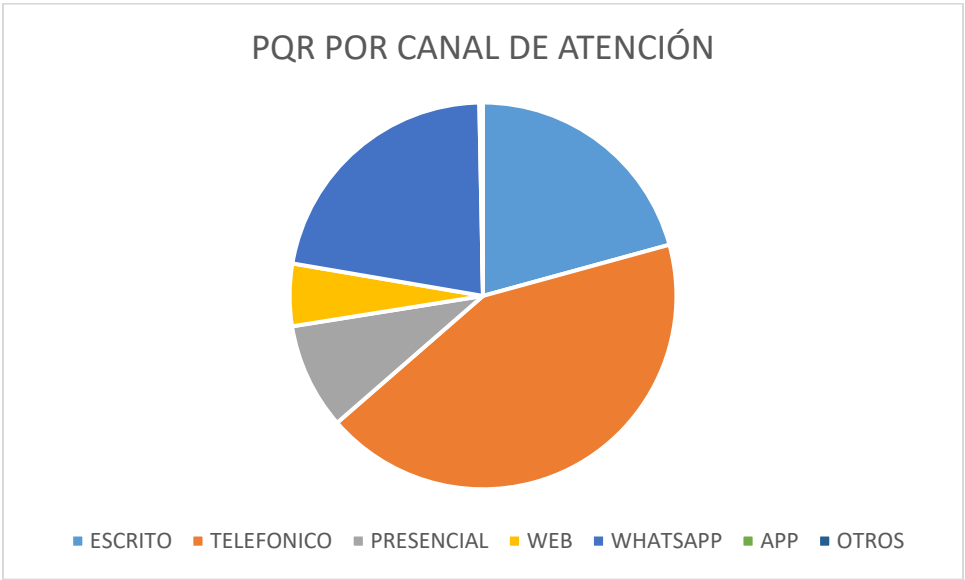


INFORME PQRS
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026
RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el segundo trimestre de 2026, período *abril- junio de 2026*.

Para este período se recibieron en total 9.856 PQRs en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, WhatsApp y presencial).

CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	2044
TELEFONICO	4225
PRESENCIAL	875
WEB	513
WHATSAPP	2169
APP	16
OTROS	14
TOTAL	9.856



RECLAMOS COMERCIALES

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período **abril a junio 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)	109
COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	24
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	53
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	6
COBROS INOPORTUNOS	33
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	51
DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUScriptor EN LA FACTURA)	12
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	441
ESTRATO INCORRECTO	10
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	32
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	71
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	2
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
TARIFA INCORRECTA	12
Total general	859



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	15
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	136
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	115
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE (RUTA RECICLA)	1
(CONTINUIDAD) INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE (RUTA RECICLA)	2
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y AREAS PÚBLICAS	383
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO	17
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	67
DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL)	11
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED	28
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES	10
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS DE CARPINTERIA Y/O MADERA	9
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	11
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	2
IMPACTO POR OLORES (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL RELLENO SANITARIO, BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	4

IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	7
INCONFORMIDAD EN LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	38
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	9
LIMPIEZA Y EVACUACION DE CANASTILLAS	20
NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL (COLCHONES, ESCOMBROS, MUEBLES, ENSERES, CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES, LAVADO DE AREAS PUBLICAS)	151
NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED	30
RETIRO DEL SERVICIO (TERMINACION DEL CONTRATO (CONDICIONES UNIFORMES)	1
Total general	1067

PQRs POR TIPO

Tipo de solicitud	cantidad de solicitudes	Porcentaje
Felicitaciones y sugerencias	29	0.3
Petición	3361	34.29
Queja	64	0.65
Reclamo por facturación	859	8.76
Reclamo por prestación del servicio	1067	10.89
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	9	0.09
Solicitud de información pública	148	1.51
Solicitud de servicios	4264	43.51

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- a. Información traslado por competencia a otras entidades, período abril a junio de 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).

