

## **DOCUMENTO DE EVALUACIÓN INTEGRAL A PRESTADORES**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.  
EPM**

**OCTUBRE 2021**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL  
USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO**

## 1.1. Evaluaciones realizadas:

### 1.1.1. Protección al Usuario

En esta sección se presenta el resultado del análisis de la información suministrada por EPM respecto a los procedimientos establecidos en la empresa asociados a la protección al usuario. Frente a lo anterior, se evaluaron los siguientes procedimientos internos de la empresa.

#### 1.1.1.1. Investigación de desviaciones significativas

EPM cuenta con un sistema automático denominado “open” para realizar el análisis de consumos, que le permite determinar la desviación significativa en el consumo o fuera de los rangos establecidos lo cual es denominado *crítica de consumos*. Este sistema permite generar alertas para programar revisiones previas por el equipo técnico; en esta revisión previa, y una vez analizado el consumo, se determina si éste es facturado o no al usuario. EPM manifiesta que está cumpliendo el trámite y el debido proceso y que el procedimiento se encuentra en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU.

Frente al procedimiento establecido en EPM, para investigar las desviaciones de consumo definido en los diferentes Contratos de Condiciones Uniformes - CCU para los servicios de energía, gas, acueducto se tiene lo siguiente:

- a) EPM al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consulta con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el usuario declare que durante el periodo en el cual se le presentó la desviación significativa, la causa se debe a un mayor uso del servicio, esta declaración se tomará como causa imputable al usuario y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de EPM como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación. En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, EPM realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al usuario la fecha de la visita. Cuando EPM realice 2 visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al usuario, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación.

Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por: la revisión a momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación o la revisión en terreno, EPM realizará la revisión técnica del medidor y el costo será asumido por ésta.

De las desviaciones significativas -críticas de consumo- informadas por EPM en la vigencia 2019 relacionó la siguiente estadística:

*Tabla 1 - Crítica de consumos (desviación significativa) año 2019*

<b>Crítica de consumos 2019</b>	<b>Cantidad</b>
Promedio acueducto	37.859
Promedio gas	12.277
Promedio energía	28.556

Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

En relación con la apertura y confirmación de casos por presunta desviación significativa, EPM informó que para la vigencia 2020 y de los periodos enero a junio de 2021. Cabe señalar, que estos casos abiertos y confirmados corresponden a casos únicos allegados al prestador:

*Tabla 2 - Casos abiertos y confirmados promedio por desviación significativa año 2020*

<b>Crítica de consumos 2020</b>	<b>Casos Abiertos</b>	<b>Casos Confirmados</b>
Acueducto	439.022	413.645
Gas	52.982	51.158
Energía	157.194	152.170
<b>Total</b>	<b>649.198</b>	<b>616.973</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

*Tabla 3 - Casos abiertos y confirmados promedio por desviación significativa enero-junio 2021*

<b>Crítica de consumos 2021</b>	<b>Casos Abiertos</b>	<b>Casos Confirmados</b>
Acueducto	197.243	161.593
Gas	21.169	18.157
Energía	70.321	64.083
<b>Total</b>	<b>288.733</b>	<b>243.833</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

A continuación, se presentan los casos abiertos y confirmados mensuales por presunta desviación significativa durante la vigencia 2020 y de enero a junio de 2021:

*Tabla 4 - Casos abiertos y confirmados por desviación significativa mensuales año 2020*

<b>Total casos abiertos por desviación significativa año 2020</b>					<b>Total casos confirmados por desviación significativa año 2020</b>				
<b>Mes</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Energía</b>	<b>Gas</b>	<b>Total EGA</b>	<b>Mes</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Energía</b>	<b>Gas</b>	<b>Total EGA</b>
Enero	31.995	14.083	5.074	<b>51.152</b>	Enero	29.881	13.471	4.869	<b>48.221</b>
Febrero	31.964	13.533	4.361	<b>49.858</b>	Febrero	29.806	12.946	4.158	<b>46.910</b>
Marzo	30.894	13.100	4.505	<b>48.499</b>	Marzo	28.889	12.535	4.307	<b>45.731</b>
Abril	37.524	14.674	4.986	<b>57.184</b>	Abril	35.554	14.109	4.808	<b>54.471</b>
Mayo	47.169	14.201	5.369	<b>66.739</b>	Mayo	44.761	13.694	5.212	<b>63.667</b>
Junio	40.752	8.435	2.649	<b>51.836</b>	Junio	38.087	7.991	2.495	<b>48.573</b>
Julio	33.735	7.776	2.648	<b>44.159</b>	Julio	31.401	7.424	2.523	<b>41.348</b>
Agosto	38.656	9.698	3.544	<b>51.898</b>	Agosto	36.320	9.447	3.422	<b>49.189</b>
Septiembre	35.628	10.522	3.382	<b>49.532</b>	Septiembre	33.510	10.237	3.279	<b>47.026</b>
Octubre	37.795	14.440	5.127	<b>57.362</b>	Octubre	35.857	14.144	5.001	<b>55.002</b>
Noviembre	38.453	19.668	6.020	<b>64.141</b>	Noviembre	36.685	19.375	5.897	<b>61.957</b>
Diciembre	34.457	17.064	5.317	<b>56.838</b>	Diciembre	32.894	16.797	5.187	<b>54.878</b>
<b>Total</b>	<b>439.022</b>	<b>157.194</b>	<b>52.982</b>	<b>649.198</b>	<b>Total</b>	<b>413.645</b>	<b>152.170</b>	<b>51.158</b>	<b>616.973</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

Tabla 5 - Casos abiertos y confirmados por desviación significativa mensuales enero-junio 2021

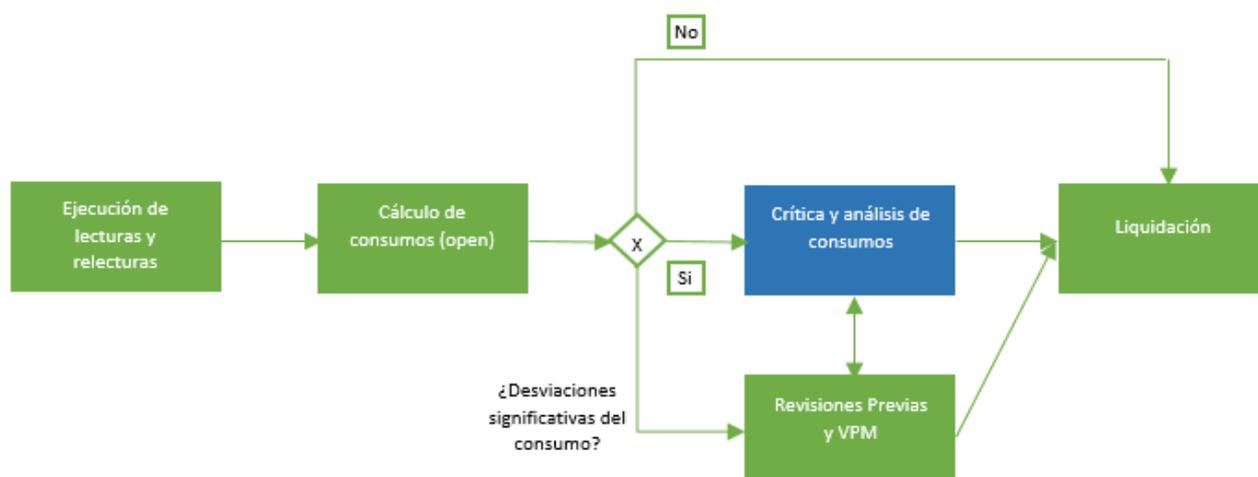
Total casos abiertos por desviación significativa año 2021					Total casos confirmados por desviación significativa año 2021				
Mes	Acueducto	Energía	Gas	Total EGA	Mes	Acueducto	Energía	Gas	Total EGA
Enero	36.127	16.976	4.783	<b>57.886</b>	Enero	34.310	16.650	4.634	<b>55.594</b>
Febrero	29.874	11.797	2.981	<b>44.652</b>	Febrero	28.223	11.530	2.859	<b>42.612</b>
Marzo	32.148	11.255	3.159	<b>46.562</b>	Marzo	30.491	10.979	3.017	<b>44.487</b>
Abril	38.542	11.587	4.165	<b>54.294</b>	Abril	36.734	11.225	4.000	<b>51.959</b>
Mayo	32.492	9.607	3.302	<b>45.401</b>	Mayo	30.383	9.145	3.154	<b>42.682</b>
Junio	28.060	9.099	2.779	<b>39.938</b>	Junio	1.452	4.554	493	<b>6.499</b>
<b>Total</b>	<b>197.243</b>	<b>70.321</b>	<b>21.169</b>	<b>288.733</b>	<b>Total</b>	<b>161.593</b>	<b>64.083</b>	<b>18.157</b>	<b>243.833</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

De las cifras informadas por EPM correspondiente a los casos confirmados por desviación significativa, en comparación con las cifras del año 2019, se evidencia una reducción importante en la cantidad de casos allegados al prestador por este concepto, reducción que corresponde al 54.1% en el servicio de energía, el 64% en el servicio de gas y finalmente, el 3.4% en el servicio de acueducto en la vigencia 2020.

