

INFORME TRIMESTRAL DE LA DIVISIÓN DE PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO: JULIO-SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre del año 2025.

2. CONSOLIDADO GENERAL DE PQR RECIBIDAS

CAUSALES	TOTAL
1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1110
1103 - Cobros inoportunos	2
1105 - Cobros por servicios no prestados	13
1106 - Datos generales incorrectos	1
1107 - Cobro múltiple y/o acumulado	6
1108 - Entrega inoportuna o no entrega de factura	1
1109 - Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	26
1110 - Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	13
1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	197
1114 - Descuento por predio desocupado	39
1115 - Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	3

1117 - Estrato incorrecto	15
1118 - Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	10
1120 - Cobros por promedio	180
1121 - Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	9
1123 - Solicitud de rompimiento de solidaridad	22
1127 - Inconformidad por desviación significativa	2
1131 - Inconformidad por la normalización del servicio	1
1133 - Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1
1301 - Negación de la solicitud de suspensión	1
1303 - Interrupciones en la prestación del servicio	1
1308 - Terminación del contrato	27
1309 - Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	5
1315 - Quejas administrativas	230
TOTAL GENERAL	1915

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.

2.1 RECURSOS RECIBIDOS

CAUSALES	TOTAL
200 - Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación (T)	154

Durante el primer trimestre del año 2025 se recibieron un total de 154 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 tercer trimestre del año 2025 se registró un total de 1.915 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). El análisis porcentual evidencia una alta concentración de inconformidades asociadas a la medición y facturación del servicio, lo cual constituye el principal foco de atención para la gestión institucional.

La causal 1102 – Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado presentó 1.110 casos, lo que equivale al 58,0 % del total de PQR, consolidándose como la principal causa de reclamación por parte de los usuarios.

Así mismo, se registraron 230 quejas administrativas (1315), correspondientes al 12,0 % del total; 197 reclamaciones por cobros relacionados con intereses de mora, refinanciación o cartera (1111), que representan el 10,3 %; y 180 PQR por cobros por promedio (1120), equivalentes al 9,4 %, lo cual evidencia una percepción negativa recurrente frente a los procesos administrativos y comerciales.

En menor proporción se presentaron causales como descuento por predio desocupado (2,0 %), cobros por conexión, reconexión o reinstalación (1,4 %), terminación del contrato (1,4 %), rompimiento de solidaridad (1,1 %), estrato incorrecto (0,8 %), clase de uso incorrecto (0,5 %), y demás causales individuales que, en conjunto, representan menos del 5 % del total de PQR.

En términos generales, el comportamiento del trimestre evidencia que más del 89 % de las PQR se concentran en cinco causales principales, asociadas directamente a la medición, facturación y gestión administrativa del servicio, lo cual refuerza la necesidad de fortalecer los controles técnicos, la revisión de consumos, la comunicación con el usuario y las acciones preventivas dentro del marco del Plan de Mejoramiento institucional.

4. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

Durante el análisis de la información correspondiente al tercer trimestre de 2025 se identificaron las siguientes problemáticas recurrentes en la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):

- 1. Alta inconformidad con la medición y facturación del consumo,** representada principalmente por la causal *Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado*, la cual concentra aproximadamente el **58**

% del total de PQR, evidenciando desconfianza de los usuarios frente a la exactitud del consumo registrado y los valores facturados.

2. **Debilidades en la gestión administrativa y comercial**, reflejadas en las causales *Quejas administrativas (12 %)*, *Cobros por intereses de mora, refinanciación o cartera (10,3 %)* y *Cobros por promedio (9,4 %)*, lo que indica dificultades en la comunicación con el usuario y en la claridad de los conceptos facturados.
3. **Inconsistencias en la información comercial del usuario**, tales como *predio desocupado, estrato incorrecto, clase de uso incorrecto y rompimiento de solidaridad*, que, aunque individualmente representan porcentajes menores, afectan la correcta facturación y la confianza del usuario en el servicio.
4. **Inconformidades relacionadas con suspensiones, cortes, reconexiones y terminación del contrato**, las cuales, si bien no presentan alta frecuencia, generan alto impacto en la percepción del usuario y requieren especial seguimiento.
5. **Casos asociados a desviaciones significativas y normalización del servicio**, que evidencian la necesidad de fortalecer los controles técnicos y la verificación oportuna de los procesos operativos.

En términos generales, las problemáticas identificadas resaltan la necesidad de fortalecer los procesos de medición, facturación, control comercial y atención al usuario, así como de implementar acciones correctivas y preventivas que permitan disminuir la reincidencia de estas causales.

5. ACCIONES ADELANTADAS DURANTE EL TRIMESTRE

Durante el tercer trimestre de 2025, la División de PQR y Atención al Usuario adelantó las siguientes acciones:

- Gestión y respuesta de PQR, garantizando el trámite oportuno dentro de los términos legales.
- Revisión de inconformidades por medición y facturación, en articulación con las áreas técnicas y comerciales.
- Articulación entre dependencias para la validación de datos, verificación técnica y ajustes en el sistema comercial.
- Seguimiento a causales recurrentes, con énfasis en medición, cobros por promedio e intereses de mora.
- Avance en acciones del Plan de Mejoramiento – FURAG, conforme a los lineamientos de Control Interno.

