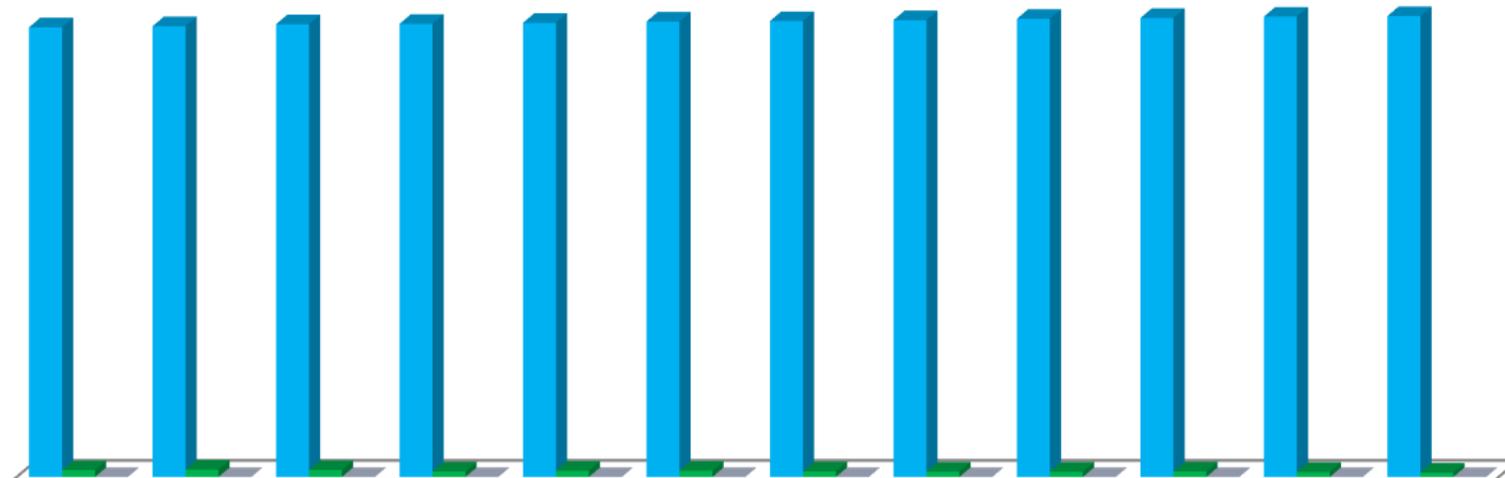


# ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P



## PQR'S TOTALES AÑO 2023

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



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	310.689	311.420	312.815	313.045	313.785	314.667	314.992	315.662	316.618	317.138	318.061	318.442
N° DE PQR	4719	5188	4844	3871	4392	4388	3933	3754	3680	3892	3591	3042
% DE PQR	1,52%	1,67%	1,55%	1,24%	1,40%	1,39%	1,25%	1,19%	1,16%	1,23%	1,13%	0,96%



