

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: ENERO – MARZO 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 primer trimestre del año 2025.

Este documento tiene como objetivo exponer de manera detallada el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo, 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 primer trimestre del año se recibieron un total de 2.615 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	2032
1103 - Cobros inoportunos	9
1105 - Cobros por servicios no prestados	7
1106 - Datos generales incorrectos	2
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	3

1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	10
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	39
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	44
1112 - Subsidios y contribuciones	2
1114 - Descuento por predio desocupado	42
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	2
1117 - Estrato incorrecto	2
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
1120 - Cobros por promedio	247
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	28
1127 - Inconformidad por desviación significativa	2
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	3
1308 - Terminación del contrato	16
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
1312 - Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	4
1315 - Quejas administrativas	113
1402 - No conexión del servicio	1
200 - Recurso de Reposición	1
TOTAL GENERAL	2615

2.1. RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	119

Durante el primer trimestre del año 2025 se recibieron un total de 119 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

Del total de PQR recibidas, se evidencia que el mayor número de solicitudes está relacionado con la inconformidad con la medición del consumo, que representa aproximadamente el 78% del total. Esta cifra refleja una percepción de los usuarios frente a posibles inconsistencias en las lecturas de los medidores o en la facturación mensual, lo cual ha generado una alta demanda de revisión por parte de la empresa.

En segundo lugar, se encuentran los reclamos por cobros con base en promedios, los cuales se presentan generalmente cuando no se logra realizar una lectura efectiva en campo y el sistema genera un valor estimado. Esta situación también ha generado inconformidades, especialmente en sectores donde los consumos varían considerablemente.

4. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

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

1. Dificultades en la lectura de medidores, ya sea por obstrucciones físicas, daños en los equipos o ausencia del usuario en el momento de la visita.
2. Reiteración de quejas por cobros elevados, asociados a periodos de facturación con consumos atípicos o acumulados.
3. Falta de información clara hacia los usuarios sobre los procedimientos de facturación, lectura y reclamos.
4. Limitaciones en el acceso a algunos sectores por temas de seguridad, lo cual impide realizar visitas técnicas oportunas.

5. 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 estos.
2. Atención personalizada a los usuarios con quejas reiteradas, con el fin de brindar soluciones efectivas y generar confianza en el servicio.

6. 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.

