

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE P.Q.R. - SEGUNDO SEMESTRE 2024

MARCO LEGAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno de DISPAC S.A. E.S.P. se permite presentar el seguimiento realizado a las P.Q.R., para el periodo comprendido entre el primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2024; para el efecto se verificaron las peticiones presentadas ante la Empresa en el periodo evaluado a través del Sistema Comercial SIEC, con el objetivo de determinar los tiempos de resolución de estas, la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada municipio al que se le presta servicio, las causales de las P.Q.R., los medios de recepción, el trámite final por cada causal (respuesta a favor de la empresa o a favor del usuario); y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en el desarrollo del presente informe se tratarán los siguientes temas:

- Acumulado de P.Q.R. en el periodo evaluado.
- % de representación de las P.Q.R.
- P.Q.R. por municipio de prestación.
- Tiempo promedio de respuesta de las P.Q.R.
- Principales causales de las P.Q.R.
- P.Q.R. por medio de solicitud.
- P.Q.R. por clase de solicitud.
- Atención de P.Q.R. y denuncias por actos de corrupción.
- Trámite final de las P.Q.R.
- Conclusiones y/o Recomendaciones.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
Arrecife. Torre 1, Oficina 804
Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
(601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



ACUMULADO DE P.Q.R. EN EL PERIODO EVALUADO

De acuerdo con la información contenida en el Sistema Comercial SIEC, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2024, en DISPAC S.A. E.S.P. se registraron un total de 2961 P.Q.R. a través del Sistema Comercial SIEC, así:

Mes / 2024	Cantidad de P.Q.R.
Julio	530
Agosto	514
Septiembre	542
Octubre	498
Noviembre	411
Diciembre	466
Total general	2961

Tabla 1 Cantidad de P.Q.R. vs. mes. Fuente: Extraído del SIEC

En el periodo evaluado se presentaron en promedio aproximadamente 490 P.Q.R por mes, habiendo picos de aumento no significativo de las mismas durante los tres primeros meses del semestre evaluado. Del total de P.Q.R. recibidas, se le dio trámite respectivo a cada una de ellas con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos internos en materia.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, se evidencia una disminución de quinientos cuarenta y un (541) P.Q.R, lo que refleja que la administración ha identificado las causales de aumento en periodos anteriores y poco a poco ha logrado frenar su repetición evitando que sigan aumentando significativamente.

% DE REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.

Teniendo en cuenta que mes a mes el número de usuarios de la Empresa varia, se realiza a continuación un análisis de la cantidad de P.Q.R. recibidas en cada mes que hace parte del periodo de evaluación con respecto a la cantidad de usuarios existentes en el mismo mes, esto con la finalidad de conocer el porcentaje de representación que tienen las P.Q.R. por cada mes evaluado.

Los resultados de dicho análisis son los siguientes:

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



MES	P.Q.R. RECIBIDAS - I SEMESTRE 2024	# USUARIOS	% REPRESENTACIÓN DE LAS P.Q.R.
Julio	530	107.609	0,49%
Agosto	514	107.751	0,48%
Septiembre	542	107.969	0,50%
Octubre	498	108.071	0,46%
Noviembre	411	108.300	0,38%
Diciembre	466	108.431	0,43%
TOTAL	2961		

Tabla 2 % de Representación de las P.Q.R. por cada mes. Fuente: Elaborado con información entregada por el área Comercial

Como se observa en la anterior tabla, el porcentaje de las P.Q.R. respecto a la cantidad de usuarios durante los meses evaluados no supera en ningún caso el uno por ciento (1%), siendo este un dato que da un parte de tranquilidad a la Empresa teniendo en cuenta que es mínimo el porcentaje de clientes interponiendo una P.Q.R. a la Empresa aun cuando existen diferentes canales de recepción y medios adoptados por la Empresa para tal fin.

Más, sin embargo, se recomienda prestar atención a las P.Q.R. interpuestas por usuarios durante el segundo semestre del año, de modo que se controlen, detengan y se generen acciones tendientes a mejorar la satisfacción de clientes y usuarios a tiempo como medida preventiva.

