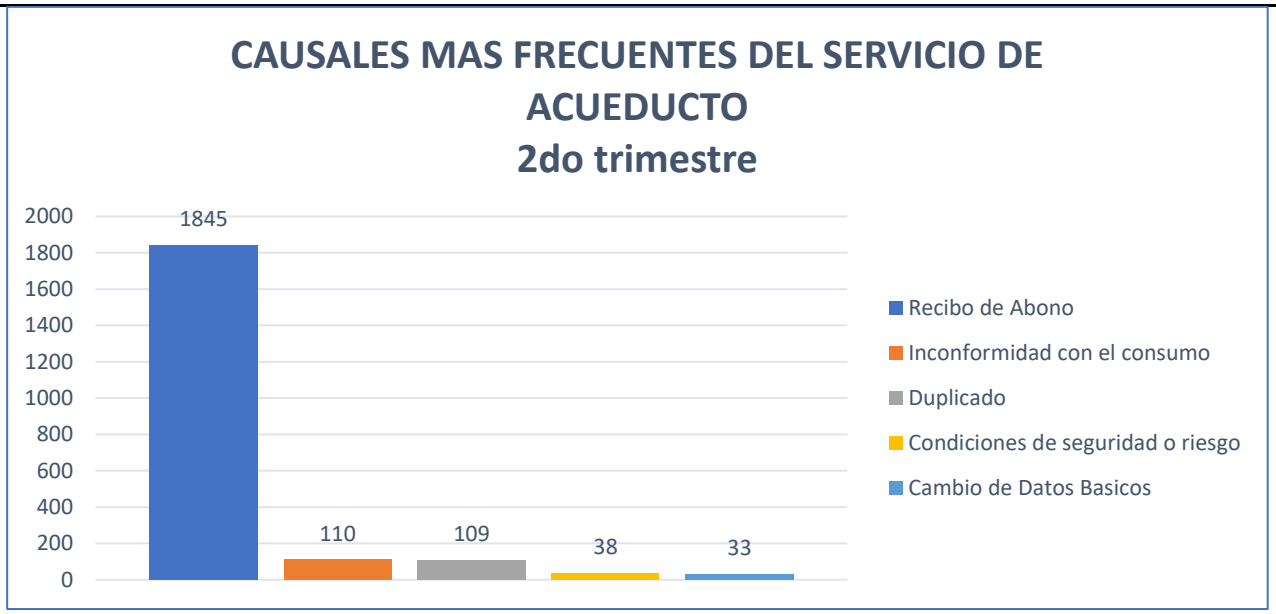
7. Principales causales de PQRS

El presente análisis se realiza sobre el total de 2.526 solicitudes de PQRS registradas durante el periodo abril – junio de 2026, considerando la totalidad de las causales registradas en el Sistema de Administración Comercial (SAC).

7.1. Principales Causales Servicio Acueducto

En el servicio de acueducto, se evidencia una alta concentración de solicitudes asociadas a trámites comerciales y atenciones de respuesta inmediata, la principal causal corresponde a “Recibo de Abono”, con 1.845 casos, seguida por “Inconformidad con el consumo”, con 110 solicitudes, y “Duplicado”, con 109 casos, también se registran 38 solicitudes por condiciones de seguridad o riesgo y 33 relacionadas con cambios de datos básicos.

La alta participación de la causal “Recibo de Abono” está relacionada con gestiones comerciales que pueden ser atendidas directamente en los canales de atención, mientras que los duplicados corresponden principalmente a solicitudes que pueden resolverse en el primer contacto con el usuario, por su parte, las demás causales presentan una participación menor y están asociadas a situaciones específicas relacionadas con la facturación, la información del usuario y la prestación del servicio.



