

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ENERO – MARZO 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 primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 2.587 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	529
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1272
1103 - Cobros inoportunos	4
1105 - Cobros por servicios no prestados	21
1106 - Datos generales incorrectos	3
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	10
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	77
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	14
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	7
1114 - Descuento por predio desocupado	500
1117 - Estrato incorrecto	10
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	6
1120 - Cobros por promedio	28
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	25
1122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	30
1127 - Inconformidad por desviación significativa	4
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	5
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
1308 - Terminación del contrato	34
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	2

1314 - Afectación ambiental	1
1315 - Quejas administrativas	1
1316 - Estado de la infraestructura	1
Total general	2587

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	139

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 139 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

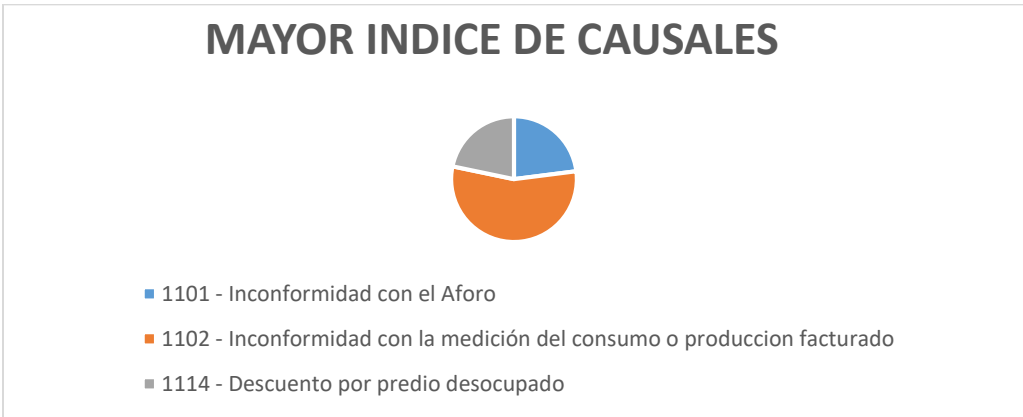
La tramitación de estos recursos se adelantó conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, garantizando el derecho a la doble instancia y al debido proceso.

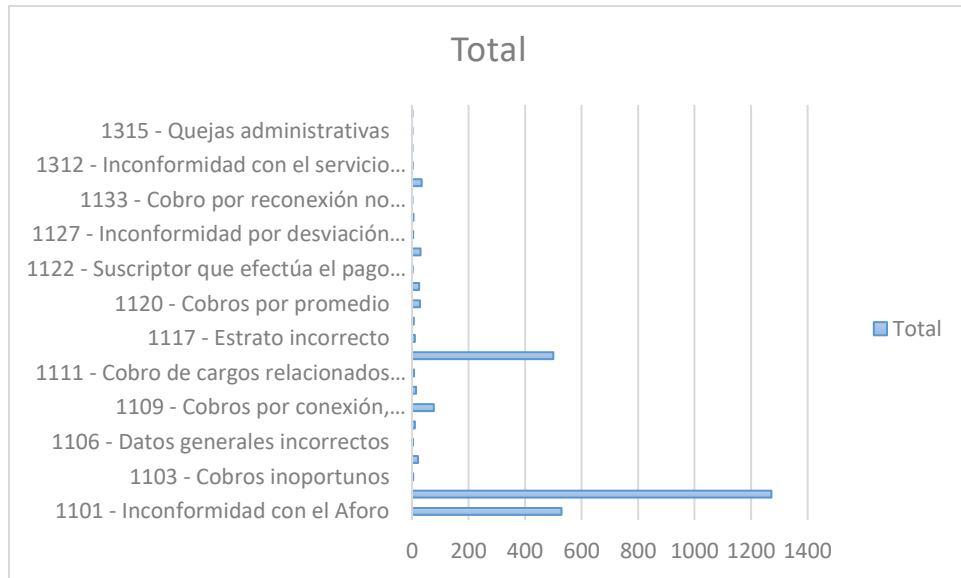
3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

Durante el primer trimestre del año 2024 se evidenció un volumen significativo de PQR recibidas, con un total de 2.587 solicitudes, dentro de las cuales se destaca que las principales causales corresponden a inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (1.272 casos), seguida por inconformidad con el aforo (529 casos) y descuento por predio desocupado (500 casos), lo que representa más del 85% del total consolidado. Estas cifras reflejan que la mayor parte de los reclamos se relacionan directamente con el proceso de facturación y el cobro del servicio. En cuanto a los recursos interpuestos, se recibieron 139 recursos de reposición y en subsidio de apelación, lo que confirma la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación y validación de la facturación, así como de brindar mayor claridad y acompañamiento a los usuarios en los trámites relacionados con sus reclamaciones.

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 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 enero- marzo 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.