

INFORME PQRS

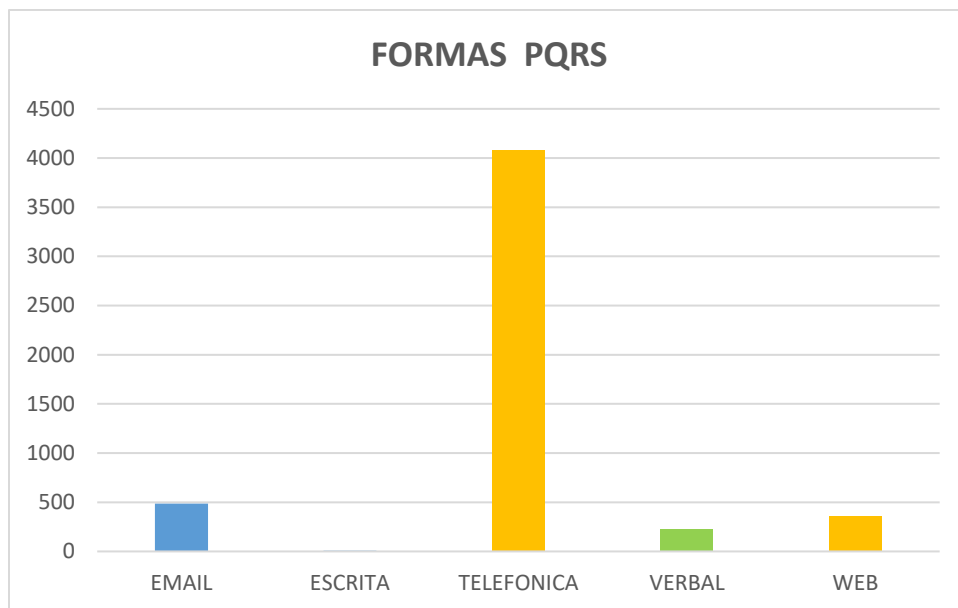
PRIMER TRIMESTRE DE 2023

INFORME PQRS - RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el primer trimestre de 2023, período enero a marzo.

Para este período se recibieron en total **5.157 PQRS** por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web y presencial).

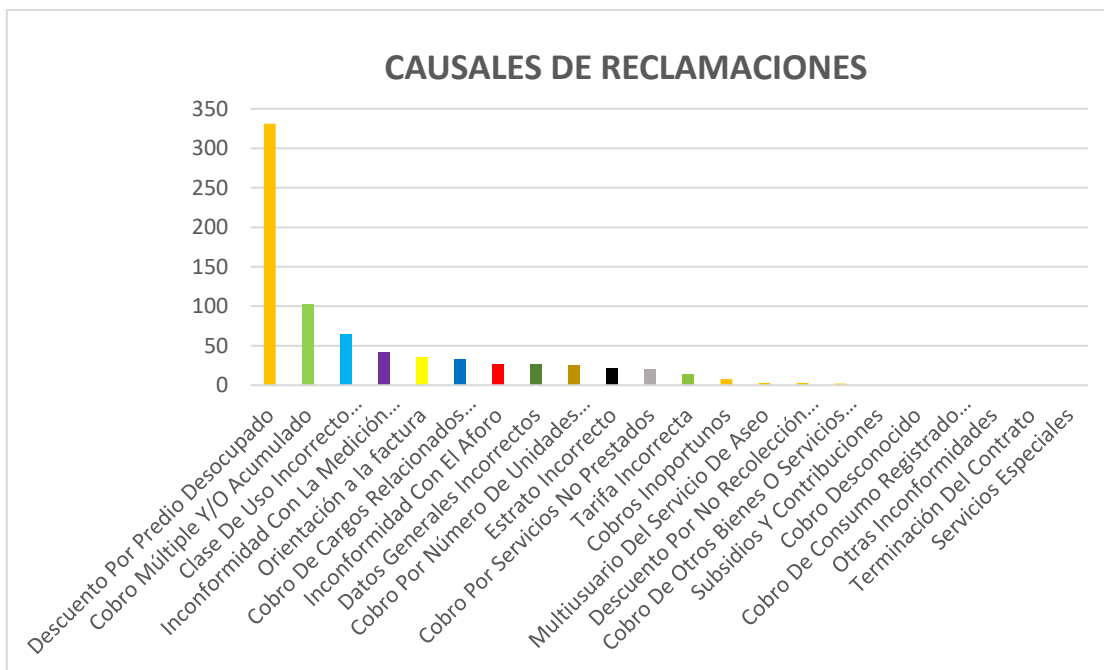
FORMA	CANTIDAD
EMAIL	487
ESCRITA	9
TELEFONICA	4.076
VERBAL	227
WEB	358
TOTAL	5.157




RECLAMOS COMERCIALES

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período enero a marzo de 2023, las cuales fueron registradas en el sistema comercial integrado y atendidas en el tiempo legalmente establecido.

