



INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS

ACUEDUCTO													
TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
PETICIONES	1148	499	536	32	34	47	94	61	147	191	266	159	3214
QUEJAS	87	86	74	23	17	27	26	24	30	55	39	50	538
RECLAMOS	110	127	73	62	97	51	72	76	122	103	83	96	1072
TOTAL PQR'S	1345	712	683	117	148	125	192	161	299	349	388	305	4824

ALCANTARILLADO													
TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
PETICIONES	63	51	39	4	6	12	17	15	29	47	44	24	351
QUEJAS	4	5	3	2	5	2	5	6	2	7	1	6	48
RECLAMOS	3	4	0	0	2	1	7	4	3	6	1	1	32
TOTAL PQR'S	70	60	42	6	13	15	29	25	34	60	46	31	431

ASEO													
TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
PETICIONES	239	195	150	37	29	33	68	50	85	128	124	83	1221
QUEJAS	0	1	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	6
RECLAMOS	10	9	3	2	2	2	5	2	4	9	7	8	63
TOTAL PQR'S	249	205	153	39	31	35	75	53	90	138	131	91	1290

TOTAL AAA													
TIPOLOGIA	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
PETICIONES	1450	745	725	73	69	92	179	126	261	366	434	266	4786
QUEJAS	91	92	77	25	22	29	33	31	33	63	40	56	592
RECLAMOS	123	140	76	64	101	54	84	82	129	118	91	105	1167
TOTAL PQR'S	1664	977	878	162	192	175	296	239	423	547	565	427	6545



INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS

NUMERO DE REQUERIMIENTOS TRASLADADOS A OTRA ENTIDAD													
	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2

NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN													
	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Análisis general

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta 9 días. Por su parte, los reclamos un promedio de 12 días.

Entre los meses de enero a diciembre del 2020 vs los meses de enero a diciembre del 2019, las PQR's presentaron una disminución del 38%, así:

En el servicio de acueducto las peticiones disminuyen en un 44%, las quejas disminuyeron en 21% y los reclamos disminuyeron un 9%. Las peticiones disminuyen en reinstalaciones, financiación, la venta de agua en carrotanque. Las quejas por la causal no llegan agua, fuga de agua potable y el agua llega con poca presión; los reclamos por la causal cobro múltiple y cobro desconocido.

En alcantarillado las peticiones presentan una disminución del 40%, las quejas presentan un aumento del 7% y los reclamos presentan una disminución del 27%. Las peticiones se disminuyeron en cuanto a la causal de financiación. Las quejas aumentaron en la causal rebosamiento y afectación ambiental y los reclamos en cobro por la causal cobro desconocido e inconformidad con el vertimiento facturado.

Para el servicio de aseo las peticiones disminuyeron 44%, las quejas disminuyeron un 60%, los reclamos también presentaron una disminución del 27%. Las peticiones disminuyeron en las financiaciones y predio deshabitado; las quejas por la causal daño en vehículo recolector y la disminución de los reclamos por la causal cobro múltiple y cobro por servicio no prestado.

Se le ha dado traslado a la Alcaldía de Quibdó a 2 requerimientos y al momento no se han negado solicitudes de acceso a la información