

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: JULIO-SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 2784 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	1
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1878
1103 - Cobros inoportunos	7
1105 - Cobros por servicios no prestados	7
1106 - Datos generales incorrectos	3
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	1
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura	1
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	258
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	35
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	27
1114 - Descuento por predio desocupado	68
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3
1117 - Estrato incorrecto	3
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
1120 - Cobros por promedio	249
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	49
1127 - Inconformidad por desviación significativa	4
1129 - Cobro por recuperación de consumos	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	2
1303 - Interrupciones en la prestación del servicio	1
1308 - Terminación del contrato	35

1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
1315 - Quejas administrativas	145
1401 - Fallas en la conexión del servicio	1
Total general	2784

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	294

Durante el tercer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 294 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.

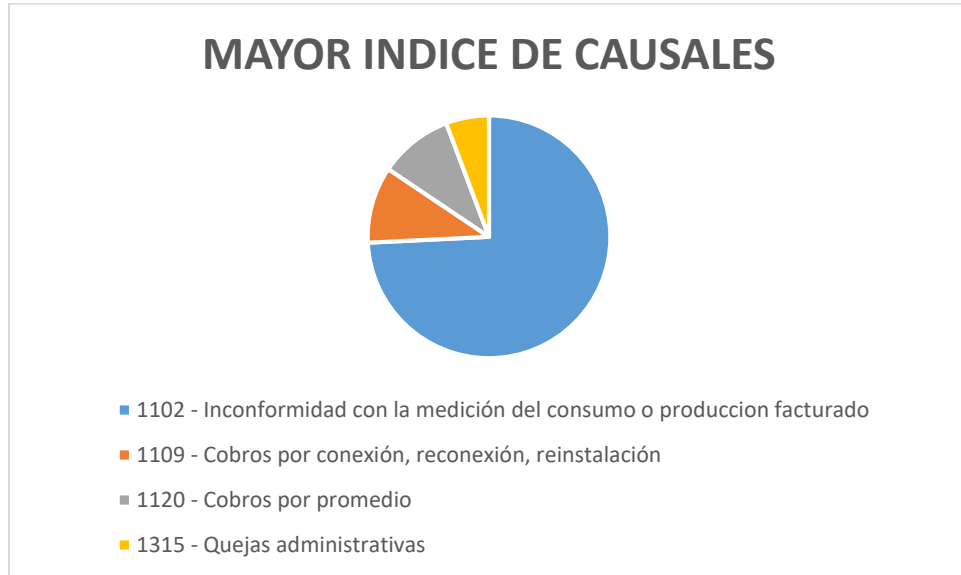
3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre del año 2024 se recibieron 2.784 PQR, lo que representa un incremento frente a los dos trimestres anteriores. La principal causal continúa siendo la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (1.878 casos), la cual equivale al 67% del total de solicitudes, seguida por los cobros por conexión, reconexión o reinstalación (258 casos), los cobros por promedio (249 casos) y las quejas administrativas (145 casos). Este comportamiento refleja que los usuarios mantienen una marcada preocupación frente al proceso de facturación y los cobros asociados, lo que evidencia la necesidad de reforzar la revisión y control en dichos procedimientos.

En cuanto a los recursos interpuestos, se recibieron 294 recursos de reposición y en subsidio de apelación, cifra considerablemente mayor a la reportada en los trimestres anteriores. Este aumento refleja un nivel creciente de inconformidad con las decisiones adoptadas en primera instancia, lo que pone de presente la importancia de fortalecer la argumentación en las respuestas emitidas, así como la atención pedagógica al usuario para reducir la recurrencia de reclamaciones y recursos.

. 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 JULIO-SEPTIEMBRE 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 JULIO-SEPTIEMBRE 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.