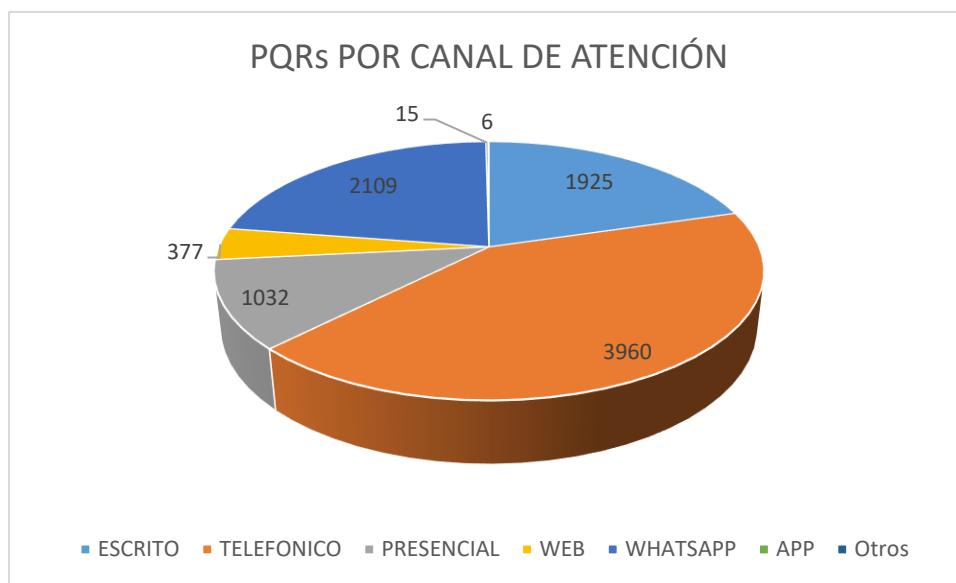


INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE AÑO 2025 RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el tercer trimestre de 2025, período *julio-septiembre 2025*.

Para este período se recibieron en total **9.424** PQRs en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, whatsApp y presencial).

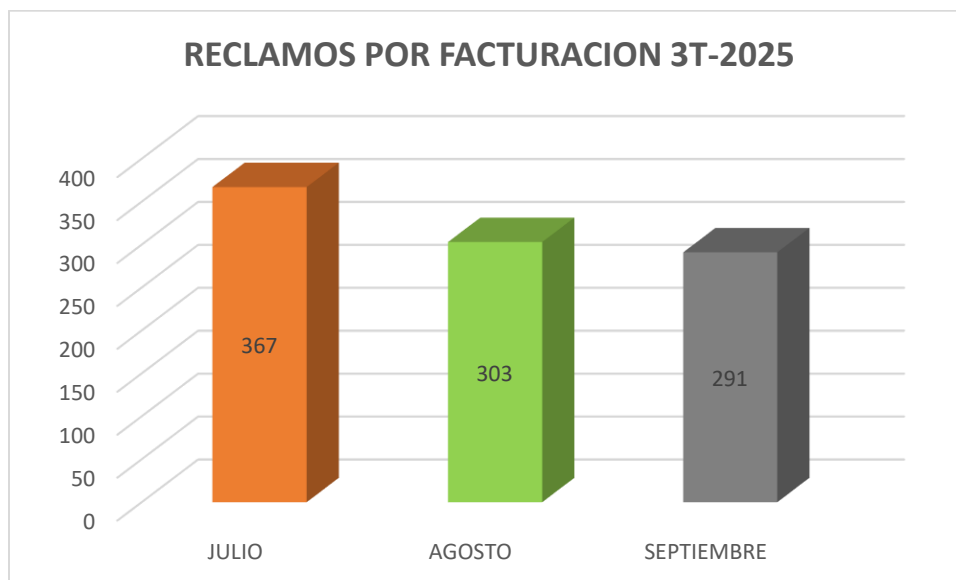
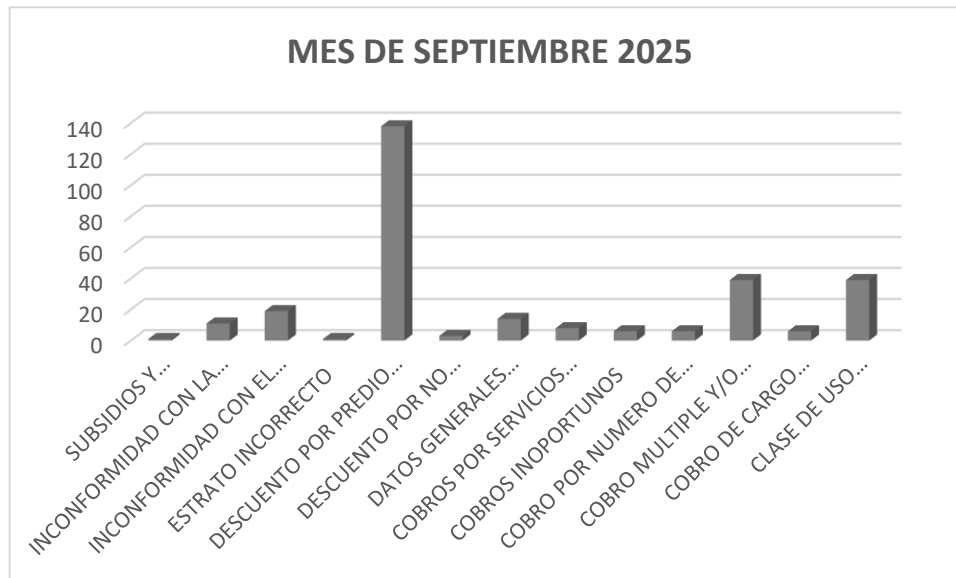
CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	1925
TELEFONICO	3960
PRESENCIAL	1032
WEB	377
WHATSAPP	2109
APP	15
OTROS	6
TOTAL	9.424



