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

# **INFORME COMITÉ FINANCIERO**

Marzo 2024

# **CLAUDIA PATRICIA FRANCO MONTOYA**

Líder Oficina de Atención al Ciudadano

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

# EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S.P. – EMCARTAGO Oficina de Atención al Ciudadano Cartago Valle 2024 CANALES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Atención Presencial         | Oficina de Atención al Ciudadano Cartago Valle |
|-----------------------------|--|
| Sede electrónica            | Página web www.emcartago.com                   |
| Correo institucional        | contactenos@emcartago.com pqr@emcartago.com    |
| línea telefónica y WhatsApp | Línea telefónica 3207921396                    |

# ❖ Objetivo y Alcance

En este informe se pretende realizar la presentación de resultados de la gestión de

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

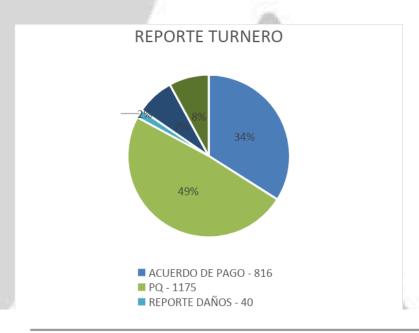
peticiones, quejas y requerimientos que ingresaron a la oficina de atención al ciudadano durante el mes evaluado.

# ♦ Periodo de ejecución

Marzo del 2024

#### ❖ Turnero

Para el mes de marzo 2024 se recibieron 2402 usuarios en la Oficina de Atención al Ciudadano, los cuales fueron atendidos de la siguiente manera:

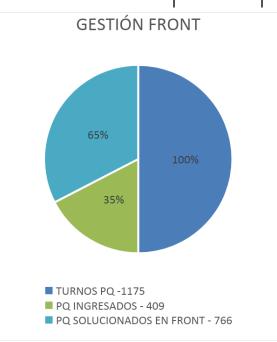


| EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P<br>INFORMES |                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | Cod: F-SL-GCon-PD1-2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |                      |  |  |  |  |  |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

# **CLASIFICACIÓN DE PQR'S MARZO 2024**

Durante el mes de marzo 2024 la Oficina de Atención al Ciudadano recibió un total de 409 PQR'S, distribuidas de la siguiente manera:









# ✓ Comparativos de PQR'S MES:

| COMPARATIVO DE PQRS<br>MES |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| FEBRERO 2024 683           |  |  |  |  |  |  |
| MARZO 2024 409             |  |  |  |  |  |  |
| DIFERENCIA 274             |  |  |  |  |  |  |

Para marzo del 2024 se presentó una disminución en las Peticiones, Reclamos y

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

Recursos correspondiente a un -60% frente al mes de febrero del 2024. Esto obedece a que no se laboró en la semana mayor.

### ✓ 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 409 PQRS.

| CAUSALES DE<br>RECLAMACIÓN                                   | RECIBIDOS | ACCEDE | ACCEDE<br>PARCIAL<br>MENTE | NO<br>ACCEDE | CONFIRMA | MODIFICA | RECHAZA | TRASLA<br>DO | PENDIENTES |
|--|-----------|--------|----------------------------|--------------|----------|----------|---------|--------------|------------|
| COBRO DE CARGOS<br>RELACIONADOS CON INT.<br>DE MORA, CARTERA | 9         | 5      | 1                          | 1            |          |          |         |              | 2          |
| COBROS POR PROMEDIO  | 250       | 213    | 4                          | 11           |          |          |         |              | 22         |
| INCONFORMIDAD CON<br>EL CONSUMO O<br>PRODUCCIÓN<br>FACTURADO | 116       | 66     | 1                          | 25           |          |          |         |              | 24         |
| INCONFORMIDAD POR<br>DESVIACIÓN<br>SIGNIFICATIVA             | 7         | 6      |                            | d            |          |          |         |              | 1          |
| NO ATENCIÓN EN<br>CONDICIONES DE<br>SEGURIDAD O RIESGO       | 7         | 1      | 3                          | 1            |          |          |         |              | 2          |
| RECURSO DE<br>REPOSICIÓN<br>SUBSIDIARIO DE<br>APELACIÓN      | 5         |        |                            |              | 1        | 4        |         |              |            |

|            |       |     | EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P INFORMES |    |    |   |   |  |   |    |
|------------|-------|-----|---|----|----|---|---|--|---|----|
|            |       |     | Cod: F-SL-GCon-PD1-2                            |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
|            |       |     |   |    |    |   |   |  |   |    |
| OTRAS CAU  | SALES | 15  | 5   | 1  | 6  |   |   |  | 1 | 2  |
| TOTAL GENI | RAL   | 409 | 296   | 10 | 44 | 1 | 4 |  | 1 | 53 |

Dentro de los canales de reclamación la causal <u>Cobros por promedio</u> es la 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. Las causales con mayor incidencia de reclamación son: Cobros por promedio con un <u>61%</u> del total de pqrs, así como: <u>Inconformidad con el consumo o producción facturada</u> que equivale al <u>28%;</u> es decir, el <u>89%</u> del total de las reclamaciones.

## Tiempo de Respuesta





#### **CLAUDIA PATRICIA FRANCO MONTOYA**

Líder Oficina de Atención al Ciudadano EMCARTAGO E.S.P

Folios: cinco (5)

Elaboró: Maria Alejandra Aristizabal Ramírez – Auxiliar Administrativo. – Oficina Atención al Ciudadano

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