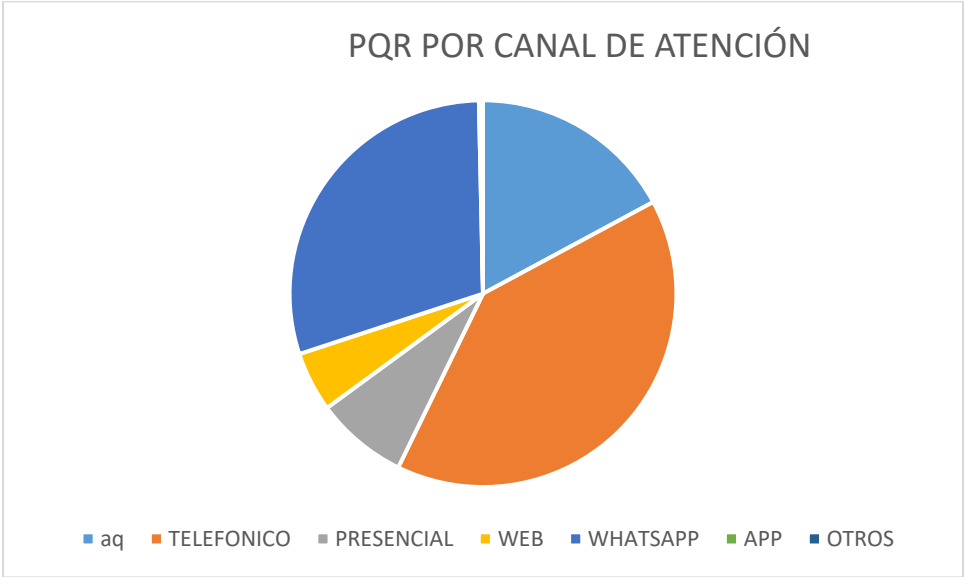


INFORME PQRS
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026
RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el primer trimestre de 2026, período *enero a marzo de 2026*.

Para este período se recibieron en total 10.345 PQRs en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, WhatsApp y presencial).

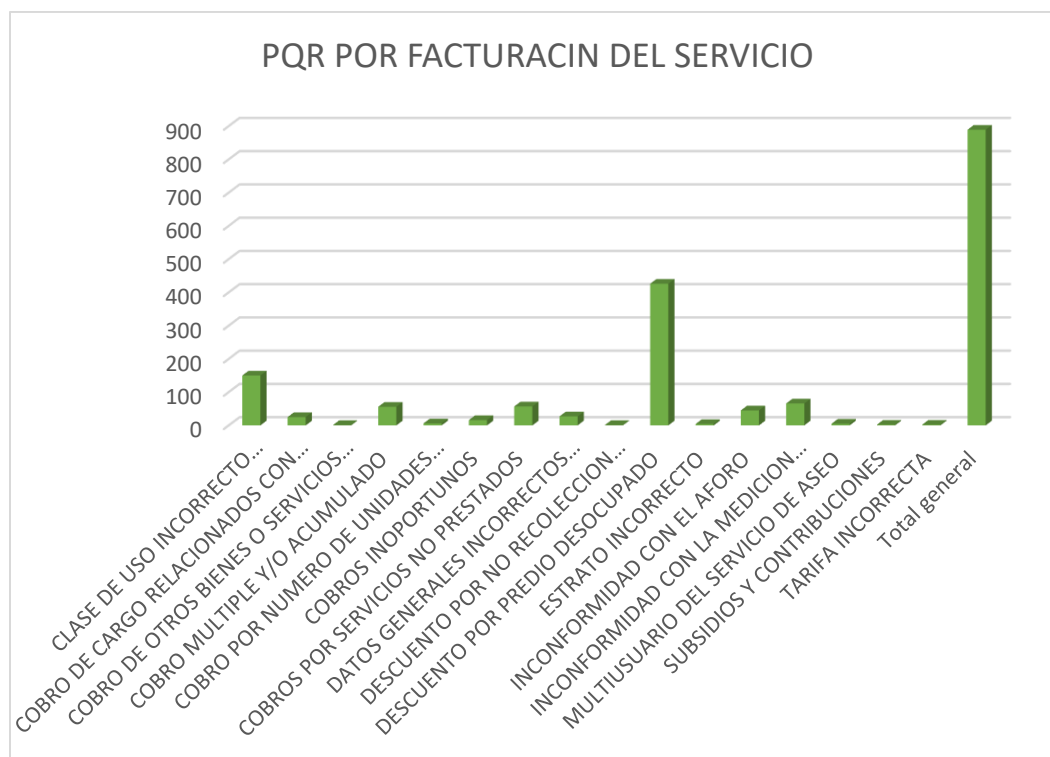
CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	1773
TELEFONICO	4147
PRESENCIAL	798
WEB	518
WHATSAPP	3074
APP	19
OTROS	16
TOTAL	10.345



RECLAMOS COMERCIALES

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período **enero- marzo de 2026**, las cuales fueron registrados en el sistema integrado PQRS y atendidos en el tiempo legalmente establecido.

CAUSAL	CANTIDAD
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, RESIDENCIAL, OFICIAL Y OTROS)	150
COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	25
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	56
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	6
COBROS INOPORTUNOS	16
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	57
DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUScriptor EN LA FACTURA)	27
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	426
ESTRATO INCORRECTO	4
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	45
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	66
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	5
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	2
TARIFA INCORRECTA	2
Total general	889



PQRs POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se detalla las tipologías por prestación del servicio, las cuales son atendidas a través del canal de atención telefónico, línea amiga del aseo, email, web y WhatsApp y direccionadas a cada zona en particular, para la respectiva gestión.

SUBTIPO	CANTIDAD
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARCTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BOLSAS DE BARRIDO	12
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	122
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	110
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y AREAS PÚBLICAS	283

(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO	22
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	44
DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL)	5
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED	31
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES	6
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS DE CARPINTERIA Y/O MADERA	2
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	51
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	9
IMPACTO POR OLORES (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL RELLENO SANITARIO, BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	1
IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	8
INCONFORMIDAD EN LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	19
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	3
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	2
LIMPIEZA Y EVACUACION DE CANASTILLAS	28
NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL (COLCHONES, ESCOMBROS, MUEBLES, ENSERES, CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES, LAVADO DE AREAS PUBLICAS)	180
NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED	41
RETIRO DEL SERVICIO (TERMINACION DEL CONTRATO (CONDICIONES UNIFORMES)	1
Total general	980



▼ PQRs POR TIPO

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitaciones y sugerencias	16	0.16
Petición	3796	36.78
Queja	57	0.55
Reclamo por facturación	889	8.61
Reclamo por prestación del servicio	980	9.5
Recurso de reposición	1	0.01
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	6	0.06
Solicitud de información pública	159	1.54
Solicitud de servicios	4417	42.8
TOTAL	10.321	100%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- a. Información traslado por competencia a otras entidades, período enero a marzo 2026



- b. 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

- c. Número de solicitudes en las que se negó la información: 0 (cero).