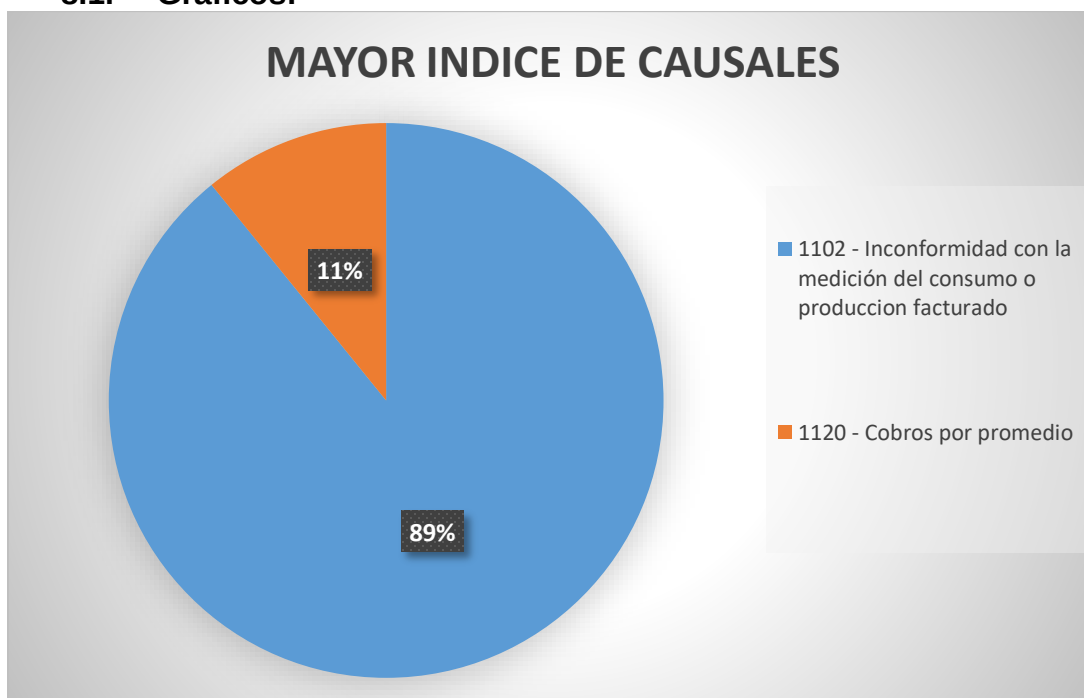
7. CONCLUSIÓN

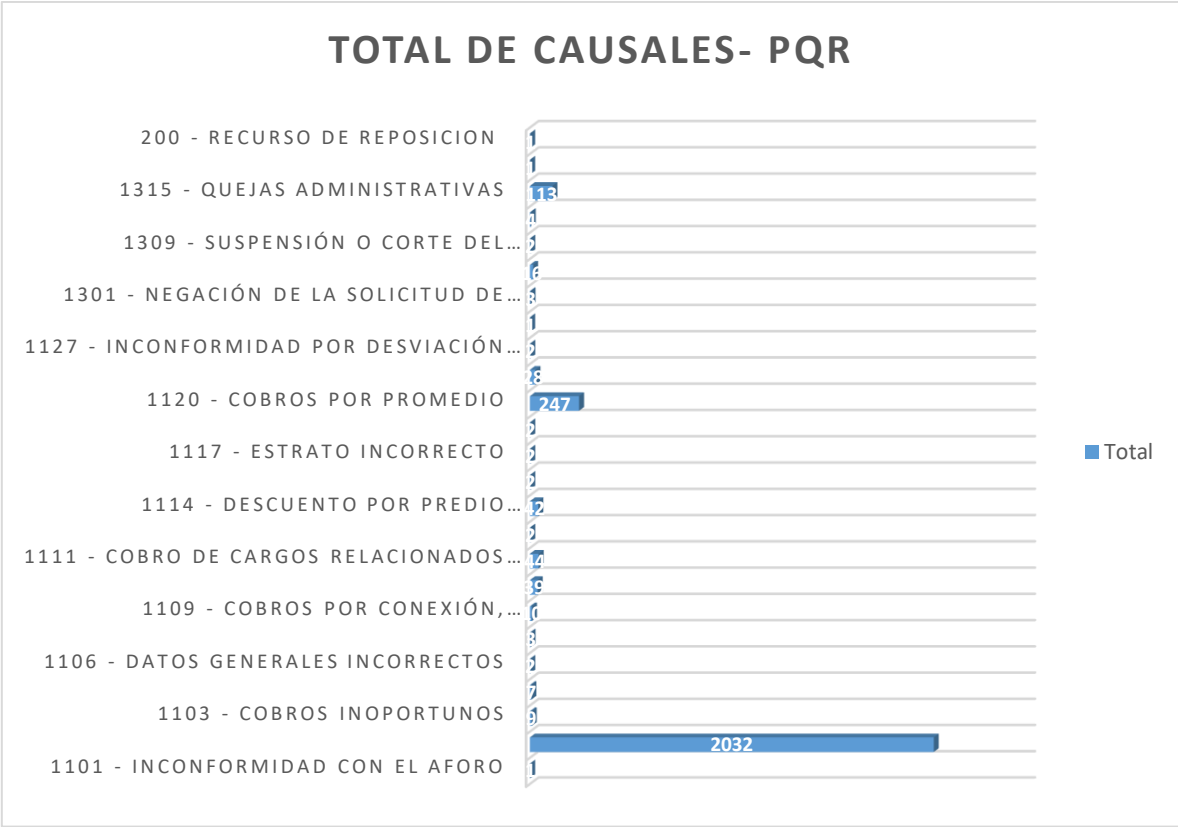
El seguimiento y análisis de las PQR permite identificar las principales causas de inconformidad de los usuarios y adoptar medidas para mejorar la calidad del servicio. Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 2.615 PQR, siendo la principal causal la inconformidad con la medición del consumo, seguida por los cobros por promedio y las quejas administrativas.

La empresa ha venido adelantando acciones para dar respuesta oportuna a las solicitudes, sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo los procesos internos y promover una mayor comunicación con los usuarios, de manera que se reduzca la recurrencia de las quejas y se fortalezca la confianza en la entidad.

8. ANEXOS

8.1. Gráficos:





8.2. Base de datos general:

En el anexo del presente informe se incorpora:

1. Base de datos general de PQR correspondientes al periodo enero – marzo 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 enero- marzo 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.