

# INFORME PQRS

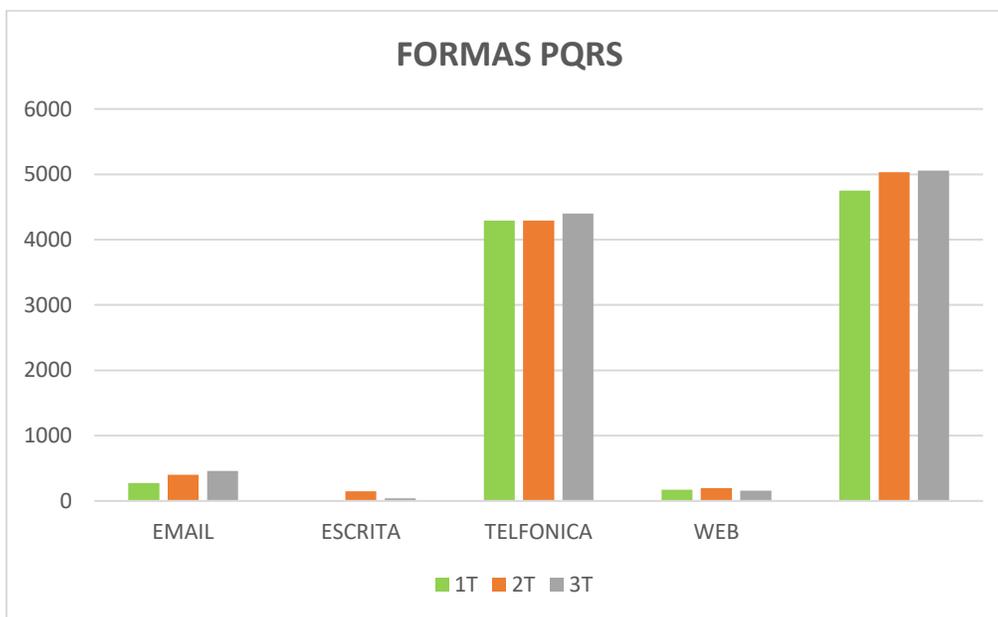
Año 2022

## INFORME PQRS- RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información trimestral para la vigencia 2022, con fecha de corte al tercer trimestre, período enero a septiembre.

Para este período se recibieron en total **14.838** PQRs por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención.

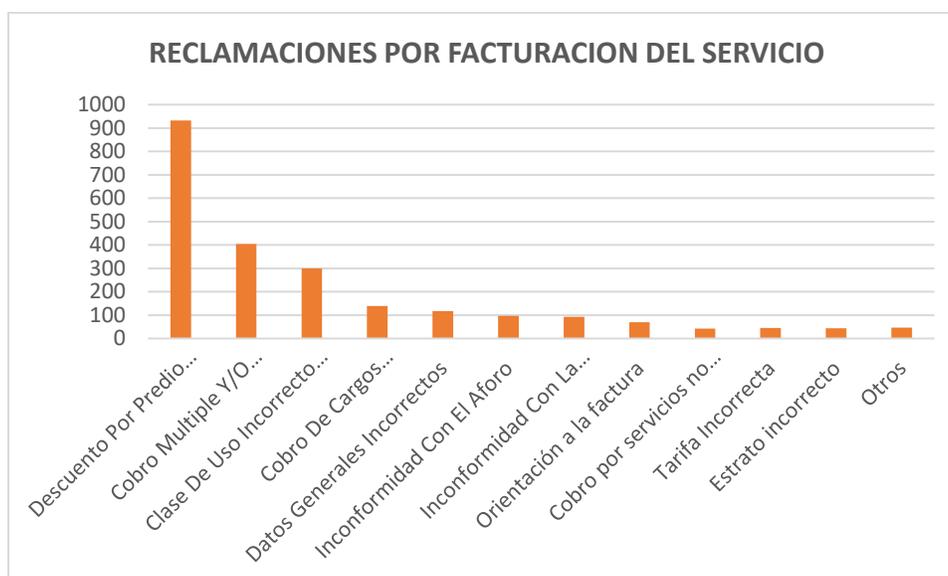
FORMA	1T	2T	3T
EMAIL	276	399	458
ESCRITA	11	148	40
TELFONICA	4292	4291	4399
WEB	170	195	159
	<b>4749</b>	<b>5033</b>	<b>5056</b>



## **RECLAMOS COMERCIALES**

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período enero- septiembre de 2022, las cuales fueron registradas en el sistema comercial integrado y atendidas en el tiempo legalmente establecido.

