

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	599	411	175	1185
QUEJAS	104	86	68	258
RECLAMOS	138	110	96	344
TOTAL PQR'S	841	607	339	1787

ALCANTARILLADO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	131
QUEJAS	8	11	1	20
RECLAMOS	6	3	6	15
TOTAL PQR'S	67	60	39	166

ASEO 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	476
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	5	0	6	11
TOTAL PQR'S	200	166	121	487

TOTAL AAA 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	847	623	322	1792
QUEJAS	112	97	69	278
RECLAMOS	149	113	108	370
TOTAL PQR'S	1108	833	499	2440

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	874	36%
QUEJAS	78	91	78	247	4%
RECLAMOS	146	233	147	526	-35%
TOTAL PQR'S	523	641	483	1647	9%

ALCANTARILLADO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	152	-14%
QUEJAS	3	5	7	15	33%
RECLAMOS	5	7	6	18	-17%
TOTAL PQR'S	64	64	57	185	-10%

ASEO 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	481	-1%
QUEJAS	1	0	0	1	-100%
RECLAMOS	1	4	2	7	57%
TOTAL PQR'S	170	173	146	489	0%

TOTAL AAA 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	1507	19%
QUEJAS	82	96	85	263	6%
RECLAMOS	152	244	155	551	-33%
TOTAL PQR'S	757	878	686	2321	5%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	2

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0%

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2024				
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2023					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0%

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 marzo del 2024 vs el mes de marzo del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 5% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron 36%, de acuerdo, a las instalaciones por acometida de acueducto y terminación del contrato. Las quejas aumentaron 4%, de acuerdo a las causales entrega inoportuna o no entrega de la factura y el agua llega con poca presión. Los reclamos disminuyeron 35% asociada la causal inconformidad con el aforo.

En el servicio de alcantarillado las peticiones disminuyeron 14%, de acuerdo a procesos de financiación y trabajos técnicos. Las quejas aumentaron 33%, asociada a la tipología alcantarillado tapado. Los reclamos disminuyeron 17%, asociado a la tipología inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de aseo las peticiones presentan disminuyeron 1%, 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 presentan aumento del 57%. debido a la causal Inconformidad relacionada con el aforo e inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el presente año a la fecha se han presentado 2 traslados a otras entidades por competencia y no se han negado solicitudes de información.