

INFORME PQRS

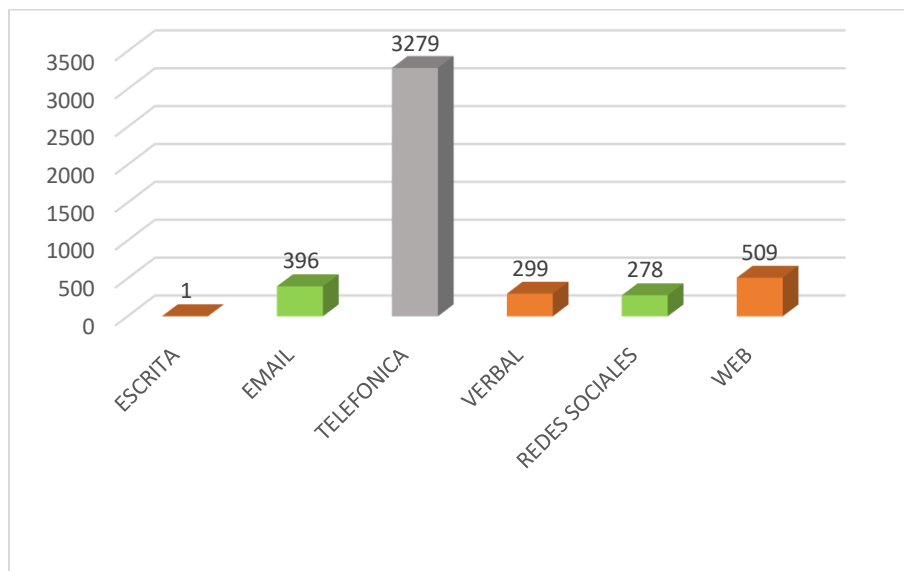
CUARTO TRIMESTRE DE 2023

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el cuarto trimestre de 2023, período octubre a diciembre.

Para este período se recibieron en total **4.762** PQRS por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, email, telefónico, web, App, whatsapp y presencial).

FORMA	CANTIDAD
ESCRITA	1
EMAIL	396
TELEFONICA	3279
VERBAL	299
REDES SOCIALES	278
WEB	509
TOTAL	4.762

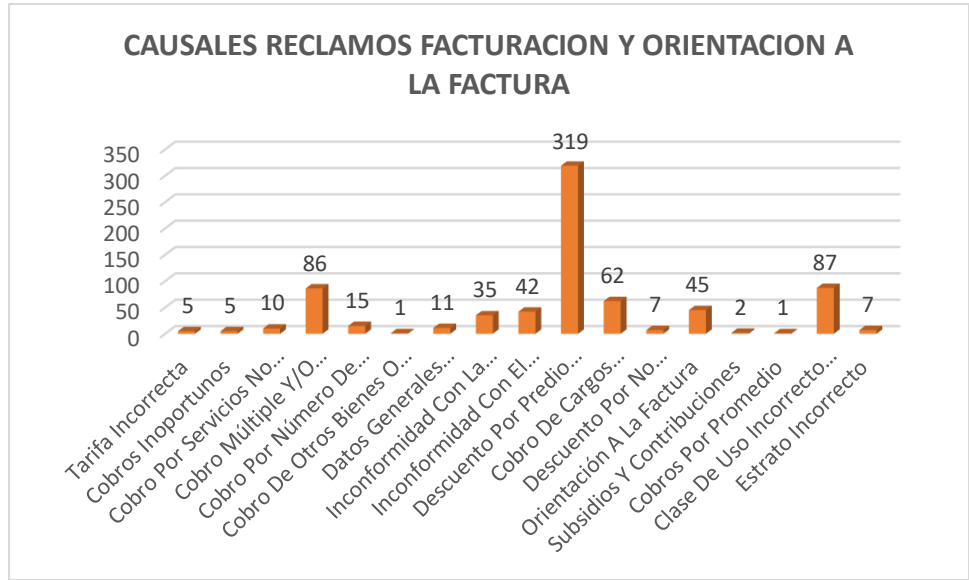




RECLAMOS COMERCIALES Y ORIENTACIÓN A LA FACTURA

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio y orientaciones en el período octubre a diciembre de 2023, las cuales fueron registrados en el sistema comercial integrado y atendidos en el tiempo legalmente establecido.

