

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL
PETICIONES	599	412		1011
QUEJAS	104	86		190
RECLAMOS	138	110		248
TOTAL PQR'S	841	608		1449
ALCANTARILLADO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL
PETICIONES	53	46		99
QUEJAS	8	11		19
RECLAMOS	6	3		9
TOTAL PQR'S	67	60		127
ASEO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL
PETICIONES	195	166		361
QUEJAS	0	0		0
RECLAMOS	5	0		5
TOTAL PQR'S	200	166		366
TOTAL AAA 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL
PETICIONES	847	624		1471
QUEJAS	112	97		209
RECLAMOS	149	113		262
TOTAL PQR'S	1108	834		1942

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317		616	64%
QUEJAS	78	91		169	12%
RECLAMOS	146	233		379	-35%
TOTAL PQR'S	523	641		1164	24%
ALCANTARILLADO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL	
PETICIONES	56	52		108	-8%
QUEJAS	3	5		8	138%
RECLAMOS	5	7		12	-25%
TOTAL PQR'S	64	64		128	-1%
ASEO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL	
PETICIONES	168	169		337	7%
QUEJAS	1	0		1	-100%
RECLAMOS	1	4		5	0%
TOTAL PQR'S	170	173		343	7%
TOTAL AAA 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB		TOTAL	
PETICIONES	523	538		1061	39%
QUEJAS	82	96		178	17%
RECLAMOS	152	244		396	-34%
TOTAL PQR'S	757	878		1635	19%

Análisis general:

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta 9 días. Por su parte los reclamos un promedio de 9 días.

Entre el mes de febrero del 2024 vs el mes de febrero del 2023, las PQR's presentaron un aumento del 19% así:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 64%, de acuerdo al proceso de financiación, venta en agua en bloque, viabilidad del servicio e instalación de acometida. Las quejas aumentaron un 12%, de acuerdo a las causales no llega el agua, entrega inoportuna o no entrega de la factura, robo de medidor, cambio de medidor o equipo de medida y llega el agua en mal estado. Los reclamos disminuyeron un 35%, por la causal, inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por servicios no prestados y cobros múltiples.

En el servicio de alcantarillado las peticiones disminuyeron un 8%, en las tipologías de financiación y trabajos técnicos. Las quejas aumentaron un 138%, por la causales rebosamiento de alcantarillado. Los reclamos disminuyeron un 25%, debido a la causal cobros por servicios no prestados.

Para el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 7%, debido a las causales, procesos de financiación y solicitud de aforo. Las quejas presentan una disminución del 100%, debido a la causal el carro no ha pasado por el Sector. Los reclamos no presentan variación debido al mejoramiento en la prestación del servicio de aseo.

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