

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	263	287	177	238	322	3144
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	67	103	85	71	78	68	938
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	122	114	149	136	146	1768
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	439	488	486	397	452	536	5850

ALCANTARILLADO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	30	32	25	39	35	434
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	11	6	10	4	0	69
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	4	5	3	5	3	60
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	36	45	43	38	48	38	563

ASEO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	116	107	143	96	141	116	1559
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	6	4	6	1	0	31
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	116	113	147	102	142	116	1592

TOTAL AAA 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	410	400	462	298	418	473	5137
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	70	114	91	81	82	68	1009
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	132	123	158	142	149	1859
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	591	646	676	537	642	690	8005

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	230	294	378	195	228	171	159	226	167	205	208	219	2680
QUEJAS	87	72	82	64	84	67	72	87	56	86	88	69	914
RECLAMOS	49	98	123	80	117	137	116	154	140	123	180	123	1440
TOTAL PQR'S	366	464	583	339	429	375	347	467	363	414	476	411	5034

ALCANTARILLADO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	52	36	126	43	40	54	33	26	36	36	28	31	541
QUEJAS	8	8	3	1	4	3	9	5	8	4	7	10	70
RECLAMOS	1	4	6	1	1	5	1	5	4	3	1	7	39
TOTAL PQR'S	61	48	135	45	45	62	43	36	48	43	36	48	650

ASEO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	184	155	232	134	118	139	113	94	120	114	103	121	1627
QUEJAS	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	4
RECLAMOS	5	4	2	2	1	4	4	5	3	4	4	3	41
TOTAL PQR'S	189	159	234	136	119	145	118	99	123	119	107	124	1672

TOTAL AAA 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	466	485	736	372	386	364	305	346	323	355	339	371	4848
QUEJAS	95	80	85	65	88	72	82	92	64	91	95	79	988
RECLAMOS	55	106	131	83	119	146	121	164	147	130	185	133	1520
TOTAL PQR'S	616	671	952	520	593	582	508	602	534	576	619	583	7356

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Requerimientos trasladados a otra entidad 2022

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUINO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTU	NOVI	DIC	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Análisis general:

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales donde las quejas y los reclamos registraron un promedio de tiempo de respuesta de 9 días.

Entre el mes de diciembre del 2023 y el mes de diciembre del año 2022, las PQR's presentaron un aumento del 9% así:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 17%, debido a las causales de venta de agua en bloque, instalación de acometida , viabilidad del servicio y financiaciones. Las quejas presentaron un aumento del 3% asociada a las causales fuga de agua potable, no llega agua y poca presión . Los reclamos aumentaron un 23% por la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobro multiple.

En el servicio de alcantarillado las peticiones disminuyeron un 20%, de acuerdo a la causal viabilidad del servicio. Las quejas disminuyeron un 1% asociado a la causal rebosamiento de alcantarillado. Los reclamos que aumentaron el 54% debido a la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de aseo las peticiones disminuyó un 4% asociada a la causal predio deshabitado y financiación. Las quejas presentan disminucion del 50% debido a que se está operando el servicio cumpliendo con los horarios y rutas de recolección. Los reclamos disminuyeron un 24% debido a la causal Inconformidad relacionada con el aforo.

En lo transcurrido del año 2023 se ha presentado 1 traslado a otra entidad por competencia y no se han negado solicitudes de información.