

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: JUNIO - SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 1.776 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	121
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	771
103 - Cobros inoportunos	2
104 - Cobros por servicios no prestados	23
105 - Datos generales incorrectos	5
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	10
110 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	404
115 - Estrato incorrecto	21
116 - Subsidios y Contribuciones	1
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	181
120 - Cobros por promedio	6
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	36
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	80
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	17
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	5
130 - Terminación de contrato	30
135 - Silencio Administrativo Positivo	2
136 - Reliquidación por no medidor	39
138 - Traslado de deuda	3
141 - Prescripción	17

Total general	1776
----------------------	-------------

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	122

Durante el mismo período, se recibieron un total de 122 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por 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.

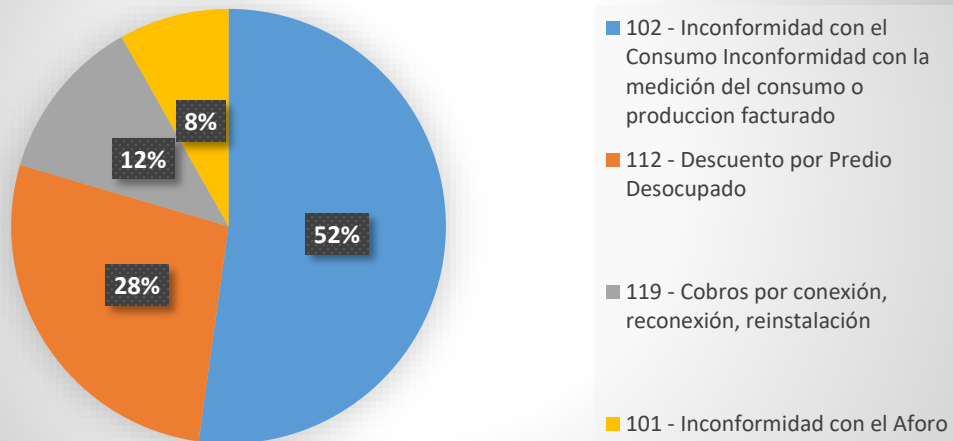
3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de 2022 se evidenció un volumen significativo de PQR recibidas, con un total de 1.776 solicitudes, concentrándose principalmente en las inconformidades relacionadas con el consumo y la medición del servicio (771 casos, equivalentes al 43,4% del total), seguidas por las solicitudes de descuento por predio desocupado (404 casos, 22,7%) y los cobros por conexión, reconexión o reinstalación (181 casos, 10,1%). Este comportamiento refleja que más del 75% de los requerimientos se concentran en tres causales, lo que permite identificar áreas críticas de atención y posibles oportunidades de mejora en los procesos de medición, facturación y aplicación de descuentos. Asimismo, se registraron 122 recursos de reposición y en subsidio de apelación, lo que evidencia que un porcentaje representativo de los usuarios continúa ejerciendo los mecanismos de defensa frente a las decisiones adoptadas, ratificando la importancia de mantener la trazabilidad, la respuesta oportuna y el estricto cumplimiento del debido proceso en la atención de los mismos.

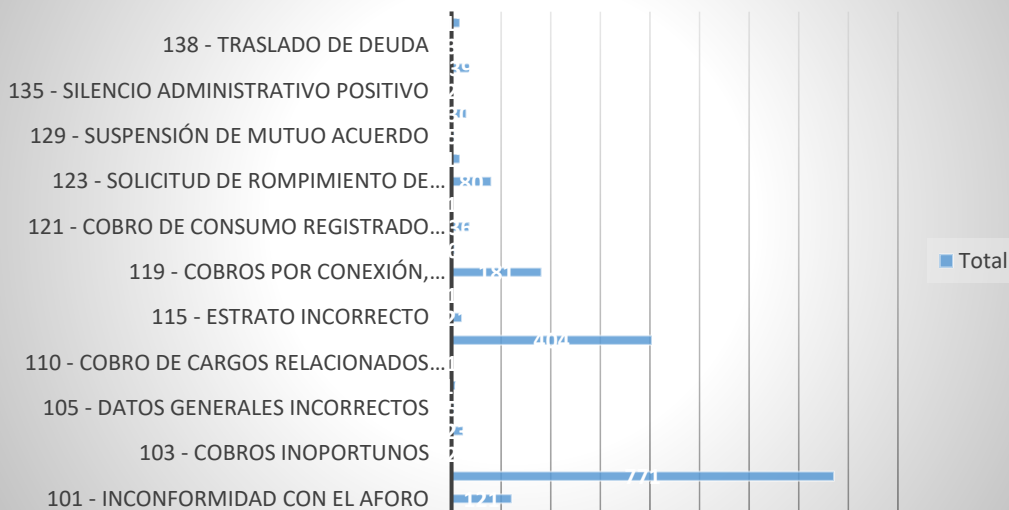
1. ANEXOS

1.1. Gráficos:

MAYOR INDICE DE CAUSALES



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 JUNIO - SEPTIEMBRE 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 JUNIO - SEPTIEMBRE de 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.