



"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.

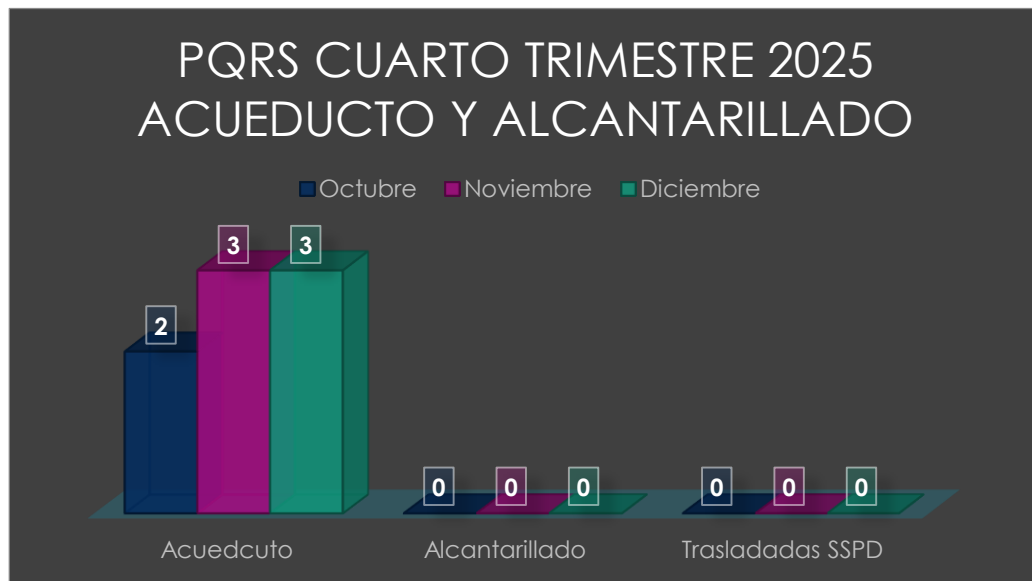
El presente informe corresponde a la cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de atención al usuario del servicio público de Acueducto y Alcantarillado en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de agosto de 2025, con el fin de determinar la oportunidad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

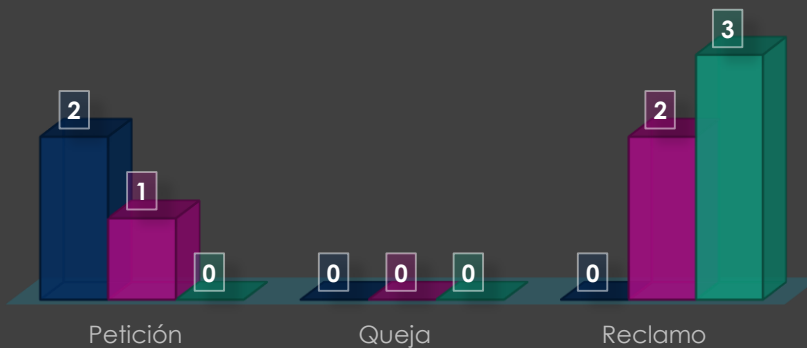
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS		
					0 A 5	6 A 10	11 A 15
Octubre	2	0	0	2		1	1
Noviembre	1	0	2	3		3	
Diciembre	0	0	3	3	2	1	

Durante el cuarto trimestre de 2025 en total 8 PQRs, en octubre se presentaron 2 peticiones por instalación de nueva red de acueducto, en noviembre se presentaron 2 reclamos por alto consumo y una petición por instalación; en el mes de diciembre se presentaron 3 reclamos por alto consumo. En ninguno de los 3 meses se presentaron quejas y ninguna de las PQRs se trasladó a una tercera entidad.



CANTIDAD POR TIPOLOGÍAS DE PQRS

■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre



TIEMPO DE RESPUESTAS EN DÍAS

■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

