

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	2435
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	518
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	806
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	564	3759

ALCANTARILLADO 2024								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	357
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	42
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	34
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	51	433

ASEO 2024								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	1160
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	18
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	160	1178

TOTAL AAA 2024								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	3952
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	560
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	858
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	775	5370

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	1857	31%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	69	535	-3%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	1101	-27%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	441	3493	8%

ALCANTARILLADO 2023									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	273	31%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	38	11%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	40	-15%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	36	351	23%

ASEO 2023									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	115	955	21%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	2	-100%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	14	29%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	115	971	21%

TOTAL AAA 2023									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	409	3085	28%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	72	575	-3%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	1155	-26%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	592	4815	12%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2024								
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	0	1	0	3

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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	JULIO	TOTAL
PETICIONES	0	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	JULIO	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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 Julio del 2024 vs el mes de Julio del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 12% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 31%, de acuerdo a las instalaciones por acometida de acueducto, fin ncitaciones y trabajos técnicos. Las quejas disminuyeron un 3%, de acuerdo de acuerdo a las causales robo de medidor y agua llega con poca presión. Los reclamos disminuyeron 27% asociado a la causal cobros de consumo registrados por medidor de otro predio.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 31%, asociado a las causales de financiación, instalacion de acometida de alcantarillado. Las quejas aumentaron un 11% de acuerdo asociado a las causal, rebosamiento de alcantarillado. Los reclamos disminuyeron un 15% de acuerdo a la causal, Inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 21%, debido a las causales, procesos de financiación y Predio deshabitado. Las quejas presentan una disminución del 100%, de bido a la causal, el carro no ha pasado por el Sector. Los reclamos presentan aumento del 29%. debido a la causal cobros multiples, cobros por servicios no prestado, Inconformidad con el consumo o produccion en la factura.

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.