

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO					
ACUEDUCTO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	1479
QUEJAS	104	86	68	59	317
RECLAMOS	138	110	96	136	480
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	2276
ALCANTARILLADO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	209
QUEJAS	8	11	1	6	26
RECLAMOS	6	3	6	5	20
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	255
ASEO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	659
QUEJAS	0	0	0	0	0
RECLAMOS	5	0	6	2	13
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	672
TOTAL AAA 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	2347
QUEJAS	112	97	69	65	343
RECLAMOS	149	113	108	143	513
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	3203

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO						
ACUEDUCTO 2023						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	1113	33%
QUEJAS	78	91	78	70	317	0%
RECLAMOS	146	233	147	106	632	-24%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	2062	10%
ALCANTARILLADO 2023						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	36	188	11%
QUEJAS	3	5	7	7	22	18%
RECLAMOS	5	7	6	2	20	0%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	230	11%
ASEO 2023						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	138	619	6%
QUEJAS	1	0	0	0	1	-100%
RECLAMOS	1	4	2	1	8	63%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	628	7%
TOTAL AAA 2023						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	413	1920	22%
QUEJAS	82	96	85	77	340	1%
RECLAMOS	152	244	155	109	660	-22%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	2920	10%

**INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO**

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

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

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

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2023						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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 Abril del 2024 vs el mes de Abril del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 10% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron 33%, de acuerdo a las instalaciones por acometida de acueducto y Venta de agua en bloque. Las quejas no presenta variación es decir obtuvieron 0%, Se resalta el buen trabajo que se ha estado realizando en rebajar los índices de PQR por calidad de prestación del servicio. Los reclamos disminuyeron 24% asociada la causal Cobro por consumos dejados de facturar o recuperar.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 11%, asociado a la causal de financiación. Las quejas aumentaron 18%, asociada a a causar rebosamiento de alcantarillado de acuerdo al acumulado que lleva durante al año. Los reclamos no presentan novedad presentando un 0%, donde nuevamente se resalta el buen trabajo que se ha estado realizando en rebajar los índices de PQR por calidad de prestación del servicio.

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 6%, debido a las causales, procesos de financiación y Predio deshabitado. Las quejas presentan una disminución del 100%, debido a la causal, el carro no ha pasado por el Sector. Los reclamos presentan aumento del 63%. debido a la causal cobros por servicios no prestados.

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.