INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2025					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	293	278	391	325	1287
QUEJAS	60	50	48	90	248
RECLAMOS	49	109	110	66	334
TOTAL PQR'S	402	437	549	481	1869

ALCANTARILLADO 2025					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	30	35	130	39	234
QUEJAS	5	2	3	6	16
RECLAMOS	1	0	6	6	13
TOTAL PQR'S	36	37	139	51	263

ASEO 2025					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	172	169	261	130	732
QUEJAS	0	0	0	0	0
RECLAMOS	3	3	1	3	10
TOTAL PQR'S	175	172	262	133	742

TOTAL AAA 2025					
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL
PETICIONES	495	482	782	494	2253
QUEJAS	65	52	51	96	264
RECLAMOS	53	112	117	75	357
TOTAL PQR'S	613	646	950	665	2874

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	599	412	175	293	1479	-13%
QUEJAS	104	86	68	59	317	-22%
RECLAMOS	138	110	96	136	480	-30%
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	2276	-18%

ALCANTARILLADO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	53	46	32	78	209	12%
QUEJAS	8	11	1	6	26	-38%
RECLAMOS	6	3	6	5	20	-35%
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	255	3%

ASEO 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	195	166	115	183	659	11%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0%
RECLAMOS	5	0	6	2	13	-23%
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	672	10%

TOTAL AAA 2024						
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	847	624	322	554	2347	-4%
QUEJAS	112	97	69	65	343	-23%
RECLAMOS	149	113	108	143	513	-30%
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	3203	-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	ABRIL	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	PETICIONES	0	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	ABRIL	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	ABRIL	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	PETICIONES	0	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 lo registrado entre enero- abril de 2025 con lo registrado entre enero- abril de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 10% en general, desglosadas de la siguiente manera:

Servicio de acueducto:

- Peticiones:** disminuyeron en un 13%, principalmente por causales como financiaciones, suspensión o corte del servicio.
- Quejas:** se reducen en un 22%, relacionadas con causales como robo de medidor.
- Reclamos:** registraron una disminución del 30%, con causales como cobro desconocido, cobro de consumo registrado por medidor de otro predio e Inconformidad con el consumo o producción facturada.

Servicio de alcantarillado:

- Peticiones:** tuvieron un aumento del 12%, por la causal, financiaciones de alcantarillado
- Quejas:** se reducen un 38%, asociadas a rebosamiento de alcantarillado.
- Reclamos:** presentaron una disminución del 35%, por la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada.

Servicio de aseo:

- Peticiones:** aumentaron un 11%, por las causales financiación, solicitud de aforo y verificación prestación de servicio.
- Quejas:** no presentaron variación y se mantienen en 0%.
- Reclamos:** disminuyeron un 23%, relacionados con Inconformidad relacionada con el aforo y cobros múltiples.

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.