

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2022													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	230	294	378	195	228	171	159	226	167	205	208	219	2680
QUEJAS	87	72	82	64	84	67	72	87	56	86	88	69	914
RECLAMOS	49	98	123	80	117	140	116	154	140	123	180	123	1443
TOTAL PQR'S	366	464	583	339	429	378	347	467	363	414	476	411	5037

ALCANTARILLADO 2022													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	52	36	126	43	40	54	33	26	36	36	28	31	541
QUEJAS	8	8	3	1	4	3	9	5	8	4	7	10	70
RECLAMOS	1	4	6	1	1	5	1	5	4	3	1	7	39
TOTAL PQR'S	61	48	135	45	45	62	43	36	48	43	36	48	650

ASEO 2022													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	184	155	232	134	118	140	113	94	120	114	103	121	1628
QUEJAS	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	4
RECLAMOS	5	4	2	2	1	4	4	5	3	4	4	3	41
TOTAL PQR'S	189	159	234	136	119	146	118	99	123	119	107	124	1673

TOTAL AAA 2022													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	466	485	736	372	386	365	305	346	323	355	339	371	4849
QUEJAS	95	80	85	65	88	72	82	92	64	91	95	79	988
RECLAMOS	55	106	131	83	119	149	121	164	147	130	185	133	1523
TOTAL PQR'S	616	671	952	520	593	586	508	602	534	576	619	583	7360

TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	mayo	junio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2021

TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	mayo	junio	julio	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2021													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	217	241	240	194	178	349	204	234	244	212	210	232	2755
QUEJAS	58	54	86	54	71	92	50	48	69	51	77	48	758
RECLAMOS	87	83	103	116	70	84	87	74	125	80	79	91	1079
TOTAL PQR'S	362	378	429	364	319	525	341	356	438	343	366	371	4592

ALCANTARILLADO 2021													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	50	33	45	46	36	44	89	137	121	35	45	44	725
QUEJAS	13	2	6	0	9	3	8	3	1	4	10	7	66
RECLAMOS	2	2	6	4	2	3	0	4	7	4	3	3	40
TOTAL PQR'S	65	37	57	50	47	50	97	144	129	43	58	54	831

ASEO 2021													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	108	94	111	95	101	100	106	156	154	143	103	146	1417
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
RECLAMOS	2	7	4	2	5	7	2	6	6	5	0	3	49
TOTAL PQR'S	110	101	115	97	106	107	108	162	160	148	104	149	1467

TOTAL AAA 2021													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	375	368	396	335	315	493	399	527	519	390	358	422	4897
QUEJAS	71	56	92	54	80	95	58	51	70	55	88	55	825
RECLAMOS	91	92	113	122	77	94	89	84	138	89	82	97	1168
TOTAL PQR'S	537	516	601	511	472	682	546	662	727	534	528	574	6890

TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	mayo	junio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información 2020

TIPOLOGIA	ene	feb	mar	abr	mayo	junio	julio	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEMBR.	TOTAL
PETICIONES	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 10 días. Por su parte los reclamos un promedio de 11 días. Entre el mes de diciembre del 2021 vs el mes de diciembre del 2022, las PQR's presentaron un aumento del 7% así:

En el servicio de acueducto las peticiones disminuyeron un 3%, las quejas presentaron un aumento del 21% y los reclamos aumentaron un 34%. Las peticiones disminuyeron de acuerdo a los procesos de financiación e instalación de acometida de acueducto. Por su parte las quejas aumentaron por las causales fuga de agua potable y no llega el agua; los reclamos por la causal inconformidad con el consumo o producción facturada.

En el servicio de alcantarillado las peticiones disminuyeron un 25%, las quejas aumentaron un 6% y los reclamos disminuyeron un 3%. Las peticiones disminuyeron conforme los procesos de financiación. Las quejas aumentaron por la causal Rebosamiento de alcantarillado y los reclamos disminuyeron por la causal Cobro por servicio no prestado.

El servicio de aseo las peticiones presentaron un aumento del 15%, las quejas presentan un aumento de un 300%, los reclamos disminuyeron un 16%. Las peticiones aumentaron por las solicitudes de predio deshabitado, las quejas no presentan novedad debido al buen proceso de recolección de basura y el cumplimiento de los horarios establecidos. Los reclamos por la causal Inconformidad con el consumo producido.

En el presente año se han presentado un traslado a otras entidades por competencia y no se han negado solicitudes de información