Descripción	Número
Tarifa Incorrecta	5
Cobros Inoportunos	5
Cobro Por Servicios No Prestados	10
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	86
Cobro Por Número De Unidades Independientes	15
Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura, No Autorizados Por El Usuario	1
Datos Generales Incorrectos	11
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Produccion Facturado	35
Inconformidad Con El Aforo	42
Descuento Por Predio Desocupado	319
Cobro De Cargos Relacionados Con Intereses De Mora, Refinanciación, Cartera O Acuerdos De Pago.	62
Descuento Por No Recolección Puerta A Puerta	7
Orientación A La Factura	45
Subsidios Y Contribuciones	2
Cobros Por Promedio	1
Clase De Uso Incorrecto (Industrial,, Comercial, Oficial, Otros)	87
Estrato Incorrecto	7
Totales	740



PQRs POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

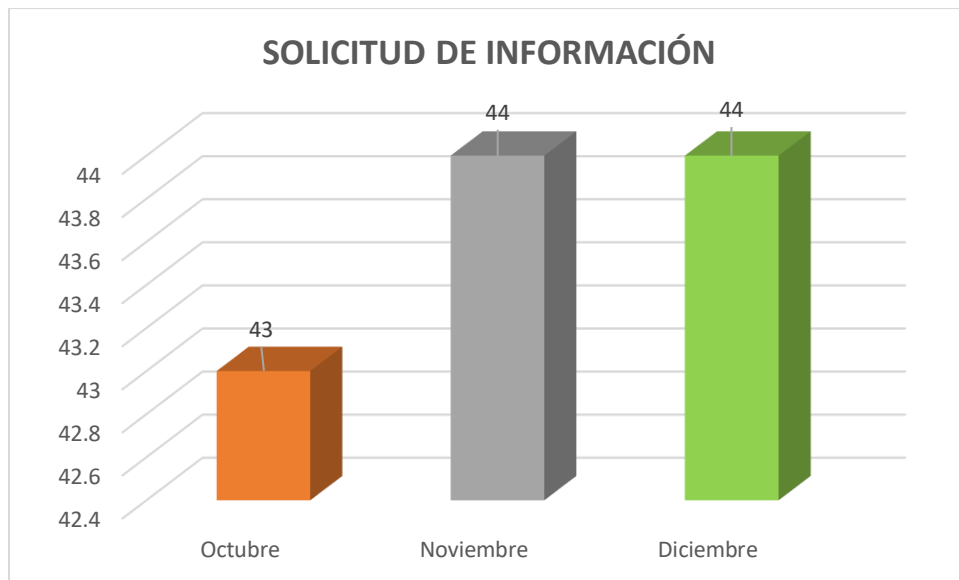
Se detalla las tipologías por prestación del servicio, las cuales son atendidas a través del canal de atención telefónico, línea amiga del aseo.

TIPO	No
AGRADECIMIENTOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	11
COTIZACION SERVICIOS	198
GESTION AMBIENTAL Y SOCIAL	0
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO	278
ORIENTACION	237
QUEJAS	751
SOLICITUDES DE SERVICIOS	2517
Totales	3.992

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

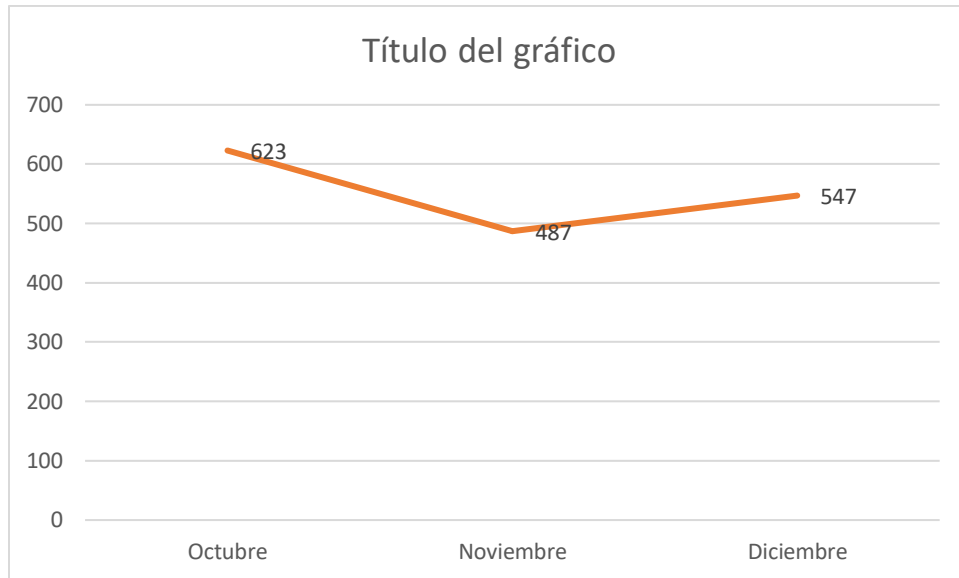
- a. Para el periodo OCTUBRE A DICIEMBRE de 2023, se recibieron solicitudes de acceso a la información. Así:

MES AÑO 2023	No
Octubre	43
Noviembre	44
Diciembre	44
TOTAL	131



- b. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2023	No
Octubre	623
Noviembre	487
Diciembre	547



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).