

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



PQR'S TOTALES AÑO 2024

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



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



TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS AÑO 2024

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ACUMULADO 2024
Inconformidad con el aforo	2	5	2	3	4	2	1	2	15	3	3	6	48
Inconformidad con la medición del consumo	941	940	892	966	998	999	1.027	964	882	906	1.275	852	11.642
Cobros inoportunos	1	2	1	2	0	0	1	0	1	0	2	0	10
Cobro por servicios no prestados	0	1	0	1	1	2	1	1	3	0	0	1	11
Datos Generales Incorrectos	0	0	0	1	0	4	0	1	0	2	3	0	11
Cobro múltiple y/o oacumulado	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	5
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	6	4	12	12	11	10	3	3	3	7	2	7	80
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	74	41	35	63	65	50	35	38	59	76	71	65	672
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	49	49	60	87	65	76	75	124	80	81	125	71	942
Cobro por intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	23	27	13	36	21	22	17	15	24	13	13	9	233
Subsidios y contribuciones	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados	1	2	0	0	5	1	1	0	0	0	0	0	10
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del scio	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Estrato incorrecto	4	14	7	2	5	31	1	4	8	5	4	0	85
Clase de uso incorrecto	32	38	21	18	32	28	13	20	14	29	10	12	267
Tarifa incorrecta	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cobros por promedio	98	114	108	139	106	91	124	111	118	147	134	114	1.404
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	4	6	5	5	8	4	4	7	7	5	11	3	69
Suscriptor que efectua el pago pero no es aplicado por la empresa	23	17	16	14	11	15	14	20	31	27	32	21	241
Solicitud de rompimiento de solidaridad	14	6	11	12	12	5	3	2	5	4	5	3	82
Cobro de revisiones	2	1	1	1	2	0	0	0	1	2	0	0	10
Inconformidad por desviación significativa	280	430	334	366	324	344	310	347	326	378	249	177	3.865
Cobro por recuperación de consumos	2	2	7	1	3	0	0	0	1	1	0	1	18
Inconformidad por la normalización del servicio	9	10	7	15	7	3	4	3	5	8	9	6	86
Cobro por Reconexión No autorizada	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Servicios No vigilados por la SSPD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Negación de la solicitud de suspensión	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Interrupciones en la prestación del servicio	6	2	9	4	3	4	3	4	8	1	0	2	46
Variaciones en las características del suministro o prestación del scio	3	2	2	1	0	0	0	0	2	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	2	0	1	2	0	0	0	5
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	10	11	14	11	8	3	8	13	12	9	13	8	120
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuenten con un CCU formalizado	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Afectación ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas Administrativas	3	1	2	6	2	2	0	1	9	5	2	3	36
Estado de la infraestructura	10	13	13	19	16	17	14	14	13	17	11	11	168
Fallas en la conexión del servicio	0	0	2	0	5	2	1	0	0	2	0	0	12
No conexión del servicio	1	1	0	0	10	5	7	4	1	2	1	4	36
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	1.598	1.740	1.576	1.788	1.726	1.726	1.668	1.700	1.633	1.730	1.975	1.377	20.237

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



TIPOS DE CAUSAL DE PETICIONES AÑO 2024

TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ACUMULADO 2024
Cambios de datos básicos	141	158	145	209	180	138	178	163	173	189	191	135	2000
Solicitud de suspensión	11	9	8	15	14	7	20	7	11	6	0	4	112
Solicitud corte y terminación CCU	10	5	2	10	6	6	7	12	13	12	5	5	93
Solicitud SAP	1	2	0	1	2	0	1	1	0	0	0	1	9
Solicitud servicio técnico	522	587	399	623	584	558	624	539	543	582	428	384	6373
Solicitud cambio de medidor	54	27	37	56	65	39	39	76	61	35	139	47	675
Solicitud facilidad de pago	90	92	82	108	141	119	138	94	86	112	77	85	1224
Solicitud paz y salvo	441	366	242	389	359	269	376	311	350	322	321	320	4066
Acción de tutela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Investigación SAP	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	2	1	9
Requerimiento Superservicios	5	2	4	7	4	1	4	7	9	7	13	11	74
Oficios de otras entidades o institución	3	5	4	17	7	6	9	5	5	2	3	7	73
Estado de cuenta servicio y otros conceptos	776	519	427	656	569	498	512	586	456	368	345	355	6067
Por conceptos en reclamación	43	52	37	51	55	39	41	47	56	35	64	65	585
Facturas por arreglo	11	12	10	22	21	11	18	5	10	1	8	4	133
Aforo por cambio de medidor	61	50	30	54	59	40	39	39	43	45	61	53	574
Reporte predio desocupado	14	7	10	16	14	14	8	11	14	8	12	13	141
Solicitud de duplicado	4	4	8	7	3	2	2	0	0	1	0	0	31
Proceso de reorganización y/o insolvencia	0	0	1	1	4	1	0	0	0	0	0	0	7
Total general	2187	1897	1446	2242	2087	1749	2016	1903	1830	1730	1669	1490	22246



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

TIEMPOS PROMEDIOS DE ESCRITOS AÑO 2024



