

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES			
		Cod: F-SL-GCon-PD1-2	

INFORME COMITÉ FINANCIERO
Enero 2024

CLAUDIA PATRICIA FRANCO MONTOYA
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

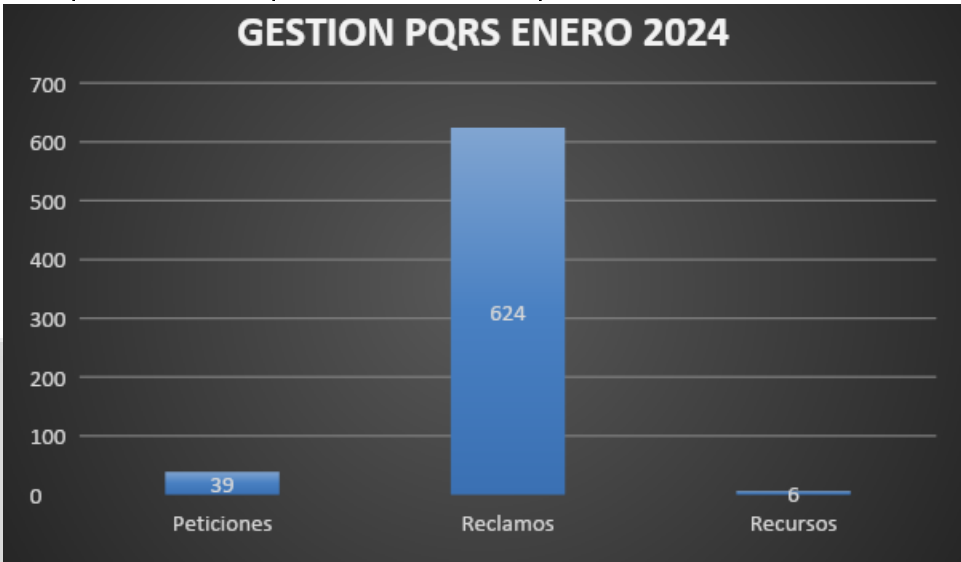
	EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES		
			Cod: F-SL-GCon-PD1-2

GESTIÓN DE PQR'S ENERO 2024

Durante el mes de enero 2024 la Oficina de Atención al Ciudadano recibió un total de 669 PQR'S, distribuidas de la siguiente manera:

GESTIÓN PQR ENERO 2024	
Peticiones	39
Reclamos	624
Recursos	6
TOTAL, PQRS	669

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES			
		Cod: F-SL-GCon-PD1-2	



✓ **Comparativos de PQR'S:**

COMPARATIVO DE PQRS	
DICIEMBRE 2023	217
ENERO 2024	669
DIFERENCIA	-452

Para enero del 2024 se presentó un aumento en las Peticiones, Reclamos y Recursos correspondiente a un 208% frente a diciembre del 2023; dicho incremento obedeció a que se dejó de implementar la estrategia de reliquidar las facturas sin ingresar la pqr

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES			
		Cod: F-SL-GCon-PD1-2	

en los predios desocupados. El flujo de usuarios que acudieron a la Oficina de Atención al Ciudadano aumentó, ya que la mayoría de personas manifiestan insatisfacción por el cobro promedio a predios desocupados y deshabitados, errores de lectura y desviación significativa.

✓ **Distribución DE PQR'S:**

En este cuadro se representan las causales de visita de los usuarios a la Oficina de Atención al Ciudadano y se explica como quedan distribuidas las 669 PQRS.

CAUSALES DE RECLAMACIÓN	RECIBIDO	ATENDIDO	RESUELTO	ACCEDE	NO ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE
Inconformidad con el consumo o producción facturado	265	265	265	206	57	2
Cobros por Promedio	316	316	316	286	26	4
Inconformidad por desviación significativa	28	28	28	20	8	0
No atención de condiciones de seguridad o Riesgo	34	34	34	2	12	20
Recursos de Reposición o	6	6	6	3	3	0

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES						
			Cod: F-SL-GCon-PD1-2			
Subsidio de apelación						
Otros Causales	20	20	20	9	5	6
TOTAL	669	669	669	526	111	32

Dentro de los canales de reclamación el rubro **Cobros por promedio** es el que ha elevado el nivel de insatisfacción de los usuarios, ya que la mayoría visitan nuestra Oficina de Atención al Ciudadano informando que se les está cobrando por promedio a predios que están desocupados y deshabitados, que las lecturas presentan errores de lectura y la facturación sigue presentando desviaciones significativas; tema que se viene trabajando con el aliado estratégico Veolia, para la mejora de dichos sucesos; sin embargo a la fecha siguen presentándose los mismos errores, lo cual afecta directamente al incrementar la reclamación por dichas causales. Los causales de reclamación con mayor elevación son: **Cobros por promedio** con un **52.7%** del total de pqr's y la segunda causal que presenta alta reclamación es **Inconformidad con el consumo o producción facturada** que equivale al **38.7%**.

✓ Recursos

RECURSOS	
PERIODO	CANTIDAD

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES			
			Cod: F-SL-GCon-PD1-2
	Enero 2024	6	

✓
 Tiempo de Respuesta



CLAUDIA PATRICIA FRANCO MONTOYA
 Líder Oficina de Atención al Ciudadano
 EMCARTAGO E.S.P

EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES			
		Cod: F-SL-GCon-PD1-2	

Folios: Ocho (8)

Elaboró: Karol Dahiana Ruiz Correa A.A. – Oficina Atención al Ciudadano

Revisó: Claudia Patricia Montoya – Líder - Oficina Atención al ciudadano