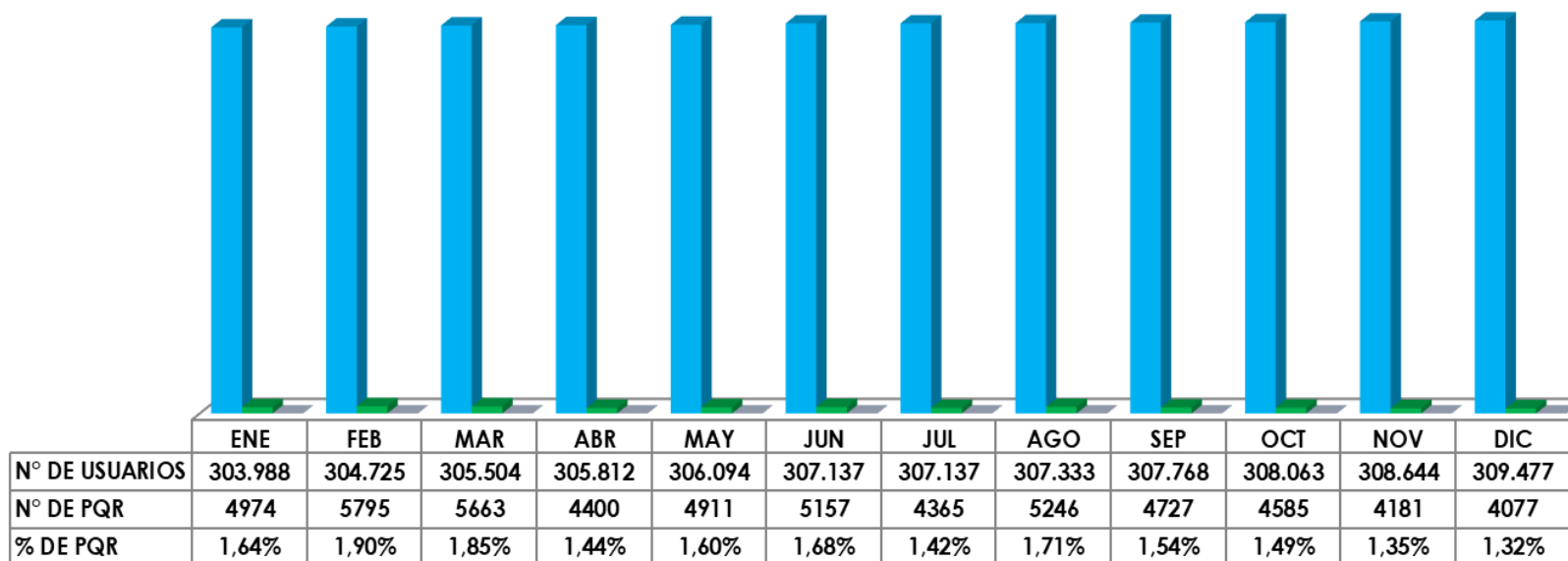


# ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P



PQR'S TOTALES AÑO 2022

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



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



## TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS AÑO 2022

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ACUMULADO 2022
Inconformidad con el aforo	1	3	23	4	6	1	2	6	5	5	5	8	69
Inconformidad con la medición del consumo	1673	2.322	2.065	1.423	1.554	2.105	1.390	1.620	1.494	1.343	1.088	1.016	19.106
Cobros inoportunos	4	1	5	3	1	1	2	2	3	4	0	2	28
Cobro por servicios no prestados	4	3	4	0	0	1	6	3	1	0	3	0	25
Datos Generales Incorrectos	0	2	3	2	0	2	3	4	1	1	4	0	22
Cobro múltiple y/o oacumulado	0	0	1	0	2	0	1	0	2	1	1	1	9
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	0	5	16	11	16	6	6	10	5	6	9	9	104
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	38	36	71	37	43	37	36	67	71	59	42	49	586
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	53	59	73	144	90	92	70	130	151	119	118	64	1.167
Cobro por intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	116	133	85	48	82	61	29	59	49	60	44	21	742
Subsidios y contribuciones	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	5
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del scio	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
Estrato incorrecto	1	4	6	2	1	10	3	4	3	1	1	4	40
Clase de uso incorrecto	38	39	31	21	24	17	24	23	0	27	18	13	299
Tarifa incorrecta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cobros por promedio	52	63	131	118	160	120	116	149	145	116	123	80	1.373
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	4	3	9	2	6	5	15	6	3	6	61
Suscriptor que efectua el pago pero no es aplicado por la empresa	28	29	26	28	26	24	22	10	20	23	25	22	283
Solicitud de rompimiento de solidaridad	25	25	18	23	18	21	6	9	13	16	9	6	189
Cobro de revisiones	0	3	2	1	3	0	0	0	1	0	0	0	10
Inconformidad por desviación significativa	80	110	104	161	167	196	214	232	169	137	148	282	2.000
Cobro por recuperación de consumos	0	0	3	2	1	4	0	7	4	6	2	10	39
Inconformidad por la normalización del servicio	2	2	1	0	3	1	3	0	1	7	2	2	24
Cobro por Reconexión No autorizada	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios No vigilados por la SSPD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negación de la solicitud de suspensión	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4
Interrupciones en la prestación del servicio	4	5	3	2	3	3	3	1	3	7	6	0	40
Variaciones en las características del suministro o prestación del scio	2	6	1	3	2	1	1	4	2	3	0	0	25
