

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	299	317	258	239	257	220	1590
QUEJAS	78	91	78	70	94	55	466
RECLAMOS	146	233	147	106	200	164	996
TOTAL PQR'S	523	641	483	415	551	439	3052

ALCANTARILLADO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	56	52	44	36	29	29	246
QUEJAS	3	5	7	7	8	5	35
RECLAMOS	5	7	6	2	7	7	34
TOTAL PQR'S	64	64	57	45	44	41	315

ASEO 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	168	169	144	138	107	114	840
QUEJAS	1	0	0	0	2	0	3
RECLAMOS	1	4	2	1	2	3	13
TOTAL PQR'S	170	173	146	139	111	117	856

TOTAL AAA 2023

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	523	538	446	413	393	363	2676
QUEJAS	82	96	85	77	104	60	504
RECLAMOS	152	244	155	109	209	174	1043
TOTAL PQR'S	757	878	686	599	706	597	4223

Requerimientos trasladados a otra entidad 2023

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	1	0	1

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL	DIFERENCIA
PETICIONES	230	294	378	195	228	171	1496	94
QUEJAS	87	72	82	64	84	67	456	10
RECLAMOS	49	98	123	80	117	137	604	392
TOTAL PQR'S	366	464	583	339	429	375	2556	496

ALCANTARILLADO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL	DIFERENCIA
PETICIONES	52	36	126	43	40	54	351	-105
QUEJAS	8	8	3	1	4	3	27	8
RECLAMOS	1	4	6	1	1	5	18	16
TOTAL PQR'S	61	48	135	45	45	62	396	-81

ASEO 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL	DIFERENCIA
PETICIONES	184	155	232	134	118	139	962	-122
QUEJAS	0	0	0	0	0	2	2	0
RECLAMOS	5	4	2	2	1	4	18	-5
TOTAL PQR'S	189	159	234	136	119	145	982	-126

TOTAL AAA 2022

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL	DIFERENCIA
PETICIONES	466	485	736	372	386	364	2809	-133
QUEJAS	95	80	85	65	88	72	485	19
RECLAMOS	55	106	131	83	119	146	640	403
TOTAL PQR'S	616	671	952	520	593	582	3934	289

Requerimientos trasladados a otra entidad 2022

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUINO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0

Análisis general:

Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales donde las quejas y los reclamos registraron un promedio de tiempo de respuesta de 11 días.

Entre el mes de junio del 2023 y el mes de junio del año 2022, las PQR's presentaron un aumento del 7% así:

En el servicio de acueducto las peticiones aumentaron un 6%, debido a las cuales instalación del servicio de acueducto, venta de agua en carro tanque, trabajos técnicos y viabilidad del servicio. Las quejas presentaron un aumento del 2% asociada a la causal fuga de agua potable. Los reclamos aumentaron un 65% por la causal Inconformidad con el consumo o producción facturada y cobro por servicio no prestado.

En el servicio de alcantarillado las peticiones disminuyeron un 30%, debido a que se realizaron menos financiaciones. Las quejas aumentaron un 30% conforme a la causal rebosamiento de alcantarillado. Los reclamos presentan un aumento del 89% debido a la causal cobro por servicio no prestado.

En el servicio de aseo las peticiones disminuyeron un 13%, debido a que se realizaron menos financiaciones, por su parte las quejas presentaron un aumento del 100% debido a la única causal el carro no ha pasado por el sector registrada en enero. Los reclamos disminuyeron un 28%, asociada a la causal inconformidad con el consumo producido.

En lo transcurrido del año 2023 se ha presentado 1 traslado a otra entidad por competencia y no se han negado solicitudes de información.