P.Q.R. POR MUNICIPIO DE PRESTACIÓN

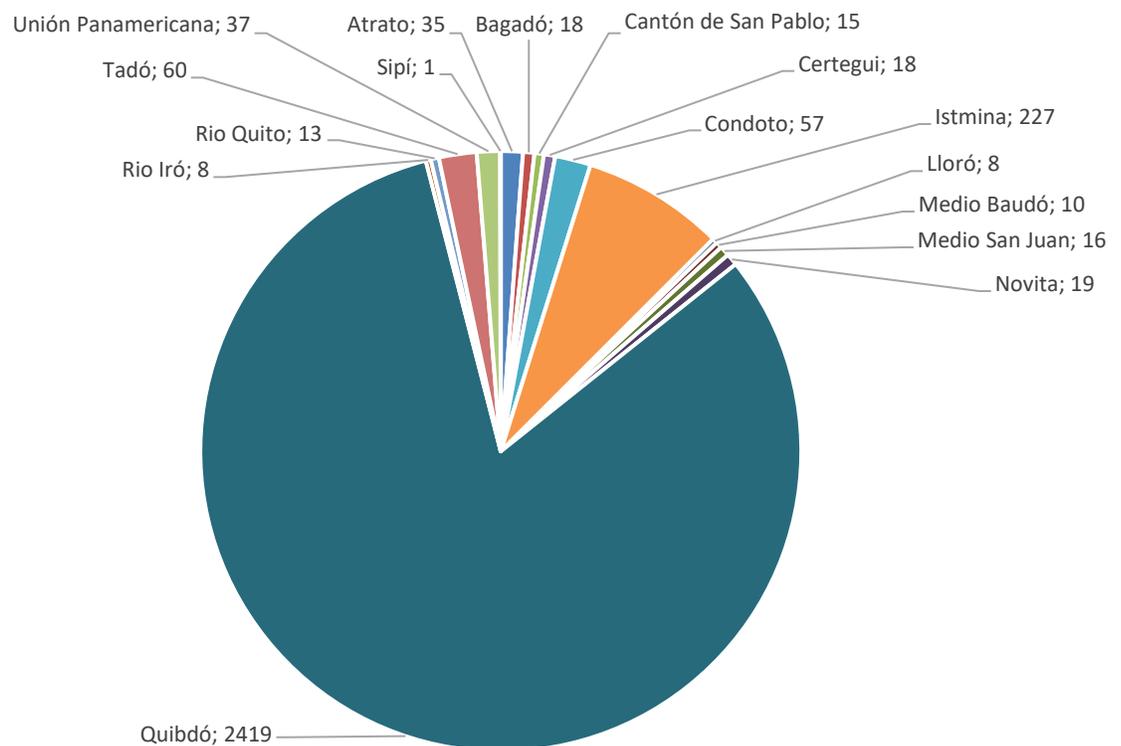
La totalidad de las P.Q.R. que suman 2961 para el periodo evaluado, fueron registradas en un total de 16 municipios; así:

Municipio	Cantidad de P.Q.R.	Promedio de Participación
Atrato	35	1,18%
Bagadó	18	0,61%
Cantón de San Pablo	15	0,51%
Certegui	18	0,61%
Condoto	57	1,93%
Istmina	227	7,67%
Lloró	8	0,27%
Medio Baudó	10	0,34%

Municipio	Cantidad de P.Q.R.	Promedio de Participación
Medio San Juan	16	0,54%
Novita	19	0,64%
Quibdó	2419	81,70%
Rio Iró	8	0,27%
Rio Quito	13	0,44%
Tadó	60	2,03%
Unión Panamericana	37	1,25%
Sipí	1	0,03%
Total	2961	100%

Tabla 3 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Extraído del SIEC

Se observa que más del ochenta por ciento (80%) de las P.Q.R. que recibió la empresa fueron radicadas en la ciudad de Quibdó. Por lo tanto, se recomienda implementar medidas preventivas específicas en esta ciudad para reducir el número de P.Q.R. recibidas.



