

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO				
ACUEDUCTO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL
PETICIONES	599			599
QUEJAS	104			104
RECLAMOS	138			138
TOTAL PQR'S	841			841
ALCANTARILLADO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL
PETICIONES	53			53
QUEJAS	8			8
RECLAMOS	6			6
TOTAL PQR'S	67			67
ASEO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL
PETICIONES	195			195
QUEJAS	0			0
RECLAMOS	5			5
TOTAL PQR'S	200			200
TOTAL AAA 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL
PETICIONES	847			847
QUEJAS	112			112
RECLAMOS	149			149
TOTAL PQR'S	1108			1108

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO					
ACUEDUCTO 2023					
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	Variación
PETICIONES	299			299	100%
QUEJAS	78			78	33%
RECLAMOS	146			146	-5%
TOTAL PQR'S	523			523	61%
ALCANTARILLADO 2023					
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	
PETICIONES	56			56	-5%
QUEJAS	3			3	167%
RECLAMOS	5			5	20%
TOTAL PQR'S	64			64	5%
ASEO 2023					
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	
PETICIONES	168			168	16%
QUEJAS	1			1	-100%
RECLAMOS	1			1	400%
TOTAL PQR'S	170			170	18%
TOTAL AAA 2023					
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	
PETICIONES	523			523	62%
QUEJAS	82			82	37%
RECLAMOS	152			152	-2%
TOTAL PQR'S	757			757	46%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO							
Requerimientos trasladados a otra entidad 2024			Requerimientos trasladados a otra entidad 2023				
TIPOLOGIA	ene		TOTAL	TIPOLOGIA	ene	TOTAL	Variación
PETICIONES	0		0	PETICIONES	0	0	0%
las que se				Solicitudes en las que se negó el acceso a la información			
TIPOLOGIA	ene		TOTAL	TIPOLOGIA	ene	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 8 días y los reclamos con un promedio de 9 días.

Entre el mes de enero del 2024 vs el mes de enero del 2023, las PQR's presentaron un aumento del 46% así:

En el servicio de acueducto, las peticiones aumentaron un 100%, de acuerdo al proceso de financiación, venta en agua en bloque, viabilidad del servicio, verificación de prestación del servicio y trabajos técnicos. Las quejas aumentaron un 33%, de acuerdo a las causales no llega el agua, agua llega con poca presión, calidad del agua y entrega inoportuna o no entrega de la factura. Los reclamos disminuyeron un 5%, por la causal, inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de alcantarillado, las peticiones disminuyeron un 5%, de acuerdo a procesos de financiación y viabilidad del servicio. Las quejas aumentaron un 167%, conforme a las causales rebosamiento de alcantarillado y alcantarilla tapada. Los reclamos aumentaron un 20%, debido a la causal inconformidad con el consumo o producción facturada.

Para el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 16%, debido a las causales, procesos de financiación y recolección especial. las quejas presentan una disminución del 100%, debido a la causal, el carro no ha pasado por el sector. Los reclamos un aumentaron 400% de acuerdo a las causales, cobros desconocidos y cobros por servicios no prestados.

En el presente año a la fecha no se ha reportado traslados a otras entidades por competencia y no se han negado solicitudes de información