Adicionalmente, el prestador informó el proceso de facturación en el caso de presentarse desviaciones significativas en las lecturas del consumo y en relación al tiempo para realizar la investigación de desviaciones significativas, EPM se ajusta al Artículo 150 Ley 142 de 1994:

Ilustración 1 Proceso de facturación – desviaciones significativas



Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

EPM manifestó que el procedimiento para la visita por desviación significativa se define así:

Para la atención de casa sola, el técnico deberá proceder así:

- Selecciona en la terminal portátil la causa específica “Casa Sola” y la respuesta “Casa Sola”, procede a redactar; haciendo uso de la homologación vigente.
- Se debe tomar fotografía a la vivienda (donde se vea la placa) y al medidor donde se aprecie la lectura, que sirva como elemento probatorio.
- Ingresar la información de un testigo -nombre y apellido y cédula-.
- Solicitar al cliente que lea la información ingresada en la terminal portátil, acerca de la revisión.
- Si en el momento de la revisión nos atiende un menor o una persona con discapacidad no realizar la revisión.
- Hacer firmar el acta del testigo, que debe ser mayor de edad.
- Imprime el acta y deja copia del documento bajo la puerta de la instalación.

Cuando el cliente se rehúsa a firmar:

- Hace firmar el acta del cliente que atendió la revisión, en caso de negarse a firmar, anota el nombre completo -para estos casos se solicita el nombre del cliente y se anota en la libreta al inicio de la revisión y de ser posible la cédula.
- (Según el CCU, es necesario la firma de dos testigos. En la Operación Regional cuando por la ruralidad esto no es posible, se deja clara la instrucción de la nota que debe dejar el revisor para soportar la falta de testigos, esto solo aplica para el caso de USUARIO SE NIEGA A FIRMAR)
- Imprime el acta y deja copia del documento al cliente que lo atendió.

Sobre la asistencia del técnico, en la carta de aviso de visita EPM informa:

*Para determinar la causa que originó la variación del consumo, EPM realizará una revisión en su inmueble el DD/MM/AAA entre las hh:mm y las hh:mm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo, se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.*

#### **1.1.1.2. Cambio de medidores**

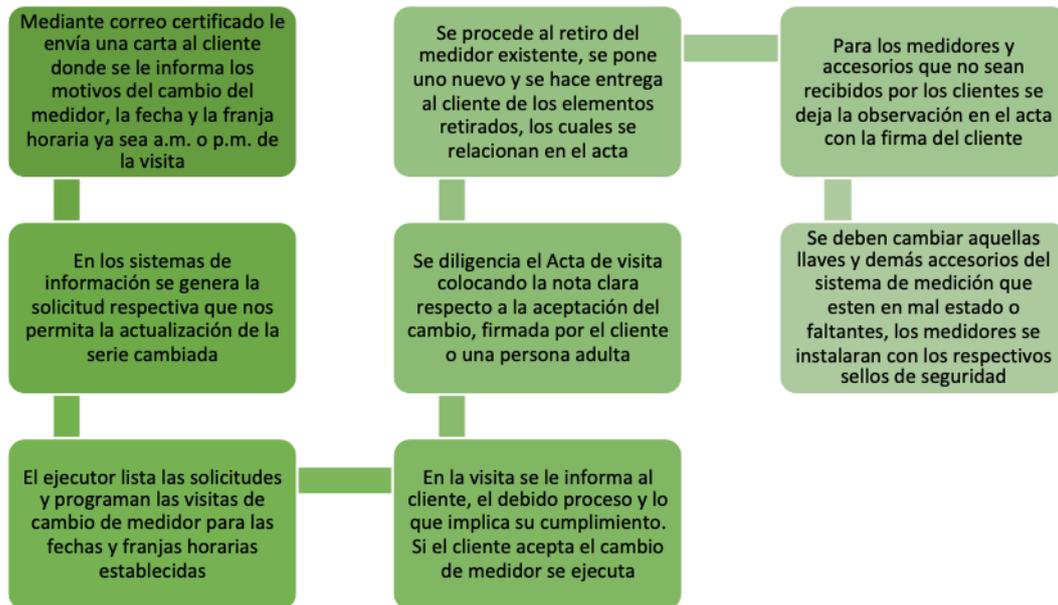
EPM informó el procedimiento de cambio de medidores, a cargo de un equipo multidisciplinario que integra cada unidad de negocio en la empresa para los servicios de energía, gas y acueducto.

En relación con la gestión en micromedición, EPM cuenta con un programa de renovación del parque de micromedidores de todos los clientes sin diferenciar su uso, y, para optimizar los resultados, se controla mensualmente la evolución del error en la micromedición y se direccionan las actividades a aquellos clientes con mayor porcentaje de error.

A continuación, se presenta el procedimiento general para el cambio de medidores:



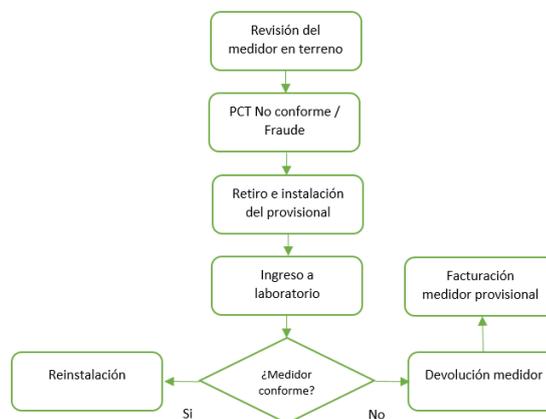
*Ilustración 2 - Procedimiento de cambio de medidores*



Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

Frente al procedimiento para el cambio del medidor en terreno:

*Ilustración 3 Procedimiento de cambio de medidores en terreno*



Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

A continuación, se presenta la relación de cambios en medidores en el año 2020 informado por EPM:

*Tabla 6 - Relación cambio de medidores año 2020*

Medidores cambiados por servicio en 2020 (aproximado)	Servicio
Energía	31.800
Gas	84
Acueducto	6.000

Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

EPM informó que durante el año 2020 cambiaron una cifra aproximada de 38.000 medidores en los servicios de energía, gas y acueducto; La Superintendencia recibió trámites relacionados con la inconformidad con el cambio o cobro de éste en la vigencia 2020 y en el periodo enero-junio 2021 así:

*Tabla 7 - Trámites allegados a la Superintendencia por el cambio o cobro de medidores año 2020, enero-junio 2021*

<b>Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor - Año 2020</b>		<b>Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor - enero a junio 2021</b>	
<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
ene-20	7	ene-20	5
feb-20	8	feb-20	13
mar-20	7	mar-20	10
abr-20	3	abr-20	3
may-20	4	may-20	1
jun-20	1	jun-20	8
jul-20	9	<b>Total</b>	<b>40</b>
ago-20	4		
sep-20	5		
oct-20	7		
nov-20	10		
dic-20	4		
<b>Total</b>	<b>69</b>		

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Frente a los servicios de energía y acueducto, EPM aclaró que para todos los casos donde se identifica que el medidor debe cambiarse por alguna falla técnica para garantizar la correcta lectura y facturación, en la visita técnica se le informa al usuario de forma verbal por parte del responsable de la cuadrilla, las opciones que puede acogerse para el cambio del medidor:

1. Realizar el cambio de forma particular
2. El cambio lo realizar el Operador de Red con cobro en la factura de servicios públicos

Si el usuario se acoge a la primera opción, tiene 15 días calendario para gestionar la adquisición del equipo de medida que cumpla con las características técnicas propias de la instalación, con una calibración vigente por un laboratorio acreditado por el ONAC no superior a un año y solicitando el debido deselle. En el caso que se acoja a la opción 2, el usuario podrá diferir el valor de los costos asociados al cambio del medidor hasta 12 meses con cobro en la factura del correspondiente servicio, con una garantía de tres años del equipo a partir de su instalación.

Frente al servicio de acueducto, EPM informó que el cobro de medidores se hace vía tarifa, por lo que este cambio no se factura por aparte

Ahora bien, en el servicio de gas, el cambio se hace por solicitud del cliente, y es en este momento en donde se informan todos sus derechos.

### Laboratorios para la revisión técnica de los medidores

**Energía:** El prestador cuenta con un laboratorio propio para la revisión técnica de los medidores, ubicado en la Carrera 65 No. 29-149 Barrio Belén, Medellín, Antioquia, con la acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, bajo los códigos 11-LAB-058 y 15-LAC-031, acreditaciones que están vigentes a la fecha, con fecha de vencimiento el 18 de junio de 2025 y el 13 de junio de 2023 respectivamente.

**Gas:** En relación a los medidores que se instalan en la puesta en servicio de gas natural se indica que los proveedores de los contratos de obra deben entregar cada medidor con su certificado de calibración uno a uno expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC en Colombia o laboratorios ubicados en el exterior del país que deben estar debidamente acreditados (acuerdos multilaterales de reconocimiento MLA/MRA) de acuerdo con la norma ISO /IEC 17025 (NTC ISO/IEC17025).

Para el proceso de operación y mantenimiento asociado a la acreditación del banco de calibración de gas, EPM delega esta administración a la UNIDAD CET NORMALIZACION Y LABORATORIOS, como una unidad independiente a los negocios del prestador. Este banco de gas está acreditado ante el ONAC en la magnitud volumen en intervalos de medición de 0,0016 m<sup>3</sup>/h a 6m<sup>3</sup>/h bajo el código15-LAC-031, acreditación vigente a la fecha.

