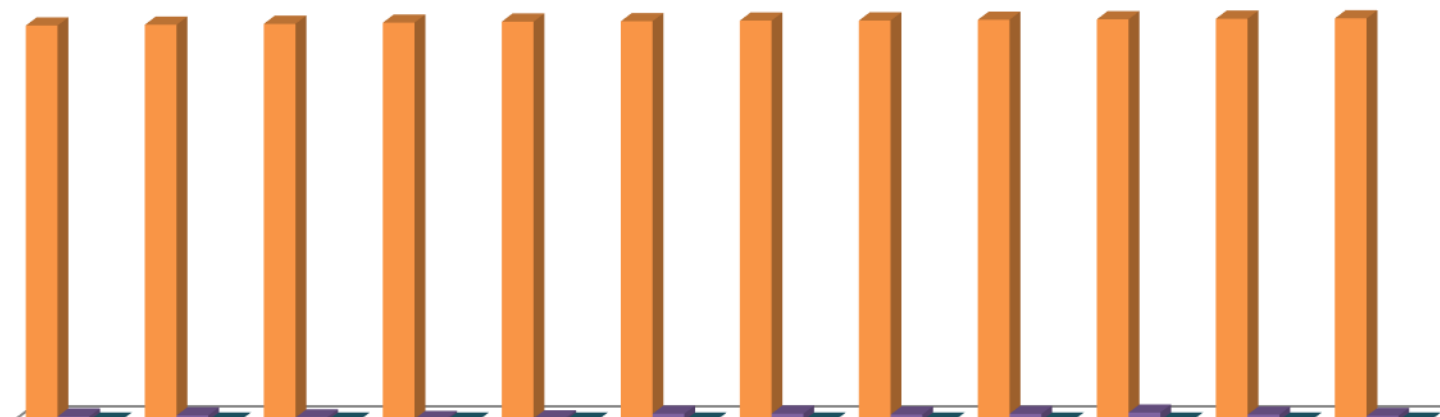




PQR'S TOTALES AÑO 2020

■ N° DE USUARIOS    ■ N° DE PQR    ■ % DE PQR

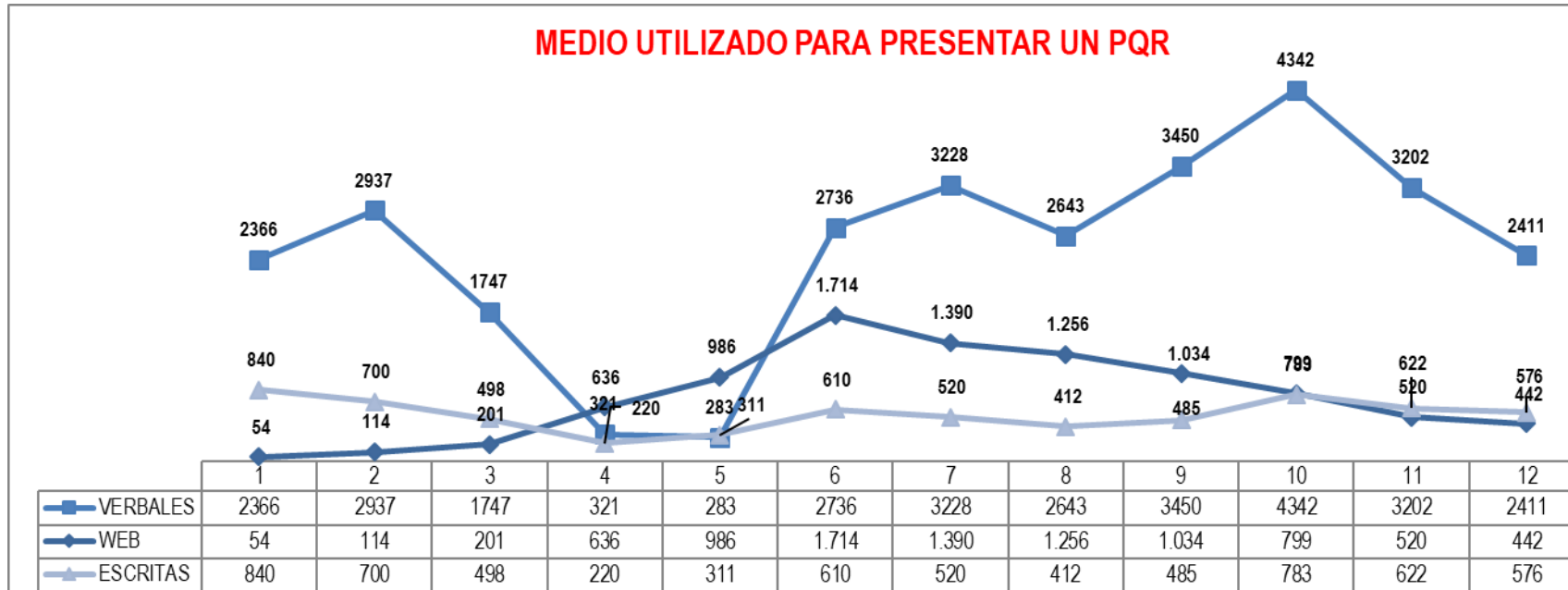


	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	289.452	290.048	290.714	291.606	292.344	292.658	293.083	293.181	293.720	294.026	294.461	294.763
N° DE PQR	3039	3858	2346	1177	1687	5060	5138	4418	4969	5924	4344	3429
% DE PQR	1,05%	1,33%	0,81%	0,40%	0,58%	1,73%	1,75%	1,51%	1,69%	2,01%	1,48%	1,16%



## ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P

### MEDIO UTILIZADO PARA PRESENTAR UN PQR



ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P



TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ACUMULADO 2020
Acción De Tutela													0
Afectación Ambiental								1					1
Clase De Uso Incorrecto	17	18	5	4	4	8	12	9	10	23	10	4	124
Cobro De Acuerdo De Pago O Financiación													0
Cobro Cons. Regis. Por Med. De Otro P.							1		1				2
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio	14	5	2	7	5	4	5	7					49
Cobro De INTERESES, REFINANC. CARTERA									16	28	19	8	71
Cobro De Medidor ACUERDO DE PAGO	33	42	26	3	5	16	23	23					171
Cobro De Medidor O Equipo De Medida													0
