

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO												
ACUEDUCTO 2025												
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL
PETICIONES	293	278	391	325	345	245	219	204	137	270	244	2951
QUEJAS	60	50	48	90	65	46	45	68	29	66	62	629
RECLAMOS	49	109	110	66	93	58	25	76	64	176	136	962
TOTAL PQR'S	402	437	549	481	503	349	289	348	230	512	442	4542
ALCANTARILLADO 2025												
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL
PETICIONES	30	35	130	39	48	54	20	33	12	41	50	492
QUEJAS	5	2	3	6	5	9	3	2	1	7	9	52
RECLAMOS	1	0	6	6	4	2	2	2	1	1	1	26
TOTAL PQR'S	36	37	139	51	57	65	25	37	14	49	60	570
ASEO 2025												
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL
PETICIONES	172	169	261	130	216	182	84	100	61	171	162	1706
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	3	3	1	3	1	1	0	1	1	1	0	15
TOTAL PQR'S	175	172	262	133	217	183	84	101	62	172	162	1723
TOTAL AAA 2025												
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL
PETICIONES	495	482	782	494	609	481	323	337	210	482	456	5151
QUEJAS	65	52	51	96	70	55	48	70	30	73	71	681
RECLAMOS	53	112	117	75	98	61	27	79	66	178	137	1003
TOTAL PQR'S	613	646	950	665	777	597	398	486	306	733	664	6835

INFORME DE PQR'S POR SERVICIOS - AGUAS DEL ATRATO													
ACUEDUCTO 2024													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	599	412	175	293	266	333	357	308	248	282	338	3611	-18%
QUEJAS	104	86	68	59	46	75	80	56	64	63	86	787	-20%
RECLAMOS	138	110	96	136	101	98	127	81	73	102	75	1137	-15%
TOTAL PQR'S	841	608	339	488	413	506	564	445	385	447	499	5535	-18%
ALCANTARILLADO 2024													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	53	46	32	78	60	50	38	80	39	40	47	563	-13%
QUEJAS	8	11	1	6	5	4	7	3	6	8	3	62	-16%
RECLAMOS	6	3	6	5	6	2	6	9	6	4	2	55	-53%
TOTAL PQR'S	67	60	39	89	71	56	51	92	51	52	52	680	-16%
ASEO 2024													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	195	166	115	183	170	174	157	208	167	198	155	1888	-10%
QUEJAS	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	22	-32%
TOTAL PQR'S	200	166	121	185	171	175	160	210	169	200	155	1912	-10%
TOTAL AAA 2024													
TIPOLOGIA	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPTIE.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL	Variación
PETICIONES	847	624	322	554	496	557	552	596	454	520	540	6062	-15%
QUEJAS	112	97	69	65	51	79	87	61	70	71	89	851	-20%
RECLAMOS	149	113	108	143	108	101	136	90	81	108	77	1214	-17%
TOTAL PQR'S	1108	834	499	762	655	737	775	747	605	699	706	8127	-16%

**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.	OCTUB.	NOVIEM.	TOTAL
PETICIONES	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.	TOTAL
PETICIONES	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.	TOTAL	Variación
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.	TOTAL	Variación
PETICIONES	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-Noviembre de 2025 con lo registrado entre Enero- Noviembre de 2024, las PQR's presentaron una disminución del 16% en general, desglosadas de la siguiente manera:

**Servicio de acueducto:**

**Peticiones:** Disminuyeron en un 18%, principalmente por causales como, Financiación por instalación de acometida de acueducto, Trabajos técnicos, Venta de agua en carrotanque, viabilidad servicio.

**Quejas:** Se redujeron en un 20%, relacionadas con causales como: Robo de medidor, resane pendiente por instalación de medidor, llega agua en mal estado

**Reclamos:** Registraron una disminución del 15%, con causales como: Inconformidad con el consumo o producción facturada, clase de uso incorrecto.

**Servicio de alcantarillado:**

**Peticiones:** Presentan una disminución por las causales : financiación de alcantarillado y Trabajos técnicos.

**Quejas:** Se redujeron en un 16%, asociadas a la causal rebosamiento de alcantarillado

**Reclamos:** Presentan una disminución del 53%, 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 32%, 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.