



"Servicios con calidad en línea con el Ambiente"

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

ELABORADO POR

SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

SEPTIEMBRE 2025

INTRODUCCIÓN

SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.
NIT: 900.282.327-7
Carrera 19B # 19-88 Parque Principal Teléfono 313 7714968
Yalí-Antioquia
www.serviciospublicosyali.com.co

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

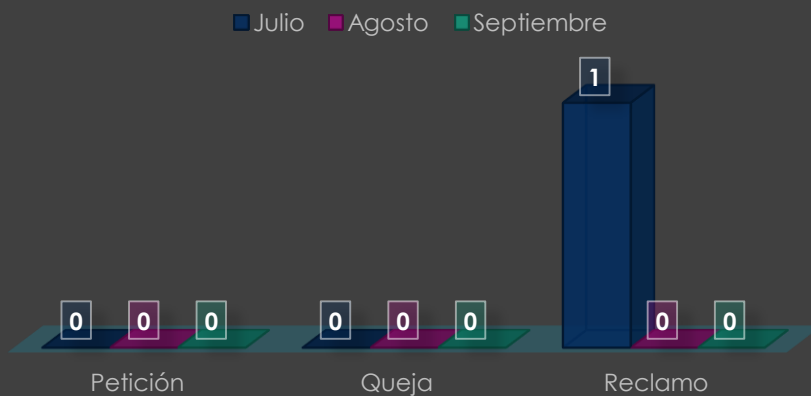
"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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

Durante el tercer trimestre de 2025 en el mes de julio se presentó 1 reclamo por alto valor facturado, en los meses de agosto y septiembre no se presentó ninguna PQR. En ninguno de los 3 meses ninguna de las PQRs se trasladó a una tercera entidad.



CANTIDAD POR TIPOLOGÍA DE PQRS



TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS

