INFORME DE PQR`S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	248	2991
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	638
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	960
TOTAL PQR'S	**841**	**608**	**339**	**488**	**413**	**506**	**564**	**445**	**385**	**4589**

ALCANTARILLADO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	476
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	51
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	49
TOTAL PQR'S	**67**	**60**	**39**	**89**	**71**	**56**	**51**	**92**	**51**	**576**

ASEO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	1535
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	2	20
TOTAL PQR'S	**200**	**166**	**121**	**185**	**171**	**175**	**160**	**210**	**169**	**1557**

TOTAL AAA 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	5002
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	691
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	1029
TOTAL PQR'S	**1108**	**834**	**499**	**762**	**655**	**737**	**775**	**747**	**605**	**6722**

INFORME DE PQR`S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	263	287	2407	24%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	69	103	85	723	-12%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	122	114	1337	-28%
TOTAL PQR'S	**523**	**641**	**483**	**415**	**551**	**439**	**441**	**488**	**486**	**4467**	3%

ALCANTARILLADO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	30	32	335	42%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	11	6	55	-7%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	4	5	49	0%
TOTAL PQR'S	**64**	**64**	**57**	**45**	**44**	**41**	**36**	**45**	**43**	**439**	31%

ASEO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	115	107	143	1205	27%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	6	4	24	-17%
TOTAL PQR'S	**170**	**173**	**146**	**139**	**111**	**117**	**115**	**113**	**147**	**1231**	26%

TOTAL AAA 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	409	400	462	**3947**	27%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	72	114	91	**780**	-11%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	132	123	**1410**	-27%
TOTAL PQR'S	**757**	**878**	**686**	**599**	**706**	**597**	**592**	**646**	**676**	**6137**	10%

INFORME DE PQR`S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL
PETICIONES	0	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	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	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 respuesta9 días. Por su parte los reclamos un promedio de 9 días.

Entre el mes de Septiembre del 2024 vs el mes de Septiembre del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 9% de la siguientemanera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 24%, por las causales de: financiación y verificación de prestación del servicio. Las quejas disminuyeron un 12%, por las causales agua llega con poca presion y no llega el agua. Los reclamos disminuyeron 28% lo cual se encuentra asociado a las causales de inconformidad con el consumo o producción facturada, cobro por servicio no prestado.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 41%, asociado a lacausal de financiación. Las quejas disminuyeron un 7% por la causal rebosamiento de alcantarillado.Mientras que los reclamos no presentan variación.

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumentode 27%, debido a las causales de predio deshabitado y financiaciones. Las quejas no presentan variación. Los reclamos disminuyeron en un 17%. debido a la causal cobros muiltiples.

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