**Acueducto:** El prestador informó la acreditación 15-LAC-031 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, asociados al volumen en medidores de agua en un intervalo medido con caudales entre 5L/h a 150 L/h hasta 1.500 L/h a 24.000 L/h.

En la información remitida por EPM, no se visualizan las PQR's pendientes por resolver a 31 de diciembre de 2020 y a 30 de junio de 2021, relacionadas con instalación y cambio de micromedidores por servicio prestado (energía, gas y acueducto).

#### 1.1.1.3. Cobro por reconexión

**Energía:** Conforme a la resolución CREG 225 de 1997, EPM informa los valores en pesos (\$) de los cargos asociados a la conexión de usuarios regulados del servicio de energía eléctrica en los siguientes servicios:

- Revisión de instalaciones.
- Estudios de conexión.
- Cargos instalaciones.
- Calibración equipos de medida.
- Deselle.
- Suspensiones y reconexiones desde las redes de uso.
- Visitas de puesto en servicio.
- Revisión integral de la medida.
- Visitas conjuntas.
- Visita de prueba para autogeneradores pequeña escala y generación distribuida.

Lo anterior, se encuentra publicado en la página web de EPM.

[https://www.epm.com.co/site/Portals/2/documentos/documentos%20Tr%C3%A1mites/EPM\\_Tarifas\\_IM PORTANTE.pdf](https://www.epm.com.co/site/Portals/2/documentos/documentos%20Tr%C3%A1mites/EPM_Tarifas_IM PORTANTE.pdf)

**Gas:** Conforme a lo establecido en la Resolución CREG 067 de 1995, el distribuidor o el comercializador podrán cobrar un cargo por cada reactivación del servicio, el régimen tarifario definido por esta resolución, fue aprobado bajo la modalidad de libertad vigilada, por concepto de reconexión y reinstalación.

Por el concepto de reconexión del servicio, para la vigencia 2021 se establece una tarifa correspondiente a \$27.900, tarifa que fue consultada a través de la asesoría por el canal de chat virtual dispuesto por EPM teniendo en cuenta que el prestador informa que se encuentra publicada allí, sin embargo, no se encuentra publicada en la página web del prestador. (Anexo 1)

Cabe señalar que, las tarifas de reconexión por suspensión del servicio disponibles en la página web de EPM, corresponden a la revisión quinquenal obligatoria. <https://www.epm.com.co/site/revision-tecnica-de-las-instalaciones-de-gas-es-un-deber-por-la-seguridad-de-todos>

**Acueducto:** EPM informa que para los cargos asociados a la prestación del servicio de acueducto para la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo aplican la resolución CRA 424 de 2007, artículos 4 y 5.

*Tabla 8 - Metodología de cobro, artículos 4 y 5 Resolución CRA 424 de 2007*

Suspensión	1,4% del SMLV
Reinstalación	1,2% del SMLV
Corte del servicio de acueducto	2,4% del SMLV
Reconexión	2,2% del SMLV

Fuente: Elaboración propia

Consulta: [https://cra.gov.co/documents/Resoluciones\\_PDF20076000004244.pdf](https://cra.gov.co/documents/Resoluciones_PDF20076000004244.pdf)

*Tabla 9 - Tarifas acueducto 2021*

Suspensión	\$ 12.719,36
Reinstalación	\$ 10.902,31
Corte del servicio de acueducto	\$ 21.804,62
Reconexión	\$ 19.987,57

Fuente: Elaboración propia

Consulta: [https://cra.gov.co/documents/Resoluciones\\_PDF20076000004244.pdf](https://cra.gov.co/documents/Resoluciones_PDF20076000004244.pdf)

EPM informó que las tarifas que aplica están sujetas a la regulación CREG para los servicios de energía y gas; de la CRA para el servicio de acueducto y las mismas son publicadas en la página web y los diferentes canales al servicio de los clientes/usuarios, exceptuando el servicio de gas, que, como se mencionó previamente, la tarifa debió ser consultada a través del chat dispuesto por el prestador. En el estadístico PQR's 2020 – 2021 que EPM aporta, no se evidencian las relacionadas con cobros de reconexión.

#### 1.1.1.4. Revisión técnico reglamentaria en gas

EPM informó que realiza la notificación a los usuarios antes del vencimiento de la obligatoria revisión con una periodicidad correspondiente a 5 meses, 1 mes y 10 días antes del vencimiento o fecha límite.

Las tarifas de la revisión técnico reglamentaria y que se encuentran publicadas en la página web de EPM corresponden a:

*Tabla 10 - Tarifas revisión técnica de las instalaciones de gas*

Concepto	Tarifa
Revisión periódica hogares	\$ 78.660
Revisión periódica empresas (excluyendo industrias)	\$ 124.200
Revisión periódica industrias	
Pequeña	\$ 479.205
Mediana	\$ 718.290
Grande	\$ 1.076.400
Suspensión por vencimiento del plazo	\$ 31.820
Reconexión por vencimiento del plazo	\$ 31.820

Fuente: Elaboración propia

Consulta: <https://www.epm.com.co/site/revison-periodica-de-las-instalaciones-de-gas-es-un-deber-por-la-seguridad-de-todos>

En el estadístico PQR's 2020 – 2021, no se evidencian las relacionadas con revisión técnica reglamentaria. El proceso aplicado para la revisión técnica reglamentaria, que informó EPM, se ajusta a las directrices de la CREG, al procedimiento interno y lo expresado en el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU.

#### 1.1.1.5. Proceso de suspensión y corte del servicio

EPM en el Contrato de Condiciones Uniformes- CCU para los servicios de energía, gas y acueducto establece las condiciones que se pueden presentar para la suspensión y corte del servicio. Ahora, El artículo 155 de la Ley 142 de 1994, dentro del cual se estableció que las prestadoras no se encuentran legalmente facultadas para suspender o cortar el servicio y terminar el contrato, hasta tanto hayan notificado, con el fin de que el usuario pueda controvertir la decisión a través de los recursos procedentes<sup>1</sup>.

Por lo anterior, se solicitó a EPM informar un acta por servicio correspondiente a la notificación por suspensión y reconexión del servicio para los servicios de energía, gas y acueducto. EPM aportó los documentos soportes del procedimiento, aviso y notificación al cliente aplicado para la suspensión y corte del servicio. Respecto al derecho que le asiste al cliente/usuario sobre la no suspensión del servicio, EPM informó que aplican el debido proceso y lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Respecto al estadístico PQR's 2020 – 2021, no se evidencian las relacionadas con suspensión y corte del servicio.

<sup>1</sup> Concepto unificado 372 de 2018 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

#### 1.1.1.6. Solicitudes de conexión al servicio/negativa del servicio

EPM informó que las solicitudes de conexión/negativa del servicio son recibidas por el portal web, a través de las oficinas físicas y oficinas de usuarios que radican en las oficinas dispuestas por la empresa.

A continuación, se presenta el proceso general implementado por EPM para la vinculación de clientes en el área metropolitana:

*Ilustración 4 - Vinculación clientes en la región metropolitana*



Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

En complemento a lo anterior, la entidad solicitó al prestador un informe referente a las oficinas físicas para la atención al ciudadano en cada uno de los municipios donde presta el servicio. Asimismo, sobre los canales de atención distintos al presencial disponibles para los usuarios y en cuántas han implementado Atención Especial, conforme al artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012.

#### 1.1.1.7. Oficinas presenciales para la atención de usuarios

Como respuesta a la solicitud de la entidad, EPM informó la locación de las oficinas dispuestas para la atención de los usuarios, en donde cuenta con 555 personas que pertenecen a la Gerencia Atención Clientes a enero de 2021, además de disponer de 145 oficinas en todo el departamento de Antioquia con las siguientes características

- Imagen homologada
- Infraestructura para atención de discapacitados
- Sistema de turnos
- Buzón de Sugerencias
- Infraestructura tecnológica que permite conexión de oficinas en tiempo real
- Salas de espera con aire acondicionado donde se requiera por condiciones climáticas y TV.
- Señalización para guiar a los clientes de acuerdo con la transacción que van a realizar
- Los horarios de atención al cliente están ubicados en puntos visibles de la oficina, para el conocimiento de los clientes y usuarios, en la página web y son informados a través del canal telefónico y la APP.
- Publicación del resultado de los indicadores en carteleras
- Algunas oficinas cuentan con acceso a Internet (información y pago de servicios)

Dentro de las oficinas también se cuenta con:

- **Módulos de Asesor en línea:** consiste en la atención remota de los clientes que se encuentran en oficinas con alto flujo, por parte de funcionarios de servicio al cliente ubicados en otras oficinas (incluye integración de voz y video).
- **Módulos de autogestión:** se cuenta con 46 módulos de autogestión, instalados en oficinas de atención al cliente. A través de este módulo con el número de contrato los clientes pueden generar por si mismos su cupón para pago y otros.
- **Zonas de autogestión:** puntos fáciles: espacios donde se tienen dispuestos módulos de pago y autogestión de transacciones, adicionalmente líneas directas para comunicación directa al Contact Center. Están ubicados en diferentes puntos del área metropolitana con horario extendido.

