

SISTEMA DE FACTURACION Y CARTERA



PORCENTAJES DE RESPUESTA POR TIPO SOLICITUD

Pág 1 de 3

ENTRE: 01-01-2016 Y EL : 31-12-2016

15 feb 2017

PORCENTAJE DE RESPUESTA SOLICITUDES

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	%
AFORO MULTIUSUARIO									100				100.0
AFORO SERVICIO ESPECIAL	100	100	100	100	99.65	100	100	100	100	100	100	99.25	99.9
ATENDER EVENTO O CABALGATA							100	100	100				100.0
CAMBIO FRECUENCIA RUTA HOSPITALARIA			100	100	100		100	100		100			100.0
CAMBIO FRECUENCIA SERVICIO ORDINARIO						100							100.0
CÁMPAÑA EDUCATIVA	100	100	100	100	100	100	100	100		100			100.0
CONTRATO CLIENTE NUEVO ORDINARIO												100	100.0
DERECHO DE PETICION	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
DEVOLUCION DE CONTENEDORES						100		100	100	100		100	100.0
FACTURACION ASESORIAS AMBIENTALES		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
MANTENIMIENTO DE CONTENEDORES						100							100.0
MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES						100	100						100.0
NOVEDAD CONCURSO		100	100	100		100	100		100		100		100.0
NOVEDADES IDENTIFICADAS POR ENVIASEO	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
RETIRO CANASTILLA O CONTENEDOR	100	100	100		100		100	100	100	100	100	100	100.0
RETIRO DE RUTA HOSPITALARIA	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100	100.0
RETIRO DEL SERVICIO ORDINARIO O ESPECIAL									100				100.0
SERVICIO ESPECIAL RUTA HOSPITALARIA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
SOLICITUD ASESORIA Y CONSULTORIA			100	100	100				100				100.0
SOLICITUD BARRIDO	100	100	100		100								100.0
SOLICITUD CAJAS ESTACIONARIAS				100									100.0
SOLICITUD CANASTILLA PEATONAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			100.0
SOLICITUD CONTENEDORES		100	100	100	100	100	100	100	100				100.0
SOLICITUD CONTRATO CLIENTE NUEVO R.H	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	50	95.5
SOLICITUD INFORMACION	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	83.33	98.6
SOLICITUD RECOLECCION CLANDESTINO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
SOLICITUD RECOLECCION ORDINARIA	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100	100	100.0



PORCENTAJE DE RESPUESTA SOLICITUDES

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	%
SOLICITUD RECOLECCION R. H.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
SOLICITUD RECOLECCION SERVICIO ESPECIAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0

PORCENTAJE DE RESPUESTA QUEJAS

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	%
DANO CONTENEDOR AL MOMENTO DE RECOGER		100											100.0
DEMORA EN RECOGER EL SERVICIO ESPECIAL					100								100.0
EL VEHICULO PASO Y NO RECOGIO LA BASURA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
FUNCIONARIO AREA ADMINISTRATIVA				100									100.0
FUNCIONARIO AREA OPERATIVA	100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
GENERACION DE RUIDO BARRIDO CON BLOWER					100	100						100	100.0
INCUMPLIMIENTO FREC RECOLECCION ORDINARI	100	100	100			100		100	100	100	100		100.0
INCUMPLIMIENTO FRECUENCIA DE BARRIDO	95.24	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.6
MAL BARRIDO MANUAL (ESCOBITAS)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
MAL BARRIDO MECANICO		100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100.0
MAL MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES											100		100.0
NO HAN RECOGIDO BOLSAS DE BARRIDO	100	100	100	100	100			100		100		100	100.0
NO RECOGEN LA BASURA REGADA		100			100	100							100.0
NO RECOGIERON LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			100.0
RETRASO DEL VEHICULO RECOLECTOR	100												100.0

PORCENTAJE DE RESPUESTA RECLAMOS

PORCENTAJE DE RESPUESTA RECLAMOS

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	%
AFORO EXTRAORDINARIO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100.0
CAMBIO DE FACTURA LOCAL DESOCUPADO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
CAMBIO DE FACTURA POR DOBLE COBRO	100	100	100	100			100	100	100	100	100	100	100.0
CAMBIO DE FACTURA POR RESULTADO DE AFORO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
CAMBIO DE FACTURA SERVICIO ESPECIAL EPM								100	100	100	100	100	100.0
DEVOLUCION POR AREAS COMUNES	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100.0
DEVOLUCION POR COBRO DE MAS DEL SER. ESP				100	100								100.0
DEVOLUCION POR COBRO NO AUTORIZADO									100	100			100.0
DEVOLUCION POR DOBLE COBRO	100	100	100		100	100	100	100	100		100		100.0
DEVOLUCION POR LOCAL DESOCUPADO		100				100			100	100			100.0
DEVOLUCION POR RESULTADO DE AFORO			100				100	100	100	100		100	100.0
NOTAS CREDITOS Y DEBITOS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
RECLAMACION POR RECATEGORIZACION	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
RECLAMO POR RETIRO DE CONTADOR	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0
RECURSO DE REPOSICION Y APELACION		100							100		100		100.0
VERIFICAR COBRO EN LA FACTURA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	100	97.9