

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO					INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO					
ACUEDUCTO 2025					ACUEDUCTO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	Variación
PETICIONES	293	278		571	PETICIONES	599	412		1011	-44%
QUEJAS	60	50		110	QUEJAS	104	86		190	-42%
RECLAMOS	49	109		158	RECLAMOS	138	110		248	-36%
TOTAL PQR'S	402	437	0	839	TOTAL PQR'S	841	608	0	1449	-42%
ALCANTARILLADO 2025					ALCANTARILLADO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	
PETICIONES	30	35		65	PETICIONES	53	46		99	-34%
QUEJAS	5	2		7	QUEJAS	8	11		19	-63%
RECLAMOS	1	0		1	RECLAMOS	6	3		9	-89%
TOTAL PQR'S	36	37	0	73	TOTAL PQR'S	67	60	0	127	-43%
ASEO 2025					ASEO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	
PETICIONES	172	169		341	PETICIONES	195	166		361	-6%
QUEJAS	0	0		0	QUEJAS	0	0		0	0%
RECLAMOS	3	3		6	RECLAMOS	5	0		5	20%
TOTAL PQR'S	175	172	0	347	TOTAL PQR'S	200	166	0	366	-5%
TOTAL AAA 2025					TOTAL AAA 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ENE	FEBR		TOTAL	
PETICIONES	495	482		977	PETICIONES	847	624		1471	-34%
QUEJAS	65	52		117	QUEJAS	112	97		209	-44%
RECLAMOS	53	112		165	RECLAMOS	149	113		262	-37%
TOTAL PQR'S	613	646	0	1259	TOTAL PQR'S	1108	834	0	1942	-35%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO										
Requerimientos trasladados a otra entidad 2024					Requerimientos trasladados a otra entidad 2023					
TIPOLOGIA	ene	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR		TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0		0	PETICIONES	0	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	FEBR		TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR		TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	PETICIONES	0	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 8 días.

Comparando Febrero de 2025 con Febrero de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 35% en general, desglosada de la siguiente manera:

Servicio de acueducto:

Peticiones: Disminuyeron en un 44%, principalmente debido a causales como financiación, venta de agua en carrotanque y viabilidad del servicio.

Quejas: Se redujeron en un 42%, asociado a las causales fuga de agua potable, no llega el agua, robo de medidor.

Reclamos: Registraron una disminución del 36%, por causales como inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros múltiples.

Servicio de alcantarillado:

Peticiones: Disminuyeron en un 34%, principalmente por solicitudes de financiación y viabilidad del servicio.

Quejas: Se redujeron en un 63%, asociadas a Rebosamiento de alcantarillado.

Reclamos: Presentaron una disminución del 89%, con causal cobros por servicios no prestados.

Servicio de aseo:

Peticiones: Disminuyeron en un 6%, principalmente por solicitudes de financiación.

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

Reclamos: Aumentaron un 20%, relacionados con clase de uso incorrecto, Cobro múltiple e Inconformidad relacionada con el aforo.

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.