

**INFORME DE POR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO**

ACUEDUCTO 2025													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	293	278	391	325	345	245	219	204	137	270	244	378	3329
QUEJAS	60	50	48	90	65	46	45	68	29	66	62	110	739
RECLAMOS	49	109	110	66	93	58	25	76	64	176	136	85	1047
TOTAL POR'S	402	437	549	481	503	349	289	348	230	512	442	573	5115

ALCANTARILLADO 2025													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	30	35	130	39	48	54	20	33	12	41	50	38	530
QUEJAS	5	2	3	6	5	9	3	2	1	7	9	6	58
RECLAMOS	1	0	6	6	4	2	2	2	1	1	1	0	26
TOTAL POR'S	36	37	139	51	57	65	25	37	14	49	60	44	614

ASEO 2025													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	172	169	261	130	216	182	84	100	61	171	162	146	1854
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	3	3	1	3	1	1	0	1	1	1	0	0	15
TOTAL POR'S	175	172	262	133	217	183	84	101	62	172	162	146	1869

TOTAL AAA 2025													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	495	482	782	494	609	481	323	337	210	482	456	562	5713
QUEJAS	65	52	51	96	70	55	48	70	30	73	71	116	797
RECLAMOS	53	112	117	75	98	61	27	79	66	178	137	85	1088
TOTAL POR'S	613	646	950	665	777	597	398	486	306	733	664	763	7598

**INFORME DE POR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO**

**INFORME DE POR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO**

ACUEDUCTO 2024													Variación	
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	248	282	338	250	3861	-14%
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	63	86	31	818	-10%
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	102	75	20	1157	-10%
TOTAL POR'S	841	608	339	488	413	506	564	445	385	447	499	301	5836	-12%

ALCANTARILLADO 2024													Variación	
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	40	47	24	587	-10%
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	8	3	2	64	-9%
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	4	2	0	55	-53%
TOTAL POR'S	67	60	39	89	71	56	51	92	51	52	52	26	706	-13%

ASEO 2024													Variación	
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	198	155	93	1981	-6%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0%
RECLAMOS	5	0	6	2	1	1	3	0	2	2	0	2	24	-38%
TOTAL POR'S	200	166	121	185	171	175	160	210	169	200	155	95	2007	-7%

TOTAL AAA 2024													Variación	
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	520	540	367	6429	-11%
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	71	89	33	884	-10%
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	108	77	22	1236	-12%
TOTAL POR'S	1108	834	499	762	655	737	775	747	605	699	706	422	8549	-11%

**Requerimientos trasladados a otra entidad 2025**

TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	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.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	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.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
PETICIONES	0	0	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.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	0	0	0	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 9 días.

Comparando lo registrado entre Enero-Diciembre de 2025 con lo registrado entre Enero-Diciembre de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 11% en general, desglosadas de la siguiente manera:

**Servicio de acueducto:**

**Peticiones:** Disminuyeron en un 14%, principalmente por causales como, terminación del contrato, trabajos técnicos, viabilidad del servicio.  
**Quejas:** Se redujeron en un 10%, relacionadas con causales como: resane pendiente por instalación de medidor y robo de medidor.  
**Reclamos:** Registraron una disminución del 10%, con causales como: Inconformidad con el consumo o producción facturada, clase de uso incorrecto.

**Servicio de alcantarillado:**

**Peticiones:** Presentan una disminución del 10% por la causal: Viabilidad del servicio.  
**Quejas:** Se redujeron en un 9%, asociadas a la causal rebosamiento de alcantarillado y visita técnica de alcantarillado.  
**Reclamos:** Presentan una disminución del 53%, Cobro por servicio no prestado.

**Servicio de aseo:**

**Peticiones:** Disminuyeron un 6%, por las causales, financiación, predio deshabitado, recolección especial de aseo.  
**Quejas:** No presentan variación y se mantienen en 0%.  
**Reclamos:** Disminuyeron un 38%, 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.