

INFORME DE PQR POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

ACUEDUCTO

TIPOLOGIA	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
PETICIONES	936	408	663	288	317	440	494	347	349	487	432	538	5.699
QUEJAS	108	37	86	62	53	44	49	46	40	44	61	52	682
RECLAMOS	101	80	114	123	94	81	75	117	94	100	90	105	1.174
TOTAL PQR	1.145	525	863	473	464	565	618	510	483	631	583	695	7.555

ALCANTARILLADO

TIPOLOGIA	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
PETICIONES	53	42	49	38	45	46	70	61	48	59	29	43	583
QUEJAS	1	3	-	5	4	6	3	5	5	7	1	5	45
RECLAMOS	7	3	1	7	6	2	6	2	1	4	4	1	44
TOTAL PQR	61	48	50	50	55	54	79	68	54	70	34	49	672

ASEO

TIPOLOGIA	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
PETICIONES	261	171	149	144	184	173	261	214	159	178	123	176	2.193
QUEJAS	-	3	-	2	-	1	-	3	2	4	-	-	15
RECLAMOS	14	11	9	5	23	-	5	5	4	4	3	3	86
TOTAL PQR	275	185	158	151	207	174	266	222	165	186	126	179	2.294

TOTAL AAA

TIPOLOGIA	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
PETICIONES	1.250	621	861	470	546	659	825	622	556	724	584	757	8.475
QUEJAS	109	43	86	69	57	51	52	54	47	55	62	57	742
RECLAMOS	122	94	124	135	123	83	86	124	99	108	97	109	1.304
TOTAL PQR	1.481	758	1.071	674	726	793	963	800	702	887	743	923	10.521

** Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales. Las quejas registraron un promedio de tiempo de respuesta de 11 días; por su parte, los reclamos un promedio de 13 días

Entre los meses de enero a diciembre de 2018 vs enero a diciembre 2019, las PQRs presentaron un aumento del 55%, así

En el servicio de acueducto las peticiones presentan un aumento del 79%, las quejas presentan un incremento del 41% y los reclamos aumentaron un 24%. Las peticiones se incrementan por venta de agua en carrotanque de manera especial en el mes de marzo, por reinstalaciones, financiaciones y solicitudes de acometida. Por su parte las quejas por la causal no llega agua y fuga de agua potable; los reclamos por la causal alto consumo y cobro por servicio no prestado.

En alcantarillado las peticiones presentan un incremento del 37%, las quejas presentan una disminución del 32% y los reclamos disminuyeron en un 32%. Las peticiones se incrementan por financiaciones y solicitudes de acometida. Las quejas disminuyen en las causal rebosamiento y alcantarillado tapado y los reclamos en cobro por servicio no prestado e inconformidad con el vertimiento facturado.

Para el servicio de aseo las peticiones presentan un incremento del 51%, las quejas presentan un aumento del 7% y los reclamos presentan una disminución del 45%. Las peticiones se incrementan por financiaciones y solicitud de predio deshabitado; las quejas aumentan por la causal el carro no pasa por el sector y los reclamos por cobro multiple y cobro por servicio no prestado.