No atención de condición de seguridad o riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terminación del contrato	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	10	13	22	14	9	6	8	9	5	13	16	6	131
Inconmidad con el servicio a usuarios que no cuenten con un CCU formalizado	1	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7
Afectación ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Quejas Administrativas	2	2	4	6	1	3	3	4	1	4	7	4	41
Estado de la infraestructura	1	1	10	3	4	15	9	11	15	10	19	13	111
Fallas en la conexión del servicio	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
No conexión del servicio	0	0	1	1	0	1	3	0	1	1	0	0	8
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>2.137</b>	<b>2.872</b>	<b>2.717</b>	<b>2.061</b>	<b>2.228</b>	<b>2.733</b>	<b>1.966</b>	<b>2.371</b>	<b>2.181</b>	<b>1.977</b>	<b>1.698</b>	<b>1.621</b>	<b>26.563</b>



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

## TIPOS DE CAUSAL DE PETICIONES AÑO 2022

TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ACUMULADO 2022
Cambios de datos básicos	138	213	212	137	162	159	157	199	174	152	154	128	1985
Solicitud de suspensión	12	11	8	11	22	17	18	20	16	11	16	22	184
Solicitud corte y terminación CCU	6	5	11	8	12	9	14	11	12	10	10	12	120
Solicitud SAP	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	6
Solicitud servicio técnico	266	339	285	276	310	378	356	331	263	306	334	370	3815
Solicitud cambio de medidor	71	64	65	49	63	48	40	68	84	46	38	51	687
Solicitud facilidad de pago	243	295	271	227	237	219	215	196	207	185	170	178	2643
Solicitud paz y salvo	300	334	322	230	290	286	244	305	286	260	282	257	3396
Acción de tutela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Investigación SAP	1	1	0	3	1	0	0	1	2	2	3	7	21
Requerimiento Superservicios	11	0	10	11	13	3	0	47	34	16	68	14	227
Oficios de otras entidades o institución	0	5	8	8	15	6	15	12	7	6	10	7	99
Estado de cuenta servicio y otros conceptos	1124	964	1017	841	839	676	797	991	848	931	801	818	10646
Por conceptos en reclamación	9	20	28	18	38	30	14	38	44	45	38	38	360
Facturas por arreglo	0	0	1	1	2	0	8	2	0	3	0	9	26
Aforo por cambio de medidor	48	89	70	59	73	52	69	88	117	114	85	84	948
Reporte predio desocupado	1	5	24	12	18	17	24	17	7	22	14	5	166
Solicitud de duplicado	495	577	612	448	587	531	428	549	420	498	457	454	6056
Proceso de reorganización y/o insolvencia	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
<b>Total general</b>	<b>2725</b>	<b>2923</b>	<b>2946</b>	<b>2339</b>	<b>2683</b>	<b>2432</b>	<b>2399</b>	<b>2875</b>	<b>2521</b>	<b>2608</b>	<b>2483</b>	<b>2456</b>	<b>31390</b>



## TIEMPOS PROMEDIOS DE ESCRITOS