*Imagen 1. Punto de atención de PQR Aguinaga*



Fuente: Información suministrada por el prestador

*Imagen 2. Punto de atención de PQR 30 con 65*



Fuente: Información suministrada por el prestador

*Imagen 3. Punto de atención de Sabaneta*



Fuente: Información suministrada por el prestador

Imagen 4. Punto de atención de San Antonio de Prado 1



Fuente: Información suministrada por el prestador

Imagen 5. Punto de atención de Terminal Norte



Fuente: Información suministrada por el prestador

Las oficinas se encuentran distribuidas por zonas con cobertura en el departamento de Antioquia, conforme a la siguiente tabla:

*Tabla 11 – Ubicación oficinas y horario atención*

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
1	Nordeste y MM.	Amalfí	Amalfí: Carrera 21 (Sucre) N. 20 - 12 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
2	Nordeste y MM.	Anorí	Anorí: Calle 29 N. 29 - 39 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
3	Nordeste y MM.	Caracolí	Caracolí: Calle del Comercio 20 - 55 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
4	Nordeste y MM.	Carolina del Príncipe	Carolina del Príncipe: Calle 50 N. 50 - 38 Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
5	Nordeste y MM.	Cisneros	Cisneros: Calle 19 N. 19C-101 Avenida del Ferrocarril. Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
6	Nordeste y MM.	Gómez Plata	Gómez Plata: Carrera 51 N. 51 - 55 Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
7	Nordeste y MM.	Guadalupe	Guadalupe: Carrera 50 N. 49 - 37 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
8	Nordeste y MM.	La Sierra	La Sierra: Carrera 2 N. 20 - 63 Horario de atención: Lunes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a. m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
9	Nordeste y MM.	Maceo	Maceo: Calle 30 N. 30 A - 13 Horario de atención: Lunes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a. m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
10	Nordeste y MM.	Puerto Berrío	Puerto Berrío: Calle 51 N. 7 - 39 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
11	Nordeste y MM.	Puerto Nare	Puerto Nare: Carrera 2 N. 48 - 13 Horario de atención: Martes y jueves de 08:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 4:00 p.m.
12	Nordeste y MM.	Remedios	Remedios: Calle 10 N. 09-16 (es la de EDATEL) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
13	Nordeste y MM.	San José del Nús	San José del Nus: Calle del Comercio, salida a Caracolí. Martes y jueves de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
14	Nordeste y MM.	San Roque	San Roque: Calle 20 N. 18 - 36 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
15	Nordeste y MM.	Santo Domingo	Santo Domingo: Calle 13 N. 15-14, local 9. Parque principal Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
16	Nordeste y MM.	Segovia	Segovia: Cra. 50 N° 51-41 (Caratal) Edificio JAR segundo piso Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
17	Nordeste y MM.	Vegachí	Vegachí: Carrera 50 N. 49 - 62 Horario de atención:

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
			Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
18	Nordeste y MM.	Yalí	Yalí: Carrera 20 N° 19 – 29 Parque principal Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
19	Nordeste y MM.	Yolombó	Yolombó: Calle 21 N. 18 - 25 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
20	Nordeste y MM.	Yondó	Yondó: Calle 54 N. 50 - 04 (es la de EDATEL) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
21	Norte y BC.	Angostura	Angostura: Carrera 10 No. 13 -29 Horario de atención: Miércoles, jueves y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
22	Norte y BC.	Belmira	Belmira: Calle 21 No 20-26 Horario de atención: Martes y miércoles de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
23	Norte y BC.	Briceño	Briceño: Calle 11 - Edificio de Eugenio Posada - Primer Piso Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
24	Norte y BC.	Caucasia	Caucasia: Carrera 5 N. 24 – 28 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
25	Norte y BC.	Campamento	Campamento: Calle 9 N. 9 - 73 Horario de atención: Lunes y martes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
26	Norte y BC.	Cáceres	Cáceres: CL 50 No. 50 – 59 Horario de atención: Lunes, martes y miércoles de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
27	Norte y BC.	Don Matías	Don Matías: Carrera 32 N. 29 - 69 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
28	Norte y BC.	El Bagre	El Bagre: Carrera 48 N. 51A - 11 Avenida La Juventud Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
29	Norte y BC.	Entrerrios	Entrerrios: Calle 10A N. 11-32 Horario de atención: Lunes, jueves y viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
30	Norte y BC.	Ituango	Ituango: Carrera 19 N. 20-26 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
31	Norte y BC.	Jardín de Cáceres	Jardín de Cáceres: Calle 29 N. 20-19 Vía Manizales Horario de atención: Jueves y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
32	Norte y BC.	Puerto Valdivia	Puerto Valdivia: Calle debajo del puente Viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m., y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
33	Norte y BC.	Nechí	Nechí: Calle 30 N. 29 - 04 Calle del Comercio Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
34	Norte y BC.	San Andrés de Cuerquia	San Andrés de Cuerquia: Carrera 28 N. 29-02 Horario de atención: Lunes, martes y miércoles de 7:30 a. m. a 11:30 a. m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
35	Norte y BC.	San José de la	San José de la Montaña: Calle 19 N. 19 - 43 Horario de atención:

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
		Montaña	Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
36	Norte y BC.	San Pedro de los Milagros	San Pedro de los Milagros: Carrera 49 No 47-33 calle abajo Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
37	Norte y BC.	Santa Rosa de Osos	Santa Rosa de Osos: Carrera 31 N. 29-17 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
38	Norte y BC.	Tarazá	Tarazá: CR 30 No. 30 - 24 Parque principal Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
39	Norte y BC.	Toledo	Toledo: Calle 10 N. 10 - 03 Horario de atención: Jueves y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
40	Norte y BC.	Valdivia	Valdivia: Carrera 10 N. 10 - 26 Horario de atención: Lunes a jueves de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
41	Norte y BC.	Yarumal	Yarumal: Carrera 19 N. 20 - 60 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
42	Norte y BC.	Zaragoza	Zaragoza: Calle 39 N. 31 - 12 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
43	Occidente	Abriaquí	Abriaquí: Carrera 10 N. 10-08 Horario de atención: Junio: Jueves 10 y 24 de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:00 p.m. a 3:00 p.m.
44	Occidente	Anzá	Anzá: Calle 11 No 10-40 Horario de atención: Jueves y Viernes de 08:00 a.m., a 11:30 a.m., y de 01:00 p.m. a 03:00 p.m.
45	Occidente	Buriticá	Buriticá: Carrera 4 N. 4 -38 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
46	Occidente	Caicedo	Caicedo: Carrera 4 N. 5-32 Olaya Herrera Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m..
47	Occidente	Cañasgordas	Cañasgordas: Carrera 30 N. 25-45 Parque los Libertadores Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
48	Occidente	Dabeiba	Dabeiba: Calle 10 N. 11-15 (Frente a la Estación de Policía) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
49	Occidente	Ebéjico	Ebéjico: Calle 19 N. 20 - 24 Pasaje Fátima Horario de atención: Martes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
50	Occidente	Frontino	Frontino: Calle 30 N. 29 - 21 Local 2 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
51	Occidente	Giraldo	Giraldo: Calle Casa de la Cultura Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 02:00 p.m.
52	Occidente	Liborina-Olaya	Liborina: Calle 8 No 10-53 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
53	Occidente	Peque	Peque: Calle Candelaria N. 9-24 Horario de atención: Jueves de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m.

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
54	Occidente	Sabanalarga	Sabanalarga: Calle 18 No 19-02 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
55	Occidente	San Jerónimo	San Jerónimo: Carrera 11 N. 18-108 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
56	Occidente	Santa Fe de Antioquia	Santa Fe de Antioquia: Calle 9 N. 1-179 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
57	Occidente	Sevilla	Sevilla: Calle 14 N. 07 - 06 Horario de atención: Lunes de 09:30 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 03:30 p.m.
58	Occidente	Sopetrán	Sopetrán: Calle 9 No 10-15 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
59	Occidente	Uramita	Uramita: Carrera 20 N. 20-48 Horario de atención: Lunes y martes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m. Miércoles: 7:30 AM a 9:30 AM
60	Oriente Lejano	Abejorral	Abejorral: Carrera 51 N. 50 -37 (EDATEL) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
61	Oriente Lejano	Alejandría	Alejandría: Carrera 20 N. 20-67 Horario de atención: Lunes y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
62	Oriente Lejano	Argelia	Argelia: Calle 32 N. 29- 75 Horario de atención: Miércoles jueves y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
63	Oriente Lejano	Concepción	Concepción: Avenida Tulio Ospina N. 19-49 Horario de atención: Martes, miércoles y jueves de 08:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
64	Oriente Lejano	Cocorná	Cocorná: Calle 21 N. 19 -38 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
65	Oriente Lejano	Doradal	Doradal: Calle 20 N 23 52 Horario de atención: Lunes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
66	Oriente Lejano	El Carmen de Viboral	El Carmen de Viboral: Calle 30 N. 31-40 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
67	Oriente Lejano	El Peñol	El Peñol: Carrera 15 A N. 01 – 30 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
68	Oriente Cercano	El Retiro	El Retiro: Carrera 20 N. 18-28 local 09 Centro Comercial La Casona Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
69	Oriente Lejano	El Santuario	El Santuario: Calle 51 N. 50-29 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
70	Oriente Lejano	Granada	Granada: Carrera 23 N. 22A – 07 piso 1 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
71	Oriente	Guarne	Guarne: Calle 51 N. 51-49

