

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 |



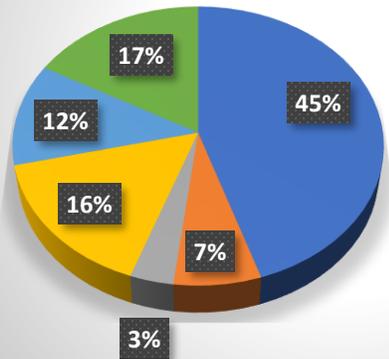
SOLICITUDES

| 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 |



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.