

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2021				ACUEDUCTO 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	217	241	458	PETICIONES	1148	499	1647	-72%
QUEJAS	58	54	112	QUEJAS	87	86	173	-35%
RECLAMOS	87	83	170	RECLAMOS	110	127	237	-28%
TOTAL PQR'S	362	378	740	TOTAL PQR'S	1345	712	2057	-64%

ALCANTARILLADO 2021				ALCANTARILLADO 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	50	33	83	PETICIONES	63	51	114	-27%
QUEJAS	13	2	15	QUEJAS	4	5	9	67%
RECLAMOS	2	2	4	RECLAMOS	3	4	7	-43%
TOTAL PQR'S	65	37	102	TOTAL PQR'S	70	60	130	78%

ASEO 2021				ASEO 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	108	94	202	PETICIONES	239	195	434	-53%
QUEJAS	0	0	0	QUEJAS	0	1	1	0%
RECLAMOS	2	7	9	RECLAMOS	10	9	19	-53%
TOTAL PQR'S	110	101	211	TOTAL PQR'S	249	205	454	-54%

TOTAL AAA 2021				TOTAL AAA 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	375	368	743	PETICIONES	1450	745	2195	-66%
QUEJAS	71	56	127	QUEJAS	91	92	183	-31%
RECLAMOS	91	92	183	RECLAMOS	123	140	263	-30%
TOTAL PQR'S	537	516	1053	TOTAL PQR'S	1664	977	2641	-60%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2021				Requerimientos trasladados a otra entidad 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	PETICIONES	0	0	0	

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2021				Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2020				
TIPOLOGIA	ene-21	feb-21	TOTAL	TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	PETICIONES	0	0	0	

ANÁLISIS GENERAL

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta 11 días. Por su parte los reclamos un promedio de 13 días.

Entre los meses de enero a febrero del 2021 vs los meses de enero a febrero del 2020, las PQR's presentaron una disminución del 60% así:

En el servicio de acueducto las peticiones presentan una disminución del 72%, las quejas presentan una disminución del 35% y los reclamos disminuyeron un 28%. Las peticiones disminuyeron por reinstalaciones (la resolución 911 de 2020 estableció la no suspensión del servicio a los residenciales), venta de agua en carrotanque y financiaciones. Por su parte, las quejas por la causal no llegan agua y fuga de agua potable; los reclamos por la causal inconformidad en el consumo facturado

En alcantarillado las peticiones disminuyeron un 27%, las quejas presentan un aumento del 67% y los reclamos presentan una disminución del 43%. Las peticiones disminuyeron por la causal financiación. Las quejas aumentaron en la causal rebosamiento por situaciones que se presentan en algunos puntos de la ciudad y que pese a los mantenimientos con el vector no se logran controlar; los reclamos en cobro por servicio no prestado e inconformidad con el vertimiento facturado.

Para el servicio de aseo las peticiones disminuyeron un 53%, las quejas disminuyen en un 100% y los reclamos presentaron una disminución del 53%. Las peticiones disminuyeron por las solicitudes de financiación; no se presentaron quejas por el servicio, en razón al cumplimiento en el horario de la recolección y la disminución de los reclamos obedece a las causales inconformidad con el consumo producido e inconformidad relacionada con el aforo.

En el presente año no se ha dado traslado de requerimientos a otra entidad y tampoco se ha negado información.