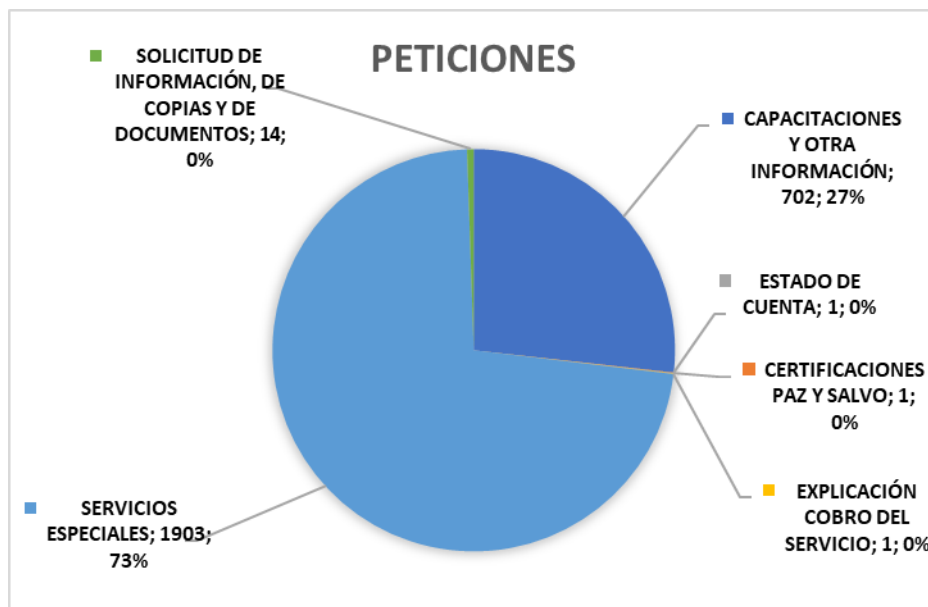


## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

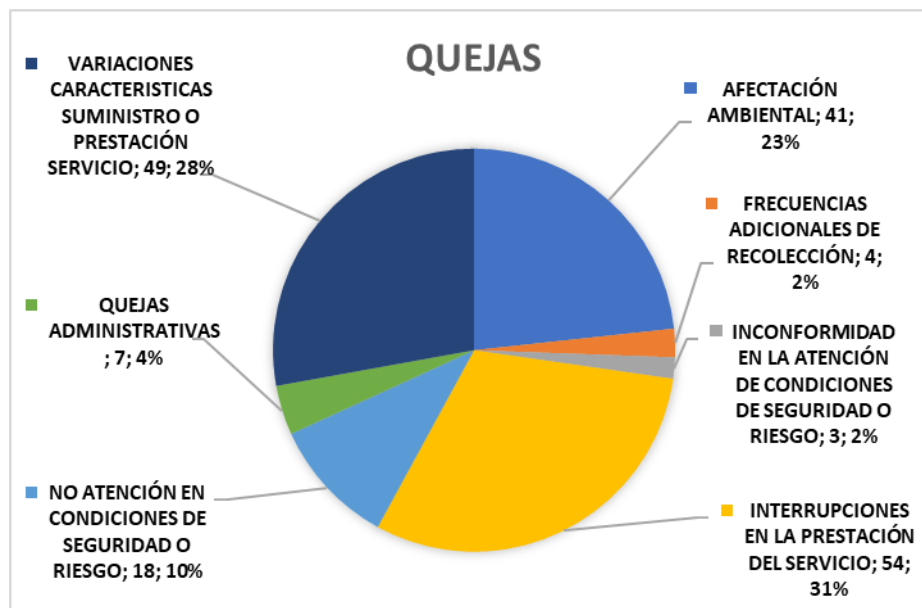
Durante la vigencia 2019 se radicaron y atendieron las siguientes PQR:

TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
PETICIÓN	CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	702
PETICIÓN	CERTIFICACIONES PAZ Y SALVO	1
PETICIÓN	ESTADO DE CUENTA	1
PETICIÓN	EXPLICACIÓN COBRO DEL SERVICIO	1
PETICIÓN	SERVICIOS ESPECIALES	1903
PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN, DE COPIAS Y DE DOCUMENTOS	14
<b>TOTAL</b>		<b>2622</b>



En total se recibieron 2622 peticiones. La petición con mayor número de radicaciones, corresponde a la de “Servicios Especiales”, la cual hace referencia a la recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son muebles, colchones, enseres y escombros.

