

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO							
<b>ACUEDUCTO 2024</b>							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	2078
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	438
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	679
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	3195
<b>ALCANTARILLADO 2024</b>							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	319
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	35
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	28
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	382
<b>ASEO 2024</b>							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	1003
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	15
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	1018
<b>TOTAL AAA 2024</b>							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	3400
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	473
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	722
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	4595

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO								
<b>ACUEDUCTO 2023</b>								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	1590	31%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	466	-6%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	996	-32%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	3052	5%
<b>ALCANTARILLADO 2023</b>								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	246	30%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	35	0%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	34	-18%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	315	21%
<b>ASEO 2023</b>								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	840	19%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	2	-100%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	14	7%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	856	19%
<b>TOTAL AAA 2023</b>								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	2676	27%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	503	-6%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	1044	-31%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	4223	9%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO							
<b>Requerimientos trasladados a otra entidad 2024</b>							
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	0	1	3

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO								
<b>Requerimientos trasladados a otra entidad 2023</b>								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	-100%

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

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2023								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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 Junio del 2024 vs el mes de Junio del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 9% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 31%, debido a causales como : intalación de acometida de acueducto, viabilidad del servicio, trabajos tecnicos y venta de agua en bloque . Las quejas disminuyeron un 6%, de acuerdo de acuerdo a las causales robo de medidor, resane pendiente por instalacion de medidor. Los reclamos disminuyeron en un 32% asociado a la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro por servicio no prestado.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 30%, asociado a las causales de financiación, instalacion de acometida de alcantarillado. Las quejas no presentan variacion, obteniendo un 0%, donde se destaca el buen trabajo que se ha estado realizando en rebajar los indices de PQR por calidad de prestacion del servicio . Los reclamos disminuyeron un 18% de acuerdo a la causal Cobro por servicio no prestado e Inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 19%, 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 7%. debido a la causal clase de uso incorrecto.

En el presente año a la fecha se han presentado 3 traslados a otras entidades por competencia y no se han negado solicitudes de información.