

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	265	219	204	137	3437
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	3	6	5	9	3	2	1	36	36
RECLAMOS	1	0	6	6	4	7	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										
ACUEDUCTO 2024										
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL
PETICIONES	599	412	175	292	266	333	357	308	248	2993
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	638
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	960
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	564	445	385	4589

ALCANTARILLADO 2024										
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	476
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	51
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	49
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	51	92	51	576

ASEO 2024										
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	1535
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	2	20
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	160	210	169	1557

TOTAL AAA 2024										
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	TOTAL
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	5002
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	691
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	1029
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	775	747	605	6722

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

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

Ánalisis 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 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: financiacion de alcantarillado y Trabajos tecnicos.

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

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

Servicio de aseo:

Peticiones: Disminuyeron un 10%, por las causales, financiacion, predio deshabitado, recoleccion 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 trasladados de solicitudes a otras entidades por competencia ni se han negado solicitudes de información.