Gráfica 1 P.Q.R. por Municipio de Prestación. Fuente: Elaboración Propia

Como ya se mencionó anteriormente, Quibdó encabeza la lista de municipios donde más se reciben P.Q.R. con un total de 2419 P.Q.R. y una representación del 81,70% del total de P.Q.R. de la Empresa, seguida por Istmina con 227 P.Q.R. y una representación del 7,67% del total de P.Q.R. El otro 10,63% de representación total se reparte en menores cantidades en los municipios de Atrato, Bagadó, Cantón de San Pablo, Certegui, Condoto, Lloró, Medio Baudó, Medio San Juan, Novita, Río Iró, Río Quito, Tadó y Unión Panamericana y Alto Baudó.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, se evidencia disminución de P.Q.R. radicadas en cada uno de los municipios de prestación del servicio, razón por la cual se anima al área encargada a continuar con la gestión realizada en pro de la disminución constante de P.Q.R.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS P.Q.R.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición consagra: "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...", de igual forma y según lo documentado en el procedimiento interno P20-21-01 Atención al Cliente versión 11, el tiempo de respuesta a las P.Q.R. de los usuarios es de quince (15) días hábiles so pena de incurrir en un silencio administrativo positivo, más sin embargo, a nivel interno, DISPAC S.A. E.S.P. estableció dentro de sus indicadores de calidad y a fin de mejorar el proceso de atención al usuario, que toda P.Q.R. debe procurar responderse en máximo diez (10) días hábiles luego de la fecha de recepción de la misma.

Luego de analizar las 2961 P.Q.R. recibidas durante el período evaluado, se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 8,84 días. Este resultado cumple con la normativa legal vigente y se ajusta completamente a las disposiciones internas establecidas para la gestión de P.Q.R.

Municipio	Días promedio de respuesta
Atrato	10,28
Bagadó	5,22
Cantón de San Pablo	5,21
Certegui	9,17

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Municipio	Días promedio de respuesta
Condoto	10,82
Istmina	11,03
Lloró	10,75
Medio Baudó	5,90
Medio San Juan	10,86
Novita	9,37
Quibdó	9,41
Rio Iró	10,38
Rio Quito	9,15
Tadó	7,97
Unión Panamericana	8,42
Sipí	9,00
Promedio General	9,47

Tabla 4 Tiempo Promedio de Respuesta. Fuente: Extraído del SIEC

Según la tabla anterior, se observa que en ningún caso se superaron los tiempos normativos para dar respuesta a las P.Q.R. Sin embargo, los tiempos internos establecidos de respuesta (10 días) fueron incumplidos en algunos municipios donde se presta el servicio. Esto es especialmente notable en los municipios de Atrato, Condoto, Istmina, Lloró, Medio San Juan y Rio Iró; es de resaltar que, en los informes emitidos en periodos anteriores, Quibdó siempre superaba los 10 días de respuesta, y en el periodo evaluado su promedio fue de 9,47 días, demostrando que se han tomado las recomendaciones y atendido los informes emitidos anteriormente.

A pesar de cumplir con la normativa legal, se recomienda revisar los procedimientos internos y desarrollar estrategias que permitan a todos los municipios de prestación del servicio alinearse con los lineamientos establecidos por la empresa. Es fundamental analizar alternativas que faciliten la atención oportuna de las P.Q.R. y evitar demoras en el tiempo de respuesta, garantizando así el cumplimiento de las políticas internas.

PRINCIPALES CAUSALES DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema Comercial SIEC, en el periodo objeto de seguimiento, se generaron las siguientes clases de P.Q.R., a las cuales se le relaciona igualmente la cantidad respecto al total del periodo, y el porcentaje de participación de cada causal acorde al porcentaje total.

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Actualizar datos del suscriptor	20	0,68%
Ampliación de fecha límite de pago	7	0,24%
Cambio suscriptor	92	3,11%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	17	0,57%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura- no autorizado por el usuario	2	0,07%
Cobro múltiple y/o acumulado	9	0,30%
Cobro por conexión, reconexión o reinstalación	2	0,07%
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	1	0,03%
Cobros inoportunos	1	0,03%
Cobros por promedio	347	11,72%
Cobros por servicios no prestados	384	12,97%
Conexión nivel de tensión 1	34	1,15%
Cotización de materiales	28	0,95%
Daño en electrodoméstico	7	0,24%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	4	0,14%
Estrato incorrecto	11	0,37%
Explicación de saldo anterior	1	0,03%
Inconformidad con el aforo	7	0,24%
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	3	0,10%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	932	31,48%
Inconformidad por desviación significativa	171	5,78%
Inconformidad por la normalización del servicio	2	0,07%
información de inmueble deshabitado	192	6,48%
información de predio habitado	11	0,37%
instalación de materiales (equipo de medida)	24	0,81%
instalación de poste	3	0,10%
Interrupciones en la prestación del servicio	126	4,26%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	35	1,18%
reconexión	6	0,20%
Reinstalación	3	0,10%
Retiro de materiales (equipo de medida)	1	0,03%
Reubicación de línea de alta y media tensión	10	0,34%
Reubicación de medidor y/o acometida	56	1,89%
Reubicación de poste y/o viento	48	1,62%