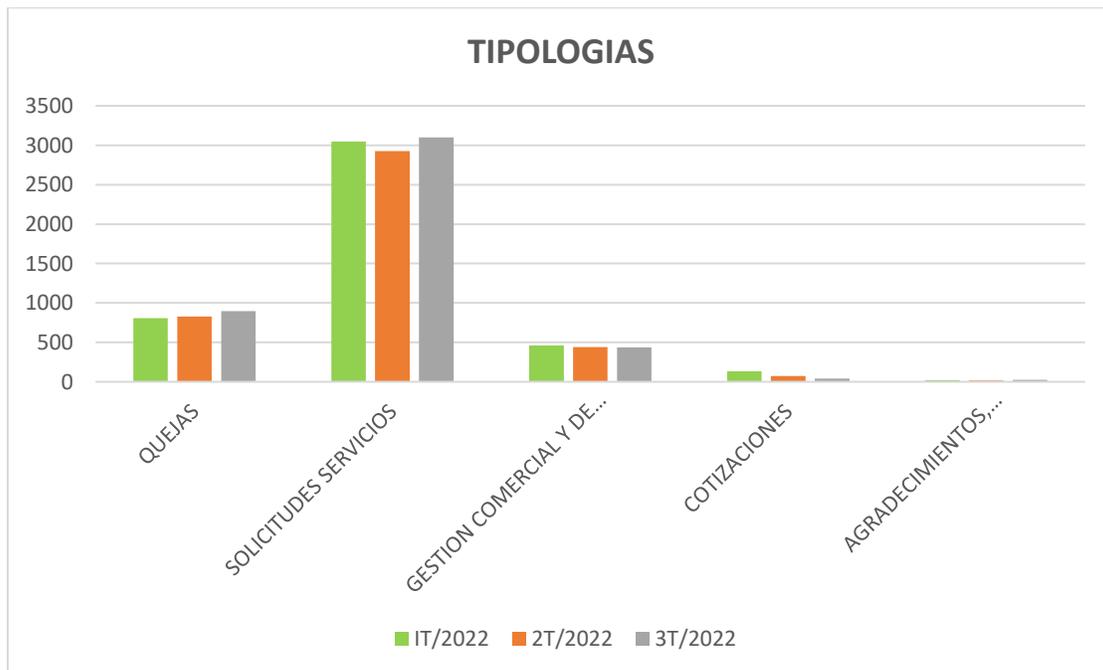
Descuento Por Predio Desocupado	932
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	404
Clase De Uso Incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial, Otros )	300
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	139
Datos Generales Incorrectos	117
Inconformidad Con El Aforo	97
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	93
Orientación a la factura	69
Cobro por servicios no prestados	42
Tarifa Incorrecta	45
Estrato incorrecto	44
Otros	47
<b>TOTAL</b>	<b>2329</b>



## PQRs POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se detalla las tipologías por prestación del servicio, las cuales son atendidas a través del canal de atención telefónico.

