

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO						
ACUEDUCTO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	1745
QUEJAS	104	86	68	59	46	363
RECLAMOS	138	110	96	136	101	581
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	2689
ALCANTARILLADO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	269
QUEJAS	8	11	1	6	5	31
RECLAMOS	6	3	6	5	6	26
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	326
ASEO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	829
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	5	0	6	2	1	14
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	843
TOTAL AAA 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	2843
QUEJAS	112	97	69	65	51	394
RECLAMOS	149	113	108	143	108	621
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	3858

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO							
ACUEDUCTO 2023							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	1370	27%
QUEJAS	78	91	78	70	94	411	-12%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	832	-30%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	2613	3%
ALCANTARILLADO 2023							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	36	29	217	24%
QUEJAS	3	5	7	7	8	30	3%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	27	-4%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	274	19%
ASEO 2023							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	138	107	726	14%
QUEJAS	1	0	0	0	1	2	-100%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	11	27%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	739	14%
TOTAL AAA 2023							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	413	393	2313	23%
QUEJAS	82	96	85	77	103	443	-11%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	870	-29%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	3626	6%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

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

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

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

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2023							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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 Mayo del 2024 vs el mes de Mayo del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 6% de la siguiente manera:

ACUEDUCTO: las peticiones aumentaron en un 27%, por las causales de instalaciones por acometida de acueducto y trabajos técnicos. Las quejas disminuyeron un 12%, de acuerdo a las causales fuga de agua potable, no llega el suministro de agua y agua llega con poca presión. Los reclamos disminuyeron un 30% asociado a la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro por servicio no prestado.

ALCANTARILLADO: las peticiones aumentaron un 24%, asociado a la causal de financiación. Las quejas aumentaron 3%, asociada a a causar Inconformidad con trabajos. Los reclamos disminuyeron un 04% de acuerdo a la causal Cobro por servicio no prestado/ no posee el servicio.

ASEO: las peticiones presentan un aumento de 14%, 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 27%. 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.