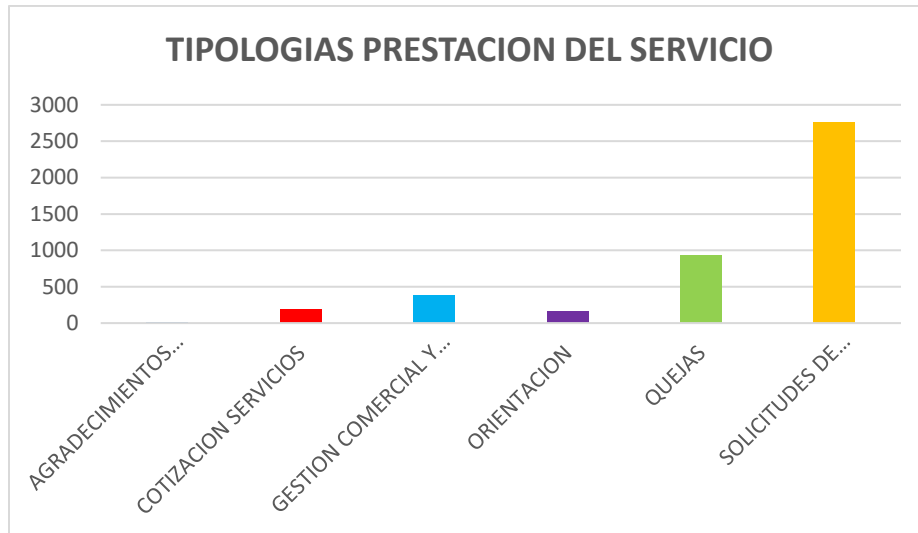
CAUSAL	Total
Descuento Por Predio Desocupado	331
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	103
Clase De Uso Incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial, Otros)	65
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	42
Orientación a la factura	35
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	33
Inconformidad Con El Aforo	27
Datos Generales Incorrectos	26
Cobro Por Número De Unidades Independientes	25
Estrato Incorrecto	22
Cobro Por Servicios No Prestados	20
Tarifa Incorrecta	14
Cobros Inoportunos	8
Multiusuario Del Servicio De Aseo	3
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	3
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, No Autorizados Por El Usuario	2
Subsidios Y Contribuciones	0
Cobro Desconocido	0
Cobro De Consumo Registrado Por Medidor De Otro Predio	0
Otras Inconformidades	0
Terminación Del Contrato	0
Servicios Especiales	0
TOTAL MES	759



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

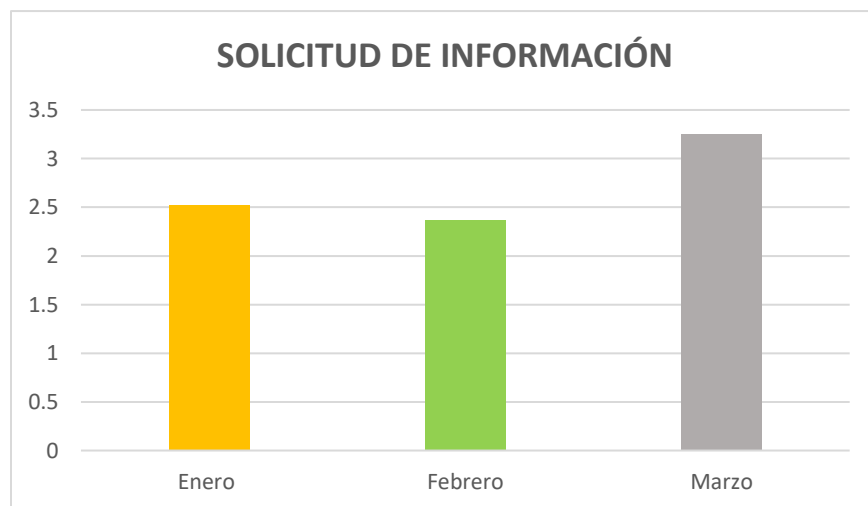
TIPO	No
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	13
COTIZACION SERVICIOS	189
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	381
ORIENTACION	165
QUEJAS	928
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2,758
Totales	4,434



SOLICITUD DE INFORMACIÓN

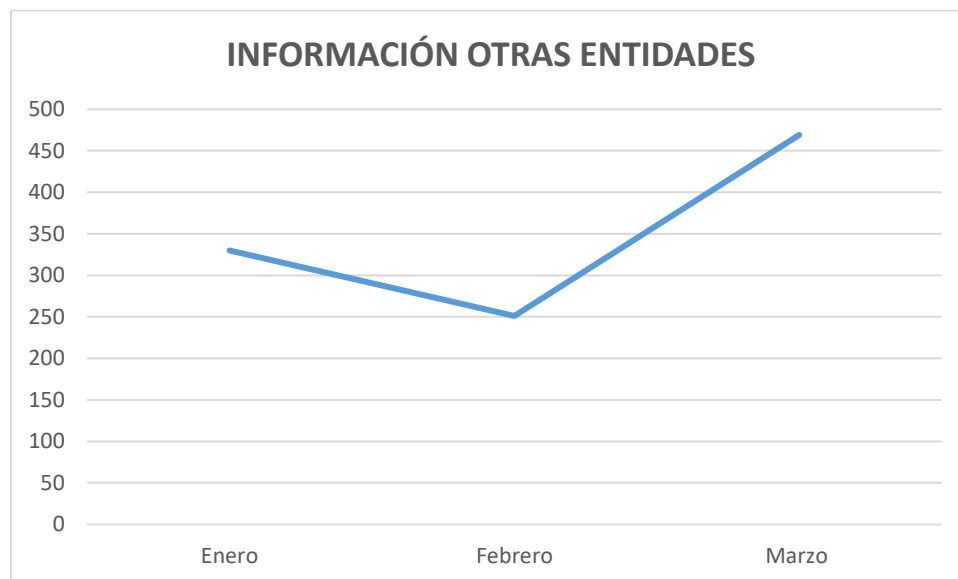
- a. Para el periodo ENERO A MARZO de 2023, se recibieron solicitudes de acceso a la información. Así:

MES AÑO 2023	No
Enero	2.525
Febrero	2.370
Marzo	3.254
TOTAL	8.149



b. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2023	No
Enero	330
Febrero	251
Marzo	469



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 (cero).