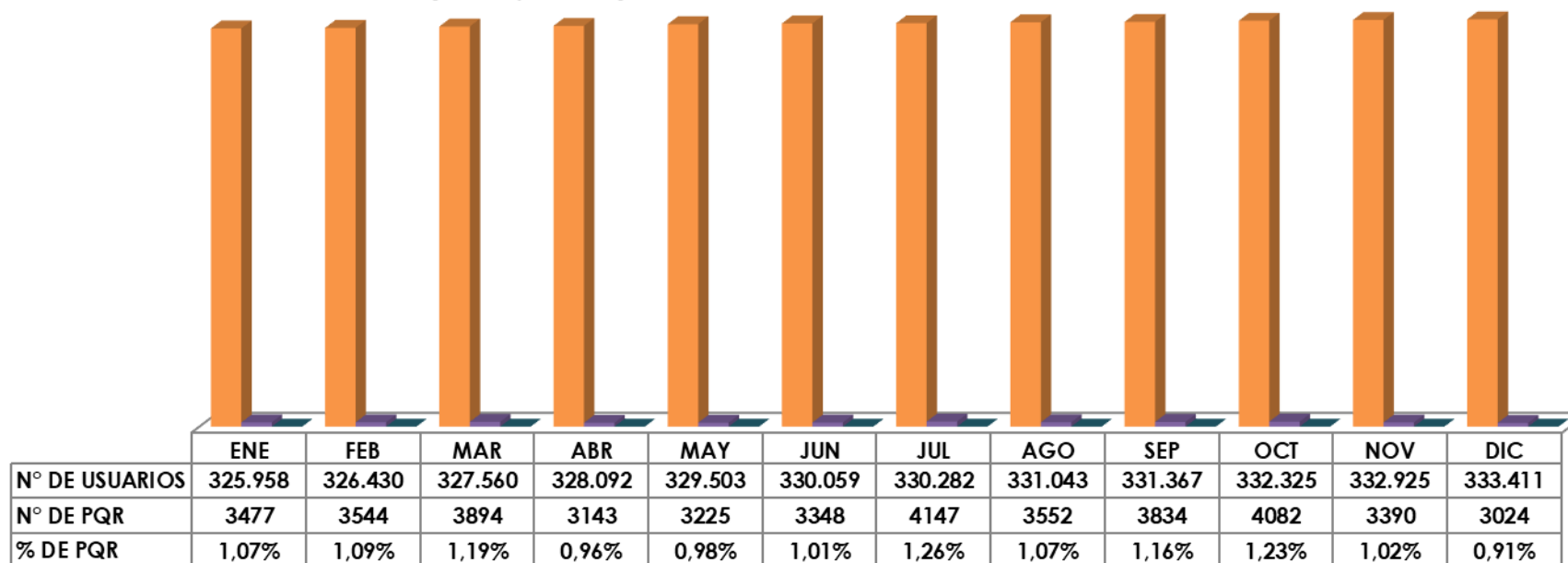




ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP

PQR'S TOTALES AÑO 2025

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





ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP

TIPOS DE CAUSAL DE RECLAMOS AÑO 2025

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ACUMULADO 2025
Inconformidad con el aforo	14	11	14	9	47	21	29	36	30	27	6	1	245
Inconformidad con la medición del consumo	732	815	1.096	811	707	871	946	689	667	674	628	560	9.196
Cobros inoportunos	1	0	0	0	0	3	2	2	2	0	1	0	11
Cobro por servicios no prestados	2	0	2	1	1	0	0	0	1	6	0	1	14
Datos Generales Incorrectos	3	0	0	0	1	3	2	1	1	3	2	0	16
Cobro múltiple y/o oacumulado	2	1	0	0	4	5	16	8	10	5	3	4	58
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	9	8	3	10	6	3	9	4	13	7	2	12	86
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	63	73	52	65	45	49	62	67	76	123	61	45	781
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	87	133	133	92	59	54	141	152	180	489	481	339	2.340
Cobro por intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	21	17	8	11	13	20	20	19	17	5	4	6	161
Subsidios y contribuciones	0	0	0	0	1	2	2	2	1	1	0	1	10
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del scio	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Estrato incorrecto	1	6	3	3	4	3	1	1	0	5	3	0	30
Clase de uso incorrecto	18	14	3	14	15	7	16	10	9	15	7	10	138
Tarifa incorrecta	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cobros por promedio	119	121	144	150	112	134	160	143	124	124	101	94	1.526
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	5	5	4	4	2	1	4	4	3	0	2	5	39
Suscriptor que efectua el pago pero no es aplicado por la empresa	16	28	21	21	21	12	18	16	16	15	23	25	232
Solicitud de rompimiento de solidaridad	12	16	13	3	7	12	6	11	10	7	5	1	103
Cobro de revisiones	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4
Inconformidad por desviación significativa	182	205	294	270	263	290	343	371	331	315	265	279	3.408
Cobro por recuperación de consumos	0	3	2	2	0	0	1	0	0	0	4	1	13
Inconformidad por la normalización del servicio	9	5	7	2	2	1	5	3	5	8	9	3	59
Cobro por Reconexión No autorizada	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0
Interrupciones en la prestación del servicio	1	1	5	5	4	5	1	4	7	7	12	18	70
Variaciones en las características del suministro o prestación del scio	0	2	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
