

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.

JULIO 2026

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.

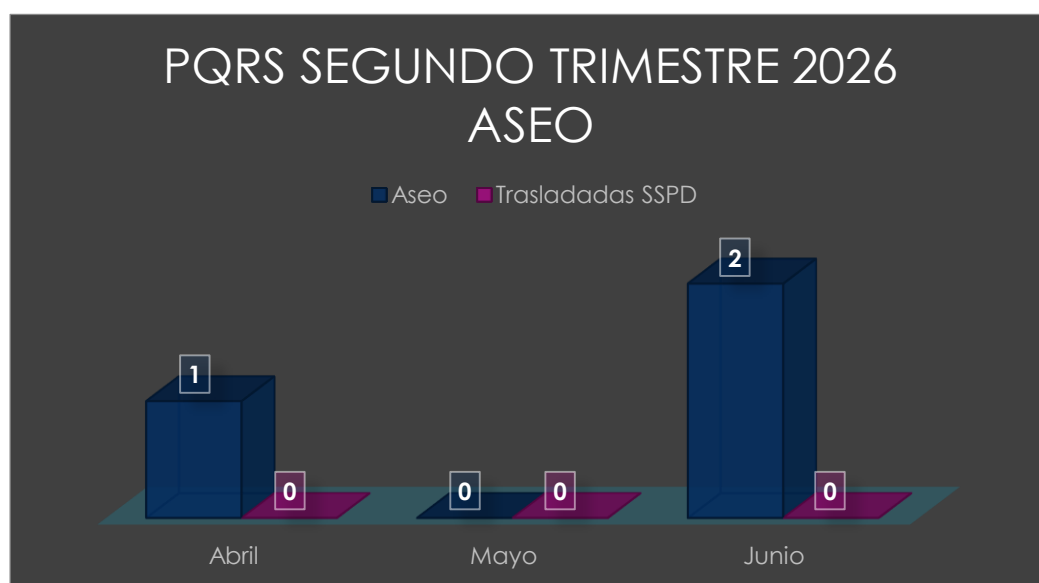
El presente informe corresponde a la cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y atendidas por el área de atención al usuario del servicio público de Acueducto y Alcantarillado en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de agosto de 2025, con el fin de determinar la oportunidad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

Reglamentado por la LEY 1755 DE 2015

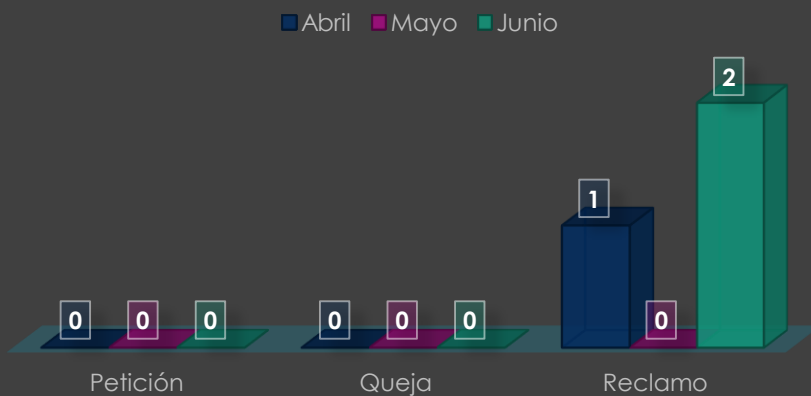
"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS		
					0 A 5	6 A 10	11 A 15
Abril	0	0	1	1	0	0	1
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	2	2	0	0	2

Durante el segundo trimestre de 2026 en el mes de abril se presentó 1 reclamo por no aplicación a porcentaje del subsidio en el cobro de la tarifa de ase, en el mes de mayo no hubo ninguna PQR y en el mes de junio se presentaron 2 reclamos por no aplicación al subsidio en el cobro de la tarifa de aseo. En este trimestre no se trasladó ninguna PQRs a una tercera entidad.



CANTIDAD POR TIPOLOGÍA DE PQRS



TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS

