

INFORME PQRS

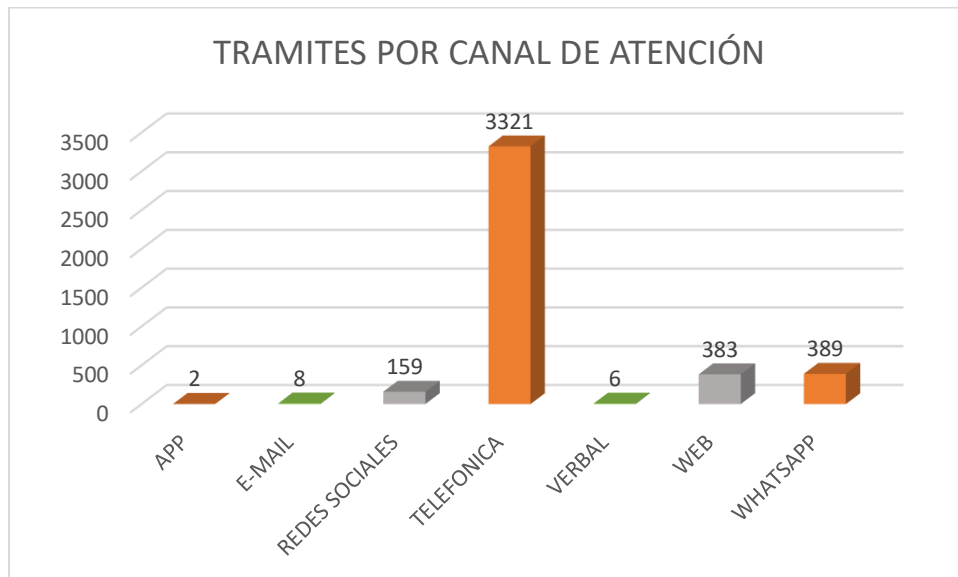
PRIMER TRIMESTRE DE 2024

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el primer trimestre de 2024, período enero- marzo de 2024.

Para este período se recibieron en total **4.268 PQRs** por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web, App, whatsapp y presencial).

FORMA	CANTIDAD
APP	2
EMAIL	8
TELEFONICA	3321
VERBAL	6
REDES SOCIALES	159
WEB	383
WHATSAPP	389
TOTAL	4.268

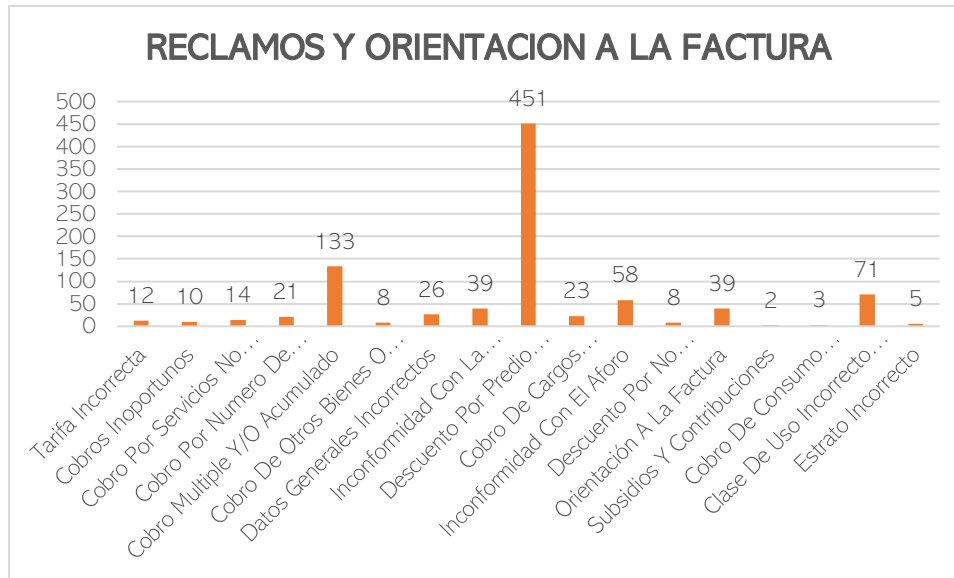




RECLAMOS COMERCIALES Y ORIENTACIÓN A LA FACTURA

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período enero a marzo de 2024, las cuales fueron registrados en el sistema comercial integrado y atendidos en el tiempo legalmente establecido.

