

INFORME DE PQR S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO											
ACUEDUCTO 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	293	278	391	325	345	245	219	204	137	2437	
QUEJAS	60	50	48	90	65	46	45	68	29	501	
RECLAMOS	49	109	110	66	93	58	25	76	64	650	
TOTAL PQR'S	402	437	549	481	503	349	289	348	230	3588	
ALCANTARILLADO 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	30	35	130	39	48	54	20	33	12	401	
QUEJAS	5	2	3	6	5	9	3	2	1	36	
RECLAMOS	1	0	6	6	4	2	2	2	1	24	
TOTAL PQR'S	36	37	139	51	57	65	25	37	14	461	
ASEO 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	172	169	261	130	216	182	84	100	61	1375	
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RECLAMOS	3	3	1	3	1	1	0	1	1	14	
TOTAL PQR'S	175	172	262	133	217	183	84	101	62	1389	
TOTAL AAA 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	495	482	782	494	609	481	323	337	210	4213	
QUEJAS	65	52	51	96	70	55	48	70	30	537	
RECLAMOS	53	112	117	75	98	61	27	79	66	688	
TOTAL PQR'S	613	646	950	665	777	597	398	486	306	5438	

INFORME DE PQR S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO

Requerimientos trasladados a otra entidad 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Requerimientos trasladados a otra entidad 2025											
TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 2025											
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 2025											
TIPOLOGIA	ene	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Análisis general:
Los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos legales, garantizando respuestas oportunas y de fondo, debidamente notificadas. Las peticiones, quejas y reclamos registran un tiempo promedio de respuesta de 8 días.

Comparando lo registrado entre enero-Septiembre de 2025 con lo registrado entre enero- Septiembre de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 19% en general, desglosadas de la siguiente manera:

Servicio de acueducto:

Peticiones: Disminuyeron en un 19%, principalmente por causales como Financiaciones de acueducto (Deuda) , Financiación por Instalación de acometida de acueducto, Trabajos técnicos.

Quejas: Se redujeron en un 21%, relacionadas con causales como: Fuga de agua potable, no llega el agua, agua llega con poca presión.

Reclamos: Registraron una disminución del 32%, con causales como: Inconformidad con el consumo o producción facturada, clase de uso incorrecto.

Servicio de alcantarillado:

Peticiones: Presentan una disminución del 16% de acuerdo a la causal: financiación de alcantarillado y Trabajos técnicos.

Quejas: Se redujeron en un 29%, asociadas a la causal rebosamiento de alcantarillado y visita técnica de alcantarillado.

Reclamos: Presentan una disminución del 51%, Cobro por servicio no prestado.

Servicio de aseo:

Peticiones: Disminuyeron un 10%, por las causales, financiación, predio deshabitado, recolección especial de aseo.

Quejas: No presentan variación y se mantienen en 0%.

Reclamos: Disminuyeron un 30%, relacionados con la causal cobro por servicio no prestado.

En lo que va del año, no se han reportado traslados de solicitudes a otras entidades por competencia ni se han negado solicitudes de información.