

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

**INFORME COMITÉ FINANCIERO**  
Marzo 2024

**CLAUDIA PATRICIA FRANCO MONTOYA**  
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

|  |                                                            |  |                      |  |
|--|------------------------------------------------------------|--|----------------------|--|
|  | <b>EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P<br/>INFORMES</b> |  |                      |  |
|  |                                                            |  | 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**

|                                    |                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atención Presencial</b>         | <b>Oficina de Atención al Ciudadano Cartago Valle</b>                                                                             |
| <b>Sede electrónica</b>            | <b>Página web</b> <a href="http://www.emcartago.com">www.emcartago.com</a>                                                        |
| <b>Correo institucional</b>        | <a href="mailto:contactenos@emcartago.com">contactenos@emcartago.com</a> <a href="mailto:pqr@emcartago.com">pqr@emcartago.com</a> |
| <b>línea telefónica y WhatsApp</b> | 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 |  |

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

| EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO E.S. P<br>INFORMES |            |            |           |           |                      |          |  |          |           |
|----------------------------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|----------------------|----------|--|----------|-----------|
|                                                    |            |            |           |           | Cod: F-SL-GCon-PD1-2 |          |  |          |           |
|                                                    |            |            |           |           |                      |          |  |          |           |
| OTRAS CAUSALES                                     | 15         | 5          | 1         | 6         |                      |          |  | 1        | 2         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                               | <b>409</b> | <b>296</b> | <b>10</b> | <b>44</b> | <b>1</b>             | <b>4</b> |  | <b>1</b> | <b>53</b> |

Dentro de los canales de reclamación la causal **Cobros por promedio** 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 **61%** del total de pqr, así como: **Inconformidad con el consumo o producción facturada** que equivale al **28%**; es decir, el **89%** del total de las reclamaciones.

✓ **Tiempo de Respuesta**