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



Causales de las P.Q.R.	Cant.	% de Participación
Revisión de equipo de medida	93	3,14%
Solicitud de información	50	1,69%
Solicitud de rompimiento de solidaridad	4	0,14%
Subsidios y contribuciones	6	0,20%
Suspensión del servicio	101	3,41%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	14	0,47%
Terminación de contrato	75	2,53%
Traslado de deuda	2	0,07%
Traslado de pago	12	0,41%
Validación de lectura aplicada	1	0,03%
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1	0,03%
información sobre daño en bien inmueble	3	0,10%
Tarifa incorrecta	1	0,03%
Reconocimiento de activo	1	0,03%
TOTAL GENERAL	2961	100,00%

Tabla 5 Principales Causales de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Se puede deducir que la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" es la causal de P.Q.R más repetida y representativa en el periodo objeto de análisis, con un total de 932 P.Q.R. por este motivo y una representación del 31,48% del total de las P.Q.R. registradas por la Empresa en el periodo evaluado, seguidos por "Cobros por servicios no prestados" con un total de 384 y una representación del 12,97%, "Cobros por promedio" con un total de 347 y una representación del 11,72%, y "información de inmueble deshabitado" con un total de 192 y una representación del 6,48%, las demás causales suman en menor proporción el resto de las P.Q.R. recibidas.

Respecto al periodo medido inmediatamente anterior, una vez analizados los informes presentados por esta misma área, se evidencia que las P.Q.R: por "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" continuaron disminuyendo, pasaron de 1593 a 932, los "Cobros por servicios no prestados" aumentaron, pasaron de 344 a 384, por otro lado, los "Cobros por promedio" también aumentaron pasando de 310 a 347, razón por la cual se recomienda a la administración verificar el porqué de esta situación con el fin de tomar las medidas preventivas necesarias con el fin de frenar su crecimiento en posteriores análisis.

Se observa entonces que, una vez verificada la implementación de las recomendaciones emitidas por esta oficina con el objetivo de mejorar el área, durante el periodo de evaluación, se logró reducir las P.Q.R. en la mayoría de sus causas. Únicamente se registró un aumento no significativo en las incidencias relacionadas con los "Cobros por servicios no prestados" y "Cobros por promedio".

Considerando lo anterior, se recomienda explorar alternativas que permitan a la empresa, en primera instancia, continuar reduciendo las P.Q.R. originadas por la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado" ya que esta sigue siendo la causa más representativa y posiblemente el motivo de la percepción negativa de la empresa ante ciertos clientes y grupos de interés. Igualmente, buscar diferentes alternativas para realizar capacitaciones a los usuarios a fin de que comprendan los cobros realizados en la facturación.

Asimismo, es crucial garantizar la disponibilidad de personal adecuado y suficiente para atender de manera efectiva las necesidades de la empresa en relación con la toma de lecturas y la gestión de las novedades que surjan mensualmente. Esta medida es esencial para minimizar los cobros basados en promedios, que no solo impactan negativamente en las P.Q.R. recibidas, sino también en la exactitud de la facturación de la empresa. Al asegurar una atención oportuna y precisa en estos aspectos, se contribuye significativamente a mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

P.Q.R. POR MEDIO DE SOLICITUD

DISPAC S.A. E.S.P. dispone de distintos medios para la recepción de P.Q.R. de sus clientes y usuarios, esto con el fin de garantizar el acceso a todas sus partes interesadas del derecho a presentar sus reclamaciones por cualquiera que sea la situación que ellos consideren, es así como, durante el periodo evaluado, las 2961 P.Q.R. ingresaron a la Empresa de la siguiente manera:

Medio de Recepción	Cantidad	%
Escrita	2102	70,99%
Internet y/o virtual (web)	570	19,25%
Verbal	288	9,73%
Telefónico	1	0,03%
Total general	2961	100,00%

Tabla 6.Q.R. por Medio de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

El medio principal utilizado por los usuarios para presentar sus P.Q.R. es el formato escrito. No obstante, el segundo medio más comúnmente empleado por los clientes y usuarios de la empresa es el formato virtual; esto resalta la creciente adopción de tecnologías y la efectividad de los diversos canales de comunicación que la empresa ha implementado para facilitar la interacción y recepción de información por parte de sus clientes y usuarios.