6. RECOMENDACIONES

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

1. Fortalecer los controles sobre la medición y facturación del consumo, priorizando la revisión de los casos asociados a incrementos atípicos y desviaciones significativas.
2. Optimizar la comunicación con el usuario, brindando información clara y oportuna sobre los conceptos facturados, cobros por promedio e intereses de mora.
3. Actualizar y depurar la información comercial, con el fin de minimizar inconsistencias relacionadas con estrato, clase de uso y estado del predio.
4. Fortalecer la articulación entre dependencias, especialmente con las áreas Técnica, Comercial y de Sistemas, para garantizar respuestas integrales y oportunas a las PQR.
5. Dar continuidad a las acciones del Plan de Mejoramiento – FURAG, realizando seguimiento permanente a los compromisos establecidos y a la reducción de causales recurrentes.

7. CONCLUSIÓN

El volumen de PQR registrado durante el tercer trimestre de 2025 evidencia una presión operativa significativa sobre los procesos de atención al usuario, lo que exige una gestión más preventiva y menos reactiva por parte de las áreas involucradas. El comportamiento de las reclamaciones demuestra que los usuarios identifican la facturación como un punto crítico del servicio, lo cual impacta directamente en la percepción institucional.

La información analizada permite concluir que la recurrencia de determinadas causales no obedece únicamente a situaciones aisladas, sino a patrones que requieren intervenciones estructurales, especialmente en los procesos de verificación, actualización de datos y control previo a la facturación. La ausencia de acciones preventivas incrementa la carga de PQR y prolonga los tiempos de gestión.

Así mismo, se evidencia la necesidad de fortalecer la interoperabilidad entre las áreas técnicas, comerciales y de sistemas, de manera que las respuestas a las PQR se soporten en información consolidada, trazable y oportuna. La falta de articulación genera reprocesos y retrasa la solución definitiva de los requerimientos ciudadanos.

Finalmente, el Plan de Mejoramiento – FURAG se consolida como una herramienta clave para orientar las acciones institucionales hacia la mejora continua. Su correcta implementación permitirá no solo atender las PQR recibidas, sino reducir su recurrencia, optimizar los recursos institucionales y fortalecer la confianza del usuario en la gestión del servicio.

8. ANEXOS

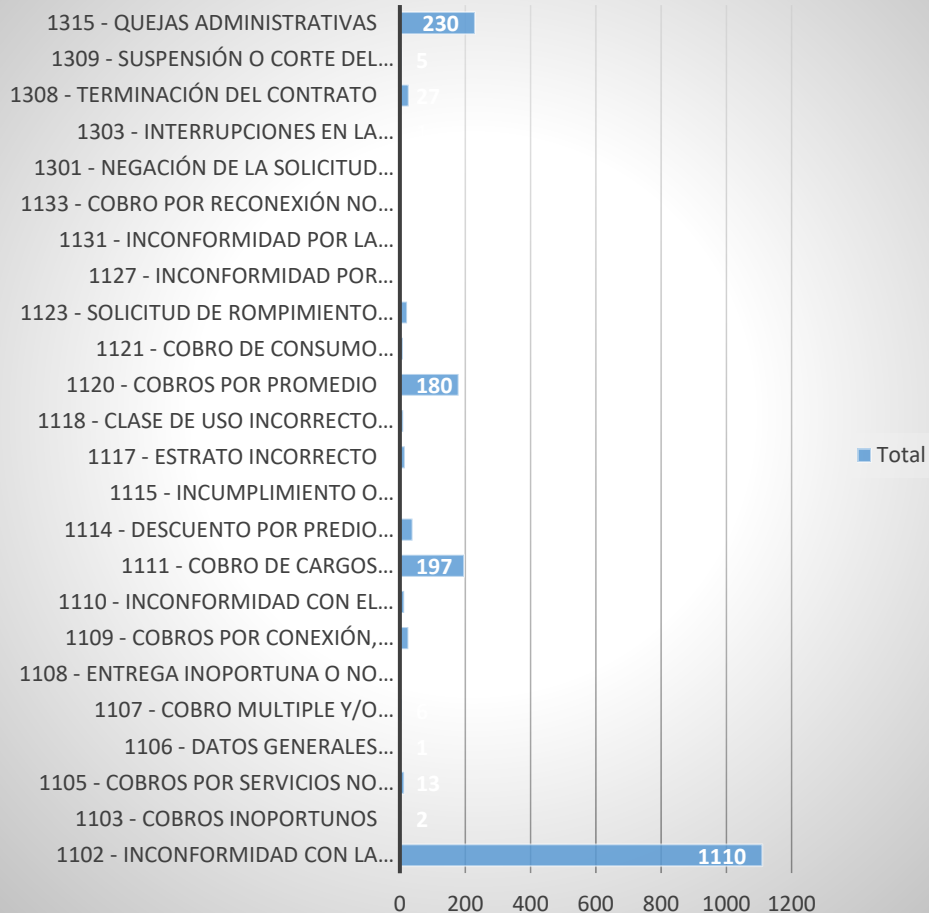
a. Gráficos:

MAYOR INDICE DE CAUSALES



- 1102 - Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- 1111 - Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago
- 1315 - Quejas administrativas
- 1120 - Cobros por promedio

TOTALIDAD DE CAUSALES-PQR



b. Base de datos general:

En el anexo del presente informe se incorpora:

1. Base de datos general de PQR correspondientes al periodo Julio-septiembre 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 Julio-septiembre 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.