

# INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS.

## Noviembre



### RECLAMOS

| DETALLE DE CAUSAL  | TOTAL |
|--|-------|
| INCONFORMIDAD CON EL AFORO                                       | 3     |
| INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO | 44    |
| COBRO MULTIPLE YO ACUMULADO                                      | 67    |
| SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES                                       | 0     |
| DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO                                  | 303   |
| COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES                      | 38    |
| ESTRATO INCORRECTO   | 3     |
| CLASE DE USO INCORRECTO ( INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL )       | 23    |
| TARIFA INCORRECTA  | 0     |
| MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO                               | 3     |
| INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO                     | 53    |
| TERMINACIÓN DE CONTRATO  | 39    |



### SOLICITUDES

| DETALLE DE CAUSAL  | Q   |
|--|-----|
| SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS                             | 56  |
| SOLICITUDES PODA DE ARBOLES  | 89  |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN   | 73  |
| CORTE DE CESPED / PARQUES/ BRIGADAS  | 24  |
| CULTURA CIUDADANA/PUNTOS CRITICOS/CONTENEDORES                                   | 34  |
| OTROS ( CERTIFICADOS/ABONO/DESISTIMIENTOS/CAPACITACIONES/CANECAS/EVENTOS         | 134 |
| SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCION DE ESCOMBROS, INSERVIBLES Y MATERIAL VEGETAL | 111 |

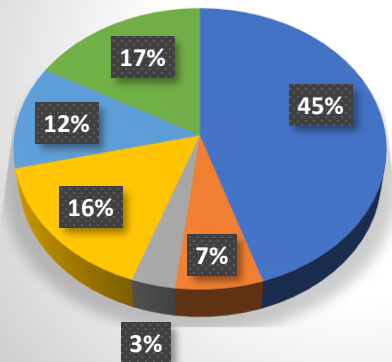


# 1125

*emab*  
S.A E.S.P.

# INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS.

## USO DE CANALES DE RADICACIÓN



- ELECTRONICO (EMAIL)
- ESCRITO FISICO
- PAGINA WEB
- PRESENCIAL (CUBICULO ACUEDUCTO)
- PRESENCIAL (SEDE ADMINISTRATIVA)

| SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT -                                       | solicitudes resueltas parcialmente en línea | solicitudes resueltas de forma presencial |
|---|---|---|
| 83162 CAMBIO DE TARIFA DE SERVICIOS PÚBLICOS  | 91  | 264                                       |
| 83295 CAMBIO DE LA CLASE DE USO DE UN INMUEBLE AL CUAL SE LE PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO | 22  | 4   |
| 84061 SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCIÓN DE PODAS, INSERVIBLES O ESCOMBROS             | 110   | 1   |
| 84062 DUPLICADO DE RECIBOS DE PAGO  | 0   | 227                                       |

SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

• 0

TIEMPO DE RESPUESTA

• MENOR O IGUAL A 15 DÍAS

TRASLADO



COMPETENCIA

*emab*  
S.A.E.S.P.