

INFORME BIMESTRAL (MAYO-JUNIO) 2026

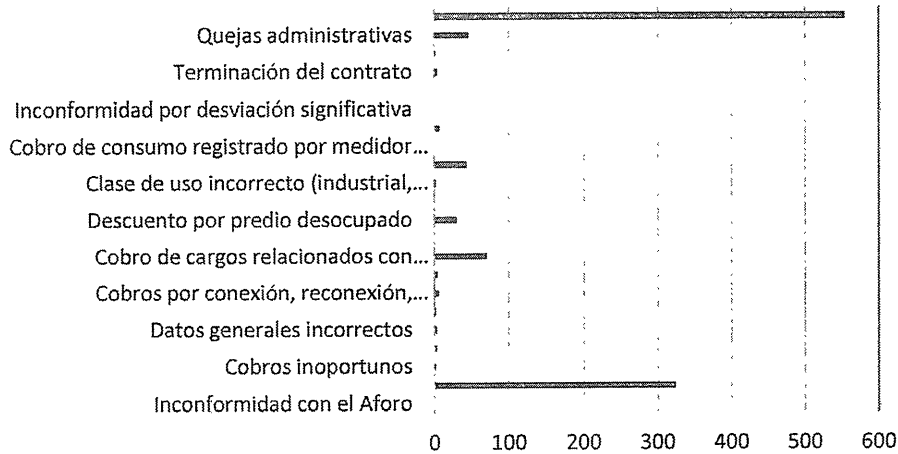
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADAS EL MES DE MAYO DE 2026.

En mayo de 2026, se recibieron 554 peticiones, quejas y reclamos a través de la Sala de Atención al Usuario, de manera presencial como virtual (correo electrónico y plataforma Orfeo), relacionadas con diversos aspectos del servicio prestado.

PETICIONES MAYO 2026

554

Causales mes de Mayo de 2026 Total



Causales mes de Mayo de 2026	
Causal	Total
Inconformidad con el Aforo	1
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	324
Cobros inoportunos	2
Cobros por servicios no prestados	3
Datos generales incorrectos	3
Cobro múltiple y/o acumulado	2
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	6
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	4
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	70
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	1
Descuento por predio desocupado	30
Estrato incorrecto	1
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
Cobros por promedio	43
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1
Solicitud de rompimiento de solidaridad	7

Inconformidad por desviación significativa	1
Cobro por recuperación de consumos	1
Terminación del contrato	4
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
Quejas administrativas	46
Total general	554

A continuación, se presenta un análisis detallado de las peticiones registradas y las causales asociadas:

ANÁLISIS GENERAL:

1. **Peticiones atendidas:** 554 peticiones fueron atendidas, lo que indica que la totalidad de las solicitudes fueron gestionadas en tiempo y forma.

CAUSALES DE LAS PETICIONES:

A continuación, se presentan las principales causales que motivaron las solicitudes de los usuarios en mayo de 2026:

- **Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado:** 324 peticiones (la mayor parte). Esto refleja una posible preocupación o discrepancia en cuanto a cómo se mide el consumo o producción de los usuarios, lo que genera malestar y reclamaciones por facturación incorrecta.
- **Cobros por promedio:** 43 peticiones, lo que sugiere que una parte de los usuarios no está de acuerdo con la estimación promedio de consumo facturado en lugar de basarse en una medición exacta.
- **Quejas administrativas:** 46 peticiones corresponden a quejas relacionadas con el servicio administrativo y su gestión.
- **Descuento por predio desocupado:** 30 peticiones, posiblemente relacionadas con la aplicación incorrecta de descuentos a predios desocupados.