Descripción	Número
Tarifa Incorrecta	12
Cobros Inoportunos	10
Cobro Por Servicios No Prestados	14
Cobro Por Numero De Unidades Independientes	21
Cobro Multiple Y/O Acumulado	133
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, No Autorizados Por El Usuario	8
Datos Generales Incorrectos	26
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	39
Descuento Por Predio Desocupado	451
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	23
Inconformidad Con El Aforo	58
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	8
Orientación A La Factura	39
Subsidios Y Contribuciones	2
Cobro De Consumo Registrado Por Medidor De Otro Predio	3
Clase De Uso Incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial, Otros)	71
Estrato Incorrecto	5
Totales	923



PQRs POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

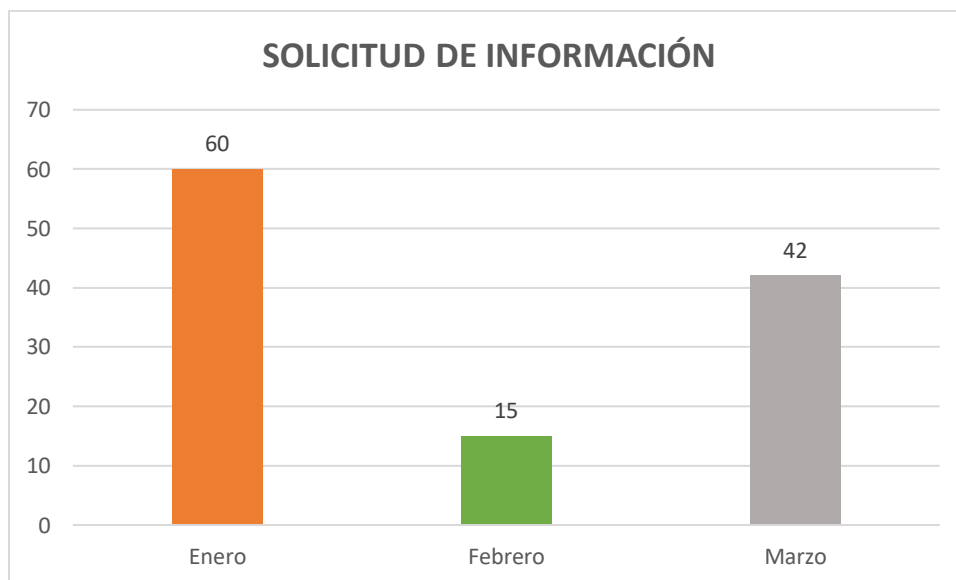
Se detalla las tipologías por prestación del servicio, las cuales son atendidas a través del canal de atención telefónico, línea amiga del aseo.

TIPO	No
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	15
COTIZACION SERVICIOS	224
GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL	0
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	247
ORIENTACION	210
QUEJAS	841
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2,724
Totales	4.261

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

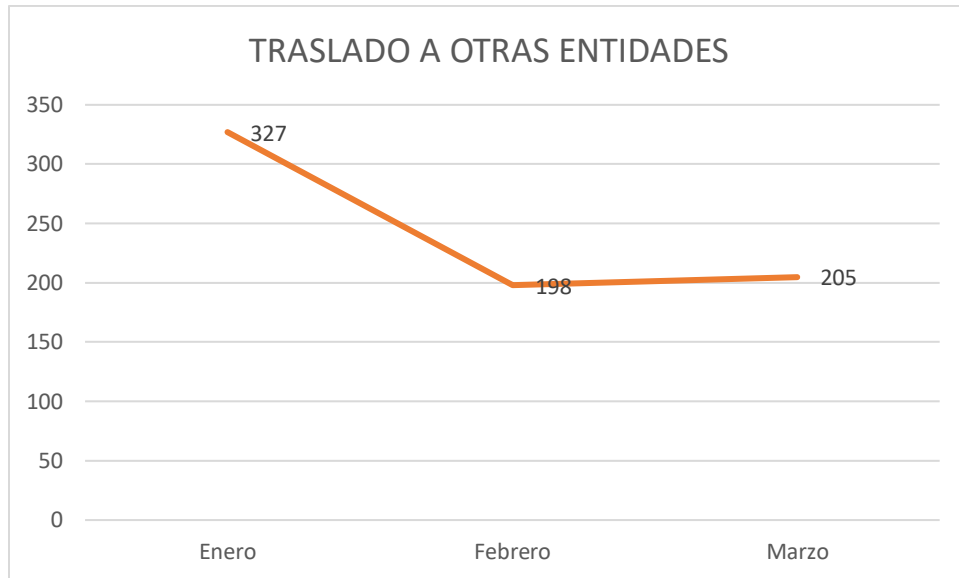
- a. Para el periodo ENERO A MARZO de 2024, se recibieron solicitudes de acceso a la información. Así:

MES AÑO 2024	No
Enero	60
Febrero	15
Marzo	42
TOTAL	117



- b. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2024	No
Enero	327
Febrero	198
Marzo	205



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).