

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ABRIL – JUNIO 2022

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 2022 se recibieron un total de 1379 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	129
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	518
103 - Cobros inoportunos	10
104 - Cobros por servicios no prestados	23
105 - Datos generales incorrectos	1
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	2
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	5
112 - Descuento por Predio Desocupado	364
115 - Estrato incorrecto	17
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	69
120 - Cobros por promedio	11
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	34
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	3
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	48
126 - Conexión	2
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	27
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	11
130 - Terminación de contrato	33
135 - Silencio Administrativo Positivo	1
136 - Reliquidación por no medidor	34
137 - Pago por error	6

138 - Traslado de deuda	4
141 - Prescripción	27
Total general	1379

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	131

Durante el segundo trimestre del año 2022 se recibieron un total de 131 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

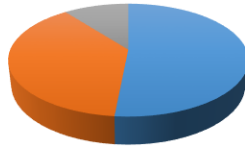
Durante el segundo trimestre del año 2022, la empresa recibió un total de 1.379 PQR, evidenciándose que la mayor parte de las reclamaciones se concentraron en las causales de inconformidad con el consumo o la medición facturada (518 casos) y las solicitudes de descuento por predio desocupado (364 casos), que juntas representan más del 63% del total. Este comportamiento evidencia que los usuarios continúan priorizando sus reclamaciones en torno a la exactitud del consumo registrado, la medición del servicio y los beneficios tarifarios, reflejando la importancia de fortalecer los procesos de control de medición, verificación técnica y actualización de datos en el sistema comercial.

Por otra parte, se recibieron 131 recursos de reposición y en subsidio de apelación, cifra que, aunque no es desproporcionada frente al volumen total de PQR, muestra que existe un grupo de usuarios que, aun con la respuesta inicial, persisten en su inconformidad, requiriendo una segunda revisión. Esto resalta la necesidad de mejorar la calidad y claridad en la argumentación de las respuestas, con un lenguaje más pedagógico que permita al usuario comprender la fundamentación técnica y jurídica de las decisiones adoptadas.

1. ANEXOS

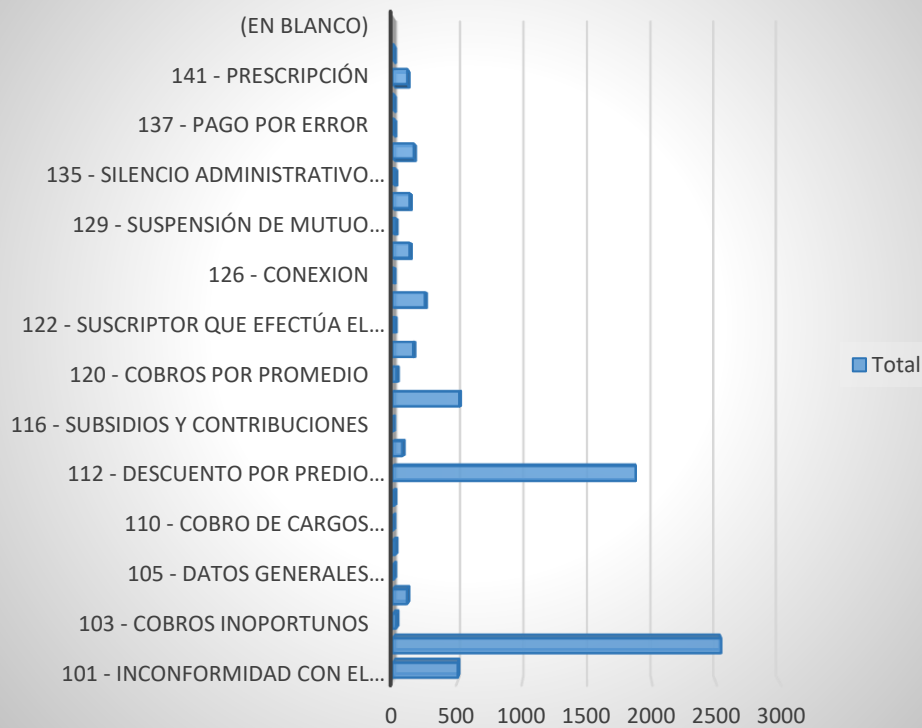
1.1. Gráficos:

MAYOR INDICE DE CAUSALES



- 102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción 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 enero – marzo de 2022 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 enero- marzo 2022 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.