Fuente: Elaboración Propia

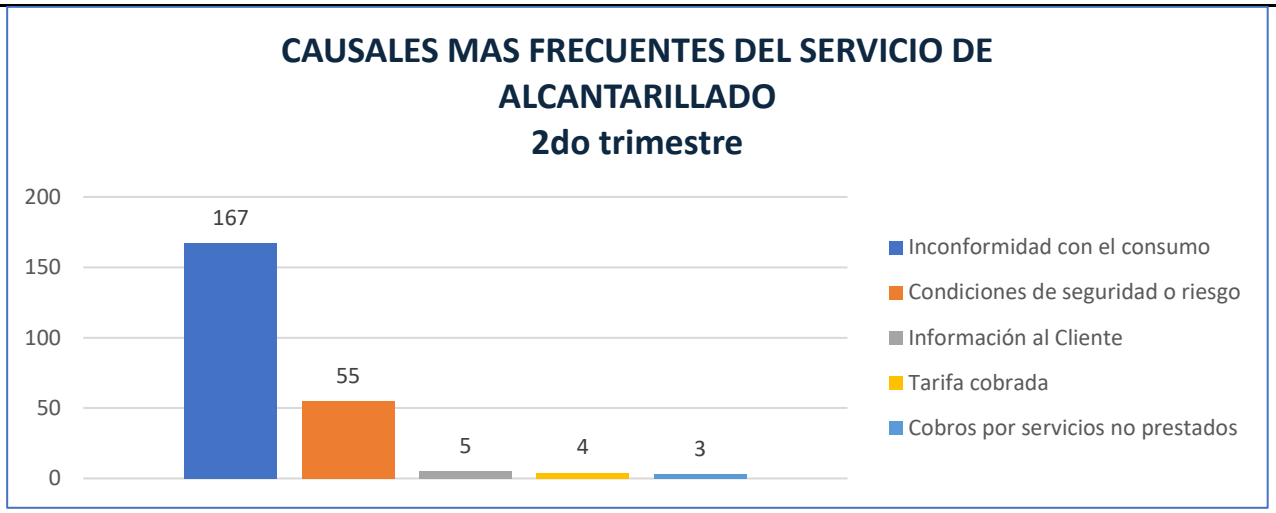
En términos generales, este comportamiento evidencia que la mayor parte de las solicitudes del servicio de acueducto se concentra en gestiones comerciales, especialmente aquellas relacionadas con el recibo de abonos, duplicados y consultas sobre el consumo. Una proporción importante de estas atenciones puede ser resuelta en el primer contacto con el usuario, lo que contribuye a una gestión ágil y oportuna de los requerimientos registrados en el SAC.

7.2. Principales Causales Servicio Alcantarillado

En el servicio de alcantarillado, las principales causales corresponden a inconformidad con el consumo, con 167 casos, y condiciones de seguridad o riesgo, con 55 solicitudes. En menor proporción se registran solicitudes relacionadas con información al cliente, con 5 casos; tarifa cobrada, con 4 casos; y cobros por servicios no prestados, con 3 casos.

Es importante precisar que una parte significativa de las solicitudes por inconformidad con el consumo está relacionada con ajustes de facturación gestionados en el marco del esquema de facturación conjunta con EMCALI. Este tipo de solicitudes, por su naturaleza, suele requerir verificaciones y ajustes puntuales, pero puede ser gestionado dentro de rangos relativamente cortos de respuesta, contribuyendo al comportamiento favorable de los tiempos de atención observados para el servicio de alcantarillado.

En términos generales, el comportamiento evidencia que las solicitudes de alcantarillado se concentran principalmente en aspectos relacionados con consumo y facturación, seguidos por situaciones asociadas a condiciones de seguridad o riesgo, mientras que las demás causales presentan una participación reducida durante el periodo analizado.



Fuente: Elaboración Propia

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.*

8. Resultados de las solicitudes

Durante el periodo abril – junio 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:

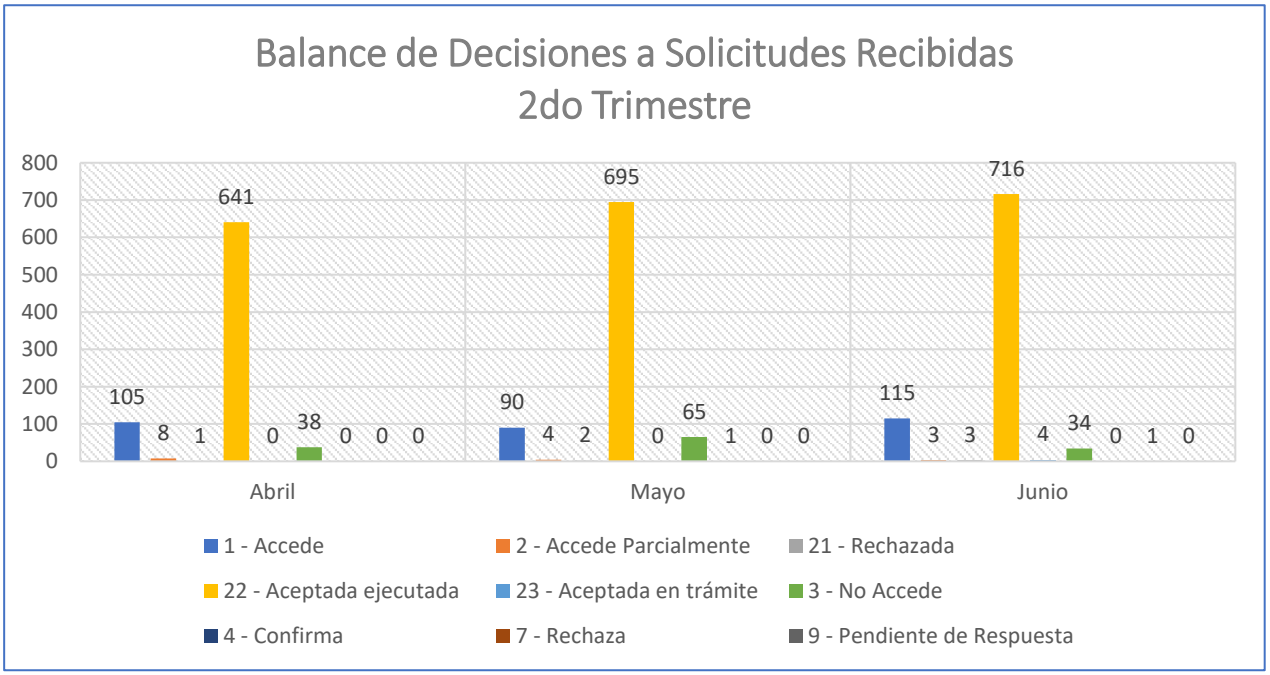
Resultado	Cantidad	%
22 - Aceptada ejecutada	2.052	81,24%
1 - Accede	310	12,27%
3 - No accede	137	5,42%
2 - Accede parcialmente	15	0,59%
21 - Rechazada	6	0,24%
23 - Aceptada en trámite	4	0,16%
7 - Rechaza	1	0,04%
4 - Confirma	1	0,04%
9 - Pendiente de respuesta	0	0,00%
Total	**2.526**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

El análisis de los resultados evidencia que la mayoría de las solicitudes, correspondiente a 2.052 casos (81,24 %), se clasifican como “Aceptada ejecutada”, lo que indica que fueron atendidas y gestionadas de manera efectiva. A estas se suman 310 solicitudes (12,27 %) con resultado “Accede”, en las cuales se atendió favorablemente lo requerido por el usuario.

Por otra parte, 137 solicitudes (5,42 %) corresponden a resultados de “No accede”, mientras que 15 casos (0,59 %) fueron clasificados como “Accede parcialmente”. Las demás categorías presentan una participación mínima dentro del total, destacándose que no se registraron solicitudes en estado “Pendiente de respuesta”.

En términos generales, los resultados muestran una alta concentración de solicitudes con gestión efectiva y respuestas favorables o de ejecución, lo que evidencia un comportamiento positivo en la atención y resolución de los requerimientos registrados durante el periodo.



Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, es importante resaltar que, de las 2.526 solicitudes registradas, 9 casos (0,36 %) fueron atendidos por fuera del término legal, correspondientes a los casos identificados previamente en el análisis de cumplimiento de términos. Esto evidencia un alto nivel de oportunidad en la gestión de las respuestas, con una proporción mínima de solicitudes que superaron el plazo legal establecido.

En términos generales, los resultados reflejan una gestión efectiva y con un alto nivel de cumplimiento, destacándose que no se registraron solicitudes pendientes de respuesta y que el porcentaje de extemporaneidad fue reducido. No obstante, los casos que superaron el término legal deben ser objeto de seguimiento para identificar las causas que generaron la demora y fortalecer las acciones preventivas orientadas a mantener y mejorar la oportunidad en la atención al usuario.

9. Traslados por competencia

Durante el periodo abril – junio de 2026, se realizó el seguimiento a los traslados por competencia efectuados en el marco de la gestión de PQRS y de acuerdo con la revisión realizada, durante el trimestre no se registraron traslados por competencia a otras entidades.

En consecuencia, durante el periodo analizado no se presentaron solicitudes que, una vez evaluada su naturaleza y competencia, requirieran ser remitidas a otra entidad para su atención, lo cual evidencia que las PQRS registradas durante el trimestre fueron gestionadas dentro del ámbito de competencia de la ESPY, sin requerir direccionamientos externos.

