



"Servicios con calidad en línea con el Ambiente"

# **INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS "PQR" PRESENTADAS POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE YALÍ ANTIOQUIA.**

**ELABORADO POR**

**SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.**

**SEPTIEMBRE 2025**

## INTRODUCCIÓN

### **Petición:**

Es una solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

### **Queja:**

Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

### **Reclamo:**

Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.

El presente informe corresponde a la cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de atención al usuario del servicio público de Acueducto y Alcantarillado en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de agosto de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y brindar recomendaciones a la gerencia, que conlleven al mejoramiento continuo de la empresa.

Reglamentado por la LEY 1755 DE 2015

*"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS		
					0 A 5	6 A 10	11 A 15
Julio	1	0	2	3	0	3	0
Agosto	0	0	2	2	1	0	1
Septiembre	4	0	7	11	8	3	0

Durante el tercer trimestre de 2025 en julio se presentó 1 petición por instalación de nueva red de acueducto y 2 reclamos por alto consumo; en agosto se presentaron 2 reclamos por alto consumo y en mes de septiembre se presentaron 4 peticiones por nuevas instalaciones de acueducto y 7 reclamos por alto consumo. Durante el trimestre ninguna de las PQRs se trasladó a una tercera entidad. En el servicio de alcantarillado no se presentaron ni peticiones, quejas ni reclamos.



