

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ENERO – MARZO 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 primer trimestre del año se recibieron un total de 1.650 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	551
103 - Cobros inoportunos	8
104 - Cobros por servicios no prestados	30
105 - Datos generales incorrectos	2
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	7
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	6
112 - Descuento por Predio Desocupado	496
115 - Estrato incorrecto	15
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	77
120 - Cobros por promedio	10
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	25
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	3
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	73
126 - Conexión	3
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	55
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	3
130 - Terminación de contrato	28
136 - Reliquidación por no medidor	58
137 - Pago por error	4
138 - Traslado de deuda	1
141 - Prescripción	66

Total general	1650
----------------------	-------------

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	114

Durante el primer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 114 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

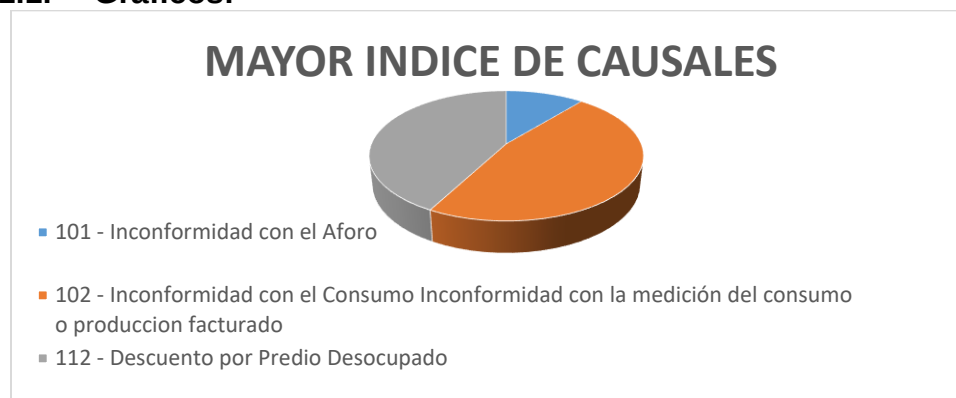
La tramitación de estos recursos se adelantó conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, garantizando el derecho a la doble instancia y al debido proceso.

3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

el primer trimestre de 2022 la empresa atendió un total de 1.650 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), dentro de las cuales predominan las relacionadas con la medición del consumo facturado, solicitudes de descuento por predios desocupados, inconformidades con el aforo, cobros por conexión, reconexión y reinstalación, así como solicitudes de rompimiento de solidaridad y reliquidaciones por no medidor, reflejando que más del 60% de los requerimientos de los usuarios se concentran en aspectos asociados a la facturación y cobros, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de lectura, revisión de medidores, actualización de información de predios y mayor claridad en la comunicación de los conceptos facturados; adicionalmente, se recibieron 114 recursos de reposición y en subsidio de apelación, equivalentes al 7% del total de PQR, los cuales fueron tramitados en estricto cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), garantizando el derecho a la doble instancia y al debido proceso.

1. 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 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.