

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**FECHA:** Diciembre 31 de 2016  
**DE:** Santiago Sierra Durango  
**AREA:** Mercadeo y Servicio al Cliente  
**CARGO:** Coordinador de Mercadeo y Servicio al Cliente

**ASUNTO:** Informe sobre Peticiones, Quejas y Reclamos, de la fecha del 1 de Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016.

### 1. PETICIONES

Para la fecha comprendida entre el 1 de Enero del año 2016 a la fecha del 31 de Diciembre de 2016, se recibieron un total de 6.030 peticiones, distribuidas por meses de la siguiente manera:

|            |     |
|------------|-----|
| Enero      | 463 |
| Febrero    | 525 |
| Marzo      | 489 |
| Abril      | 509 |
| Mayo       | 459 |
| Junio      | 502 |
| Julio      | 508 |
| Agosto     | 545 |
| Septiembre | 490 |
| Octubre    | 531 |
| Noviembre  | 506 |
| Diciembre  | 503 |

#### 1.1 DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El mayor número de peticiones en lo atinente a la prestación del servicio ha sido: aforo servicio especial con 4.051, seguido por solicitud recolección servicio especial

519, de solicitud de servicio especial R. H. 305 y de solicitud de recolección R. H. 255, solicitud de recolección clandestino con 173 registros.

## 1.2 DE LAS PETICIONES NO RELACIONADAS CON EL SERVICIO

Referente a las solicitudes que no tienen que ver con el servicio se presentaron: 190 solicitudes de información. Estas solicitudes de información tienen que ver con peticiones de orden administrativo.

### 1.3.1 DE LAS VENTAS:

Referente a la solicitud de nuevos clientes, es importante fijar el número registrado en el ítem: solicitud cliente nuevo Ruta Hospitalaria con 107 peticiones, asesorías Ambientales registró 49 solicitudes y 68 peticiones para compra de contenedores.

### 1.3.2 ITEMS CON TENDENCIA A SUBIR Y BAJAR EN LAS FECHAS 1 DE ENERO Y 31 DE DICIEMBRE:

**TENDENCIA A LA ALTA:** Solicitud Servicio Especial de Ruta Hospitalaria:

|            |    |
|------------|----|
| Enero      | 15 |
| Febrero    | 21 |
| Marzo      | 14 |
| Abril      | 23 |
| Mayo       | 22 |
| Junio      | 18 |
| Julio      | 20 |
| Agosto     | 25 |
| Septiembre | 28 |
| Octubre    | 55 |
| Noviembre  | 37 |
| Diciembre  | 27 |

De acuerdo a lo indagado por el área de servicio al cliente, este servicio especial

Considerablemente viene en aumentó, está relacionado con nuevos clientes obtenidos por esta área y no a las épocas del año.

**TENDENCIA ESTABLE PERO CON ALERTA:** Solicitud de Recolección Servicio Especial:

|            |    |
|------------|----|
| Enero      | 48 |
| Febrero    | 46 |
| Marzo      | 49 |
| Abril      | 51 |
| Mayo       | 46 |
| Junio      | 60 |
| Julio      | 42 |
| Agosto     | 44 |
| Septiembre | 33 |
| Octubre    | 34 |
| Noviembre  | 33 |
| Diciembre  | 33 |

## 2. QUEJAS

Las quejas desde el 01 de Enero de 2016 a Diciembre 31 de 2016 han estado rodeadas por el ítem de incumplimiento de frecuencia de barrido con 111 registros en nuestro sistema, aclarando que hay usuarios que no les gusta dejar sus datos en nuestro sistema, y justifican esta conducta por temor a alguna retaliación. Sin embargo, sea lo primero establecer el consecutivo mes a mes de las quejas registradas en nuestro sistema, independiente del ítem:

|         |    |
|---------|----|
| Enero   | 47 |
| Febrero | 37 |
| Marzo   | 35 |
| Abril   | 33 |
| Mayo    | 26 |
| Junio   | 19 |
| Julio   | 12 |
| Agosto  | 21 |

|            |    |
|------------|----|
| Septiembre | 22 |
| Octubre    | 25 |
| Noviembre  | 17 |
| Diciembre  | 14 |

Del incumplimiento por frecuencia de barrido, se ha hecho un seguimiento y se ha determinado que su justificación pasa por la percepción ciudadana, pues aducen no ver los funcionarios de Enviaseo E.S.P. en su domicilio, bien sea comercial o residencial.

