

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2021														ACUEDUCTO 2020														
TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	217	241	240	194	178	349	204	234	244	212	210	232	2755	PETICIONES	1148	499	536	32	34	47	94	61	147	191	266	159	3214	-14%
QUEJAS	58	54	86	54	71	92	50	48	69	51	77	48	758	QUEJAS	87	86	74	23	17	27	26	24	30	55	39	50	538	41%
RECLAMOS	87	83	103	116	70	84	87	74	125	80	79	91	1079	RECLAMOS	110	127	73	62	97	51	72	76	122	103	83	96	1072	1%
TOTAL PQR'S	362	378	429	364	319	525	341	356	438	343	366	371	4592	TOTAL PQR'S	1345	712	683	117	148	125	192	161	299	349	388	305	4824	-5%
ALCANTARILLADO 2021														ALCANTARILLADO 2020														
TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	50	33	45	46	36	44	89	137	121	35	45	44	725	PETICIONES	63	51	39	4	6	12	17	15	29	47	44	24	351	107%
QUEJAS	13	2	6	0	9	3	8	3	1	4	10	7	66	QUEJAS	4	5	3	2	5	2	5	6	2	7	1	6	48	38%
RECLAMOS	2	2	6	4	2	3	0	4	7	4	3	3	40	RECLAMOS	3	4	0	0	2	1	7	4	3	6	1	1	32	25%
TOTAL PQR'S	65	37	57	50	47	50	97	144	129	43	58	54	831	TOTAL PQR'S	70	60	42	6	13	15	29	25	34	60	46	31	431	93%
ASEO 2021														ASEO 2020														
TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	108	94	111	95	101	100	106	156	154	143	103	146	1417	PETICIONES	239	195	150	37	29	33	68	50	85	128	124	83	1221	16%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	QUEJAS	0	1	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	5	-80%
RECLAMOS	2	7	4	2	5	7	2	6	6	5	0	3	49	RECLAMOS	10	9	3	2	2	2	5	2	4	9	7	8	63	-22%
TOTAL PQR'S	110	101	115	97	106	107	108	162	160	148	104	149	1467	TOTAL PQR'S	249	205	153	39	31	35	75	53	90	138	131	91	1289	14%
TOTAL AAA 2021														TOTAL AAA 2020														
TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	375	368	396	335	315	493	399	527	519	390	358	422	4897	PETICIONES	1450	745	725	73	69	92	179	126	261	366	434	266	4786	2%
QUEJAS	71	56	92	54	80	95	58	51	70	55	88	55	825	QUEJAS	91	92	77	25	22	29	33	31	33	63	40	56	592	39%
RECLAMOS	91	92	113	122	77	94	89	84	138	89	82	97	1168	RECLAMOS	123	140	76	64	101	54	84	82	129	118	91	105	1167	0%
TOTAL PQR'S	537	516	601	511	472	682	546	662	727	534	528	574	6890	TOTAL PQR'S	1664	977	878	162	192	175	296	239	423	547	565	427	6544	5%

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2021														Requerimientos trasladados a otra entidad 2020															
TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación	
PETICIONES	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	300%

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	feb	mar	abr	mayo	junio	Julio	agosto	tiempo	octubr	Nov	DIC	TOTAL	TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sep	Oct	Nov	DIC	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PETICIONES	0	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 10 días.

Entre los meses de enero a diciembre del 2021 vs los meses de enero a diciembre del 2020, las PQR's presentaron un aumento del 5%, así:

En el servicio de acueducto las peticiones presentan una disminución del 14%, las quejas presentan un aumento de 41% y los reclamos aumentaron un 1%. Las peticiones disminuyeron por reinstalaciones (la resolución 911 de 2020 estableció la no suspensión del servicio a los residenciales), venta de agua en carrotanque y financiaciones . Por su parte, las quejas aumentaron por la causal no llega agua y fuga de agua potable; los reclamos aumentan por la causal inconformidad con el consumo facturado

En alcantarillado las peticiones aumentaron un 107%, las quejas presentan un aumento del 38% y los reclamos presentan un aumento del 25%. Las peticiones aumentaron por la causal financiación. Las quejas aumentaron en la causal rebosamiento por situaciones que se presentan en algunos puntos de la ciudad; los reclamos en cobro por servicio no prestado.

Para el servicio de aseo las peticiones aumentaron un 16%, las quejas disminuyen en un 80% y los reclamos disminuyeron un 22%. Las peticiones disminuyeron por las solicitudes de predios deshabitados; no se presentaron quejas por el servicio, en razón al cumplimiento en el horario de la recolección, barrido y limpieza de calles y las causales por las cuales más reclaman están asociadas a cobro múltiple o acumulado e inconformidad con el consumo o producción facturado

En el presente año se han trasladado 3 requerimientos a la alcaldía municipal de Quibdó y no se han negado solicitudes de información.