

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ABRIL – JUNIO 2025

TABLA DE CONTENIDO
1. Introducción
2. Consolidado general de PQR recibidas
2.1. Recursos recibidos
3. Análisis general del trimestre
4. Principales problemáticas identificadas
5. Acciones adelantadas durante el trimestre
6. Recomendaciones
7. Conclusión
8. Anexos
8.1 Gráficos
8.2 Base de datos general

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la División de PQR y Atención al Usuario, y con el propósito de llevar un seguimiento permanente a la gestión adelantada frente a las solicitudes de los usuarios, se presenta el informe correspondiente al segundo trimestre del año 2025.

CAUSALES	TOTAL
1101 - Inconformidad con el Aforo	1
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1337
1103 - Cobros inoportunos	6
1105 - Cobros por servicios no prestados	12
1106 - Datos generales incorrectos	2
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	20
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	22
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	280
1114 - Descuento por predio desocupado	41
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	1
1117 - Estrato incorrecto	16
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	29
1120 - Cobros por promedio	267
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	5
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	32
1129 - Cobro por recuperación de consumos	4

1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	4
1308 - Terminación del contrato	38
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	1
1315 - Quejas administrativas	167
200 - Recurso de Reposición	2
TOTAL GENERAL	2288

Este documento tiene como objetivo exponer de manera detallada el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) recibidos durante los meses de abril, mayo y junio, así como el análisis de las principales causas que originan dichas solicitudes, con el fin de identificar oportunidades de mejora y orientar acciones correctivas en los procesos internos de la empresa.

2. CONSOLIDADO GENERAL DE PQR RECIBIDAS

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de 2.288 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:

2.1. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	152

Durante el primer trimestre del año 2025 se recibieron un total de 152 recursos de reposición y en subsidio de apelación, presentados por los usuarios inconformes con la decisión inicial adoptada frente a sus PQR.

Los recursos se relacionan principalmente con reclamaciones por inconformidad en la medición del consumo facturado, cobros por promedio y quejas administrativas, lo que evidencia que los temas de facturación y consumo siguen siendo los de mayor controversia.

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 segundo trimestre del año 2025 se recibieron 2.288 PQR, lo que evidencia un nivel de interacción significativo entre los usuarios y la empresa. El comportamiento de las solicitudes refleja una concentración en temas

relacionados con la facturación y el consumo, que en conjunto representan más del 70% del total de reclamaciones. Esto confirma que la percepción de los usuarios frente al proceso de medición y cobro continúa siendo un aspecto crítico para la gestión comercial.

Se resalta que la causal con mayor número de reclamaciones corresponde a la inconformidad con la medición del consumo facturado, con 1.337 casos, lo cual equivale a más de la mitad de las PQR recibidas. A esta situación se suman las reclamaciones por cobros por promedio (267 solicitudes) y cargos por intereses de mora o acuerdos de pago (280 solicitudes), lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de control en la lectura de medidores, la validación de datos de facturación y la gestión de recaudo.

El análisis de los 152 recursos de reposición y en subsidio de apelación recibidos en este trimestre demuestra que, pese a las respuestas iniciales emitidas por la empresa, persiste la inconformidad de los usuarios, lo que ratifica la importancia de revisar con mayor rigurosidad las decisiones de primera instancia y de garantizar respuestas más claras, pedagógicas y fundamentadas en la normatividad aplicable.

En conclusión, el comportamiento de las PQR en este trimestre refleja que los mayores focos de inconformidad se concentran en los procesos de facturación, consumo y cobros, aspectos que deben ser priorizados en la gestión correctiva y preventiva de la empresa. La identificación de estas tendencias constituye una oportunidad para implementar mejoras en los procesos internos, fortalecer la comunicación con los usuarios y promover estrategias de transparencia y confianza en la prestación del servicio público domiciliario.

4. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

Durante el análisis de la información se identificaron algunas problemáticas recurrentes:

1. Inconformidad con la medición del consumo facturado (1.337 casos):

Continúa siendo la causal más recurrente. Los usuarios perciben inconsistencias en la facturación respecto al consumo real, lo cual refleja la necesidad de fortalecer los procesos de lectura de medidores, control de equipos y estrategias de comunicación al usuario sobre el cálculo del consumo.