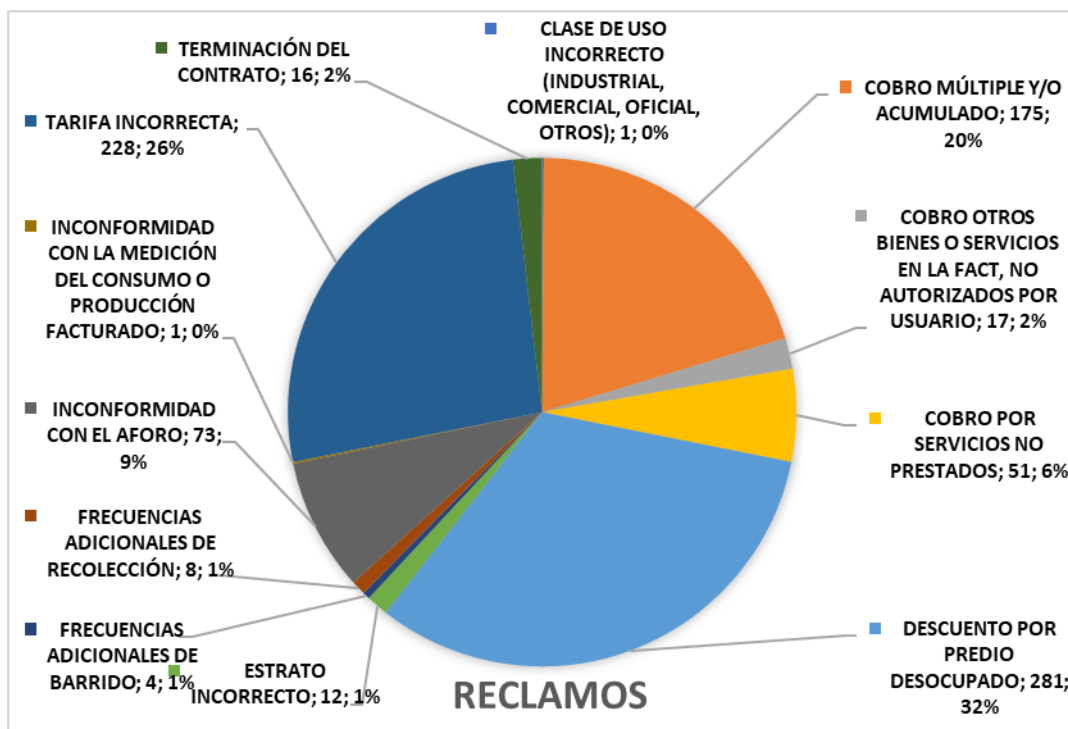
TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
QUEJAS	AFECTACIÓN AMBIENTAL	41
QUEJAS	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	4
QUEJAS	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	3
QUEJAS	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	54
QUEJAS	NO ATENCIÓN EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	18
QUEJAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	7
QUEJAS	VARIACIONES CARACTERÍSTICAS SUMINISTRO O PRESTACIÓN SERVICIO	49
<b>TOTAL</b>		<b>176</b>



En el año 2019 se radicaron en total 176 quejas, las cuales se encuentran directamente relacionadas con la prestación del servicio y el comportamiento de nuestro personal. La causal con mayor número de radicaciones fue “Interrupciones en la prestación del servicio”, la cual está

asociada a cambios significativos en alguna actividad que haga parte del servicio, ejemplo: una variación en el horario.

TRÁMITE	NOMBRE CAUSAL	TOTAL RADICACIONES
RECLAMO	CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	1
RECLAMO	COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO	175
RECLAMO	COBRO OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACT, NO AUTORIZADOS POR USUARIO	17
RECLAMO	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	51
RECLAMO	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	281
RECLAMO	ESTRATO INCORRECTO	12
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	4
RECLAMO	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCIÓN	8
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	73
RECLAMO	INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	1
RECLAMO	TARIFA INCORRECTA	228
RECLAMO	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	16
<b>TOTAL</b>		<b>867</b>



Los reclamos están asociados con la facturación del servicio y fueron recepcionados en el año 2019, 867 reclamos. La causal más recurrente fue “Descuento por predio desocupado”, esta causal está tipificada por la SSPD como un reclamo, pero es más bien una solicitud o reporte que deben hacer los usuarios al prestador, en el cual informen que su predio se encuentra desocupado y por tanto no es objeto de tarifa plena. Así mismo, es importante aclarar que la construcción de propiedad horizontal eleva aún más esta causal, como es el caso particular del municipio de La Estrella.