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
	Cercano		Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
72	Oriente Lejano	Guatapé	Guatapé: Calle 32 N. 23 - 27 Horario de atención: Martes y jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
73	Oriente Lejano	La Ceja	La Ceja: Carrera 20 N. 18-68 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
74	Oriente Lejano	La Unión	La Unión: Carrera 8 No 12-27 local 2 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
75	Oriente Lejano	Puerto Triunfo	Puerto Triunfo: Calle 11 N. 12 - 22 Avenida Nápoles Horario de atención: Martes y jueves de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
76	Oriente Cercano	Marinilla	Marinilla: Calle 29 N. 30-55 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
77	Oriente Lejano	Nariño	Nariño: Carrera 9 N 10 -40 Horario de atención: Lunes, martes y miércoles de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
78	Oriente Cercano	Rionegro	Rionegro: Calle 59 A N. 51-10 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
79	Oriente Lejano	San Carlos	San Carlos: Calle 20 N. 20-42 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
80	Oriente Lejano	San Francisco	San Francisco: Calle 9 entre carreras 10 y 11 a una cuadra del parque principal Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
81	Oriente Lejano	San Luís	San Luís: Calle 20 N. 20-67 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
82	Oriente Lejano	San Rafael	San Rafael: Calle 22 N. 19-43 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
83	Oriente Lejano	San Vicente	San Vicente: Carrera 30 N. 31 - 32 (Calle Córdoba) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
84	Oriente Lejano	Sonsón	Sonsón: Calle 6 N. 7-46 Horario de atención: Lunes, martes, jueves y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
85	Suroeste	Altamira	Alta Mira: Sector San Pablo, al lado de Parroquia Santa Teresa de Jesús Horario de atención: Jueves de 08:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 03:00 p.m.
86	Suroeste	Andes	Andes: Carrera 51 N. 48-40 Piso 1 - Edificio San Bernardo Plaza Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
87	Suroeste	Angelópolis	Angelópolis: Carrera 11 N. 11-29 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
88	Suroeste	Armenia	Armenia: Calle 10 N. 8-09, Frente al Banco Agrario Horario de atención: Martes y jueves de 09:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 03:30 p.m.

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
89	Suroeste	Amagá	Amagá: Calle 51 N. 49-43 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
90	Suroeste	Betania	Betania: Calle 19 N. 20-63 los Fundadores Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
91	Suroeste	Betulia	Betulia: CR 20 No 19 - 54 Horario de atención: Lunes, martes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
92	Suroeste	Bolombolo	Bolombolo: Calle Principal Edificio EDATEL Horario de atención: Miércoles de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
93	Suroeste	Caramanta	Caramanta: Calle 19 Girardot N. 20- 79 Parque Ppal. Horario de atención: Martes y jueves de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
94	Suroeste	Carmen de Atrato	Carmen de Atrato: Calle 5 N. 3 – 40 Las Flores Horario de atención: Miércoles y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.
95	Suroeste	Ciudad Bolívar	Ciudad Bolívar: Calle 49 N. 51-25 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
96	Suroeste	Concordia	Concordia: Calle 20 (Bolívar) N. 18-54 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
97	Suroeste	Fredonia	Fredonia: Carrera 48 N. 50-02 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
98	Suroeste	Heliconia	Heliconia: Cra 21 No 19 A 3 Horario de atención: Lunes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
99	Suroeste	Hispania	Hispania: Calle 50 N. 50-42 Parque ppal. Horario de atención: Lunes, martes, jueves y viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
100	Suroeste	Jardín	Jardín: Carrera 5 No 8-76 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
101	Suroeste	Jericó	Jericó: Carrera 5 N. 5-26 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
102	Suroeste	La Pintada	La Pintada: Av. 30 No 28 - 183 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
103	Suroeste	Montebello	Montebello: Calle 19 N. 19-63 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
104	Suroeste	Pueblorrico	Pueblorrico: Carrera 31 Parque Ppal., primer piso Alcaldía Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
105	Suroeste	Salgar	Salgar: Carrera 31 N. 29-05 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
106	Suroeste	Santa Bárbara	Santa Bárbara: Carrera Bolívar N. 51 – 11 Horario de atención:

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
			Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 05:00 p.m.
107	Suroeste	Támesis	Támesis: Carrera 11A N. 10-10 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
108	Suroeste	Tarso	Tarso: Calle 20 N. 19-46 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
109	Suroeste	Titiribí	Titiribí: Carrera 20 N. 21-33 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
110	Suroeste	Urao	Urao: Carrera 30 N. 29-56 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
111	Suroeste	Valparaiso	Valparaiso: Calle 10 N. 10-42 Horario de atención: Lunes, miércoles y viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
112	Suroeste	Venecia	Venecia: Carrera Benjamín Herrera, Parque Ppal. Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
113	Urabá Cercano	Apartadó	Apartadó Centro: Carrera. 99 N. 95-12 Barrio Fundadores Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
114	Urabá Lejano	Arboletes	Arboletes: Calle 30 con Carrera. 31 Parque Principal esquina salida San Juan Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
115	Urabá Lejano	Bajirá	Bajirá: Calle 2 No 2 - 26 barrio El Indio Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
116	Urabá Cercano	Carepa	Carepa: Carrera 78 A No.76-24, Barrio El Consuelo Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
117	Urabá Cercano	Chigorodó	Chigorodó: Carrera. 104A N. 98B - 45 Calle de la Alcaldía Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
118	Urabá Lejano	Currulao	Currulao: Calle de la Iglesia. Barrio Escobar Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
119	Urabá Lejano	Mutató	Mutató: CLL 10 # 08 - 28 Barrio Obrero Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
120	Urabá Lejano	Necoclí	Necoclí: Calle 51 con Carrera 49 (Calle de la Iglesia, una cuadra antes del parque) Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
121	Urabá Lejano	Nueva Colonia	Nueva Colonia: Calle Principal, Diagonal Subestación de Policía. Barrio 19 de Marzo Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
122	Urabá Lejano	San Juan de Urabá	San Juan de Urabá: Carrera 20 x Calle 21, parque principal Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
123	Urabá Lejano	San Pedro de Urabá	San Pedro de Urabá: Carrera 49 N. 50 - 32 - barrio Centro, enseguida de UNE Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
124	Urabá Lejano	Turbo	Turbo: Calle 102 N. 14 B -05. Barrio Baltazar de Casanova Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
125	Metropolitana	Medellín	Miguel de Aguinaga: CR 52 CL 53-49 ED. MIGUEL DE AGUINAGA 2 PISO Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
126	Metropolitana	Medellín	Edificio EPM: CR 58 CL 42-125 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m. Cerrada por Contingencia Covid 19
127	Centro	Medellin	Belen - La 30 con la 65: CR 65 CL 29 -149 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
128	Centro	Medellín	Poblado: CL 10 CR 42 - 18 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
129	Centro	Medellin	Uva San Cristobal: CR 131 CL 65 - 40 UVA SAN CRISTOBAL Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
130	Centro	Medellín	Uva Guayacanes: CL 65C CR 94 - 04 UVA GUAYACANES Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
131	Norte	Bello	Bello: CR 49 CL 45 - 48 ED. SANTA CLARA Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
132	Norte	Medellin	Terminal: CR 64C CL 78 580 LOCAL 58 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
133	Norte	Barbosa	Barbosa: CL 16 CR 15 - 31 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
134	Norte	Copacabana	Copacabana: CRA 53 CL 50 - 17 INTERIOR 101 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
135	Norte	Girardota	Girardota: CR 14 CL 8 - 60 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
136	Norte	Medellin	La Herrera: CR 42B CL 107 - 52 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
137	Sur	Itagui	Itagui: Cra 52 D Nro 84 A20 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
138	Sur	Envigado	Envigado: CR 43 CL 38A SUR 31 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
139	Sur	Sabaneta	Sabaneta: CL 69 SUR CR 46 - 47 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
140	Sur	Caldas	Caldas: CR 50 CL 127 SUR -59 LOCAL 101 ED. PUNTO CENTRO Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
141	Sur	La estrella	La estrella: CL 80 SUR CR 59 - 14 Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
142	Sur	San Antonio de Prado	San Antonio de Prado: CL 41SUR CR 80 - 47 Horario de atención:

No.	Región	Localidad	Dirección Oficina - Horario de atención al público
			Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
143	Norte	Medellin	El Bosque: CI 73 Cr 51D71 Interior 1103 Centro Comercial Bosque Plaza Horario de atención: Lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m. Cerrada por Contingencia Covid 19
144	Centro	Palmitas	Palmitas: Casa de gobierno corregimiento de palmitas Horario de atención: Cerrada por Contingencia Covid 19
145	Centro	Santa Elena	Santa Elena: Casa de gobierno corregimiento de Santa Elena Horario de atención: Cerrada por Contingencia Covid 19

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

A continuación, se presenta la disponibilidad de las oficinas para la atención al ciudadano en el área metropolitana y en el departamento de Antioquia:

*Tabla 12 - Oficinas atención área metropolitana*

Región	Atención continua	Cerrada por contingencia Covid-19	Total
Centro	4	2	6
Metropolitana	1	1	2
Norte	6	1	7
Sur	6		6
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

