INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	248	282	338	250	3861
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	63	86	31	818
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	102	75	20	1157
TOTAL PQR'S	**841**	**608**	**339**	**488**	**413**	**506**	**564**	**445**	**385**	**447**	**499**	**301**	**5836**

ALCANTARILLADO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	40	47	24	587
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	8	2	2	63
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	4	3	0	56
TOTAL PQR'S	**67**	**60**	**39**	**89**	**71**	**56**	**51**	**92**	**51**	**52**	**52**	**26**	**706**

ASEO 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	198	155	93	1981
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	2	2	0	2	24
TOTAL PQR'S	**200**	**166**	**121**	**185**	**171**	**175**	**160**	**210**	**169**	**200**	**155**	**95**	**2007**

TOTAL AAA 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	520	540	367	6429
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	71	88	33	883
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	108	78	22	1237
TOTAL PQR'S	**1108**	**834**	**499**	**762**	**655**	**737**	**775**	**747**	**605**	**699**	**706**	**422**	**8549**

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	267	263	287	177	238	322	3144	23%
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	69	103	85	71	78	68	940	-13%
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	105	122	114	149	136	146	1768	-35%
TOTAL PQR'S	**523**	**641**	**483**	**415**	**551**	**439**	**441**	**488**	**486**	**397**	**452**	**536**	**5852**	0%

ALCANTARILLADO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL	
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	27	30	32	25	39	35	434	35%
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	3	11	6	10	4	0	69	-9%
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	6	4	5	3	5	3	60	-7%
TOTAL PQR'S	**64**	**64**	**57**	**45**	**44**	**41**	**36**	**45**	**43**	**38**	**48**	**38**	**563**	25%

ASEO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	115	107	143	95	141	116	1557	27%
QUEJAS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
RECLAMOS	1	4	2	1	3	3	0	6	4	6	1	0	31	-23%
TOTAL PQR'S	**170**	**173**	**146**	**139**	**111**	**117**	**115**	**113**	**147**	**101**	**142**	**116**	**1590**	26%

TOTAL AAA 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	409	400	462	297	418	473	**5135**	25%
QUEJAS	82	96	85	77	103	60	72	114	91	81	82	68	**1011**	-13%
RECLAMOS	152	244	155	109	210	174	111	132	123	158	142	149	**1859**	-33%
TOTAL PQR'S	**757**	**878**	**686**	**599**	**706**	**597**	**592**	**646**	**676**	**536**	**642**	**690**	**8005**	7%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2024

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	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.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	0	0	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.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Análisis general:

En conclusión, para el año 2024 se gestionaron un total de 8.549 peticiones, quejas y reclamos, garantizando respuestas, claras, oportunas y de fondo con un tiempo promedio de respuesta de 9 dias y que reflejan un incremento total del 7% en comparación al año 2023 en el cual se cerró con un total de 8.005 PQR.

Entre el mes de Diciembre del 2024 vs el mes de Diciembre del 2023, las PQRs presentaron un aumento del 7% de la siguiente manera:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 23%, por las causales de: financiación, verificación de prestación del servicio, venta de agua en bloque. Las quejas disminuyeron un 13%, por las causales de falla en la conexion del servicio, fuga por Reinstalación / suspensió . Por su parte los reclamos disminuyeron en un 35% asociado esto a las causales de inconformidad con el consumo o producción facturada y Cobro Múltiple.

En el servicio de alcantarillado las peticiones aumentaron un 35%, asociado a la causal de financiación. Las quejas disminuyeron en un 10% por la causal rebosamiento de alcantarillado, mientras que los reclamos disminuyeron en un 7%, asociado esto a la causal "cobro por servicio no prestado".

En el servicio de aseo las peticiones presentan un aumento de 27%, debido a las causales de financiaciones, Recolección Especial y predio deshabitado. Las quejas no presentan variación. Los reclamos disminuyeron en un 23% en razon a la causal Cobro múltiple.

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.