Después del ítem anteriormente mencionado se encuentra quien le sigue: No Recogieron los Residuos Hospitalarios con 39 registros en nuestro sistema. A nuestro juicio, con un área que cuenta con aproximadamente 1.000 clientes, el número de quejas enunciado está dentro de lo razonable. Pues, según lo indagado y el seguimiento que se le ha realizado a esta área, han resultado problemas mecánicos o de personal operativo durante el año, lo cual se ha prestado para que aparezcan estos registros de quejas, aclarando que en el mes de noviembre y diciembre estuvo en cero (0) este ítem.

El vehículo paso y no recogió la basura se ubica con 37 registros. Según el seguimiento que se le ha realizado a esta queja, suele pasar por usuarios ajenos a la propiedad de los residuos. Lo que indica que una persona de otro sector sin conocer la frecuencia de la ruta de recolección ha dejado en un punto X de la zona residuos propios, y esto es asumido por las personas de la comunidad como una omisión del servicio de aseo en su sector.

### 3. RECLAMOS

Los reclamos en su mayoría se originan ajenos a la voluntad de Enviaseo E.S.P., salvo reclamos por aforos, los cuales si está de por medio la voluntad de nuestra empresa al realizar una medición determinada a un usuario comercial o residencial. Sea lo primero, indicar entre los meses de Enero a Diciembre del presente año, cuantos reclamos se dieron por cada mes, los cuales nos arrojaran una cifra total de 781 reclamos.

### 3.1 Reclamos del 1 de Enero al 31 de Diciembre:

|            |            |
|------------|------------|
| Enero      | <b>60</b>  |
| Febrero    | <b>82</b>  |
| Marzo      | <b>113</b> |
| Abril      | <b>78</b>  |
| Mayo       | <b>47</b>  |
| Junio      | <b>43</b>  |
| Julio      | <b>63</b>  |
| Agosto     | <b>71</b>  |
| Septiembre | <b>64</b>  |
| Octubre    | <b>61</b>  |
| Noviembre  | <b>53</b>  |
| Diciembre  | <b>46</b>  |

### 3.2 Reclamos en mayor proporción

Así las cosas, y continuando lo mencionado al inicio de este capítulo número 3 referente a los reclamos, el primer ítem en cantidad está registrado en reclamación por recategorización con 223 reclamos. Esta situación se materializa por el cambio de estratificación o de razón social de un inmueble. Por ello, el usuario se acerca pidiendo que se le cobre conforme a su nuevo cambio, o sea, que se le recategorice el domicilio. El segundo motivo de reclamación, de igual manera se encuentra en el marco de la voluntad del usuario: retiro de contador con 113 registros en nuestro sistema. Además, y para ratificar lo mencionado el tercer ítem que le sigue es: notas débitos y créditos, el cual tiene en nuestro sistema 56 registros. Esta es una operación ajena a la oficina del servicio al cliente, y está sujeta a movimientos de la oficina de facturación, aún cuando su cargue debe ser revisado por el área de servicio al cliente de Enviaseo E.S.P.

### 3.3 Reclamos en menor proporción:

Los reclamos en menor proporción pueden versar sobre la voluntad de Enviaseo E.S.P., aunque se han respondido y solucionado de acuerdo al plazo legal y con la pericia que la situación demanda. Los reclamos registrados como Recurso de reposición y de apelación con 3 registros en nuestro sistema, devolución por cobro no autorizado con 4 registros.