

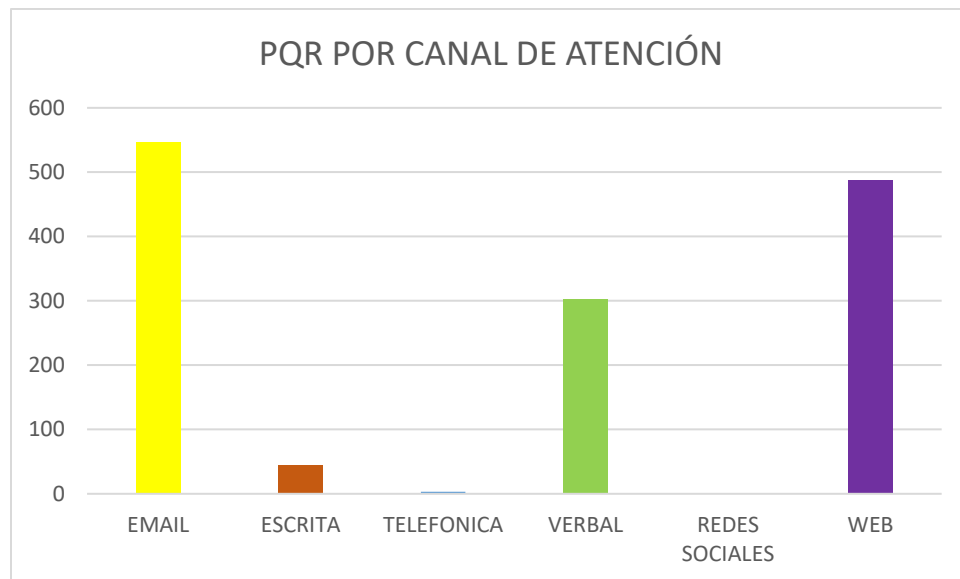
INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2023

INFORME PQRS - RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el tercer trimestre de 2023, período julio a septiembre de 2023.

Para este período se recibieron en total **4.748 PQRs** por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web y presencial).

FORMA	CANTIDAD
EMAIL	546
ESCRITA	45
TELEFONICA	3.365
VERBAL	303
REDES SOCIALES	1
WEB	488
TOTAL	4.748



 **RECLAMOS COMERCIALES**

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

Descripción	TOTALES
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	40
Descuento Por No recolección Puerta A Puerta	6
Cobro Por Servicios No Prestados	16
Subsidios Y Contribuciones	4
Cobro Por Número De Unidades Independientes	64
Estrato Incorrecto	7
Orientación A La Factura	56
Inconformidad Con El Aforo	52
Datos Generales Incorrectos	21
Cobro múltiple Y/O Acumulado	120
Tarifa Incorrecta	27
Descuento Por Predio Desocupado	424
Clase De Uso Incorrecto (Industrial,, Comercial, Oficial, Otros)	111
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	19
Cobros Inoportunos	6
Multiusuario Del Servicio De Aseo	5
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, No Autorizados Por El Usuario	6
Acuerdos de pago	24
Cobros por promedio	2
Totales	1.010



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

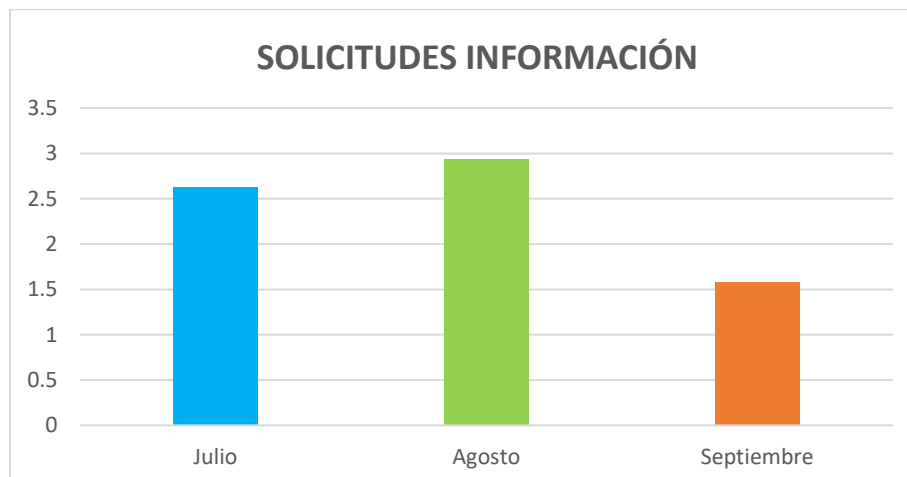
TIPO	No
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	15
COTIZACION SERVICIOS	183
GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL	1
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	337
ORIENTACION	233
QUEJAS	951
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2,940
Totales	4.660



SOLICITUD DE INFORMACIÓN

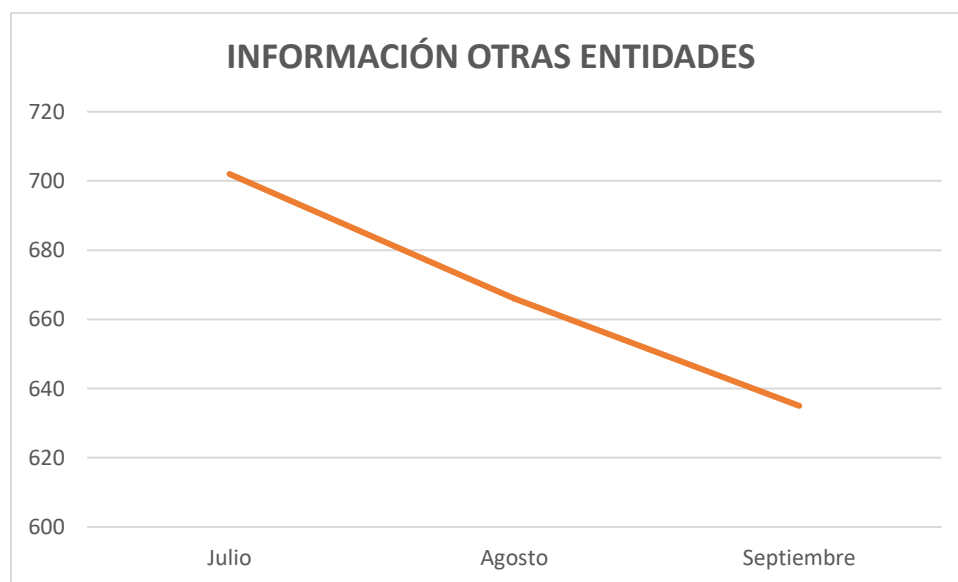
- a. Para el periodo JULIO A SEPTIEMBRE de 2023, se recibieron solicitudes de acceso a la información. Así:

MES AÑO 2023	No
Julio	2.625
Agosto	2.937
Septiembre	1.580
TOTAL	



b. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2023	No
Julio	702
Agosto	666
Septiembre	635



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).