

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO					INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO				
ACUEDUCTO 2025					ACUEDUCTO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	TIPOLOGIA	ENE		TOTAL	Variación
PETICIONES	293			293	PETICIONES	599		599	-51%
QUEJAS	60			60	QUEJAS	104		104	-42%
RECLAMOS	49			49	RECLAMOS	138		138	-64%
TOTAL PQR'S	402			402	TOTAL PQR'S	841		841	-52%
ALCANTARILLADO 2025					ALCANTARILLADO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	TIPOLOGIA	ENE		TOTAL	
PETICIONES	30			30	PETICIONES	53		53	-43%
QUEJAS	5			5	QUEJAS	8		8	-38%
RECLAMOS	1			1	RECLAMOS	6		6	-83%
TOTAL PQR'S	36			36	TOTAL PQR'S	67		67	-46%
ASEO 2025					ASEO 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	TIPOLOGIA	ENE		TOTAL	
PETICIONES	172			172	PETICIONES	195		195	-12%
QUEJAS	0			0	QUEJAS	0		0	0%
RECLAMOS	3			3	RECLAMOS	5		5	-40%
TOTAL PQR'S	175			175	TOTAL PQR'S	200		200	-13%
TOTAL AAA 2025					TOTAL AAA 2024				
TIPOLOGIA	ENE			TOTAL	TIPOLOGIA	ENE		TOTAL	
PETICIONES	495			495	PETICIONES	847		847	-42%
QUEJAS	65			65	QUEJAS	112		112	-42%
RECLAMOS	53			53	RECLAMOS	149		149	-64%
TOTAL PQR'S	613			613	TOTAL PQR'S	1108		1108	-45%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO									
Requerimientos trasladados a otra entidad 2024					Requerimientos trasladados a otra entidad 2023				
TIPOLOGIA	ene			TOTAL	TIPOLOGIA	ene		TOTAL	Variación
PETICIONES	0			0	PETICIONES	0		0	0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2021					Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2020				
TIPOLOGIA	ene			TOTAL	TIPOLOGIA	ene		TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	PETICIONES	0	0	0	0%

Análisis general:

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales, garantizando respuestas oportunas y de fondo, debidamente notificadas. Las peticiones, quejas y reclamos registraron un tiempo promedio de respuesta de 7 días.

Comparando enero de 2025 con enero de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 45% en general, desglosada de la siguiente manera:

Servicio de acueducto:

Peticiones: Disminuyeron en un 51%, principalmente debido a causales como financiación, venta de agua en bloque y viabilidad del servicio.

Quejas: Se redujeron en un 42%, relacionadas con falta de suministro de agua, baja presión y calidad del agua.

Reclamos: Registraron una disminución del 64%, con causales como cobros desconocidos, consumo registrado por medidor de otro predio e inconformidad con el consumo o producción facturada.

Servicio de alcantarillado:

Peticiones: Disminuyeron en un 43%, principalmente por solicitudes de financiación e instalación del alcantarillado.

Quejas: Se redujeron en un 38%, asociadas a problemas de alcantarillado tapado y rebosamiento.

Reclamos: Presentaron una disminución del 83%, con causales como inconformidad con el consumo o producción facturada y cobros por un servicio no prestado o no disponible.

Servicio de aseo:

Peticiones: Disminuyeron en un 19%, principalmente por solicitudes de financiación.

Quejas: No presentaron variación y se mantienen en 0%.

Reclamos: Disminuyeron en un 40%, relacionados con cobros múltiples y cobros por servicios no prestados.

En lo que va del año, no se han reportado traslados de solicitudes a otras entidades por competencia ni se han negado solicitudes de información.