*Tabla 13 - Oficinas atención regional*

Región	Atención continua	Atención alterna	Total
Nordeste y MM.	16	4	20
Norte y BC.	12	10	22
Occidente	11	6	17
Oriente Cercano	4		4
Oriente Lejano	13	8	21
Suroeste	19	9	28
Urabá Cercano	3		3
Urabá Lejano	9		9
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>37</b>	<b>124</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

Durante el año 2021 en el periodo enero a junio, se han presentado las siguientes transacciones en las oficinas físicas para la atención presencial al usuario:

*Tabla 14 - Transacciones en oficinas con atención presencial*

Transacciones	Total Canal Presencial
	Enero a junio 2021
Pedidos	45.947

Peticiones	359.257
Quejas	1.230
Reclamos	21.661
<b>Total</b>	<b>428.095</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

#### 1.1.1.8. Canales no presenciales dispuestos para los usuarios

EPM informó diversos canales para atención no presencial, las cuales cuentan con diferentes funcionalidades como se describe a continuación:

- a. Asesora virtual EMA: asesora virtual de EPM que ofrece la autogestión de varias solicitudes, entre las que se destacan:
  - Descarga del duplicado de la factura del mes actual y anterior.
  - Consulta de saldo.
  - Pago de factura.
  - Consulta de algunos trámites de los servicios de energía, gas y acueducto.
  - Descargar certificados de acueducto y energía prepago.
  - Consulta fecha revisión periódica de gas.
  - Consulta interrupción programada de energía y agua.
  - Redireccionamiento al portal PQR.
  - Diligenciamiento de un formulario que permite atender unas solicitudes específicas por medio de un grupo de funcionarios de manera presencial.
  
- b. Página web: EPM cuenta con la atención a sus clientes a través de la web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), para temas como: Pago de factura en línea, Atención de PQR y otras transacciones rápidas como la generación del cupón de pago de la factura, generación de cupón de separación de SOMOS, consulta del pin prepago, certificados de prepago, entre otros. Asimismo, el usuario tiene la posibilidad de descargar diversos formularios para: solicitud de factibilidad, viabilidad y disponibilidad del servicio, solución solar, conexiones y auto generadores. Es importante señalar que, en la página web, los usuarios cuentan con la opción de reportar actos indebidos denominado Contacto Transparente.
  
- c. APP: En este medio se pueden consultar diversos temas como la ubicación y horarios de las oficinas de atención al cliente, reporte de daños, uso factura web, datos de contacto línea de atención al cliente y reporte de fraudes en servicios públicos.
  
- d. Canal Telefónico: canal para ofrecer atención a los clientes a través de las líneas gratuitas con una gran variedad de opciones para los usuarios en relación a las transacciones que se pueden adelantar con atención 24 horas los 7 días de la semana (daños). Las líneas de contacto son:
  - En el Valle de Aburrá: 4444 115
  - A nivel nacional: 01 8000 415 115
  - Para las regiones de Antioquia la línea gratuita #987 y desde celulares TIGO
  - Grandes Clientes: 018000 410115.

Por el canal telefónico se atiende también:

- **Redes sociales:** Gestión y respuesta a comentarios de clientes y usuarios en redes sociales, relacionados con los temas de prestación del servicio que apoya el proceso Atención Clientes.
  - **Asesor virtual:** Chat a través de la página [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) donde el cliente puede entablar una conversación con un asesor que le ayuda a resolver sus inquietudes u orientar sobre trámites también desde la página de EPM. Disponible en “Transacciones” y al final del formulario de EMA.
  - **Whatsapp:** Atención a través del Número 304 636 1474. Se atienden temas relacionados con orientación factura y alternativas de pago.
- e. Línea de atención para Contacto Transparente: Es un mecanismo para reportar posibles actos indebidos de los funcionarios y/o contratistas del Grupo EPM a través del 01 8000 522 955.
- f. Punto Fácil: Corresponde a un nuevo canal de atención donde el cliente se beneficia en términos de agilidad y facilidad, realizando transacciones de baja complejidad como: generación cupón de pago, separación de cuentas energía, agua y gas y certificados de energía y agua prepago.

Actualmente EPM cuenta con 18 Punto Fácil, y tienen horario extendido de autogestión, módulos de atención de transacciones y consulta y línea de atención al cliente donde se pueden realizar aproximadamente 20 tipos diferentes de transacciones.

Los puntos fácil existentes son:

- a) Estación Parque Berrío.
- b) Oficina de atención clientes Bello.
- c) Oficina de atención clientes Envigado.
- d) Oficina de atención clientes Miguel de Aguinaga.
- e) Oficina Terminal del Norte.
- f) Oficina Sabaneta.
- g) Parque de los Deseos.
- h) Hospital Pablo Tobón Uribe.
- i) Mas Cerca Castilla.
- j) Mas Cerca Belén.
- k) Mas Cerca Guayabal.
- l) Belén la 65.
- m) Edificio EPM.
- n) Puerto Berrio.
- o) El Peñol.
- p) Apartadó.
- q) Carepa.
- r) Turbo.

#### **1.1.1.8.1. Formatos de atención al usuario.**

La empresa cuenta con varios formatos de atención de PQR presentadas por sus usuarios:

- C-002-Solicitud-de-prestación-de-acueducto-y-alcantarillado
- Formato para presentar petición
- Formato para presentar reclamo

- Formato para presentar recursos

**1.1.1.8.2. Decreto 019 de 2012 Art. 13 - Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública**

En el proceso de Atención Clientes EPM tiene definido un documento denominado “Protocolo para la Interacción con Clientes y Usuarios” ATC-PRO-01, el cual tiene como objetivo definir los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al cliente de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada, cercana y cálida. En uno de sus numerales, establecen los parámetros para la orientación para atención de personas en condición especial, para personas discapacitadas, con movilidad reducida, condiciones especiales o personas mayores.

En referencia a la infraestructura y herramientas para la atención, EPM informó que define turnos preferenciales para clientes en condición especial. Asimismo, de acuerdo a lo informado por el prestador, cuentan con las adecuaciones del espacio en donde es posible su construcción, según disposiciones de la administración municipal de cada sede. Por último, el prestador informó que los baños públicos cuentan con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad y posibilidad de grabación de llamadas a través del Contact Center para solución de requerimientos de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.

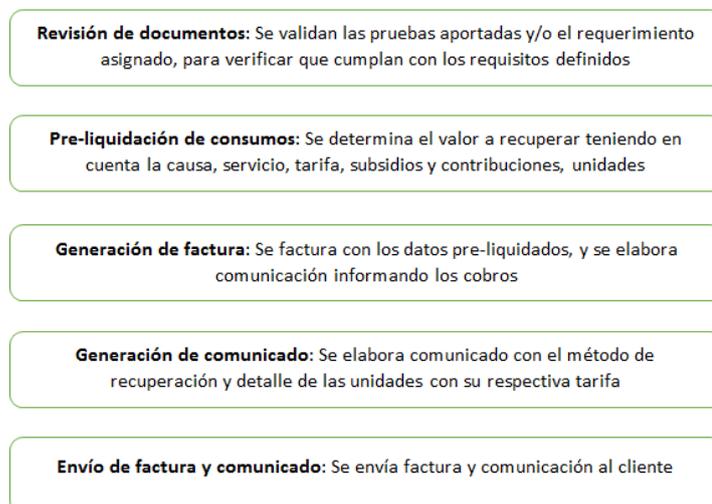
EPM aportó documentos soportes del procedimiento y solicitud para conexión del servicio según sea habitacional, comercial, industrial, institucional, los cuales están disponibles en la página web para los nuevos clientes; EPM evalúa la solicitud y emite respuesta al peticionario, positiva o negativa.

**1.1.1.9. Recuperación de consumos**

EPM se basa en los Conceptos unificados 034 del 09 de noviembre de 2016 y aclarado el 4 de octubre de 2019 mediante el Concepto 566 de 2019 en donde se unifica el criterio asociado a la recuperación de consumos y la aplicación del artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Estos conceptos establecen que para la recuperación de los consumos los cobros son comunicados al cliente (en reemplazo de la decisión empresarial), mediante la facturación a través de una comunicación adjunta y en esta instancia, el usuario puede reclamar y presentar los recursos de ley.

El procedimiento de recuperación de consumos establecido por EPM corresponde a:

*Ilustración 5 - Procedimiento para la recuperación de consumos*



Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

Los casos para recuperación de consumo expuestos por EPM para el servicio de energía son:

- Aforo de carga: cálculo de lo que se consume con base en los electrodomésticos.
- Potencia instantánea: descuenta consumo en los casos en que la medición de la potencia se realiza en la acometida que surte el medidor. No descuenta consumos cuando la medición se realiza en la línea directa que no pasa por el medidor funcionando
- Calibre del conductor: no descuenta consumos cuando la línea directa no pasa por el medidor funcionando. Descuenta consumos cuando el medidor presenta adulteración o manipulación.

En relación a lo anterior expuesto, la SSPD manifiesta que se debe considerar si el método de potencia instantánea es catalogado como una forma de aforo para efectos de determinar si es válido utilizarlo para la liquidación de consumos dejados de facturar.