No obstante, se mantiene la importancia de verificar la competencia de cada solicitud durante las diferentes etapas de su gestión, especialmente en aquellos casos en los que la necesidad de traslado pueda identificarse posteriormente a una revisión o visita técnica. De presentarse esta situación, deberá garantizarse la aplicación del procedimiento correspondiente, la trazabilidad de la actuación y la debida orientación y notificación al usuario.

4 CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS/PROPUESTAS

- 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.

- Alta concentración de la demanda en el servicio de acueducto: Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 2.526 PQRS, de las cuales el 90 % correspondió a acueducto y el 10 % a alcantarillado. La mayor concentración en acueducto se encuentra relacionada, en buena medida, con gestiones comerciales y atenciones que pueden resolverse en el primer contacto, como recibos de abono, duplicados y otros trámites de atención inmediata.

- Alto nivel de finalización y control de las solicitudes: El 99,45 % de las PQRS se encuentran finalizadas, mientras que el 0,55 % permanece en trámite al cierre del periodo. Estos últimos procesos cuentan con respuesta emitida y notificada al usuario, encontrándose pendientes principalmente actividades operativas de cierre en el SAC. No se registraron solicitudes en estado pendiente de respuesta, lo que evidencia un adecuado control sobre la gestión de los requerimientos.

- Alto cumplimiento de los términos legales con oportunidad de mejora en nuestro estándar: El 99,64 % de las solicitudes fueron atendidas dentro del término legal, mientras que únicamente el 0,36 % superó los 15 días. Aunque el nivel de cumplimiento es favorable, el análisis evidencia la necesidad de fortalecer el cumplimiento del plazo interno de máximo 10 días hábiles, particularmente en las solicitudes que requieren gestión posterior al primer contacto.

- Tiempos de respuesta favorables, pero con oportunidades en solicitudes de mayor complejidad: El tiempo promedio general fue de 8,26 días hábiles. Sin embargo, al excluir las atenciones inmediatas y analizar las 515 solicitudes que requieren gestión posterior, el promedio asciende a 10,57 días hábiles. Este resultado permite identificar un área de oportunidad en la gestión de los trámites que requieren análisis, validaciones o actuaciones adicionales, especialmente en acueducto, cuyo promedio para este grupo fue de 11,25 días.

- Optimizar los tiempos de respuesta en solicitudes con notificación formal, ya que si bien se identifica una mejora significativa aún 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.

- Diferencias en la naturaleza de las solicitudes según el servicio: En acueducto predominan las solicitudes comerciales, especialmente recibos de abono, inconformidades con el consumo y duplicados, mientras que en alcantarillado se concentran principalmente las inconformidades con el consumo y las condiciones de seguridad o riesgo. En este último servicio, una parte importante de las

inconformidades con el consumo está relacionada con ajustes de facturación derivados del esquema de facturación conjunta con EMCALI.

- Alta efectividad en los resultados de las PQRS: El 81,24 % de las solicitudes fueron clasificadas como “Aceptada ejecutada” y el 12,27 % como “Accede”, evidenciando una alta proporción de requerimientos atendidos favorablemente o con ejecución de las acciones correspondientes. Las solicitudes clasificadas como “No accede” representaron el 5,42 %, mientras que las demás categorías tuvieron una participación mínima.

- Fortalecimiento de la integridad y trazabilidad de la información: La continuidad del uso del SAC como fuente integral de información permite consolidar las diferentes modalidades de atención dentro del análisis de PQRS, incluyendo aquellas que no requieren notificación formal. Este enfoque mejora la representatividad de los indicadores y permite una lectura más cercana a la operación real del proceso.

- Necesidad de fortalecer la medición de la atención presencial: Se requiere la implementación de un sistema de digiturno, que permita registrar y cuantificar las atenciones presenciales que actualmente pueden resolverse en el primer contacto sin generar un proceso formal de PQRS. Esta herramienta permitiría medir la demanda real, los tiempos de atención y fortalecer la toma de decisiones basada en información.

- Seguimiento a procesos y traslados por competencia: El seguimiento a los procesos que permanecían en trámite del trimestre anterior permitió fortalecer el control sobre su evolución y cierre. Por otra parte, durante el segundo trimestre no se registraron traslados por competencia, evidenciando que las solicitudes recibidas fueron gestionadas, en términos generales, dentro del ámbito de competencia de la Empresa.

YURI TATIANA JOVEN PEÑA
Líder de Programa Servicio al Cliente
Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo S.A. ESP.

Revisó: Heiller Hernan Jurado Rubio – Director Operativo Comercial