

# INFORME PQRS

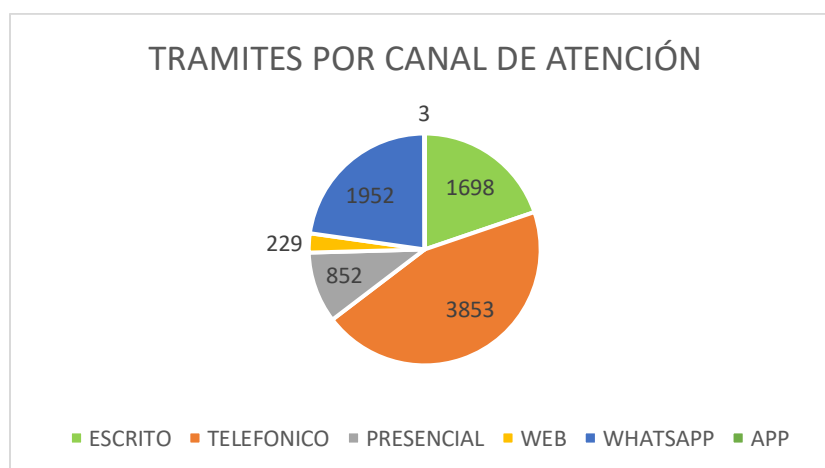
## PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025

### RELACIONAMIENTO CON CLIENTES Y USUARIOS

Se detalla la información para el primer trimestre de 2025, período *enero- marzo 2025*.

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

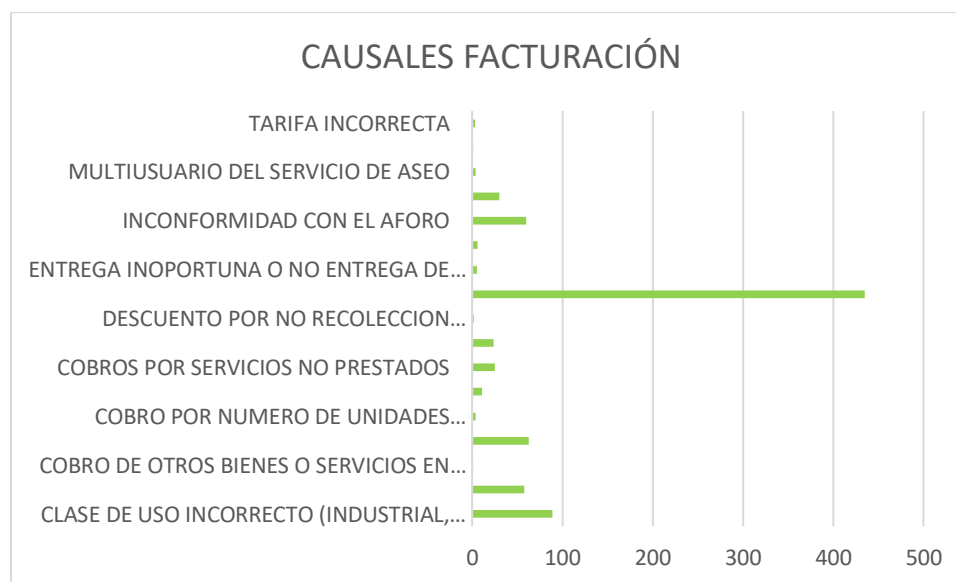
CANAL	CANTIDAD
ESCRITO	1698
TELEFONICO	3853
PRESENCIAL	852
WEB	229
WHATSAPP	1952
APP	3
<b>TOTAL</b>	<b>8587</b>



## RECLAMOS COMERCIALES

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

CAUSAL	No
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, RESIDENCIAL, OFICIAL Y OTROS)	89
COBRO DE CARGO RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACION, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	58
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	1
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	63
COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	4
COBROS INOPORTUNOS	11
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	25
DATOS GENERALES INCORRECTOS (CAMBIO DE NOMBRE O SUSCRIPTOR EN LA FACTURA)	24
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	2
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	435
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	5
ESTRATO INCORRECTO	6
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	60
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA	30
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	4
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
TARIFA INCORRECTA	3
<b>Total general</b>	<b>821</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, WhatsApp y direccionadas a cada zona en particular.

TIPO DE RECLAMO	No
(CALIDAD ) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BOLSAS DE BARRIDO	11
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS	97
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	57
(CALIDAD) VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE (RUTA RECICLA)	1
(CONTINUIDAD) INTERRUPCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE (RUTA RECICLA)	3
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	375
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION BOLSAS DE BARRIDO	11
(CONTINUIDAD) INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO RECOLECCION RESIDUOS ORDINARIOS	43
DERRAME DE LIXIVIADOS (AFECTACION AMBIENTAL)	5
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED	30
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PODA DE ARBOLES	11
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS DE CARPINTERIA	1
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS ESPECIALES	13
FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	1
IMPACTO POR OLORES (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL RELLENO SANITARIO, BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	4
IMPACTO POR RUIDO (AFECTACION AMBIENTAL) (ALEDAÑOS AL BASE DE OPERACIONES O ZONA PUBLICA)	4
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	48
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	11
INCUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	1
LIMPIEZA Y EVACUACION DE CANASTILLAS	33
NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL (COLCHONES, ESCOMBROS, MUEBLES, ENSERES, CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES, LAVADO DE AREAS PUBLICAS)	44
NO RECOLECCION DE RESIDUOS PRODUCTO DE LA PODA DE ARBOLES O CORTE DE CESPED	24
<b>Total general</b>	<b>828</b>



## PQRs POR TIPO

CONCEPTO	No
Felicitaciones y sugerencias	19
Petición	3357
Queja	52
Quejas por derechos humanos gente Emvarias	3
Reclamo por facturación	822
Reclamo por prestación del servicio	829
Recurso de reposición	2
Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación	1
Solicitud de información pública	142
Solicitud de servicios	3364
<b>Total general</b>	<b>8591</b>

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

a. Información traslado por competencia a otras entidades

PERIODO 2025	No	%
Enero- marzo	33	13%

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).