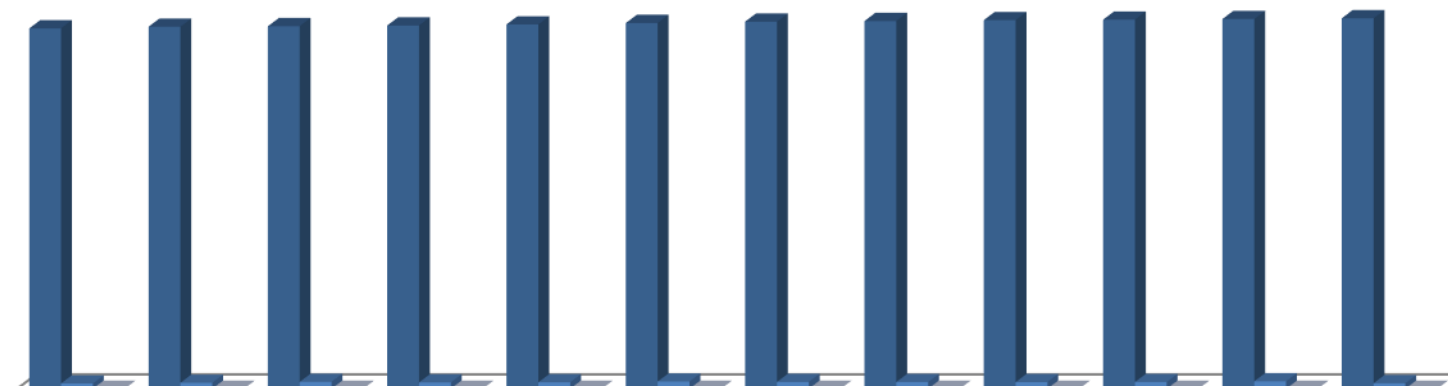


ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P



PQR'S TOTALES AÑO 2021

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



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	295.074	296.387	296.853	297.435	298.279	299.485	300.534	301.085	301.769	302.222	302.691	303.301
N° DE PQR	4310	4857	5655	5165	5284	5892	5588	5475	5465	5483	6104	4501
% DE PQR	1,46%	1,64%	1,90%	1,74%	1,77%	1,97%	1,86%	1,82%	1,81%	1,81%	2,02%	1,48%

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



TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS AÑO 2021

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ACUMULADO 2021
Acción de tutela					0								0
Afectación ambiental					1								1
Alto consumo	1				0								1
Clase de uso incorrecto	17	36	17	13	25	22	27	15	23	35	39	21	290
Cobro de consumo registrado por medidor		10	1	1	9	2	1		1	2	2	1	30
Cobro de acuerdo de pago o financiación				0	0								0
Cobro de cargos relacionados con el servicio				0	0								0
Cobro por intereses, refinanciación, cartera	5	7	15	9	25	27	20	11	51	250	264	139	823
Cobro de medidor ACUERDO DE PAGO				0	0								0
Cobro de medidor o equipo de medida				0	0								0
Cobro de otro bienes o servicios en la f		2		1	1					2		1	7
Cobro de revisiones		1	1	0	1	4	1	1		1		1	11
Cobro por servicios no prestados	4	3	1	2	0	2		1	2		1	1	17
Cobro desconocido				0	0								0
Cobros inoportunos	31	1	2	1	2	10	16	5	2	8	4	4	86
Cobro múltiple acumulado				1	0	2							3
Cobro por consumos dejados de facturar o	1			0	0	1							2
Cobro por número de unidades independiente				0	0								0
Cobro por Reconexión No autorizada				0	0								0
Cobros por conexión, reconexión	3		1	3	3	1		1	2	6		5	25
Cobros por promedio	36	104	74	60	65	78	68	82	95	96	48	53	859
Conexión al servicio				0	0								0
Datos generales incorrectos	5	5	2	0	3	2	1	1	2	5	1		27
Descuento por predio desocupado				0	0								0
Desvinculación de usuario	37	44	68	58	60	64							331
En blanco	9	29	32	19	19	19							127
Entrega inoportuna o no entrega de la fa	7	3	7	12	7	4	3	6	9	2	2	4	66
Estado de la Infraestructura	3	1	1	2	2					3			12
Etrato incorrecto	1	6	6	5	6	7	3	6	9	2	5	2	58
falla en la prestación del servicio por calidad				0	0								0
Fallos en la conexión del servicio				1	1		2						4
Inconformidad con el aforo	1	3	1	0	3	3		1		6	1		19