No atencion de condición de seguridad o riesgo	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Terminación del contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso	7	9	8	5	3	10	13	8	7	3	4	6	83
Inconmidad con el servicio a usuarios que no cuenten con un CCU formalizado	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Afectación ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas Administrativas	1	2	2	1	1	0	4	3	2	6	1	2	25
Estado de la infraestructura	7	21	14	7	17	18	26	7	12	19	10	7	165
Fallas en la conexión del servicio	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	5
No conexión del servicio	8	6	15	19	14	7	16	12	15	10	8	10	140
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	1.322	1.503	1.846	1.506	1.353	1.534	1.845	1.574	1.543	1.874	1.643	1.433	18.976



ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP

TIPOS DE CAUSAL DE PETICIONES AÑO 2025

TIPOS DE CAUSAL PETICIONES													
TIPOS DE CAUSAL PETICION	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ACUMULADO 2025
Cambios de datos basicos	245	232	199	164	218	189	219	220	216	271	195	194	2562
Solicitud de suspensión	10	10	12	7	3	4	18	13	10	11	3	12	113
Solicitud corte y terminación CCU	7	8	14	10	11	8	14	9	15	9	5	6	116
Solicitud SAP	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	4
Solicitud servicio técnico	549	550	522	448	437	588	611	551	608	692	533	487	6576
Solicitud cambio de medidor	92	126	121	88	41	40	46	107	108	105	127	86	1087
Solicitud facilidad de pago	150	117	147	97	82	42	76	73	67	50	62	76	1039
Solicitud paz y salvo	396	378	364	294	333	286	444	299	304	291	257	250	3896
Accion de tutela	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Investigación SAP	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	4
Requerimiento Superservicios	20	4	0	2	1	2	2	1	0	1	2	1	36
Oficios de otras entidades o institución	6	4	8	10	5	3	3	6	4	4	3	3	59
Estado de cuenta servicio y otros conceptos	559	503	529	405	612	530	728	615	860	658	416	355	6770
Por conceptos en reclamación	56	54	77	63	73	68	70	37	43	58	67	64	730
Facturas por arreglo	15	22	6	17	11	6	11	5	13	8	12	8	134
Aforo por cambio de medidor	37	19	29	17	24	20	36	24	21	28	24	23	302
Reporte predio desocupado	9	14	7	12	10	22	21	15	11	15	21	15	172
Solicitud de duplicado	4	2	14	3	7	5	3	3	9	6	15	9	80
Proceso de reorganización y/o insolvencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total general	2155	2043	2049	1637	1872	1814	2302	1978	2291	2208	1743	1591	23683



ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA SA ESP

TIEMPOS PROMEDIOS DE ESCRITOS AÑO 2025

