

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: OCTUBRE- DICIEMBRE 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 cuarto trimestre del año 2024 se recibieron un total de 1789 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	2
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1230
1103 - Cobros inoportunos	4
1105 - Cobros por servicios no prestados	7
1106 - Datos generales incorrectos	4
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	44
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	24
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	45
1113 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	2
1114 - Descuento por predio desocupado	33
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	1
1117 - Estrato incorrecto	4
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
1120 - Cobros por promedio	203
1122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	1
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	34
1127 - Inconformidad por desviación significativa	1
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	2
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	1

1303 - Interrupciones en la prestación del servicio	2
1308 - Terminación del contrato	21
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	2
1315 - Quejas administrativas	119
Total general	1789

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	220

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron un total de 220 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.

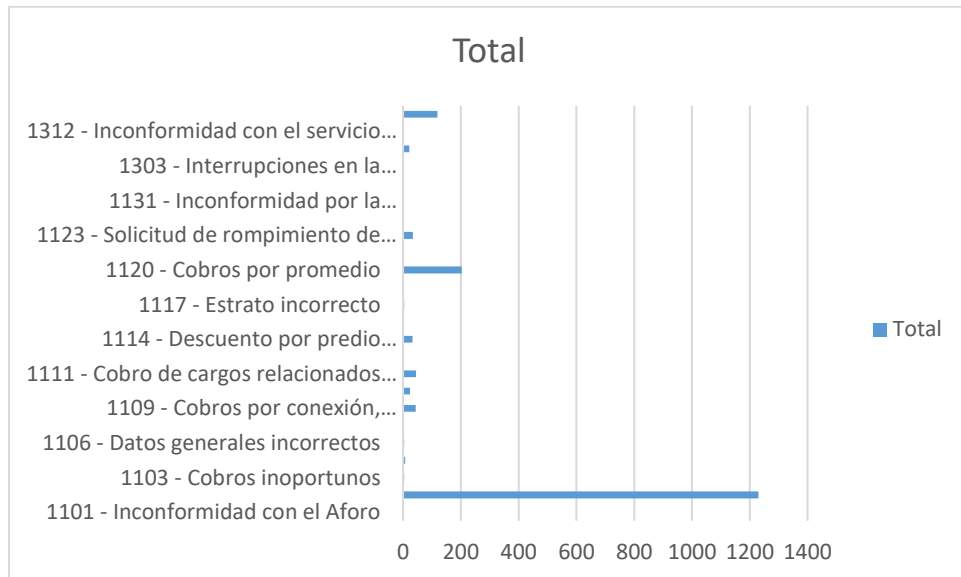
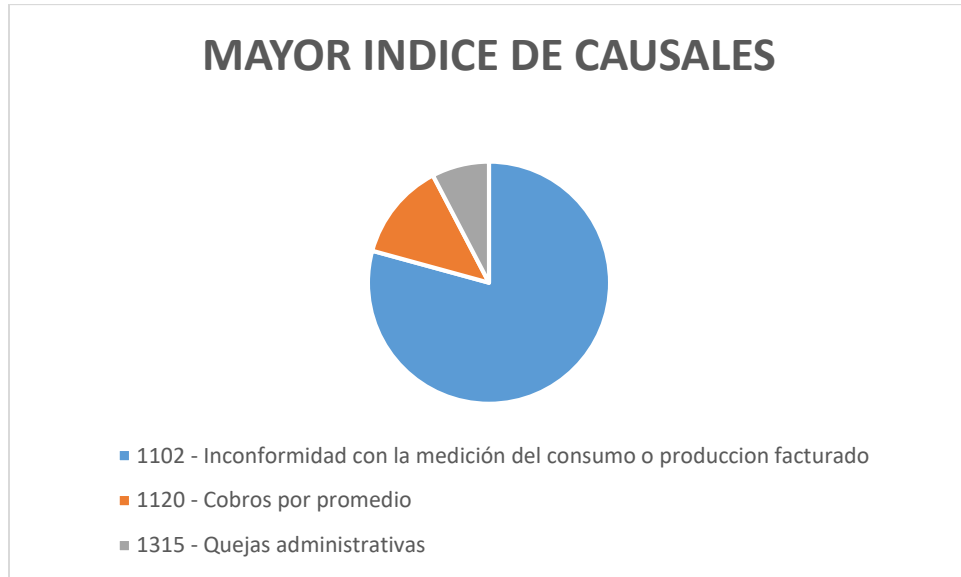
3. ANÁLISIS GENERAL DEL TRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron 1.789 PQR, evidenciándose una disminución respecto al trimestre anterior. La principal causal continúa siendo la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado (1.230 casos), que representa el 68% del total, seguida por los cobros por promedio (203 casos), las quejas administrativas (119 casos) y los cobros por conexión, reconexión o reinstalación (44 casos). Estos resultados confirman que los reclamos de los usuarios se concentran principalmente en aspectos relacionados con la facturación y la aplicación de cobros adicionales, lo que demanda fortalecer los procesos de revisión y validación en estos puntos críticos.

En relación con los recursos interpuestos, se recibieron 220 recursos de reposición y en subsidio de apelación, cifra inferior a la reportada en el trimestre anterior, lo que refleja una ligera reducción en el nivel de inconformidad frente a las respuestas emitidas en primera instancia. No obstante, la cantidad sigue siendo significativa y evidencia la necesidad de continuar reforzando la calidad de las decisiones administrativas y la atención pedagógica hacia los usuarios, con el fin de mejorar la confianza en la gestión institucional y reducir la reiteración de 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 OCTUBRE-DICIEMBRE 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 OCTUBRE-DICIEMBRE 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.