

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024											
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	248	282	3273
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	63	701
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	102	1062
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	564	445	385	447	5036

ALCANTARILLADO 2024											
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	40	516
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	8	59
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	4	53
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	51	92	51	52	628

ASEO 2024											
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	198	1733
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	2	2	22
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	160	210	169	200	1757

TOTAL AAA 2024											
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	520	5522
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	71	762
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	108	1137
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	775	747	605	699	7421

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023												
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	263	287	177	2584	27%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	69	103	85	71	794	-12%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	122	114	149	1486	-29%
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	441	488	486	397	4864	4%

ALCANTARILLADO 2023												
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	30	32	25	360	43%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	11	6	10	65	-9%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	4	5	3	52	2%
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	36	45	43	38	477	32%

ASEO 2023												
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	115	107	143	95	1300	33%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	6	4	6	30	-27%
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	115	113	147	101	1332	32%

TOTAL AAA 2023												
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	409	400	462	297	4244	30%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	72	114	91	81	861	-11%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	132	123	158	1568	-27%
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	592	646	676	536	6673	11%

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.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023												
TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPTIEM.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	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.	OCTUBR.	TOTAL
PETICIONES	0	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.	OCTUBR.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Análisis general:

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales y notificados a los usuarios en debida forma, dando cumplimiento a las disposiciones normativas que regulan la materia. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta 9 días. Por su parte los reclamos un promedio de 9 días, al igual que las peticiones

Entre el mes de Octubre del 2024 vs el mes de Octubre del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 11% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 27%, por las causales de: financiación, instalación de acometida de acueducto, venta de agua en bloque,. Las quejas disminuyeron un 12%, asociado esto a a causales como fuga de agua potable y no llega el agua. Por su parte los reclamos disminuyeron en un 29% lo cual se encuentra asociado a las causales de inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro múltiple.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 43%, asociado a la causal de financiación. Las quejas disminuyeron un 9% por la causal rebosamiento de alcantarillado. Mientras que los reclamos aumentaron en un 2%, debido a la causal, cobro por servicio no prestado/ no posee el servicio.

Trandandose del servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 33%, debido a las causales de predio deshabitado y financiaciones. Las quejas no presentan variación. Los reclamos disminuyeron en un 27% relacionado con las causales de cobro por servicio no prestado y 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 informacion.