

## INFORME DE PQR POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

### ACUEDUCTO

TIPOLOGÍA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
PETICIONES	245	262	432	170	257	157	207	203	143	562	265	286	3.189
QUEJAS	39	27	41	36	41	28	43	30	34	63	39	63	484
RECLAMOS	95	76	63	113	89	57	40	80	74	82	81	95	945
<b>TOTAL PQR</b>	<b>379</b>	<b>365</b>	<b>536</b>	<b>319</b>	<b>387</b>	<b>242</b>	<b>290</b>	<b>313</b>	<b>251</b>	<b>707</b>	<b>385</b>	<b>444</b>	<b>4.618</b>

### ALCANTARILLADO

TIPOLOGÍA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
PETICIONES	27	38	22	37	35	37	44	33	24	54	45	30	426
QUEJAS	5	8	5	8	5	6	9	4	6	4	4	2	66
RECLAMOS	8	5	7	3	7	2	4	3	7	9	3	7	65
<b>TOTAL PQR</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>67</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>557</b>

### ASEO

TIPOLOGÍA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
PETICIONES	91	116	112	109	108	88	124	105	115	153	139	193	1.453
QUEJAS	1	-	3	2	1	2	1	2	2	-	-	-	14
RECLAMOS	18	14	16	14	10	14	7	11	10	20	16	6	156
<b>TOTAL PQR</b>	<b>110</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>125</b>	<b>119</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>118</b>	<b>127</b>	<b>173</b>	<b>155</b>	<b>199</b>	<b>1.623</b>

### TOTAL AAA

TIPOLOGÍA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	TOTAL
PETICIONES	363	416	566	316	400	282	375	341	282	769	449	509	5.068
QUEJAS	45	35	49	46	47	36	53	36	42	67	43	65	564
RECLAMOS	121	95	86	130	106	73	51	94	91	111	100	108	1.166
<b>TOTAL PQR</b>	<b>529</b>	<b>546</b>	<b>701</b>	<b>492</b>	<b>553</b>	<b>391</b>	<b>479</b>	<b>471</b>	<b>415</b>	<b>947</b>	<b>592</b>	<b>682</b>	<b>6.798</b>

\*\* Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta de 9 días; por su parte, los reclamos un promedio de 11 días

Entre los meses de enero a diciembre de 2017 vs enero a diciembre 2018, las PQR presentaron una disminución del 6%, así:

En el servicio de acueducto las peticiones presentan una disminución del 14% las quejas presentan un incremento del 9% y los reclamos disminuyeron en un 4%. la disminución de las peticiones obedecen a las financiaciones . Las quejas se incrementaron producto de la tipología fuga de agua potable. Los reclamos presentan una disminución en comparación al año anterior con la tipología inconformidad con el consumo producido.

En alcantarillado las peticiones presentan un incremento del 25%, las quejas presentan un incremento del 32% y los reclamos disminuyeron en un 32%. Las peticiones de alcantarillado presentan un incremento lo que obedece a las financiaciones y conexión de alcantarillado. Las quejas presentan un incremento producto de la tipología alcantarillado rebosando, la disminución de los reclamos obedece a la tipología por cobro por servicio no prestado.

Para el servicio de aseo las peticiones presentan un incremento del 3%, las quejas presentan un incremento del 50% y los reclamos presentan una disminución del 21%. Las peticiones presentan un incremento con la tipología financiación, Las Queja se incrementaron producto de la falla de prestación del servicio por continuidad - el carro recolector no recogió la basura. La disminución de los reclamos obedece a la tipología cobro por servicio no prestado y cobro múltiple.