Cobro De Otros Bienes O Serv. En La Factura	12	5	3	15	2			1	1		1	2	42
Cobro De Revisiones	1	3	1				1			2		1	9
Cobro De Servicio No Prestado			1	2	1	1	2	1	2			1	11
Cobro Desconocido													0
Cobro Inoportuno	10	4	2	4		84	276	224	119	99	68	52	942
Cobro Múltiple Acumulado	1		1				1	1					4
Cobro Por Consumos Dejados De Facturar											1		1
Cobro Por Número De Unidades Independiente													0
Cobro Por Reconexión No Autorizada													0
Cobros Por Conexión, Reconexión	8	12	10	1	1			1			1		34
Cobros Por Promedio	115	71	44	23	79	154	43	57	54	64	30	10	744
Conexión Al Servicio		1											1
Datos Generales Incorrectos						1	9	3	5	5	2	5	30
Descuento Por Predio Desocupado					0								0
Desvinculación De Usuario	42	47	32	7	53	75	105	69	92	85	51	49	707
En Blanco	5	19	9	1	6	7	10	11	12	24		8	112
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Fa	35	24	7	5	2	3	6	7	5	16	9	2	121
Estado De La Infraestructura					2		1	3	3	4			13
Estrato Incorrecto		6	1		1	3	1	3		5	3		23
Fallos En La Conexión Del Servicio							3		1				4
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	8	10	2	1	8	2		1					32
Interrupciones En La Prestación Del Servicio	8	6	9	8	10	8		8	5	7	7	4	80
Inconformidad Con El Aforo	11	1	1	2	2	1	2			4	1	1	26



## ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P

Inconformidad Con El Cambio O Con El Cobro									13	10	19	11	53
Inconformidad Con La Medición Del Consumo	1705	2.028	1.323	709	1.047	3.711	3.095	2.318	2.601	2.837	1.823	1.319	24.516
Inconformidad Con El Servicio A Usuarios						1	1	6	5	1	2	1	17
Inconformidad Por Cobros Por Normalización												1	1
Inconformidad En La Atención De Condicio								1					1
Inconformidad Por Desviación Significativas	18	14	16	1	6	47	73	43	28	32	26	3	307
Incumplimiento Del Acuerdo De Pago									3	2			5
Lectura Incorrecta													0
Negación De La Solicitud De Suspensión													0
No Conexión Del Servicio						1		1	1				3
No Atención De Condiciones De Seguridad									1	1			2
Petición Otros													0
Suscriptor Afectua El Pago, Pero La Emp	20	30	28	48	38	17	18	18	47	28	13	21	326
Petición Cambio De Suscriptor				1	1	1	1	1	1	1			7
Petición Terminación De Contrato							5						5
Petición Silencio Advo Positivo													0
Quejas Administrativas	2		1		1				1		2		7
Servicios No Vigilados Por La SSPD				2	1			1	1	1			6
Solicitud De Independización De Acometidas			1			1							2
Solicitud De Reconexión O Reinstalación									1				1
Solicitud De Revisión De Redes	2	1	1								2		6
Solicitud De Rompimiento De Solidaridad	21	14	13		1	10	8	5	8	10	14	13	117
Solicitud De Detección De Fugas	2	1								1	2	1	7
Solicitud De Revisión De Equipo De Medid													0
Solicitud Servicios Especiales													0
Solicitud Servicio Técnico													0
Subsidios Y Contribuciones	1				1		8	3	2	4	4		23
Suministro De Agua En Bloque	1	1											2
Suspensión O Corte Del Servicio SIN AVISAR	16	20	14	7		5	5	5	5	5	7	1	90
Suspensión Por Mutuo Acuerdo	5	2	6	3	5	3	6	3					33
Tarifa Incorrecta										2			2
Variación En Las Características Del Suministro									1			1	2
Terminación De Contrato	1									1		1	3
<b>Peticiones Quejas Y Reclamos</b>	<b>2.114</b>	<b>2.385</b>	<b>1.559</b>	<b>854</b>	<b>1.282</b>	<b>4.164</b>	<b>3.721</b>	<b>2.835</b>	<b>3.045</b>	<b>3.302</b>	<b>2.117</b>	<b>1.520</b>	<b>28.898</b>

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P



TIPOS DE CAUSAL POR PETICION

TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ACUMULADO 2020
Acción De Tutela	2	1					1						4
Afectación Ambiental													0
Aforo Por Cambio De Medidor	78	82	30	4	1	19	16	16	52	95	45	65	503
Cambio De Datos Básicos	173	208	103	8	17	43	85	88	112	142	125	109	1213
Cobro Por Acuerdo De Pago-Financiación	17	15	11	3	1	65	109	12	7	42	168	73	523
Cobros Por Conexión, Reconexión													0
Descuento Por Predio Desocupado	98	85	56	39	38	168	118	131	116	128	94	90	1161
En Blanco	6	16	5	1	6	8	7	12	19	23		18	121
Estado De Cuenta Servicio Y Otros Cptos	90	156	139	84	109	160	254	386	466	621	603	402	3470
Facturas Por Arreglo	2		2	1		1		4		2	5	4	21
Inconformidad Con El Consumo O Producción													0
Investigación SAP	2	1	2	5		2	4	7	7	1	4	2	37
Oficios De Otras Entidades O Institución	6	3	1	7	7	11	13	26	7	3	5	9	98
Por Conceptos En Reclamación	38	53	13	2		8	5	3	4	7	6	3	142
Requerimiento Superservicios	3	15	10	25	19	35	28	34	26	26	17	7	245
Servicios No Vigilados Por La SSPD													0
Solicitud Cambio De Medidor	146	126	76	4	3	39	71	65	129	141	111	67	978
Solicitud Corte Y Terminación C.C.U	3	8	6		1	10	9	6	10	20	15	9	97
Solicitud De Duplicado	1	12	7	4	6	21	156	91	105	118	105	65	691
Solicitud De Suspensión	2	1		2		3	1		2	6	4	7	28
Solicitud Facilidad De Pago	41	39	34	65	36	64	110	178	339	525	414	313	2158
Solicitud Paz Y Salvo	159	221	101	1	6	79	191	157	202	257	198	237	1809
Solicitud SAP	1	2	1		2	5		2	2	1	3	3	22
Solicitud Servicio Técnico	278	322	190	68	46	155	239	258	319	464	405	426	3170
<b>Total General</b>	<b>1146</b>	<b>1366</b>	<b>787</b>	<b>323</b>	<b>298</b>	<b>896</b>	<b>1417</b>	<b>1476</b>	<b>1924</b>	<b>2622</b>	<b>2327</b>	<b>1909</b>	<b>16491</b>

# ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P

