

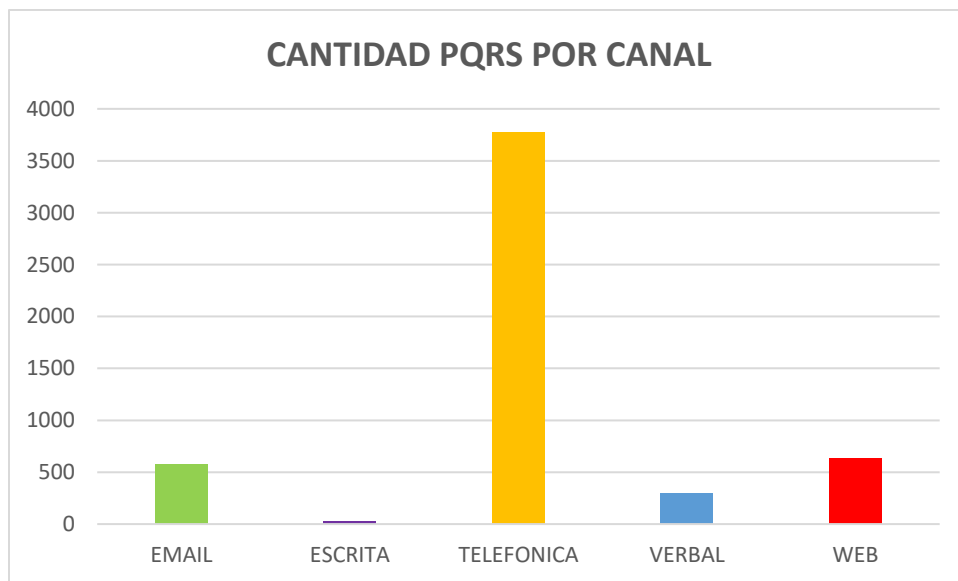
## INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

### INFORME PQRS - RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el segundo trimestre de 2023, período abril a junio.

Para este período se recibieron en total **5.309 PQRs** por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web y presencial).

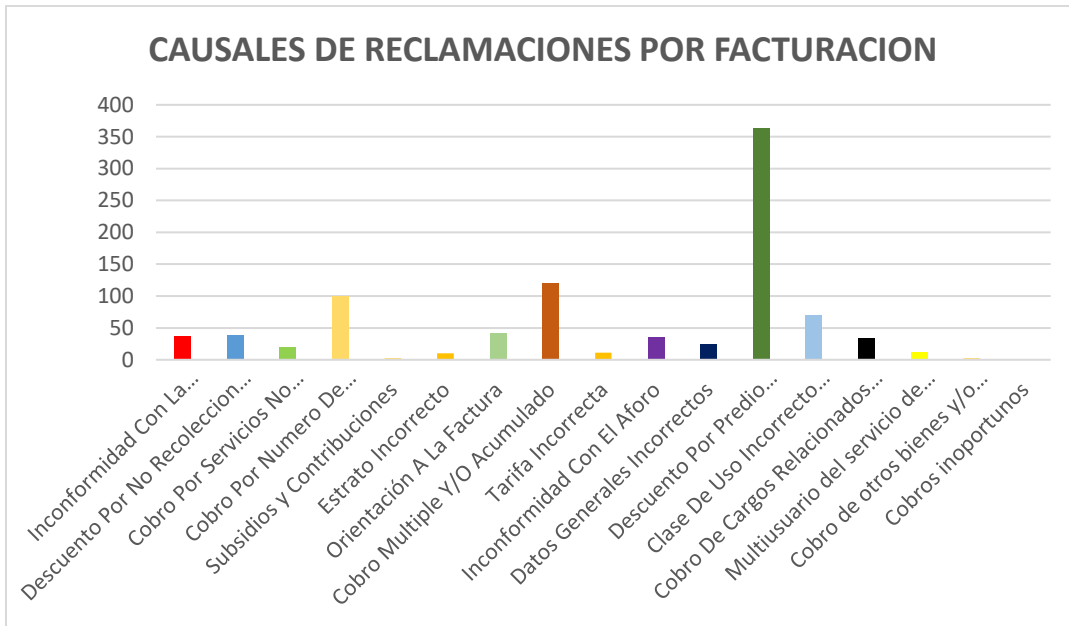
FORMA	CANTIDAD
EMAIL	578
ESCRITA	29
TELEFONICA	3.775
VERBAL	296
WEB	631
<b>TOTAL</b>	<b>5.309</b>