2. Cobros por promedio (267 casos): Esta causal mantiene un peso importante y suele estar relacionada con la imposibilidad de realizar lecturas efectivas de los medidores. Esto genera inconformidad en los usuarios, quienes cuestionan la confiabilidad del método de promedios aplicado.

3. Cobros por intereses de mora, refinanciación y acuerdos de pago (280 casos): Durante este trimestre aumentaron los reclamos asociados a la gestión de cartera, reflejando dificultades de los usuarios para cumplir con

los acuerdos de pago pactados o inconformidad frente a los intereses aplicados.

4. **Quejas administrativas (167 casos):** Esta categoría evidencia una problemática adicional que no necesariamente se relaciona con el servicio en sí, sino con trámites, tiempos de respuesta, atención en ventanilla y procesos internos. Su incremento respecto al trimestre anterior sugiere la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y la atención al usuario.
5. **Terminación del contrato y suspensión del servicio (38 y 4 casos, respectivamente):** Aunque en menor proporción, estas causales evidencian conflictos en la relación contractual empresa–usuario, los cuales deben revisarse para garantizar seguridad jurídica y transparencia en la aplicación de los procedimientos.

1. ACCIONES ADELANTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

Durante el primer trimestre del año se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Programación de visitas técnicas para verificar el estado de los medidores y al mismo tiempo llevar a cabo el proceso de notificación e instalación de los mismos.
2. Atención personalizada a los usuarios con quejas reiteradas, con el fin de brindar soluciones efectivas y generar confianza en el servicio.

2. RECOMENDACIONES

Con base en el análisis del trimestre, se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer la gestión de PQR:

1. Fortalecer el proceso de lectura en campo, garantizando la capacitación permanente del personal encargado.
2. Implementar campañas de socialización dirigidas a los usuarios sobre sus derechos y deberes, así como los procedimientos para presentar PQR.
3. Aumentar la articulación entre las áreas técnica, comercial y de atención al usuario, con el fin de dar respuestas más rápidas y coherentes.
4. Realizar seguimiento periódico a los sectores con mayor número de reclamos, priorizando visitas técnicas y correctivas.
5. Potenciar el uso de la página web y de medios digitales para la recepción de PQR, buscando facilitar el acceso de los usuarios y descongestionar la atención presencial en ventanilla.

6. Mantener un monitoreo permanente de las causales más frecuentes (medición del consumo facturado y cobros por promedio), de manera que se puedan adoptar medidas preventivas y correctivas de forma anticipada en conjunto con las diferentes áreas.
7. Diseñar campañas pedagógicas sobre la lectura de la factura, los derechos y deberes de los suscriptores, así como los mecanismos de reclamación y recurso, promoviendo mayor confianza en la gestión institucional.

