

INFORME PQRS

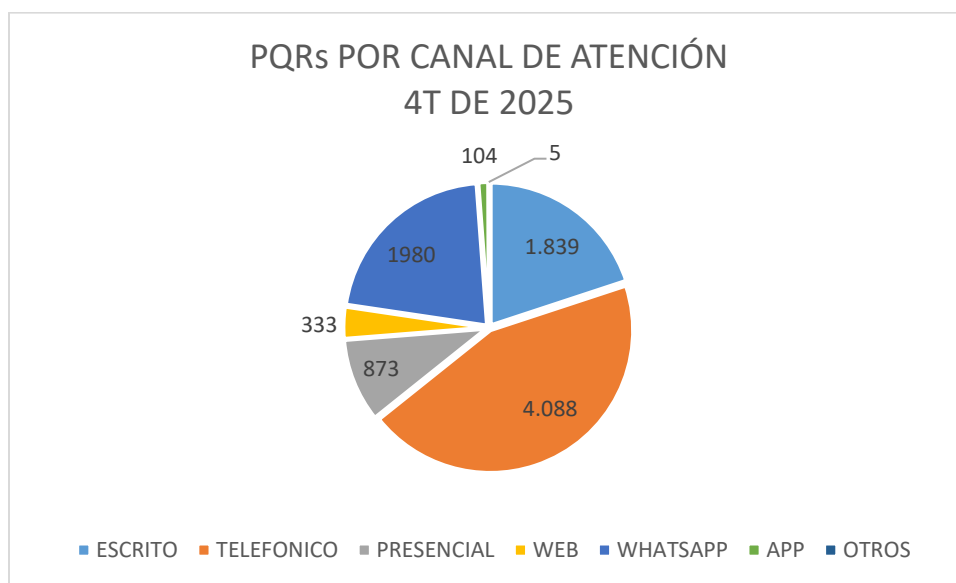
CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el tercer trimestre de 2025, período *octubre a diciembre de 2025*

Para este período se recibieron en total 9.222 PQRs en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, WhatsApp y presencial).

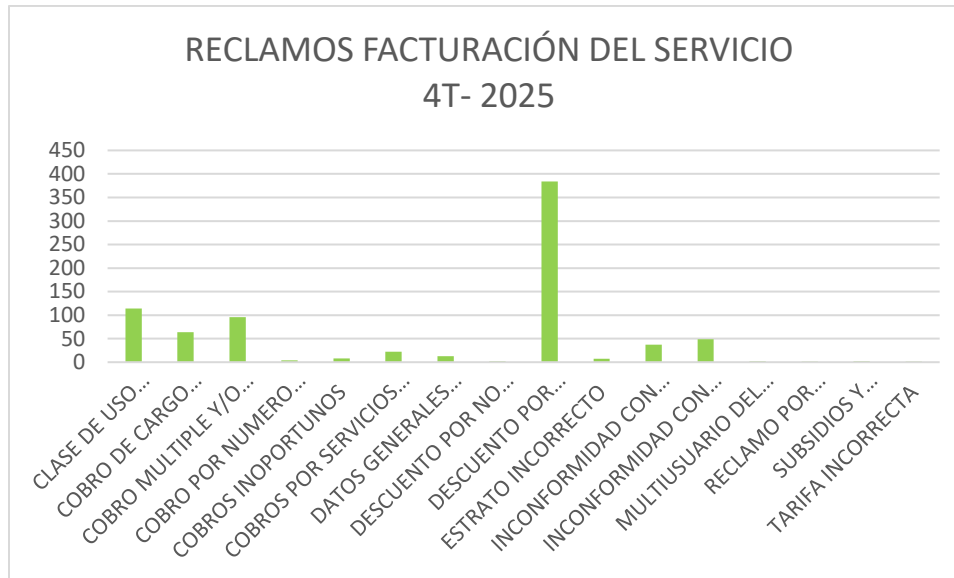
| CANAL | CANTIDAD |
|--------------|--------------|
| ESCRITO | 1.839 |
| TELEFONICO | 4.088 |
| PRESENCIAL | 873 |
| WEB | 333 |
| WHATSAPP | 1980 |
| APP | 104 |
| OTROS | 5 |
| TOTAL | 9.222 |



RECLAMOS COMERCIALES

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

| SUBTIPO RECLAMO | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, RESIDENCIAL, OFICIAL Y OTROS) | 114 |
| COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO | 64 |
| COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO | 96 |
| COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES | 4 |
| COBROS INOPORTUNOS | 8 |
| COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS | 22 |
| DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUSCRIPTOR EN LA FACTURA) | 13 |
| DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA | 2 |
| DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO | 384 |
| ESTRATO INCORRECTO | 7 |
| INCONFORMIDAD CON EL AFORO | 37 |
| INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA | 49 |
| MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO | 2 |
| RECLAMO POR FACTURACION CLIENTES DISPOSICIÓN FINAL | 1 |
| SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | 2 |
| TARIFA INCORRECTA | 1 |
| Total general | 806 |



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 RECLAMO PRESTACIÓN DEL SERVICIO | CANTIDAD |
|---|------------|
| (CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BOLSAS DE BARRIDO | 9 |
| (CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS | 78 |
| (CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS | 84 |
| (CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE (RUTA RECICLA) | 1 |
| (CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y AREAS PÚBLICAS | 276 |
| (CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO | 23 |
| (CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS | 82 |
| DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL) | 11 |
| FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED | 35 |
| FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES | 15 |
| FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES | 49 |
| FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS | 2 |
| IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA) | 5 |
| INCONFORMIDAD EN LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO | 20 |
| INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS | 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) | 48 |
| NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED | 25 |
| Total general | 793 |

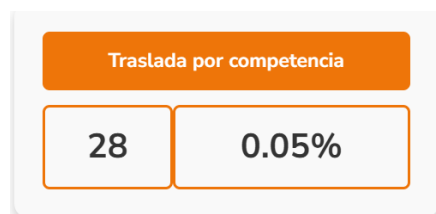


▼ PQRs POR TIPO

| TIPO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|-------------|-------------|
| Felicitaciones y sugerencias | 15 | 0.16% |
| Petición | 3742 | 40.6% |
| Queja | 69 | 0.75% |
| Reclamo por facturación | 807 | 8.76% |
| Reclamo por prestación del servicio | 794 | 8.62% |
| Recurso de reposición | 1 | 0.01% |
| Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación | 12 | 0.13% |
| Solicitud de información pública | 100 | 1.09% |
| Solicitud de servicios | 3676 | 39.89% |
| TOTAL | 9216 | 100% |

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- a. Información traslado por competencia a otras entidades, período octubre a diciembre 2025



- 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).

