

INFORME PQRS

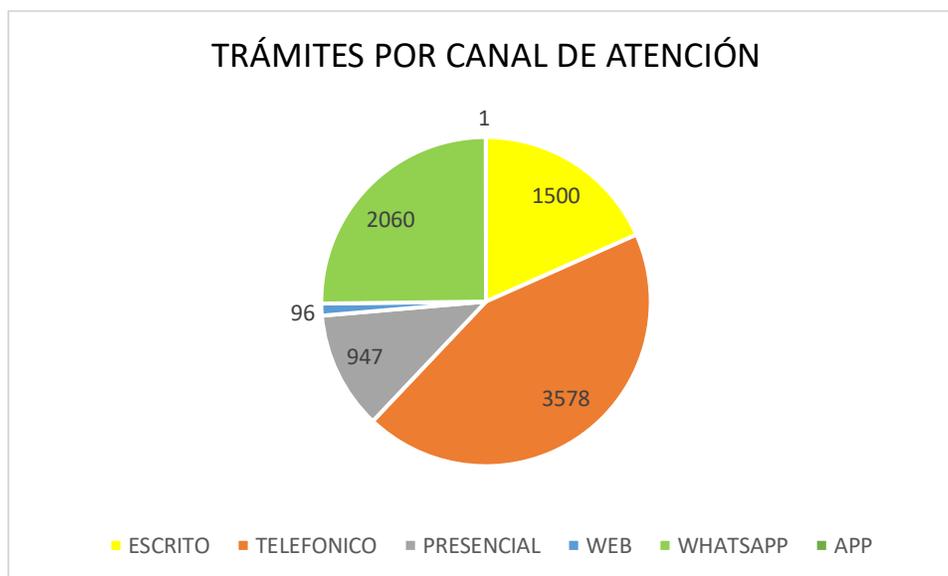
CUARTO TRIMESTRE DE 2024

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el cuarto trimestre de 2024, período *octubre-diciembre de 2024*.

Para este período se recibieron en total **8.182** PQRs por facturación y prestación del servicio en los diferentes canales de atención (Escrito, telefónico, web, App, whatsApp y presencial).

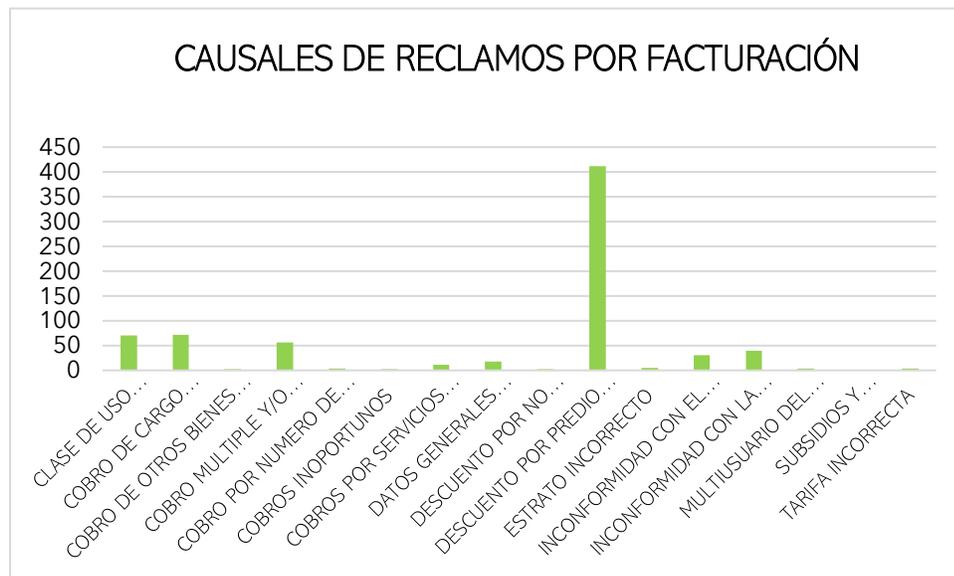
CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	1.500
TELEFONICO	3.578
PRESENCIAL	947
WEB	96
WHATSAPP	2.060
APP	1
TOTAL	8.182



RECLAMOS COMERCIALES

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

CAUSAL	CANTIDAD
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, RESIDENCIAL, OFICIAL Y OTROS)	71
COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	72
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	2
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	56
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	4
COBROS INOPORTUNOS	3
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	11
DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUSCRIPTOR EN LA FACTURA)	18
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	3
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	412
ESTRATO INCORRECTO	5
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	31
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	39
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	4
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
TARIFA INCORRECTA	4
TOTAL	736



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 y direccionadas a cada zona en particular.

SUBTIPO	CANTIDAD
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BOLSAS DE BARRIDO	8
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	92
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	41
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y AREAS PÚBLICAS	353
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO	15
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	42
DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL)	1
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED	20
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES	6
FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	8
IMPACTO POR OLORES (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL RELLENO SANITARIO, BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	3
IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	5
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	39
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	7
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	1
LIMPIEZA Y EVACUACION DE CANASTILLAS	29
NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL (COLCHONES, ESCOMBROS, MUEBLES, ENSERES, CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES,	26
NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED	18
Total general	714



PQRs POR TIPO

TIPO	NÚMERO
Felicitaciones y sugerencias	31
Petición	3332
Queja	51
Reclamo por facturación	736
Reclamo por prestación del servicio	714
Recurso de reposición	3
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	2
Solicitud de información pública	98
Solicitud de servicios	3215
Total general	8182

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

a. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2024	No
Oct- Dic 2024	36

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).