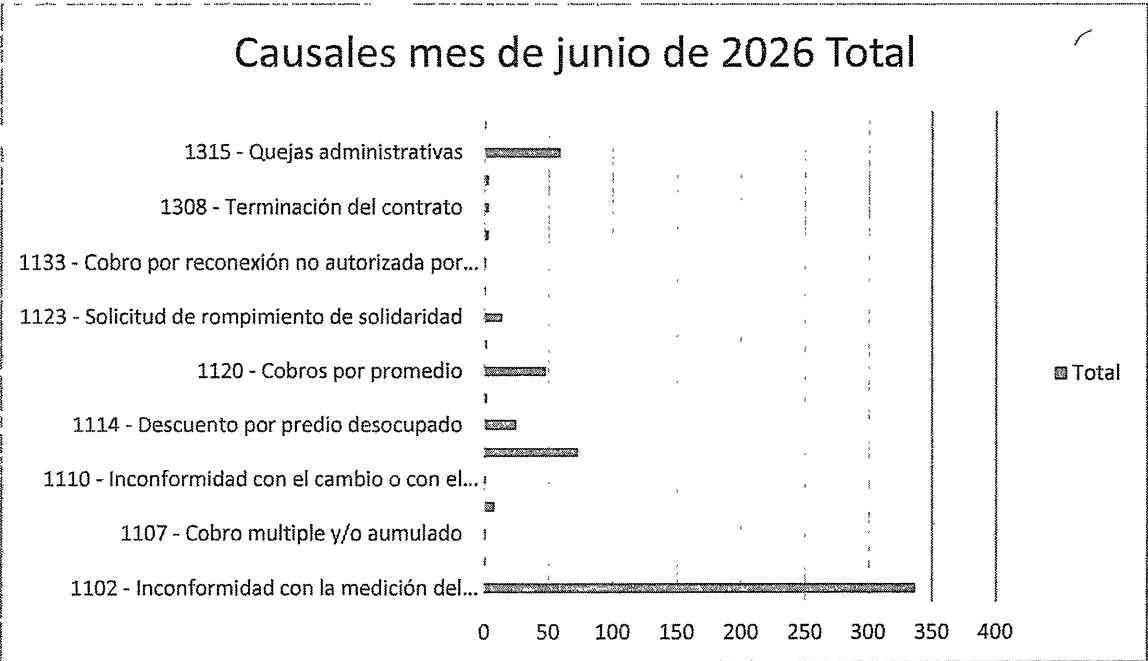
CAUSALES MENOS FRECUENTES:

- **Cobros por servicios no prestados:** 3 peticiones.
- **Cobros inoportunos:** 2 peticiones.
- **Cobro múltiple y/o acumulado:** 2 peticiones
- **Cobros por conexión, reconexión, reinstalación:** 6 peticiones.
- **Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros):** 1 petición.
- **Solicitud de rompimiento de solidaridad:** 7 peticiones.

La gran mayoría de las solicitudes están relacionadas con inconformidades en la facturación, particularmente en lo que respecta a la medición del consumo y los cobros por promedio, que parecen ser los temas frecuentes y de preocupación entre los usuarios. La atención oportuna a estas peticiones y la resolución de los problemas asociados con la facturación y el servicio, son clave para mejorar la satisfacción del usuario.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADAS EL MES DE JUNIO DE 2026.

PETICIONES JUNIO 2026
583



Causales mes de junio de 2026	
Causal	Total
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	337
Cobros por servicios no prestados	1
Cobro múltiple y/o acumulado	1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	8
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	73
Descuento por predio desocupado	25
Estrato incorrecto	2
Cobros por promedio	48
Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	2

Solicitud de rompimiento de solidaridad	14
Inconformidad por desviación significativa	1
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
Negación de la solicitud de suspensión	3
Terminación del contrato	3
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	3
Quejas administrativas	59
Fallas en la conexión del servicio	1
Total general	583

En el mes de junio de 2026, se registraron 583 peticiones, quejas y reclamos a través de la Sala de Atención al Usuario, tanto de manera presencial como virtual (correo electrónico y plataforma Orfeo), lo que refleja una considerable cantidad de interacciones con los usuarios. A continuación, un análisis de los datos proporcionados:

Peticiones atendidas: 583 peticiones fueron atendidas, lo que indica que la totalidad de las solicitudes fueron gestionadas.

CAUSALES DE LAS PETICIONES EN EL MES DE JUNIO DE 2026:

Las principales causales que motivaron las solicitudes de los usuarios durante el mes de abril:

Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado: 337 peticiones. Este es el motivo más frecuente de queja, reflejando una fuerte preocupación por la precisión y la veracidad de las mediciones del consumo o la producción facturada, lo que sugiere que muchos usuarios creen que están siendo facturados incorrectamente.

Cobros por promedio: 48 peticiones. Un número considerable de usuarios expresó su inconformidad con el cobro estimado basado en un promedio, en lugar de un consumo real, lo que puede generar insatisfacción y desconfianza.

Descuento por predio desocupado: 25 peticiones. Estos casos parecen estar relacionados con la aplicación o no de los descuentos correspondientes a propiedades que se encuentran desocupadas.

Quejas administrativas: 59 peticiones. Esto sugiere que un número relevante de usuarios se quejó sobre aspectos administrativos, como la gestión interna del servicio.

