

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ABRIL-JUNIO 2024

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 2024 se recibieron un total de 2443 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
1101 - Inconformidad con el Aforo	25
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1645
1103 - Cobros inoportunos	2
1105 - Cobros por servicios no prestados	33
1106 - Datos generales incorrectos	10
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	1
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura	3
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	67
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	18
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	10
1114 - Descuento por predio desocupado	276
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3
1117 - Estrato incorrecto	7
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	4
1119 - Tarifa incorrecta	1
1120 - Cobros por promedio	145
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	33
1127 - Inconformidad por desviación significativa	8
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	1

1308 - Terminación del contrato	38
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4
1315 - Quejas administrativas	105
Total general	2443

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	194

Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron un total de 194 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

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.

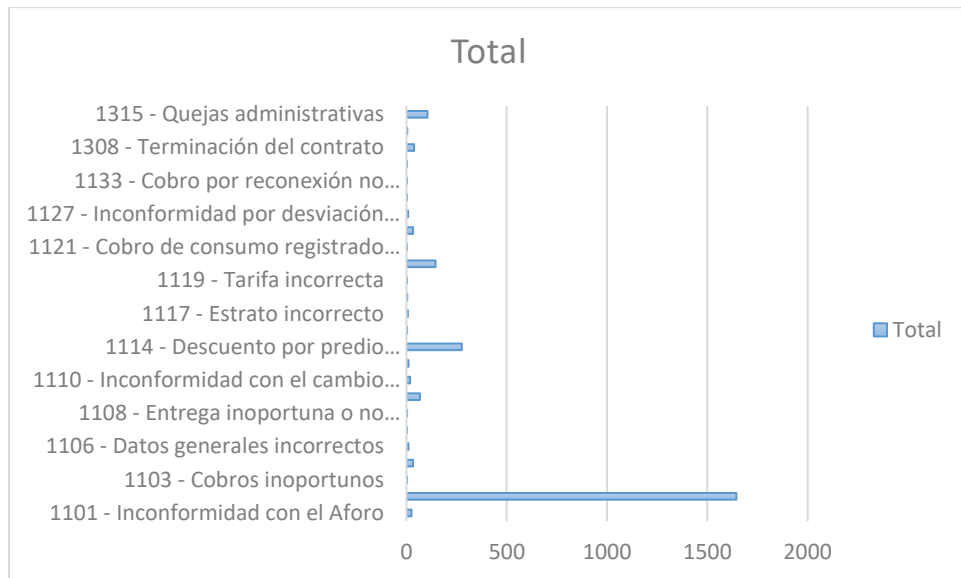
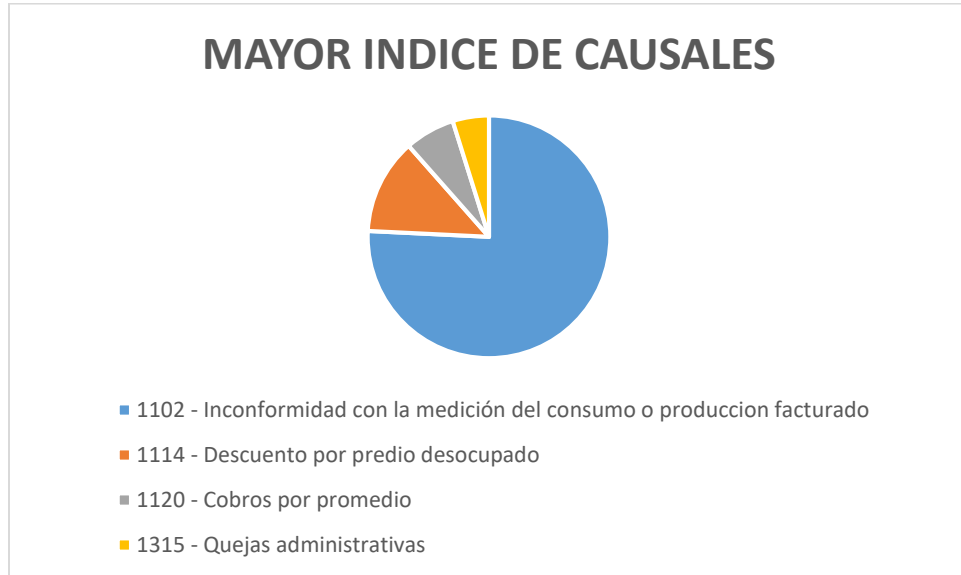
3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 2.443 PQR, evidenciándose que la principal causal continúa siendo la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (1.645 casos), la cual representa más del 67% del total de solicitudes, seguida por el descuento por predio desocupado (276 casos) y los cobros por promedio (145 casos). Estas cifras reflejan que la mayor parte de los reclamos de los usuarios se concentran en el proceso de facturación y cobro del servicio, situación que pone de presente la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, revisión y socialización frente a los procedimientos de medición y facturación.

En cuanto a los recursos interpuestos, se recibieron 194 recursos de reposición y en subsidio de apelación, lo que constituye un incremento frente al trimestre anterior y evidencia un alto nivel de inconformidad de los usuarios respecto de las respuestas emitidas en primera instancia. Este comportamiento resalta la importancia de reforzar la calidad en la resolución de las PQR y de implementar estrategias de comunicación más claras y pedagógicas hacia los suscriptores, con el propósito de reducir la reiteración de reclamos y mejorar la confianza en la gestión de la empresa

. ANEXOS

1.1. Gráficos:



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 2024 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 2024 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.