

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2025				
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL
PETICIONES	293	278	391	962
QUEJAS	60	50	48	158
RECLAMOS	49	109	110	268
TOTAL PQR'S	402	437	549	1388
ALCANTARILLADO 2025				
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL
PETICIONES	30	35	130	195
QUEJAS	5	2	3	10
RECLAMOS	1	0	6	7
TOTAL PQR'S	36	37	139	212
ASEO 2025				
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL
PETICIONES	172	169	261	602
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	3	3	1	7
TOTAL PQR'S	175	172	262	609
TOTAL AAA 2025				
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL
PETICIONES	495	482	782	1759
QUEJAS	65	52	51	168
RECLAMOS	53	112	117	282
TOTAL PQR'S	613	646	950	2209

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	599	412	175	1186	-19%
QUEJAS	104	86	68	258	-39%
RECLAMOS	138	110	96	344	-22%
TOTAL PQR'S	841	608	339	1788	-22%
ALCANTARILLADO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	53	46	32	131	49%
QUEJAS	8	11	1	20	-50%
RECLAMOS	6	3	6	15	-53%
TOTAL PQR'S	67	60	39	166	28%
ASEO 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	195	166	115	476	26%
QUEJAS	0	0	0	0	0%
RECLAMOS	5	0	6	11	-36%
TOTAL PQR'S	200	166	121	487	25%
TOTAL AAA 2024					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	847	624	322	1793	-2%
QUEJAS	112	97	69	278	-40%
RECLAMOS	149	113	108	370	-24%
TOTAL PQR'S	1108	834	499	2441	-10%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2024					Requerimientos trasladados a otra entidad 2023					
TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	PETICIONES	0	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	MAR	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	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 Marzo de 2025 con Marzo de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 10% en general, desglosada de la siguiente manera:

Servicio de acueducto:

- Peticiones:** Disminuyeron en un 19%, principalmente por causales como venta de agua en carrotanque, viabilidad del servicio y terminación de contrato.
- Quejas:** Se redujeron en un 39%, relacionadas con agua llega con poca presión, no llega el agua y robo de medidor.
- Reclamos:** Registraron una disminución del 22%, principalmente por causales como inconformidad con el consumo o producción facturada, cobro por servicio no prestado, consumo registrado en medidor de otro predio.

Servicio de alcantarillado:

- Peticiones:** Presentaron un aumento del 49%, por las causal de financiaciones de alcantarillado (Deuda).
- Quejas:** Se redujeron en un 50%, asociadas a rebosamiento de alcantarillado.
- Reclamos:** Presentaron una disminución del 53%, con causal Inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro por servicios no prestados.

Servicio de aseo:

- Peticiones:** Aumentaron un 26%, por causales como financiaciones de aseo (Deuda), predio deshabitado y recolección especial.
- Quejas:** No presentaron variación y se mantienen en 0%.
- Reclamos:** Disminuyeron un 36%, relacionados con las causales inconformidad relacionada con el aforo, cobro por servicio no prestado e inconformidad con el consumo o producción facturada

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.