



INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS ENERO 2026



emabbucaramanga

emab
S.A E.S.P.



INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS ENERO 2026

RECLAMOS

DETALLE DE CAUSAL	TOTAL
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	68
COBRO MULTIPLE YO ACUMULADO	75
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	161
COBRO POR NÚMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	1
ESTRATO INCORRECTO	3
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL,COMERCIAL ,OFICIAL)	13
TARIFA INCORRECTA	0
MULTIUSUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO	0
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	65
TERMINACIÓN DE CONTRATO	4

SOLICITUDES

DETALLE DE CAUSAL	TOTAL
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PBLICOS DOMICILIARIOS	0
SOLICITUDES PODA DE ARBOLES	67
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	29
CORTE DE CESPED / LIMPIEZA PARQUES/ BRIGADAS	21
CULTURA CIUDADANA/PUNTOS CRITICOS/CONTENEDORES	22
OTROS (CERTIFICADOS/ABONO/DESISTIMIENTOS/CAPACITACIONES/CANECAS/EVENTOS	74
SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCION DE ESCOMBROS, INSERVIBLES Y MATERIAL VEGETAL	168

QUEJAS

13

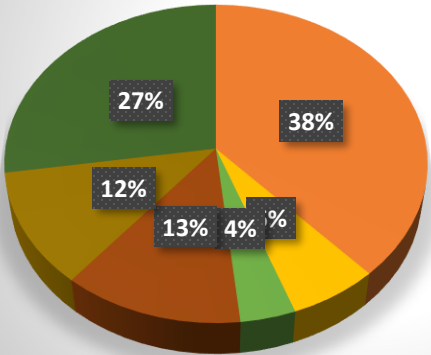
RECURSOS

14



INFORME ACCESO A INFORMACIÓN QUEJAS Y RECLAMOS ENERO 2026

CANALES DE ATENCIÓN - PQRS ATENDIDAS ENERO 2026



- ELECTRONICO (EMAIL)
- ESCRITO FÍSICO
- 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	96	135
83295 CAMBIO DE LA CLASE DE USO DE UN INMUEBLE AL CUAL SE LE PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO	9	6
84061 SERVICIOS ESPECIALES DE RECOLECCIÓN DE PODAS, INSERVIBLES O ESCOMBROS	165	3
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



TRASLADO A LA
COMPETENCIA

9



Línea limpia 607 700 0488

PBX: 607 700 0480

Parque intercambiador Vial Av. Quebradaseca con cra 15
Módulo comercial 1 • Barrio Granada, Bucaramanga

   **emabbucaramanga**

www.emab.gov.co