El énfasis en la digitalización y la diversificación de los medios para interponer P.Q.R. no solo refleja un compromiso con la modernización de los procesos, sino también con la mejora de la accesibilidad y conveniencia para los usuarios. Al proporcionar múltiples canales para la presentación de P.Q.R., la empresa no solo está respondiendo a las preferencias cambiantes de sus clientes, sino que también está fortaleciendo su capacidad para gestionar y resolver dichas solicitudes de manera más eficiente.

P.Q.R. POR CLASE DE SOLICITUD

Existen cuatro (04) formas de tipificar las P.Q.R. cuando ingresan a la Empresa teniendo en cuenta la naturaleza de esta, teniendo en cuenta esto, para el periodo evaluado, las P.Q.R. ingresadas se dividen así:

Clase de Solicitud	Cantidad	%
(M) Recurso de Reposición	10	0,34%
(P) Petición	876	29,58%
(R) Reclamación	1874	63,29%
(S) Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	201	6,79%
Total general	2961	100,00%

Tabla 7 P.Q.R. por Clase de Solicitud. Fuente: Extraído del SIEC

Con el fin de dar claridad al informe, se define cada una de estas clases, así:

- **Petición:** Requerimiento que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo. Estas solicitudes no afectan la facturación.
- **Reclamación:** Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición, estas afectan directamente a la facturación.
- **Recurso de Reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa frente a una petición o

reclamación, expresada ante la Empresa para que ésta misma aclare, modifique o revoque dicha decisión.

- **Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del cliente o usuario respecto de la decisión tomada por la Empresa, para ser revisada y decidida por la Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios.

En términos generales, se mantiene la tendencia en cuanto a clase y cantidad de P.Q.R. entre el periodo evaluado inmediatamente anterior y este periodo evaluado.

ATENCIÓN DE P.Q.R. Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento del presente informe, se presentaron dos (02) denuncias y/o P.Q.R. por presuntos actos de corrupción, estas fueron recibidas por medio del buzón del correo electrónico dispuesto para tal fin. Dichas denuncias fueron atendidas y tramitadas por medio del Comité de Ética de la Empresa, tal cual como lo establece el reglamento del mencionado comité.

TRÁMITE FINAL DE LAS P.Q.R.

De acuerdo con el informe extraído del Sistema Comercial SIEC, para el segundo semestre del año 2024, el cual es el periodo objeto de análisis del presente informe, el trámite final dado a cada P.Q.R. se determina con la respuesta a favor de la Empresa o a favor usuario.

A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	Sin Respuesta	Total
2039	913	9	2961
68,86%	30,83%	0,30%	100,00%

Tabla 8 Trámite Final de las P.Q.R. Fuente: Extraído del SIEC

Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se recibieron 2961 Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.). Después de analizarlas, verificarlas y responderlas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 2039 P.Q.R. (68,86%) resultaron a favor de la empresa.
- 9 P.Q.R. (0,3%) aún estaban en trámite al momento de elaborar este informe, dentro del tiempo legal para emitir la respuesta correspondiente.
- 913 P.Q.R. (30,83%) resultaron a favor del usuario.

Es importante destacar que el porcentaje de P.Q.R. a favor del usuario es significativo, lo que indica que en estos casos se reconoció la validez de las reclamaciones de los clientes. A continuación, se detallan los hallazgos correspondientes a las 913 P.Q.R. que representan el 30,83% del total:

De las 913 P.Q.R. a favor del usuario, 698 (el 76,45% del total) hacen referencia a Peticiones, es decir, son requerimientos que se realiza un cliente o usuario para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo, por tanto, estas solicitudes no afectan la facturación y generalmente van a resultar a favor del usuario. Es decir que el restante, correspondiente a 215 P.Q.R. (el 23,55% del total) hace referencia a Reclamaciones y Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, que si afectan La facturación de la Empresa.

