

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 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 cuarto trimestre del año se recibieron un total de 1.958 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	125
102 - Inconformidad con el Consumo Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	702
103 - Cobros inoportunos	8
104 - Cobros por servicios no prestados	37
105 - Datos generales incorrectos	2
106 - Cobro múltiple y/o acumulado	3
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1
112 - Descuento por Predio Desocupado	612
115 - Estrato incorrecto	23
119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	189
120 - Cobros por promedio	3
121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	65
122 - Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	7
123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	49
128 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	33
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2
130 - Terminación de contrato	41
135 - Silencio Administrativo Positivo	16
136 - Reliquidación por no medidor	34
137 - Pago por error	1
141 - Prescripción	5
Total general	1958

2. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	99

Durante el mismo período, se recibieron un total de 99 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

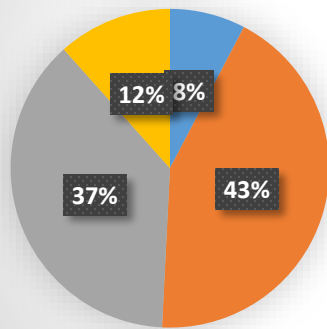
Durante el tercer trimestre del año, se evidenció una recepción significativa de PQR, alcanzando un total de 1.958 solicitudes. Del consolidado general, se observa que las causas con mayor recurrencia corresponden a la inconformidad con el consumo o la medición facturada (702 casos) y las solicitudes de descuento por predio desocupado (612 casos), concentrando entre ambas más del 65% del total reportado. Estas cifras indican que los usuarios mantienen especial interés y sensibilidad en lo relacionado con la exactitud de los consumos registrados y la aplicación de tarifas o descuentos, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de medición, control y verificación de datos en la facturación.

En cuanto a los recursos recibidos, se presentaron 122 recursos de reposición y en subsidio de apelación, lo que representa un porcentaje relevante frente a las PQR inicialmente radicadas. Este comportamiento refleja que, a pesar de la atención y respuesta brindada en primera instancia, un grupo de usuarios continúa manifestando inconformidades, por lo que resulta clave evaluar la calidad de las respuestas iniciales, reforzar la claridad en la argumentación y el sustento jurídico de las decisiones, así como la pedagogía hacia los usuarios respecto de los criterios técnicos y normativos aplicados.

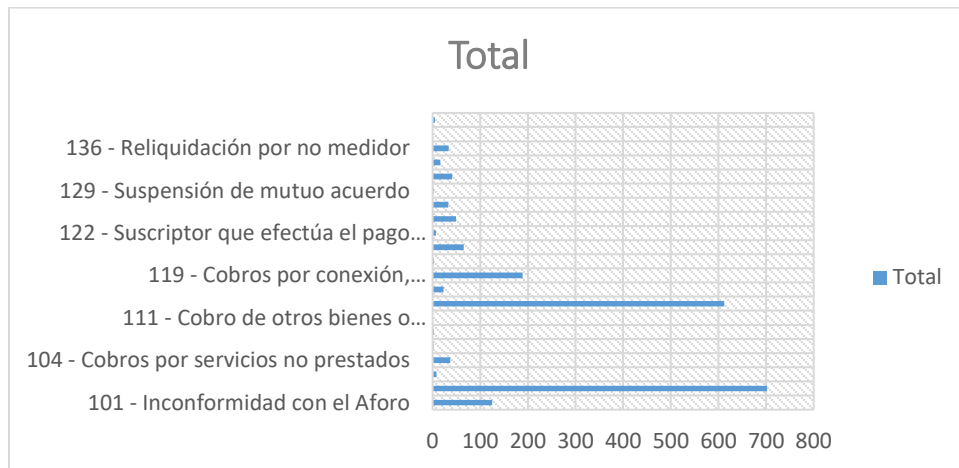
1. ANEXOS

1.1. Gráficos:

MAYOR INDICE DE CAUSALES



- 101 - Inconformidad con el Aforo
- 102 - Inconformidad con el Consumo
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- 112 - Descuento por Predio Desocupado
- 119 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación



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 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 OCTUBRE - DICIEMBRE 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.