En el estadístico PQR's 2020 – 2021, no se evidencian las relacionadas específicamente con recuperación de consumos.

#### 1.1.1.10. Visitas técnicas a usuario

EPM informó que la visita técnica realizada a usuarios no genera cobro. Cuenta con varias unidades de negocio para atender cada uno de los servicios.

*Tabla 15 - Unidades de negocio EPM para visitas técnicas*

Área Responsable	Servicio
Unidad de Gestión de instalaciones	EGA
Unidad Vinculación y desarrollo urbanístico aguas Unidad Operación y mantenimiento provisión aguas Unidad Operación y mantenimiento gestión aguas residuales	Acueducto
Unidad operación y mantenimiento provisión de gas Unidad atención técnica de clientes gas	Gas
Unidad Atención Técnica Energía Unidad Control Pérdidas Energía Unidad Servicios Mantenimiento Redes Distribución Unidad Mantenimiento Redes Distribución Norte Unidad Mantenimiento Redes Distribución Sur Gerencia Comercial TyD	Energía

Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

EPM informó que ha dispuesto el personal técnico para realizar visitas de inspección sin costo agregado al cliente/usuario, solicitadas por ellos o determinadas por las unidades de negocio, en garantía de la prestación del servicio, prevención o eventos que requieren de la asistencia. Los clientes/usuarios disponen de canales presenciales y virtuales para solicitarla.

### 1.1.1.11. Recursos – Fallos

EPM presentó los siguientes datos en referencia a los recursos de reposición y subsidiariamente apelación recibidos en el año 2020.

*Tabla 16 – Recursos de reposición y subsidiariamente apelación mensual año 2020*

Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Cantidad
Agua Potable	201	309	341	176	259	319	511	376	471	526	370	302	<b>4.161</b>
Agua Residual	2	5	9	2		2	1	6	7	7	8	24	<b>73</b>
Energía	214	380	345	174	366	500	778	562	690	699	601	484	<b>5.793</b>
Gas Natural	58	100	99	48	135	192	323	186	225	237	143	119	<b>1.865</b>
<b>Cantidad total</b>	<b>475</b>	<b>794</b>	<b>794</b>	<b>400</b>	<b>760</b>	<b>1.013</b>	<b>1.613</b>	<b>1.130</b>	<b>1.393</b>	<b>1.469</b>	<b>1.122</b>	<b>929</b>	<b>11.892</b>

Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

Esta información se contrastó con la que reposa en la SSPD, y se evidenció que para las vigencias 2020 y 2021 (enero a junio) se han recibido 9.067 RAP, de los cuales 3.433 fueron por el servicio de acueducto y alcantarillado, 4.300 por el servicio de energía eléctrica, 1.276 por el servicio de gas natural, 24 por más de un servicio público, es decir consolidado y 34 no se encuentran clasificados, como se evidencia en las Tablas 17 y 18:

*Tabla 17 – Recursos de apelación recibidos en la Superservicios en el año 2020*

Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Acueducto	228	152	207	154	128	117	260	194	257	311	228	167	<b>2.403</b>
Alcantarillado	5	1	-	1	1	1	2	-	1	2	6	14	<b>34</b>
Consolidado	5	6	-	1	1	1	3	4	1	-	1	1	<b>24</b>
Energía	245	205	201	160	181	159	414	302	322	379	264	232	<b>3.064</b>
Gas Natural	72	39	46	33	68	59	159	93	115	148	79	60	<b>971</b>
Sin servicio asociado	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	4	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>403</b>	<b>454</b>	<b>350</b>	<b>380</b>	<b>337</b>	<b>838</b>	<b>594</b>	<b>697</b>	<b>840</b>	<b>578</b>	<b>478</b>	<b>6.504</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

*Tabla 18 – Recursos de apelación recibidos en la Superservicios entre enero y junio 2021*

Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Acueducto	208	161	173	121	108	213	<b>984</b>
Alcantarillado	5	1	1		3	2	<b>12</b>
Energía	313	237	250	133	100	203	<b>1.236</b>
Gas Natural	69	58	73	32	19	54	<b>305</b>
Sin servicio asociado	4	4	9	8		1	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>1</b>	<b>2.563</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Al comparar la información de las Tablas 16 y 17, en relación a la gestión de fallos por EPM y lo recibido en la entidad, se evidencia una diferencia de 5.388 RAP faltantes en la SSPD en el año 2020. Lo anterior puede presentarse por las siguientes razones:

1. No se conoce si la información que reporta EPM es de la fecha de radicación del recurso de reposición o si es de la fecha del envío del expediente a la Superservicios.
2. Si de la información que reporta EPM es de la fecha de radicación del recurso de reposición, se evidencia que EPM no hace los envíos de manera oportuna de los expedientes a la Superservicios para fallar el recurso de apelación.
3. De igual manera sucede, si la información que reporta EPM es la fecha de los envíos de los expedientes a la Superservicios, se evidencia que no se ha hecho el envío de la totalidad de los expedientes.

EPM no entregó información de los recursos de reposición en subsidio de apelación para la vigencia 2021, situación que no permite tener un panorama completo de la gestión.

Adicionalmente, se evidenció que, según la tipología y vigencia, la entidad determinó las siguientes actuaciones frente a los recursos de apelación durante la vigencia 2020 y el periodo enero a junio de 2021:

*Tabla 19 – Tipos de fallo de los recursos de apelación recibidos en el 2020, emitidos por la SSPD*

Actuación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Archivar	1	2	-	1	-		-				1	-	5	0,1%
Confirmar	385	285	321	240	286	266	665	438	554	608	301	65	4.414	69%
Improcedente	7	5	3	1	4	4	1	4	3	3	2	-	37	1%
Inhibirse	4	4	1	6	2	1	1	1		2	-	-	22	0,3%
Modificar	96	54	67	58	54	48	117	98	105	149	65	26	937	15%
Rechazar	10	10	7	10	11	9	10	21	5	18	16	9	136	2%
Revocar	52	41	55	34	23	9	42	30	30	57	25	13	411	6%
Sin tipo de Fallo	-	1	-	-	-	-			-	-	156	246	403	6%
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>402</b>	<b>454</b>	<b>350</b>	<b>380</b>	<b>337</b>	<b>836</b>	<b>592</b>	<b>697</b>	<b>837</b>	<b>566</b>	<b>359</b>	<b>6.365</b>	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

*Tabla 20 – Tipos de fallo de los recursos de apelación recibidos en enero a junio de 2021, emitidos por la SSPD*

Actuación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	%
Archivar								0%
Confirmar	369	84					453	7%
Improcedente	5						5	0,1%
Inhibirse								0%
Modificar	57	10					67	1,1%
Rechazar	23	3					26	0,4%
Revocar	42	11					53	0,8%
Sin tipo de Fallo	23	194	291	267	224	280	1.279	20%
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>302</b>	<b>291</b>	<b>267</b>	<b>224</b>	<b>280</b>	<b>1.883</b>	<b>30%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

De la anterior información se puede concluir que la mayoría de los recursos de apelación recibidos en la entidad en la vigencia 2020 y en el periodo enero a junio de 2021 asociados a EPM, se confirman en un 59%, seguido por aquellos que se deben modificar que representa el 12%, y en un menor porcentaje del 5,6% se revocan.

La información socializada por EPM, difiere de la estadística de la entidad, por los motivos previamente expuestos, asociados a las fechas de radicación de los trámites y las fechas de envío de expedientes a la SSPD por parte del prestador.

De la gestión de cumplimiento de los fallos EPM informó las estadísticas correspondientes a la vigencia 2020 y al periodo correspondiente enero a junio de 2021:

*Tabla 21 – Gestión cumplimiento de fallos año 2020*

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Agua Potable y residual	88	115	122	293	205	366	224	207	199	255	183	213	<b>2.470</b>
Energía	77	149	126	377	152	355	311	324	283	334	231	285	<b>3.004</b>
Gas Natural	19	31	24	57	81	110	136	132	84	130	81	92	<b>977</b>
<b>Cantidad</b>	<b>184</b>	<b>295</b>	<b>272</b>	<b>727</b>	<b>438</b>	<b>831</b>	<b>671</b>	<b>663</b>	<b>566</b>	<b>719</b>	<b>495</b>	<b>590</b>	<b>6.451</b>

Fuente: información suministrada por el prestador julio 2021

*Tabla 22 - Gestión cumplimiento de fallos enero – junio 2021*

Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Aguas	58	127	150	82	171	265	<b>853</b>
Energía	75	171	204	118	256	327	<b>1.151</b>
Gas	25	46	55	26	59	88	<b>299</b>
<b>Total general</b>	<b>158</b>	<b>344</b>	<b>409</b>	<b>226</b>	<b>486</b>	<b>680</b>	<b>2.303</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

EPM informó que a julio 30 se tienen 99 fallos pendientes por cumplir, estando dentro de los términos de cumplimiento.