 **RECLAMOS COMERCIALES**

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

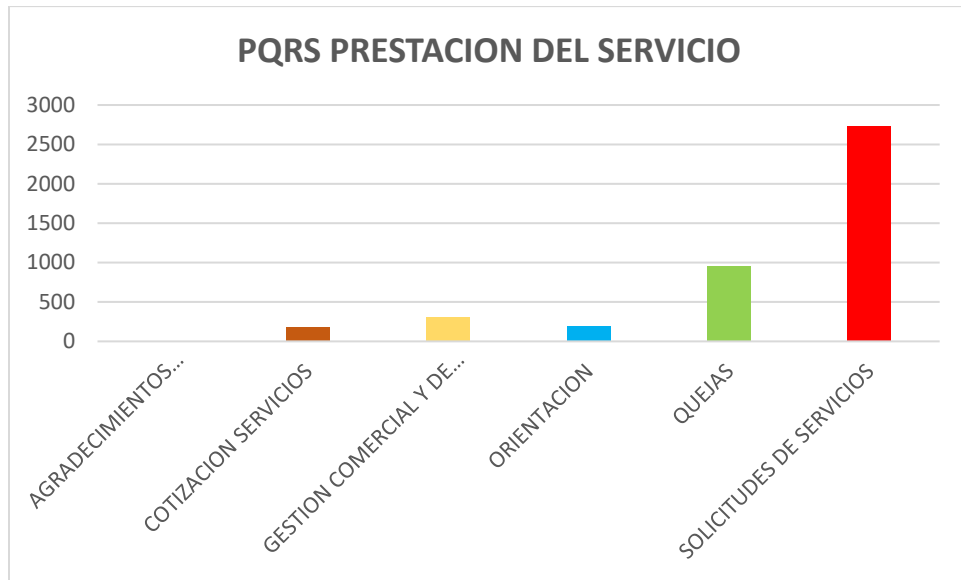
Descripción	TOTAL
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	37
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	38
Cobro Por Servicios No Prestados	19
Cobro Por Numero De Unidades Independientes	100
Subsidios y Contribuciones	2
Estrato Incorrecto	10
Orientación A La Factura	41
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	120
Tarifa Incorrecta	11
Inconformidad Con El Aforo	35
Datos Generales Incorrectos	24
Descuento Por Predio Desocupado	364
Clase De Uso Incorrecto (Industrial,, Comercial, Oficial, Otros )	70
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	33
Multiusuario del servicio de aseo	11
Cobro de otros bienes y/o servicios en la factura no autorizados por el usuario	2
Cobros inoportunos	1
Totales	918



## 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

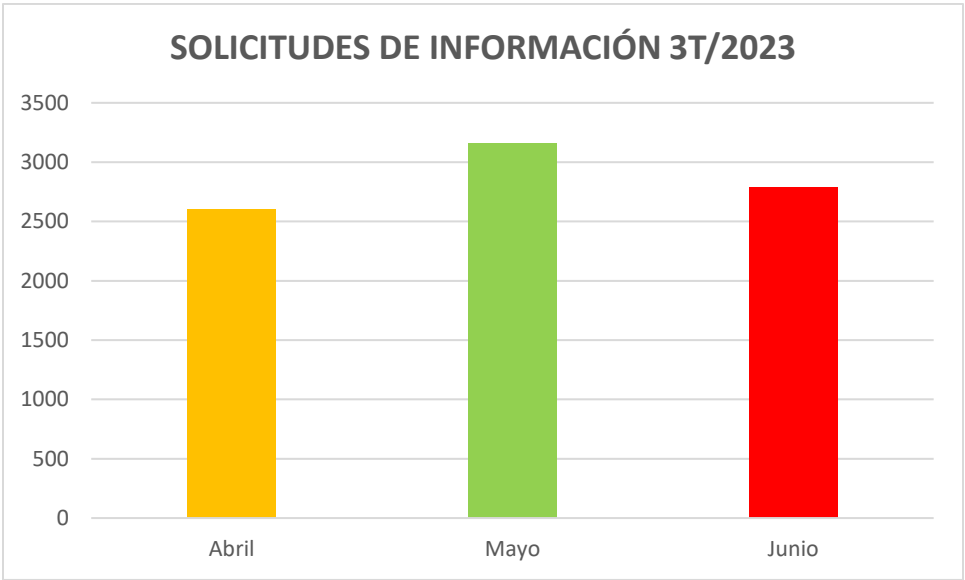
TIPO	No
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	7
COTIZACION SERVICIOS	184
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	313
ORIENTACION	199
QUEJAS	958
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2,730
<b>Totales</b>	<b>4.391</b>



## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

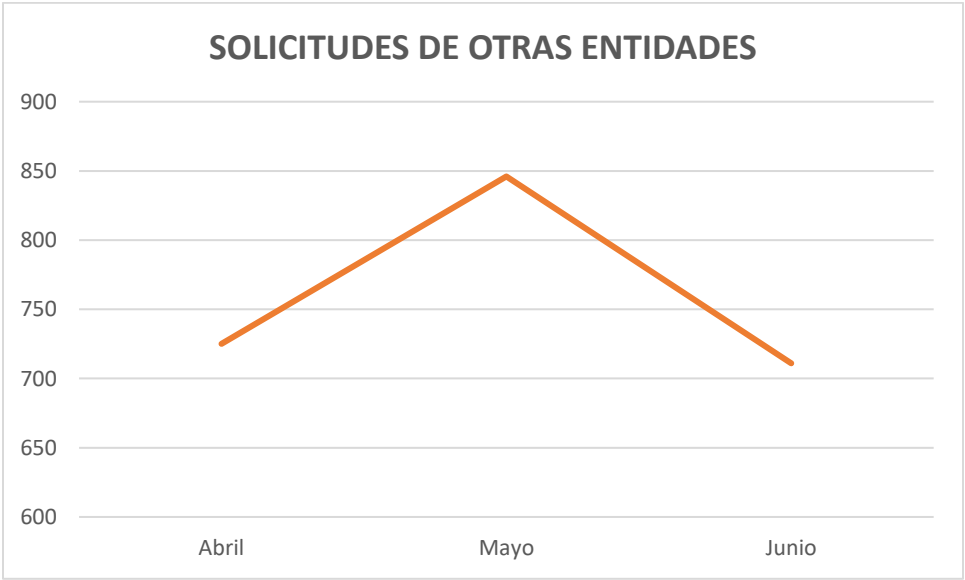
- a. Para el periodo ABRIL A JUNIO de 2023, se recibieron solicitudes de acceso a la información. Así:

MES AÑO 2023	No
Abril	2.602
Mayo	3.159
Junio	2.790
<b>TOTAL</b>	<b>8.551</b>



b. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2023	No
Abril	725
Mayo	846
Junio	711



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).