

# INFORME PQRS

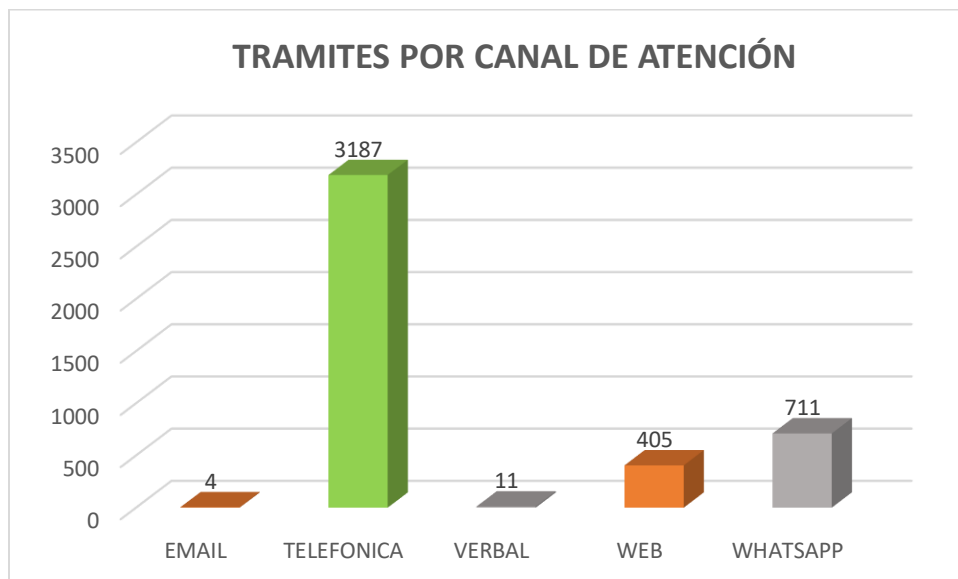
## SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

### RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el segundo trimestre de 2024, período abril- junio de 2024.

Para este período se recibieron en total **4.318 PQRs** por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web, App, whatsapp y presencial).

FORMA	CANTIDAD
EMAIL	4
TELEFONICA	3187
VERBAL	11
WEB	405
WHATSAPP	711
<b>TOTAL</b>	<b>4.318</b>

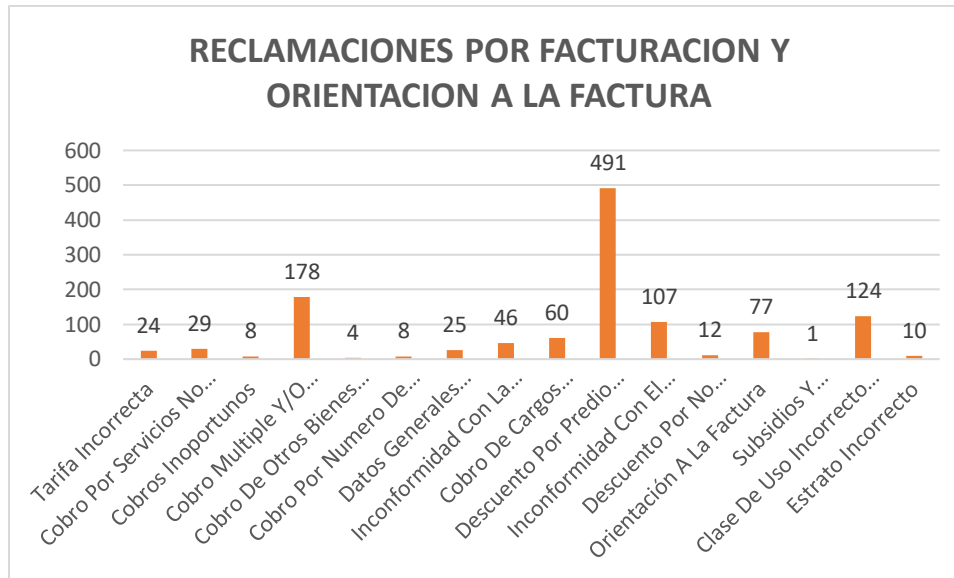




## RECLAMOS COMERCIALES Y ORIENTACIÓN A LA FACTURA

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

Descripción	Número
Tarifa Incorrecta	24
Cobro Por Servicios No Prestados	29
Cobros Inoportunos	8
Cobro Multiple Y/O Acumulado	178
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, No Autorizados Por El Usuario	4
Cobro Por Numero De Unidades Independientes	8
Datos Generales Incorrectos	25
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	46
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	60
Descuento Por Predio Desocupado	491
Inconformidad Con El Aforo	107
Descuento Por No Recoleccion Puerta A Puerta	12
Orientación A La Factura	77
Subsidios Y Contribuciones	1
Clase De Uso Incorrecto (Industrial,, Comercial, Oficial, Otros )	124
Estrato Incorrecto	10
<b>Totales</b>	<b>1,204</b>



## 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	11
COTIZACION SERVICIOS	241
GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL	0
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	288
ORIENTACION	243
QUEJAS	670
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2857
<b>Totales</b>	<b>4.310</b>

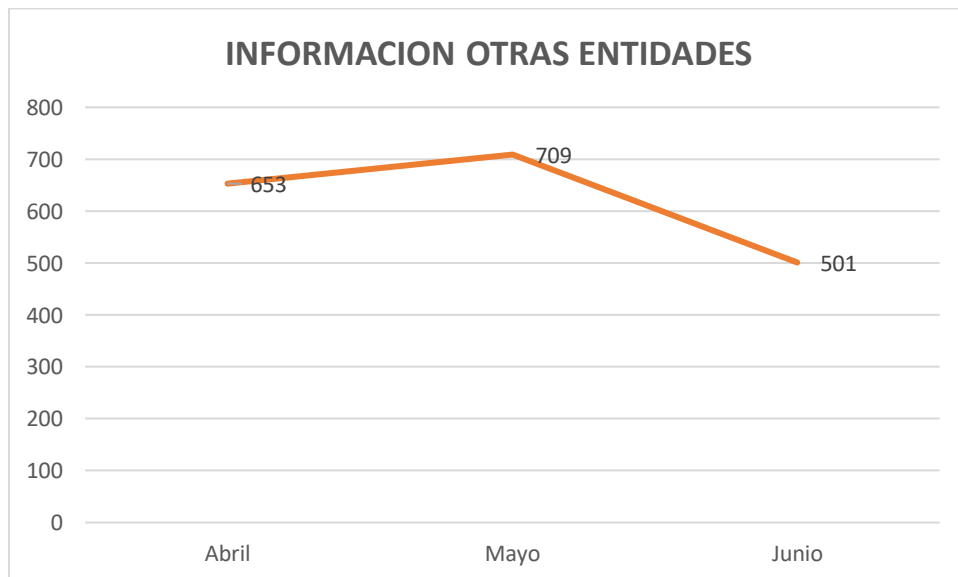
## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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

<b>MES AÑO 2024</b>	<b>No</b>
Abril	41
Mayo	18
Junio	14
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

- b. Información traslado por competencia a otras entidades

<b>PERIODO 2024</b>	<b>No</b>
Abril	653
Mayo	709
Junio	501



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).