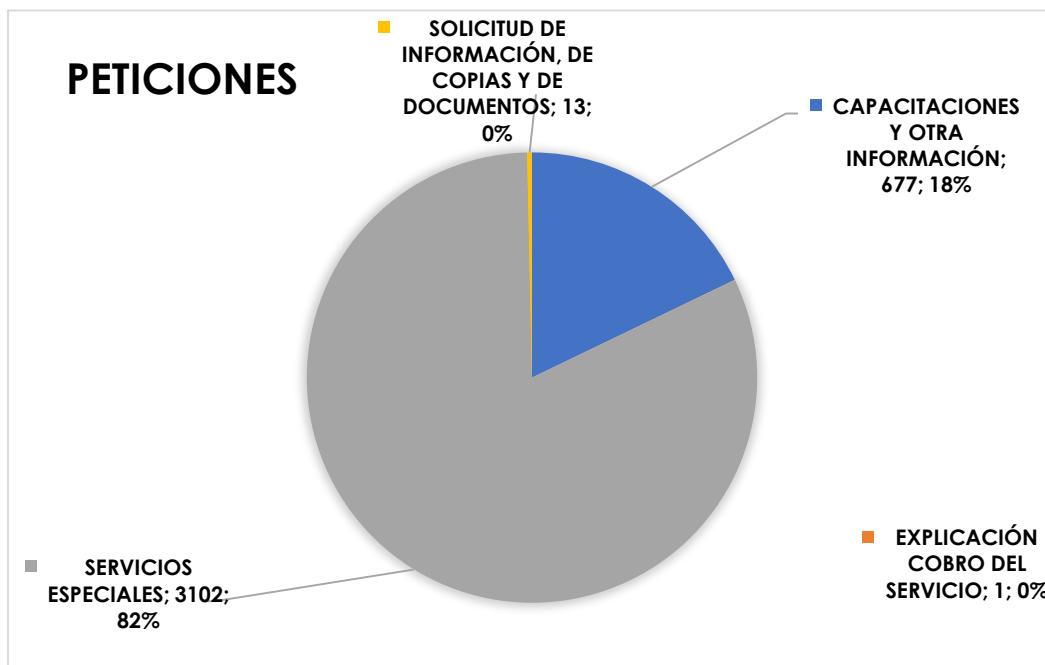
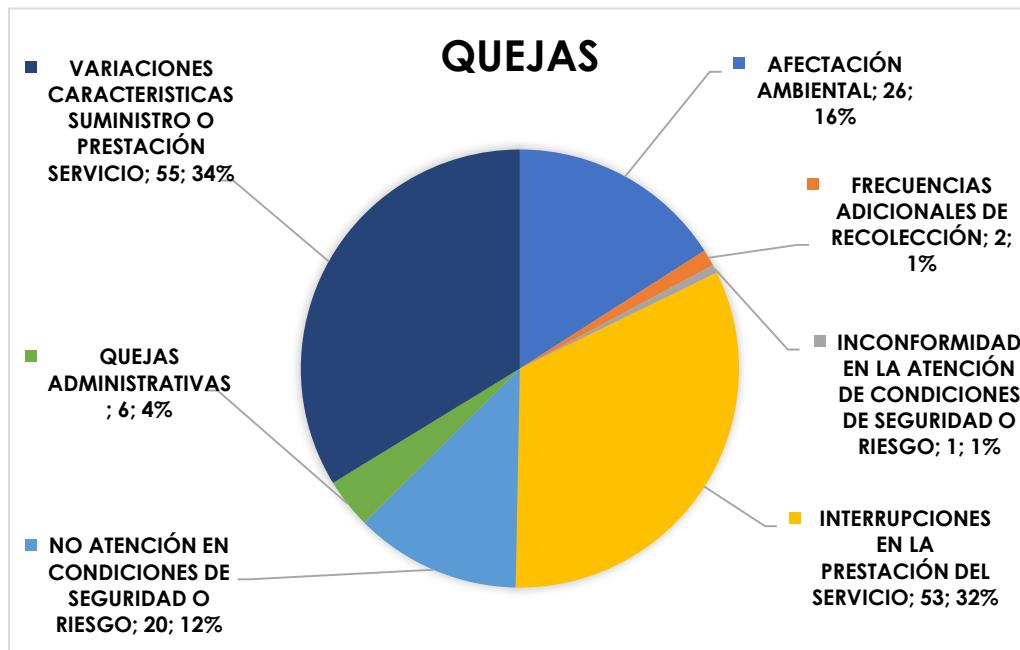


## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

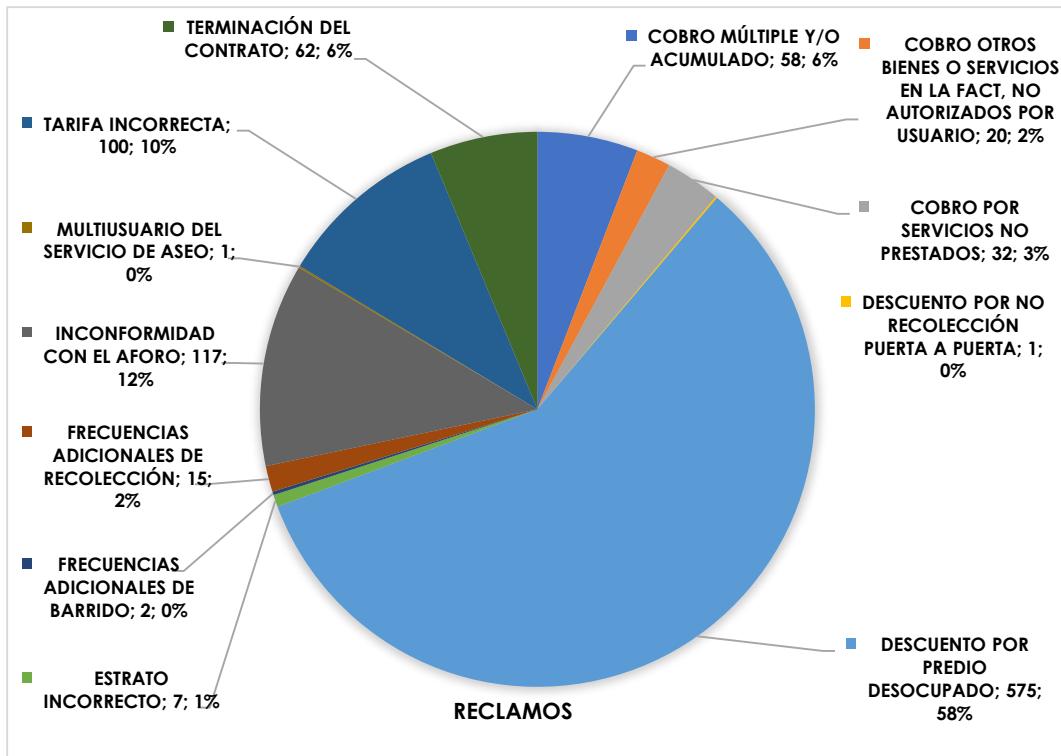
Durante la vigencia 2019 se radicaron y atendieron las siguientes PQR:



En total se recibieron 3.793 peticiones. Las peticiones con mayor número de radicaciones, corresponden a la de "Solicitudes de servicios especiales", que son aquellas relacionadas con la recolección de residuos diferentes a los ordinarios como son muebles, colchones, enseres y escombros.



En el año 2019 se radicaron en total 163 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 “Variaciones en las características, suministro o prestación servicio”, la cual está asociada a cambios significativos en alguna actividad que haga parte del servicio, ejemplo: una variación en el horario. En ese caso se recibieron 55 casos, seguido de la causal: “Interrupciones en la prestación del servicio” con 53 casos.



Los reclamos están asociados con la facturación del servicio y fueron recibidos en el año 2019, 990 reclamos. La causal más recurrente fue “Descuento por predio desocupado”, con 575 casos, 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.