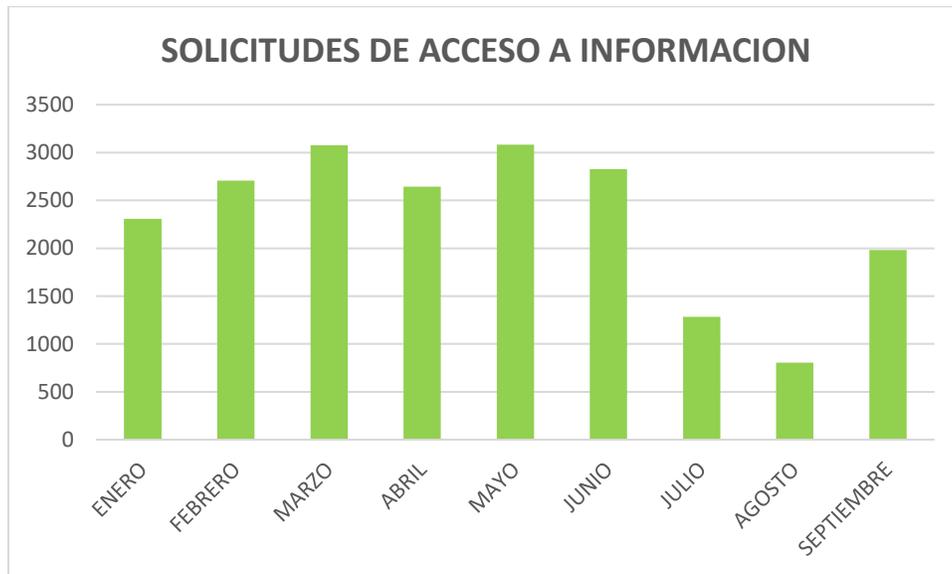
<b>TIPOLOGIAS</b>	<b>IT/2022</b>	<b>2T/2022</b>	<b>3T/2022</b>
QUEJAS	807	828	898
SOLICITUDES SERVICIOS	3049	2927	3098
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	461	442	437
COTIZACIONES	133	72	39
AGRADECIMIENTOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	22	18	26



## **SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

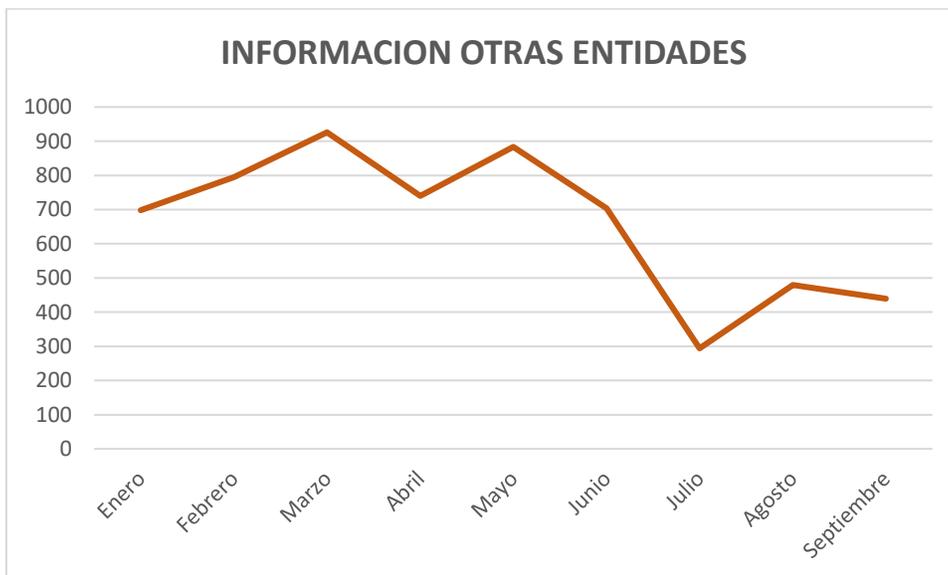
- a. Para el periodo enero- septiembre de 2022, se recibieron 20.713 solicitudes de acceso a la información.

<b>MES</b>	<b>#</b>
ENERO	2309
FEBRERO	2708
MARZO	3074
ABRIL	2643
MAYO	3083
JUNIO	2827
JULIO	1283
AGOSTO	805
SEPTIEMBRE	1981
<b>TOTAL</b>	<b>20713</b>



**b. Información traslado por competencia a otras entidades**

Enero	698
Febrero	795
Marzo	926
Abril	740
Mayo	883
Junio	704
Julio	294
Agosto	479
Septiembre	439
	<b>5958</b>



**c. El tiempo de respuesta a las PQRs es la siguiente**

- Solicitud de información, orientación: inmediata
- Solicitud de información general de Emvarias: 10 días
- Quejas: 1 día para atención
- Peticiones: 15 días
- Solicitud servicios: 5 días

**d. Número de solicitudes en las que se negó la información: 0**