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

## TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS AÑO 2023

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ACUMULADO 2023
Inconformidad con el aforo	7	4	1	3	1	3	5	0	4	1	3	3	35
Inconformidad con la medición del consumo	1340	1.541	1.506	1.264	1.195	1.362	1.313	954	993	1.295	1.031	931	14.725
Cobros inoportunos	2	3	2	0	0	1	1	2	1	2	0	1	15
Cobro por servicios no prestados	1	2	0	0	2	1	1	0	1	1	1	2	12
Datos Generales Incorrectos	2	4	3	1	0	0	0	1	1	0	2	0	14
Cobro múltiple y/o oacumulado	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	1	1	8
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	10	15	15	12	18	8	2	9	10	13	11	8	131
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	55	74	63	30	31	23	34	23	32	41	79	57	542
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	70	70	71	51	82	59	67	48	72	49	44	40	723
Cobro por intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	23	31	41	32	23	17	20	12	23	17	7	19	265
Subsidios y contribuciones	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del scio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Estrato incorrecto	1	0	4	6	2	4	4	6	10	15	7	5	64
Clase de uso incorrecto	16	15	26	26	27	34	27	16	16	17	16	7	243
Tarifa incorrecta	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cobros por promedio	107	146	144	137	143	128	89	85	65	67	105	100	1.316
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	5	3	7	1	4	8	4	5	4	5	4	3	53
Suscriptor que efectua el pago pero no es aplicado por la empresa	17	15	11	10	9	14	22	19	14	66	50	15	262
Solicitud de rompimiento de solidaridad	10	20	8	12	8	20	10	13	9	7	5	5	127
Cobro de revisiones	4	4	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	13
Inconformidad por desviación significativa	277	426	327	247	474	419	377	480	461	375	399	287	4.549
Cobro por recuperación de consumos	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7
Inconformidad por la normalización del servicio	3	8	10	3	4	3	3	14	16	5	14	8	91
Cobro por Reconexión No autorizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Servicios No vigilados por la SSPD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Negación de la solicitud de suspensión	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Interrupciones en la prestación del servicio	3	12	8	6	3	8	3	2	2	2	1	5	55
Variaciones en las características del suministro o prestación del scio	1	2	0	3	2	0	2	0	0	0	0	0	10
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	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	6	9	4	5	12	8	8	10	26	12	19	9	128
Inconrmidad con el servicio a usuarios que no cuenten con un CCU formalizada	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Afectación ambiental	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quejas Administrativas	3	4	5	1	4	5	2	1	8	2	1	2	38
Estado de la infraestructura	14	4	7	7	13	7	9	4	1	6	0	3	75
Fallas en la conexión del servicio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	4
No conexión del servicio	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	5
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>1.988</b>	<b>2.415</b>	<b>2.266</b>	<b>1.859</b>	<b>2.060</b>	<b>2.133</b>	<b>2.006</b>	<b>1.706</b>	<b>1.772</b>	<b>2.007</b>	<b>1.802</b>	<b>1.515</b>	<b>23.529</b>



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

## TIPOS DE CAUSAL DE PETICIONES AÑO 2023

TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	ACUMULADO 2023
Cambios de datos basicos	192	208	206	164	136	150	142	157	146	156	142	107	1906
Solicitud de suspensión	12	17	10	15	22	20	13	18	23	25	7	5	187
Solicitud corte y terminación CCU	8	14	6	12	15	11	8	18	18	2	5	8	125
Solicitud SAP	0	0	0	2	0	0	1	1	4	1	1	5	15
Solicitud servicio técnico	405	438	415	381	408	535	459	492	434	457	368	386	5178
Solicitud cambio de medidor	57	66	51	41	47	25	26	17	39	20	35	34	458
Solicitud facilidad de pago	218	198	198	132	224	145	142	126	156	136	135	100	1910
Solicitud paz y salvo	330	308	288	213	299	283	272	329	253	307	345	301	3528
Accion de tutela	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Investigación SAP	1	0	2	0	1	0	3	0	0	0	2	0	9
Requerimiento Superservicios	13	11	5	5	18	13	9	7	11	6	11	3	112
Oficios de otras entidades o institución	17	4	6	2	6	2	6	9	4	6	1	1	64
Estado de cuenta servicio y otros conceptos	871	930	928	694	866	790	664	756	671	647	632	490	8939
Por conceptos en reclamación	50	29	42	39	42	30	29	24	40	29	50	50	454
Facturas por arreglo	7	2	2	4	5	1	3	10	10	8	12	12	76
Aforo por cambio de medidor	81	75	59	58	79	83	70	59	74	54	30	44	766
Reporte predio desocupado	17	11	17	13	13	17	12	17	23	27	9	7	183
Solicitud de duplicado	452	462	343	236	151	149	67	4	1	4	3	0	1872
Proceso de reorganización y/o insolvencia	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	4	8
<b>Total general</b>	<b>2731</b>	<b>2773</b>	<b>2578</b>	<b>2012</b>	<b>2332</b>	<b>2254</b>	<b>1927</b>	<b>2045</b>	<b>1908</b>	<b>1885</b>	<b>1789</b>	<b>1557</b>	<b>25791</b>



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

## TIEMPOS PROMEDIOS DE ESCRITOS AÑO 2023