Analizando más a fondo las 215 P.Q.R. que resultaron a favor de los usuarios y que, si afectan la facturación de la Empresa, se encontró que se encuentran distribuidas en las siguientes causales de solicitudes:

Causal de la Solicitud	Cantidad	%
Clase de uso incorrecto (industrial- comercial- oficial- otros)	8	3,72%
Cobros por promedio	36	16,74%
Cobros por servicios no prestados	97	45,12%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	4	1,86%
Estrato incorrecto	9	4,19%
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	0,47%
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	52	24,19%
Inconformidad por desviación significativa	2	0,93%
Interrupciones en la prestación del servicio	1	0,47%
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	0,47%
Subsidios y contribuciones	1	0,47%
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	0,93%
Terminación de contrato	1	0,47%
Total general	215	100 %

Tabla 9 Causales de P.Q.R. que Afectaron la Facturación. Fuente: Extraído del SIEC

De acuerdo con la tabla anterior, se identifican los tres ítems más representativos en las P.Q.R.:

Quibdó-Chocó: Carrera 7° No. 24 – 76
 Tel: (604) 6726172 – 01 8000 517777
 Cel: 3223967477 – 3223967480

Bogotá: Av. Calle 26 No 69d 91, Centro Empresarial
 Arrecife. Torre 1, Oficina 804
 Tel: (601) 4672203 – (601) 4672204 – (601) 4672205
 (601) 4672206
www.dispac.com.co



F40-45-02 (V19)



- **Cobros por servicios no prestados:** 97 P.Q.R.
- **Inconformidad con la medición del consumo o producción facturada:** 52 P.Q.R.
- **Cobros por promedio:** 36 P.Q.R.

Estos ítems destacan como las principales causas de insatisfacción entre los clientes y usuarios. Por lo tanto, se recomienda realizar una verificación exhaustiva de los procesos asociados con estos problemas. Es esencial identificar las causas subyacentes de estas reclamaciones para implementar las correcciones necesarias y prevenir futuros incidentes.

Para abordar estas cuestiones de manera efectiva, se pueden considerar las siguientes acciones:

- **Capacitación del personal:** Asegurar que el personal encargado de la toma de lecturas y la gestión de servicios esté debidamente capacitado y actualizado sobre los procedimientos correctos.
- **Revisión de sistemas y herramientas:** Evaluar y, si es necesario, actualizar los sistemas y herramientas utilizados para la medición del consumo y la producción, garantizando su precisión y fiabilidad.
- **Comunicación con los clientes:** Mejorar la comunicación con los clientes para explicar los procesos de facturación y medición, y atender sus dudas y preocupaciones de manera proactiva.
- **Monitoreo continuo:** Establecer un sistema de monitoreo continuo para detectar y corregir posibles irregularidades antes de que generen un aumento en las P.Q.R.

Implementar estas recomendaciones no solo ayudará a reducir el número de P.Q.R. relacionadas con estos ítems, sino que también mejorará la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

Finalmente, respecto a las 9 P.Q.R. que se encuentran sin respuesta, es importante aclarar que estas se recibieron en el mes de diciembre de 2024. Al momento de la elaboración de este informe, aún no había transcurrido el plazo legal establecido para emitir la respuesta correspondiente. Estas P.Q.R. están en proceso de evaluación y resolución dentro del tiempo reglamentario, y la Empresa debe garantizar que se cumplan los plazos legales y se mantenga la transparencia y eficiencia en la gestión de las reclamaciones. La empresa debe brindar respuestas oportunas y adecuadas a todas las P.Q.R., asegurando que ninguna quede sin atender en el periodo establecido por la normativa vigente.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

En resumen, el análisis de las 2961 P.Q.R. recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 revela un cumplimiento satisfactorio en términos de tiempos y respuestas oportunas, conforme a la normativa vigente. El 68,86% de las P.Q.R. fueron resueltas a favor de la empresa, mientras que el 30,83% se resolvieron a favor del usuario. Es importante señalar que el 0,3% de las P.Q.R. se encuentran aún en trámite, dentro del tiempo legal establecido para su resolución.

Este desempeño positivo en la gestión de P.Q.R. refleja el compromiso de la empresa con la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Sin embargo, persisten áreas de mejora, especialmente en los ítems más representativos de las reclamaciones, como los cobros por servicios no prestados, la inconformidad con la medición del consumo y los cobros por promedio.

Las recomendaciones están detalladas en el cuerpo del informe y están orientadas a abordar y resolver las causas subyacentes de las P.Q.R. más recurrentes, con el fin de mejorar continuamente nuestros procesos y la satisfacción del cliente.

La implementación de dichas recomendaciones contribuirá a reducir el número de P.Q.R. y a mejorar la satisfacción general de nuestros clientes. Se debe continuar trabajando en la mejora de los procesos para garantizar un servicio de alta calidad y respuesta oportuna a todas las peticiones, quejas y reclamos.

Cordialmente:



FABIÁN S. MORA PINILLA
Asesor de Control Interno
DISPAC S.A. E.S.P.