RECLAMOS COMERCIALES

A continuación, se relaciona los reclamos por las causales de facturación del servicio en el período *julio a septiembre 2025*, las cuales fueron registrados en el sistema integrado PQRS y atendidos en el tiempo legalmente establecido.

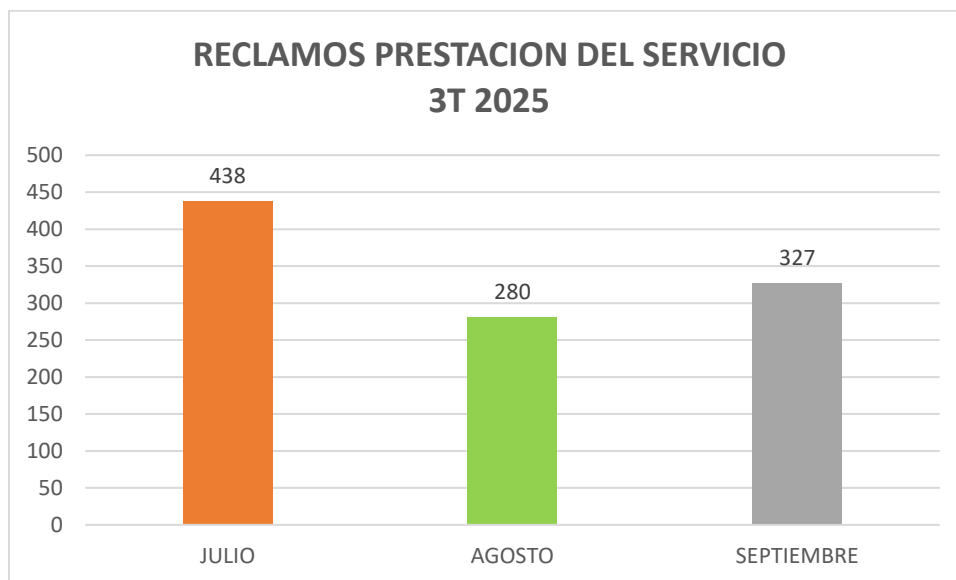




Se observa una disminución en cada período del trimestre, en promedio julio - agosto 17% y de agosto- septiembre del 4%.

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, email, web y WhatsApp y direccionadas a cada zona en particular, para la respectiva gestión.



PQRs POR TIPO

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitaciones y sugerencias	2	0,02%
Petición	3706	39%
Queja	66	1%
Quejas por derechos humanos gente Emvarias	1	0%
Reclamo por facturación	1012	11%
Reclamo por prestación del servicio	975	10%
Recurso de reposición	1	0%
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	8	0%
Solicitud de información pública	168	2%
Solicitud de servicios	3478	37%
TOTAL	9417	100%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- a. Información traslado por competencia a otras entidades, período julio a septiembre 2025



- b. 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

- c. Número de solicitudes en las que se negó la información: 0 (cero).