Terminación del contrato: 5 peticiones. Solicitudes de terminación de contrato por parte de los usuarios, por unificación o demolición de los predios.

Estrato incorrecto: 3 peticiones, posiblemente relacionadas con problemas de categorización de los usuarios según su estrato socioeconómico.

Solicitud de rompimiento de solidaridad: 14 peticiones, lo que sugiere que los usuarios buscan desvincularse de algún acuerdo solidario relacionado con su cuenta.

CAUSALES MENOS FRECUENTES:

- **Cobros por conexión, reconexión, reinstalación:** 8 peticiones.
- **Estrato incorrecto:** 2 peticiones.
- **Fallas en la conexión del servicio:** 1 petición.
- **Inconformidad por desviación significativa:** 1 petición.
- **Negación de la solicitud de suspensión:** 3 peticiones.

El mes de junio de 2026 muestra que la principal preocupación de los usuarios es la medición del consumo y la facturación, similar a lo observado en el mes mayo, con 337 peticiones sobre inconformidades con la medición de consumo. Esto sugiere que la medición y facturación continúan siendo un área crítica para la satisfacción del usuario. Además, las peticiones sobre cobros por promedio y descuento por predio desocupado también son áreas recurrentes de queja.

El volumen de quejas administrativas (59) también refleja un nivel de preocupación por la gestión interna del servicio, lo que podría indicar la necesidad de mejorar la comunicación y la claridad en los procesos de atención.

La resolución efectiva de estas quejas y una mejora en la comunicación con los usuarios, en especial sobre la facturación y la medición, son fundamentales para mejorar la satisfacción del usuario.

RECURSOS DE REPOSICION Y RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION DEL MES DE MAYO DE 2026

En el mes de mayo de 2026, se registraron un total de 50 recursos de reposición y recursos de reposición en subsidio de apelación. Estos recursos fueron interpuestos por los usuarios que no estaban conformes con las decisiones previas relacionadas con sus peticiones, y buscaban una revisión o reconsideración de dichas decisiones.

Esto enfatiza que los usuarios continúan teniendo dificultades o dudas con respecto a la facturación y la medición de su consumo, lo que provoca un alto volumen de solicitudes para reconsiderar las revisiones técnicas, los promedios facturados entre otros.

La gestión eficiente de estos recursos es esencial para mantener la confianza de los usuarios y garantizar que las decisiones sean revisadas de manera justa y transparente.

RECURSOS DE REPOSICION Y RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION DEL MES DE JUNIO DE 2026

En el mes de junio de 2026, se registraron un total de 41 recursos de reposición y recursos de reposición en subsidio de apelación.

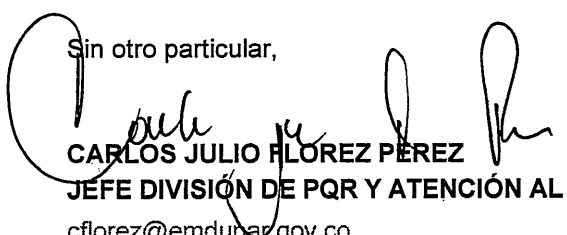
Estos recursos fueron interpuestos por los usuarios que no estaban conformes con las decisiones previas tomadas en relación con sus peticiones, y buscaban una revisión o reconsideración de estas decisiones.

CONCLUSION:

Los informes bimestrales de los meses de mayo y junio de 2026 revelan una alta cantidad de peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios, con un enfoque predominante en la facturación y la medición del consumo. A lo largo de ambos meses, los usuarios expresaron su inconformidad principalmente con los procesos de medición y los cobros por promedio, lo que ha generado insatisfacción generalizada.

La División de P.Q.R viene realizando el siguiente Plan de Acción de Mejora con el objetivo de mitigar el aumento considerativo de las peticiones de los usuarios, la clave para mejorar la satisfacción del usuario en los próximos meses radica en la optimización de la medición y facturación, así como en la mejora de la gestión administrativa y la resolución de recursos. Con una respuesta más ágil, precisa y transparente ante las inquietudes de los usuarios, se podrán amenorar las preocupaciones más frecuentes y recuperar la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos. El plan de acción propuesto busca, por tanto, no solo atender las peticiones de manera más eficiente, sino también anticiparse a posibles problemas a través de un proceso continuo de mejora y adaptación.

Sin otro particular,


CARLOS JULIO FLOREZ PEREZ
JEFE DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO.

cflorez@emdubar.gov.co