

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ABRIL – JUNIO 2023

TABLA DE CONTENIDO
1. Consolidado general de PQR recibidas
2. Recursos recibidos
3. Análisis general del trimestre
4. Anexos
4.1 Gráficos
4.2 Base de datos general

1. CONSOLIDADO GENERAL DE PQR RECIBIDAS

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de 2.657 PQR, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con la causal reportada por los usuarios. A continuación, se relacionan las principales causas y la cantidad de solicitudes por cada una:

CAUSALES	TOTAL
101 - Inconformidad con el Aforo	150
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1429
103 - Cobros inoportunos	2
104 - Cobros por servicios no prestados	25
105 - Datos generales incorrectos	17
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	6
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	6
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2
112 - Descuento por Predio Desocupado	612
115 - Estrato incorrecto	11
118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	11
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	202
120 - Cobros por promedio	32
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	11
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	31
127 - Inconformidad por desviación significativa	1
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	9
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	7
130 - Terminación de contrato	30
135 - Silencio Administrativo Positivo	6
136 - Reliquidación por no medidor	31
138 - Traslado de deuda	11
141 - Prescripción	13

Total general	2657
---------------	------

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	203

Durante el segundo trimestre del año 2023 se recibieron un total de 203 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

Los recursos se relacionan principalmente con reclamaciones por inconformidad en la medición del consumo facturado, Descuento por Predio Desocupado, y Cobros por conexión, reconexión, reinstalación, lo que evidencia que los temas de facturación y consumo siguen siendo los de mayor controversia.

La tramitación de estos recursos se adelantó conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, garantizando el derecho a la doble instancia y al debido proceso.

3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

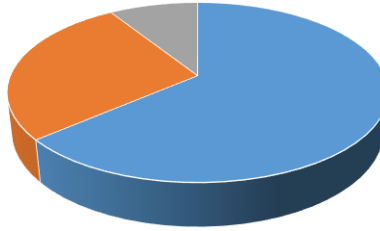
Del total de PQR recibidas, se evidencia que el mayor número de solicitudes está relacionado con la inconformidad con la medición del consumo, que representa aproximadamente el 53.7% del total. Esta cifra refleja una percepción de los usuarios frente a posibles inconsistencias en las lecturas de los medidores o en la facturación mensual, lo cual ha generado una alta demanda de revisión por parte de la empresa.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos por descuento por predio desocupado, los cuales se presentan generalmente cuando no se logra realizar una lectura efectiva en campo y el sistema genera un valor estimado. Esta situación también ha generado inconformidades, especialmente en sectores donde los consumos varían considerablemente.

1. ANEXOS

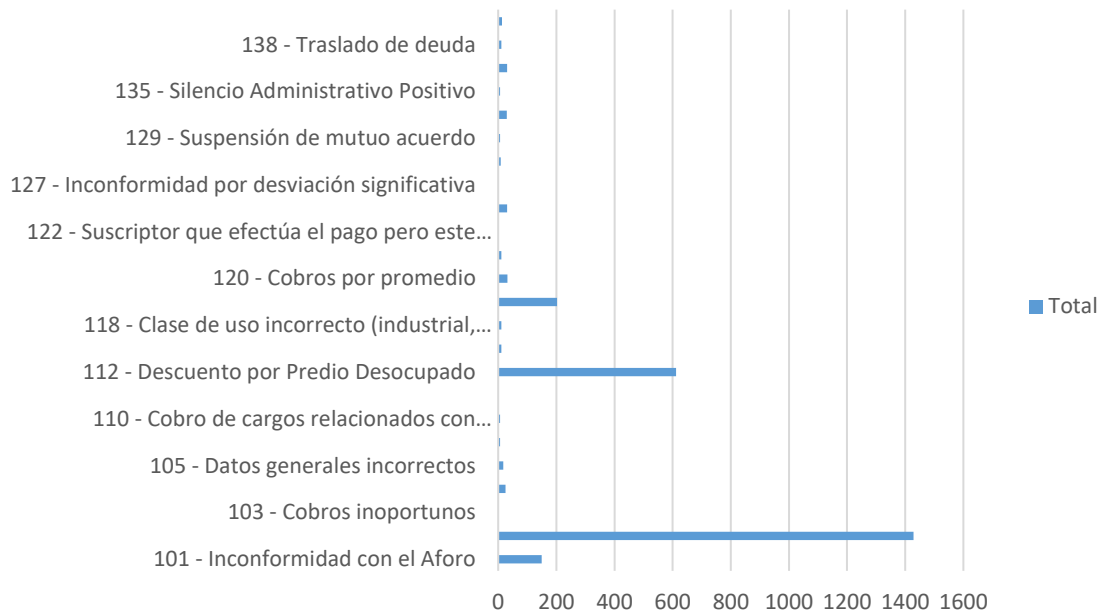
1.1. Gráficos:

MAYOR INDIDE DE CAUSALES



- 102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o produccion facturado
- 112 - Descuento por Predio Desocupado
- 119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación

Total



1.2. Base de datos general:

En el anexo del presente informe se incorpora:

1. Base de datos general de PQR correspondientes al periodo abril – junio de 2023 en formato EXCEL de PQR, en la cual se detallan las solicitudes clasificadas por causal y su respectivo consolidado.
2. Base de datos correspondiente al periodo abril – junio en formato EXCEL de RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, en la cual se detalla su respectivo consolidado.

Atentamente,

NATALIA SOFIA MATHIU MONTES
JEFE DE DIVISIÓN PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO
EMDUPAR S.A. E.S.P.