

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ENERO – MARZO 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 primer trimestre del año se recibieron un total de 2.391 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	165
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o produccion facturado	962
103 - Cobros inoportunos	2
104 - Cobros por servicios no prestados	22
105 - Datos generales incorrectos	5
106 - Cobro multiple y/o acumulado	6
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	1
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	3
112 - Descuento por Predio Desocupado	536
115 - Estrato incorrecto	36
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	420
120 - Cobros por promedio	1
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	43
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	70

128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	17
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	8
130 - Terminación de contrato	36
132 - Solicitud de suministro de agua en bloque	1
135 - Silencio Administrativo Positivo	6
136 - Reliquidación por no medidor	39
137 - Pago por error	1
138 - Traslado de deuda	2
141 - Prescripción	8
Total general	2391

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	136

Durante el primer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 136 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

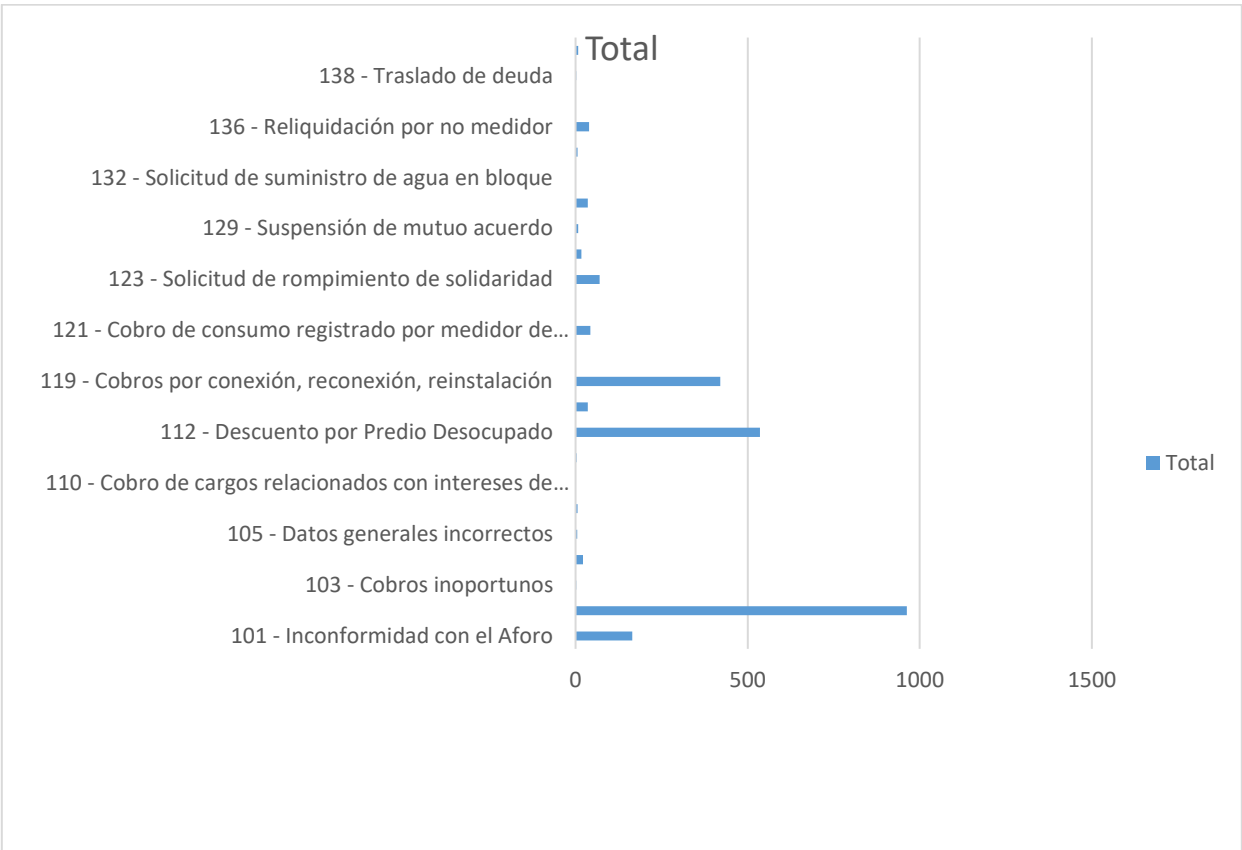
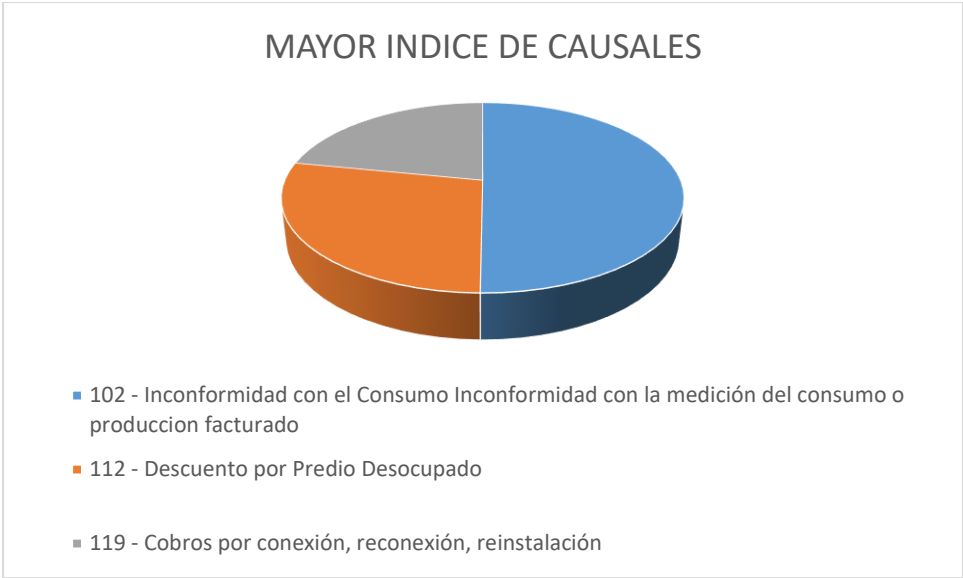
Del total de PQR recibidas, se evidencia que el mayor número de solicitudes está relacionado con la inconformidad con la medición del consumo, que representa aproximadamente el 40% del total. Esta cifra refleja una percepción de los usuarios frente a posibles inconsistencias en las lecturas de los medidores 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:



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 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 enero - marzo 2023 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.