

INFORME PQRS

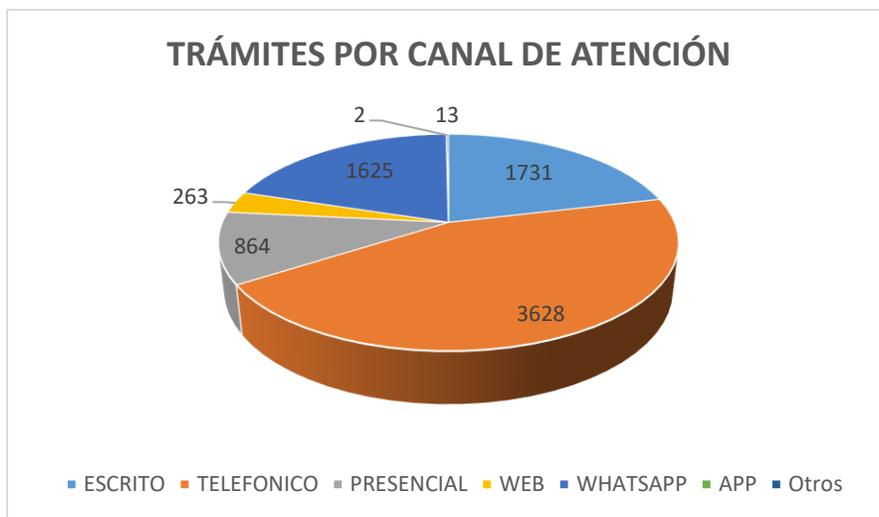
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el segundo trimestre de 2025, período *abril- junio 2025*.

Para este período se recibieron en total **8.126** PQRs en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, whatsApp y presencial).

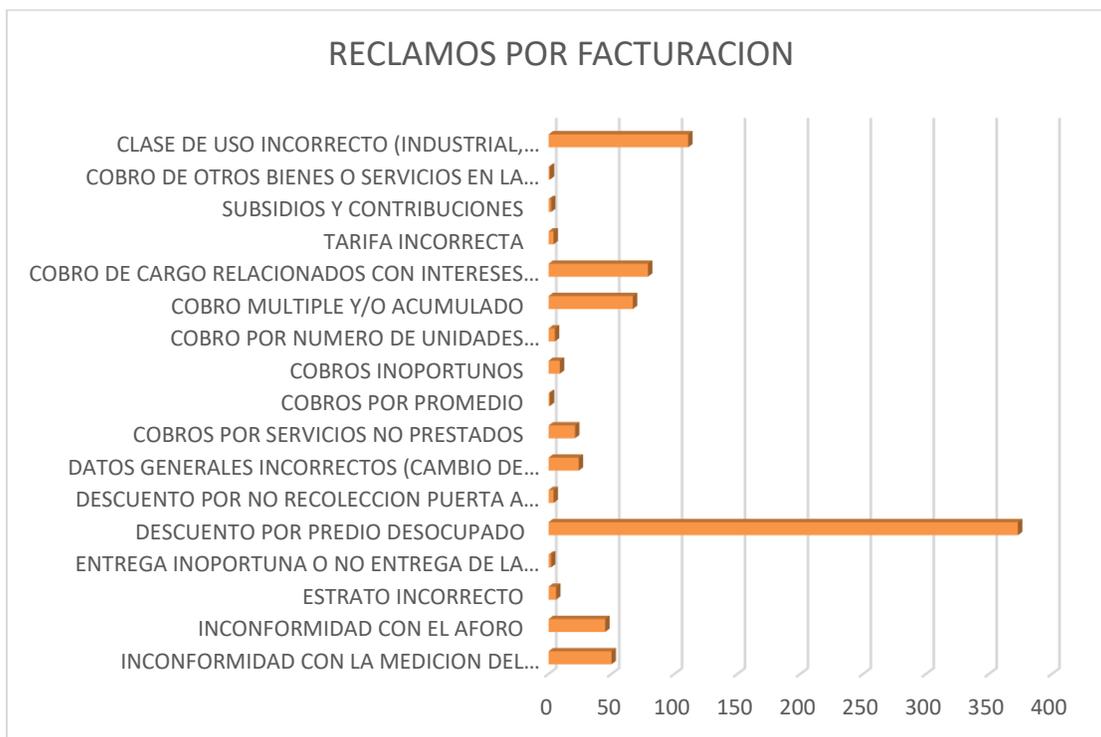
CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	1731
TELEFONICO	3628
PRESENCIAL	864
WEB	263
WHATSAPP	1625
APP	2
Otros	13
TOTAL	8.126



RECLAMOS COMERCIALES

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período *abril a junio de 2025*, las cuales fueron registrados en el sistema comercial integrado y atendidos en el tiempo legalmente establecido.

CAUSALES	CANTIDAD
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	50
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	45
ESTRATO INCORRECTO	6
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	2
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	373
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	4
DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUSCRIPTOR EN LA FACTURA)	24
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	21
COBROS POR PROMEDIO	1
COBROS INOPORTUNOS	9
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	5
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	67
COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	79
TARIFA INCORRECTA	4
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, RESIDENCIAL, OFICIAL Y OTROS)	111
TOTAL	804



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 CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BOLSAS DE BARRIDO	17
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	127
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	77
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y AREAS PÚBLICAS	280
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO	14
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	35
DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL)	6
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED	41
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES	7
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS ESPECIALES	1
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	1
IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	2
INCONFORMIDAD EN LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	32
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	7
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	1
LIMPIEZA Y EVACUACION DE CANASTILLAS	22
NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL (COLCHONES, ESCOMBROS, MUEBLES, ENSERES, CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES, LAVADO DE AREAS PUBLICAS)	77
NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED	34
PROLIFERACION ANIMAL (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL RELLENO SANITARIO Y BASE DE OPERACIONES)	1
TOTAL	782

PQRs POR TIPO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Felicitaciones y sugerencias	9
Petición	3178
Queja	52
Quejas por derechos humanos gente Emvarias	3
Reclamo por facturación	807
Reclamo por prestación del servicio	782
Recurso de reposición	2
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	5
Solicitud de información pública	160
Solicitud de servicios	3102
TOTAL	8100

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- a. Información traslado por competencia a otras entidades, período abril a junio 2025

Reporte



- 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).