



INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS.



RECLAMOS

DETALLE DE CAUSAL	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	34
COBRO MULTIPLE YO ACUMULADO	79
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	270
COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	24
ESTRATO INCORRECTO	1
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,COMERCIAL ,OFICIAL)	19
TARIFA INCORRECTA	0
MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO	15
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	91
TERMINACIÓN DE CONTRATO	9



SOLICITUDES

DETALLE DE CAUSAL	TOTAL
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PBLICOS DOMICILIARIOS	50
SOLICITUDES PODA DE ARBOLES	66
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	75
CORTE DE CESPED / LIMPIEZA PARQUES/ BRIGADAS	9
CULTURA CIUDADANA/PUNTOS CRITICOS/CONTENEDORES	20
OTROS (CERTIFICADOS/ABONO/DESISTIMIENTOS/CAPACITACIONES/CANECAS/EVENTOS	82
SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCION DE ESCOMBROS, INSERVIBLES Y MATERIAL VEGETAL	127



QUEJAS

9



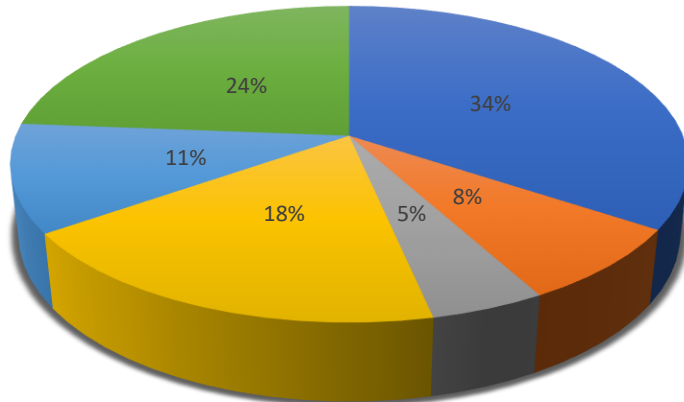
RECURSOS

9

INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS.



USO DE CANALES DE RADICACIÓN



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

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT-	solicitudes resueltas parcialmente en línea	solicitudes resueltas de forma presencial
83162 CAMBIO DE TARIFA DE SERVICIOS PÚBLICOS	88	222
83295 CAMBIO DE LA CLASE DE USO DE UN INMUEBLE AL CUAL SE LE PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO	15	4
84061 SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCIÓN DE PODAS, INSERVIBLES O ESCOMBROS	125	2
84062 DUPLICADO DE RECIBOS DE PAGO	0	0



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

• 0

TIEMPO DE RESPUESTA

• MENOR O IGUAL A 15 DÍAS

emab
S.A E.S.P.