

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO									
ACUEDUCTO 2024									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	2743
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	574
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	887
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	564	445	4204
ALCANTARILLADO 2024									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	437
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	45
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	43
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	51	92	525
ASEO 2024									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	1368
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	2
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	18
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	160	210	1388
TOTAL AAA 2024									
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	4548
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	621
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	948
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	775	747	6117

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO										
ACUEDUCTO 2023										
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	263	2120	29%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	69	103	638	-10%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	122	1223	-27%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	441	488	3981	6%
ALCANTARILLADO 2023										
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	30	303	44%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	11	49	-8%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	4	44	-2%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	36	45	396	33%
ASEO 2023										
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	115	107	1062	29%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	6	20	-10%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	115	113	1084	28%
TOTAL AAA 2023										
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	409	400	3485	31%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	72	114	689	-10%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	132	1287	-26%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	592	646	5461	12%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

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

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

Análisis general:

Se mantiene el cumplimiento normativo en la atención de las PQRs, toda vez que se cumple con la carga impuesta por la ley, en materia de atención y notificación.

Entre el mes de Agosto del 2024 vs el mes de Agosto del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 12% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 29%, lo cual se encuentra asociado a casuales como instalaciones por acometida de acueducto, financiaciones y trabajos técnicos, por su parte las quejas disminuyeron un 10%, lo cual se encuentra asociado a las causales robo de medidor, agua llega con poca presión y no llega agua. Los reclamos disminuyeron 27% asociado a las causales cobros de consumo registrados por medidor de otro predio, Inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro desconocido.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 44%, asociado a las causales de financiación, instalación de acometida de alcantarillado, las quejas disminuyeron un 8% asociado a la causal, rebosamiento de alcantarillado, mientras que los reclamos disminuyeron en un 2% de acuerdo a la causal, inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 29%, debido a las causales de financiación y Predio deshabitado, por su parte las quejas no presentan variación pues a la misma fecha del año 2023 se habían recibido igual número de quejas, mientras que los reclamos disminuyeron en un 10%, esto asociado a las causales de cobros múltiples, cobros por servicios no prestado, Inconformidad con el consumo o producción 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.