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



Inconformidad con el cambio o con el cobro	13	25	28	19	32	38	18	26	43	54	41	42	379
Inconformidad con el servicio a usuarios	2	3	4	1	0	3	1	1	2	1		1	19
Inconformidad con la medición del consumo	1564	1.897	2.204	2.032	2.068	2.425	2.223	2.040	1.907	1.782	1.728	1.582	23.452
Inconformidad en la atención				0	0								0
Inconformidad por la normalización del servicio	1			1	0	2			1	1	1	2	9
Inconformidad por desviación significativa	19	35	35	21	51	24	23	13	60	116	30	51	478
Incumplimiento , negación del acuerdo de pago	1			0	0								1
Interrupciones en la prestación del servicio	5	3	2	4	6	11	5	9	2	4		5	56
Lectura incorrecta				0	0								0
Negación de la solicitud de suspensión				0	0								0
No atención de condiciones de seguridad				0	0								0
No conexión del servicio		2	3	1	0		1			1			8
Petición cambio de suscriptor		1		1	0	1							3
Petición otros				0	0								0
Petición silencio advo positivo				0	0								0
Petición terminación de contrato				0	0								0
Quejas administrativas	2	3	1	2	0					1		1	10
Servicios No vigilados por la SSPD				0	0	1				1			2
Solicitud de independización de acometidas				2	0								2
Solicitud de detección de fugas			1	0	1	2							4
Solicitud de reconexión o reinstalación		1		0	0								1
Solicitud de revisión de equipo de medid				0	0								0
Solicitud de revisión de redes	2	1	2	3	2	2							12
Solicitud de rompimiento de solidaridad	17	28	21	21	21	12	16	32	24	31	36	29	288
Solicitud servicios especiales				0	0								0
Solicitud servicio técnico				0	0								0
Subsidios y contribuciones	2			1	4			1		1			9
Suministro de agua en bloque				0	0								0
Suscriptor q efectúa el pago, pero la empresa	31	67	45	30	74	37	37	38	19	32	40	23	473
Suspensión O CORTE DEL SERVICIO SIN AVIS	2		3	3	8	8	1	2	4	1	11	8	51
Suspensión por mutuo acuerdo				0	0								0
Tarifa incorrecta	1			0	0		1						2
Terminación de contrato				0	0	1		1		1			3
Variación en las características del sum				1	0	3					1		5
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	1.823	2.321	2.578	2.331	2.500	2.818	2.468	2.293	2.258	2.445	2.255	1.976	28.066



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

TIPOS DE CAUSAL DE PETICIONES AÑO 2021

TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ACUMULADO 2021
Acción de tutela				0	0						1		1
Afectación ambiental				0	0								0
Aforo por cambio de medidor	65	53	97	84	62	55	49	57	76	90	55	79	822
Cambio de datos básicos	101	122	172	137	120	143	138	121	153	192	149	111	1659
Cobro por acuerdo de pago/financiación	78	28	212	103	122	124	68	79	123	149	387	80	1553
Cobros por conexión, reconexión o reinst				3	3								6
Descuento predio desocupado	89	21	27	15	11	26	23	15	8	7	5	3	250
En blanco	12	20	20	0	14	14							80
Estado de cuenta servicio y otros	979	1047	971	1040	1224	1306	1327	1261	1207	1026	1075	827	13290
Facturas por arreglo	76	170	138	15	14	53	77	33	22	7	3		608
Inconformidad con el consumo o producción				0	0								0
Investigación sap	2	1	1	1	1	1					5	10	22
Oficios de otras entidades o institución	7	6	6	1	8	8	12	23	5	3	2	6	87
Por conceptos en reclamación	10	5	6	0	0	2	5	7	6	9	12	9	71
Requerimiento superservicios	2	7	14	0	12	7	27	4	27	34	35	37	206
Servicios No vigilados por la SSPD				0	0								0
Solicitud cambio de medidor	108	99	95	101	67	86	70	106	56	84	50	43	965
Solicitud corte y terminación CCU	13	12	13	10	7	11	8	9	9	4	7	4	107
Solicitud de duplicado	159	243	288	303	333	363	372	480	510	426	482	510	4469
Solicitud de suspensión	13	14	16	8	11	17	10	11	10	10	18	15	153
Solicitud facilidad de pago	159	53	331	381	157	106	187	196	277	366	1002	283	3498
Solicitud paz y salvo	275	303	325	278	239	233	309	343	328	277	306	239	3455
Solicitud sap		2	1	1	1		1		2	5		1	14
No conexión al servicio												1	1
Solicitud servicio técnico	339	330	344	353	377	515	436	434	387	348	255	267	4385
Total general	2487	2536	3077	2834	2783	3070	3119	3179	3206	3037	3849	2525	35702



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