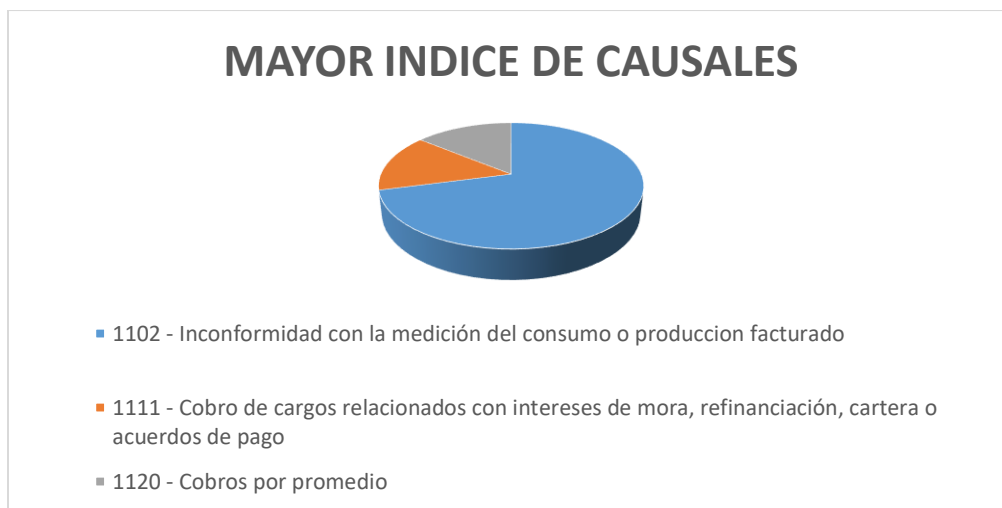
3. CONCLUSIÓN

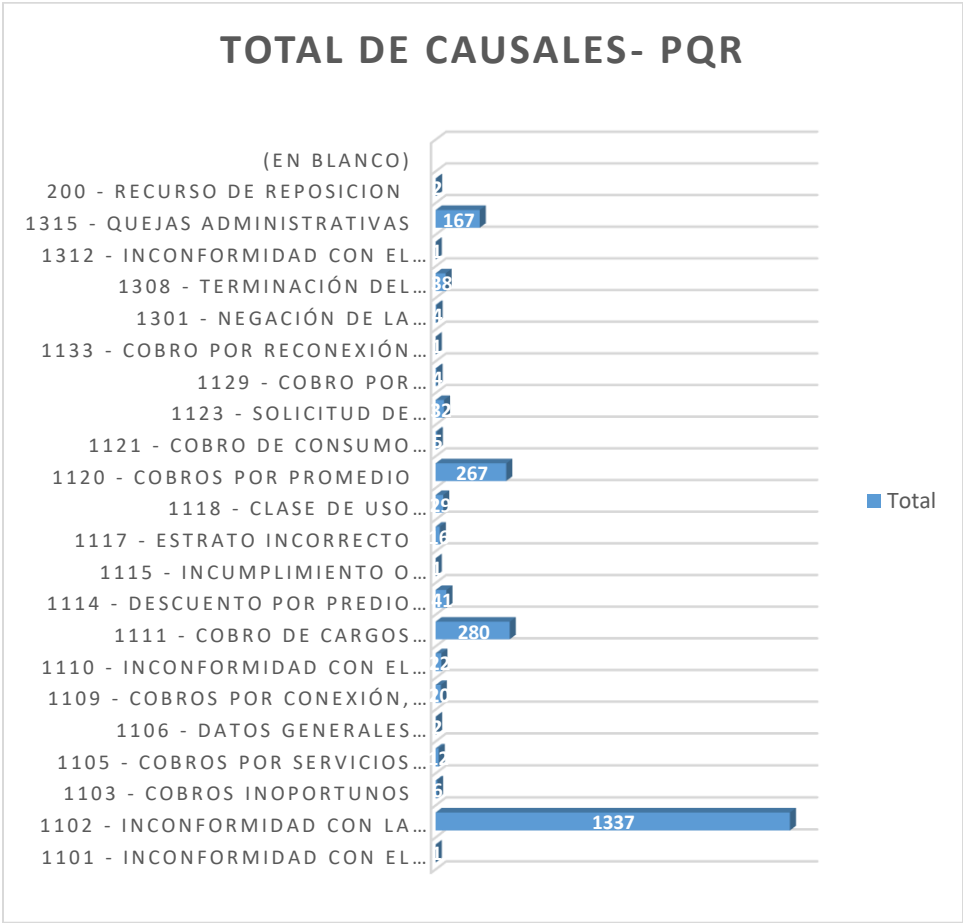
En conclusión, durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 2.288 PQR, cifra que representa una disminución del 8% respecto al trimestre anterior; no obstante, persiste un alto volumen de inconformidades, concentradas principalmente en la medición del consumo facturado, que corresponde al 58% del total de solicitudes.

De igual manera, se evidenció un número significativo de recursos de reposición y en subsidio de apelación (152), lo que refleja que algunos usuarios mantienen su inconformidad incluso después de la respuesta inicial, situación que obliga a fortalecer los procedimientos de resolución en primera instancia. Entre las problemáticas recurrentes se destacan los cobros por promedio, cargos financieros y quejas administrativas, aspectos que impactan de manera directa la percepción de los usuarios frente a la gestión de la empresa. Si bien las acciones adelantadas en materia de depuración de bases de datos, capacitación del personal y mejoramiento de los canales de atención representan avances importantes, resulta indispensable dar continuidad a estas estrategias y reforzar la articulación entre las áreas con el fin de disminuir la reiteración de reclamos, orientar la gestión hacia la solución de las causas más recurrentes y consolidar la confianza de los usuarios en la empresa.

4. ANEXOS

4.1. Gráficos:





4.2. Base de datos general:

En el anexo del presente informe se incorpora:

1. Base de datos general de PQR correspondientes al periodo Abril - junio de 2025 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 Abril - junio 2025 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.