#### 1.1.1.12. Investigaciones por SAP año 2020

Las investigaciones iniciadas y culminadas en el año 2020 y en el periodo de enero a junio de 2021 informadas por EPM corresponden a:

*Tabla 23 - Actuaciones adelantadas de las investigaciones iniciadas en 2020 y enero y junio 2021*

ESTADO	2020	2021	Total
Investigación Preliminar	49	10	<b>59</b>
Apertura de Investigación	2	12	<b>14</b>
Auto que inicia Actuación Administrativa		9	<b>9</b>

ESTADO	2020	2021	Total
Alegatos	21	16	<b>37</b>
Cierre y Archiva	20	16	<b>36</b>
Caducidad de la Facultad Sancionatoria SSPD		1	<b>1</b>
Recursos	1	3	<b>4</b>
Amonestación	3	2	<b>5</b>
Revoca Amonestación	1	5	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>74</b>	<b>171</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

La Superservicios recibió 310 solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo en el 2020, de las cuales ha dado trámite a 32, siendo 26 archivadas y 6 improcedentes. Los 278 restantes se encuentran en gestión, en etapa preliminar. La anterior información se presenta en detalle mensual en la siguiente tabla:

*Tabla 24 - Silencios administrativos positivos recibidos en el 2020 en la Superservicios*

SAP recibidos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>En gestión</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>278</b>
<b>Tramitado</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>			<b>1</b>			<b>32</b>
Archivar	6	3		3	2	6	5			1			26
Improcedente			1		2	3							6
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>310</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

En el primer semestre de 2021, se han recibido 87 solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo, las cuales todas se encuentran en etapa preliminar.

*Tabla 25 - Silencios administrativos positivos recibidos en el periodo enero a junio de 2021 en la Superservicios*

SAP recibidos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>En gestión</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>87</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Debido que existen silencios administrativos positivos radicados con anterioridad a enero de 2020, lo siguiente que se muestra corresponde a las actuaciones realizadas en la entidad por silencio administrativo positivo de enero de 2020 a junio 30 de 2021, en donde se puede evidenciar las diferencias que se presentan respecto a lo informado por EPM.

Es importante señalar, que no se han impuesto multas en los SAP atendidos por la SSPD. A continuación, se presentan las actuaciones adelantadas por SAP por parte de la entidad:

Tabla 26 - Actuaciones adelantadas de las investigaciones finalizadas en 2020 y enero y junio 2021

SAP	Cantidad	Porcentaje
Amonestación	10	36%
Archivo	18	64%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo y aplicativo sancionados / Elaboración propia

Las diferencias entre las cifras aportadas por EPM y las que reposan en la SSPD, podrían estar asociadas al impulso procesal de las actuaciones administrativas considerando que no todas deben haberse comunicado o notificado (según corresponda) al prestador.

### 1.1.1.13. Peticiones, Quejas y Reclamos PQR's

Las peticiones, quejas y reclamaciones PQR's del año 2020 y en el periodo de enero a junio de 2021 informadas por EPM corresponden a:

Tabla 27 - PQR's 2020 - Causa consumos con proceso de análisis previo

Tipo Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Reclamo</b>	<b>939</b>	<b>1.646</b>	<b>2.048</b>	<b>2.539</b>	<b>3.359</b>	<b>5.185</b>	<b>5.256</b>	<b>4.794</b>	<b>5.188</b>	<b>4.563</b>	<b>3.622</b>	<b>3.272</b>	<b>42.411</b>
Aguas	693	1.163	1.387	1.614	1.929	3.070	2.930	2.741	3.065	2.672	2.137	1.859	<b>25.260</b>
Energía	166	380	489	673	1.011	1.344	1.500	1.388	1.435	1.295	1.049	1.010	<b>11.740</b>
Gas	80	103	172	252	419	771	826	665	688	596	436	403	<b>5.411</b>
<b>Recurso</b>	<b>182</b>	<b>342</b>	<b>398</b>	<b>370</b>	<b>354</b>	<b>489</b>	<b>654</b>	<b>681</b>	<b>743</b>	<b>763</b>	<b>715</b>	<b>605</b>	<b>6.296</b>
Aguas	135	255	289	254	202	281	375	400	427	457	450	383	<b>3.908</b>
Energía	29	66	93	93	115	147	199	213	229	223	182	157	<b>1.746</b>
Gas	18	21	16	23	37	61	80	68	87	83	83	65	<b>642</b>
<b>Total</b>	<b>1.121</b>	<b>1.988</b>	<b>2.446</b>	<b>2.909</b>	<b>3.713</b>	<b>5.674</b>	<b>5.910</b>	<b>5.475</b>	<b>5.931</b>	<b>5.326</b>	<b>4.337</b>	<b>3.877</b>	<b>48.707</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

De la información remitida por Empresas Públicas de Medellín EPM, se visualiza que, a 31 de diciembre de 2020, la mayor cantidad de PQR's están relacionadas con el servicio de acueducto con el 59,8%, energía con el 27,7% y gas con el 12,4%, siendo el mes de septiembre con el mayor porcentaje.

Tabla 28 - PQR's 2020 - Tramitadas, pendientes por resolver y Pendientes de Recursos

PQR'S 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Aguas</b>	<b>828</b>	<b>1.418</b>	<b>1.676</b>	<b>1.868</b>	<b>2.131</b>	<b>3.351</b>	<b>3.305</b>	<b>3.141</b>	<b>3.492</b>	<b>3.129</b>	<b>2.587</b>	<b>2.242</b>	<b>29.168</b>
<b>Reclamo</b>	<b>693</b>	<b>1.163</b>	<b>1.387</b>	<b>1.614</b>	<b>1.929</b>	<b>3.070</b>	<b>2.930</b>	<b>2.741</b>	<b>3.065</b>	<b>2.672</b>	<b>2.137</b>	<b>1.859</b>	<b>25.260</b>
Abierto	91	82	130	234	312	501	394	395	266	252	153	185	2.995
Cerrado	336	733	876	1.007	1.184	2.024	1.937	1.843	2.241	1.806	1.433	1.202	16.622
Con tareas finalizadas	130	148	106	100	96	161	161	192	178	211	174	174	1.831
Con tareas pendientes	34	25	30	46	34	17	54	58	35	43	41	34	451
Pendiente Notificación	26	41	85	34	87	103	92	25		93	51	51	688
Pendiente Recurso	76	134	160	193	216	264	292	228	345	267	285	213	2.673

PQR'S 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
<b>Recurso</b>	<b>135</b>	<b>255</b>	<b>289</b>	<b>254</b>	<b>202</b>	<b>281</b>	<b>375</b>	<b>400</b>	<b>427</b>	<b>457</b>	<b>450</b>	<b>383</b>	<b>3.908</b>
Abierto	38	46	51	78	35	73	88	62	86	94	93	94	838
Cerrado	27	60	75	48	46	73	136	132	167	173	151	107	1.195
Con tareas finalizadas	2	8	7	1	1	5	4	5	1	2	7		43
Con tareas pendientes	1	5		2		3	1	2	2		1		17
Pendiente envío SSPD	20	74	59	44	27	58	40	97	62	41	78	73	673
Pendiente Fallo SSPD	23	46	69	61	69	46	93	95	109	112	107	95	925
Pendiente Notificación	24	16	28	20	24	23	13	7		35	13	14	217
<b>Energía</b>	<b>195</b>	<b>446</b>	<b>582</b>	<b>766</b>	<b>1.126</b>	<b>1.491</b>	<b>1.699</b>	<b>1.601</b>	<b>1.664</b>	<b>1.518</b>	<b>1.231</b>	<b>1.167</b>	<b>13.486</b>
<b>Reclamo</b>	<b>166</b>	<b>380</b>	<b>489</b>	<b>673</b>	<b>1.011</b>	<b>1.344</b>	<b>1.500</b>	<b>1.388</b>	<b>1.435</b>	<b>1.295</b>	<b>1.049</b>	<b>1.010</b>	<b>11.740</b>
Abierto	16	27	35	158	137	238	219	181	134	156	80	136	1.517
Cerrado	74	212	307	257	591	830	942	938	1.050	860	718	624	7.403
Con tareas finalizadas	26	57	43	62	59	78	103	83	106	108	59	64	848
Con tareas pendientes	12	11	10	32	22	7	24	15	8	13	7	17	178
Pendiente Notificación	12	20	54	40	57	80	67	19		44	50	37	480
Pendiente Recurso	26	53	40	124	145	111	145	152	137	114	135	132	1.314
<b>Recurso</b>	<b>29</b>	<b>66</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>115</b>	<b>147</b>	<b>199</b>	<b>213</b>	<b>229</b>	<b>223</b>	<b>182</b>	<b>157</b>	<b>1.746</b>
Abierto	4	11	13	36	34	38	44	30	49	39	42	23	363
Cerrado	2	21	29	22	25	43	44	67	86	78	62	44	523
Con tareas finalizadas	2		2		1	1	7	2	1	6	8	1	31
Con tareas pendientes	1	3		2			14	4	5			1	30
Pendiente envío SSPD	5	18	6	7	9	21	15	28	22	16	12	18	177
Pendiente Fallo SSPD	10	9	39	23	42	22	65	77	65	69	48	64	533
Pendiente Notificación	5	4	4	3	4	22	10	5	1	15	10	6	89
<b>Gas</b>	<b>98</b>	<b>124</b>	<b>188</b>	<b>275</b>	<b>456</b>	<b>832</b>	<b>906</b>	<b>733</b>	<b>775</b>	<b>679</b>	<b>519</b>	<b>468</b>	<b>6.053</b>
<b>Reclamo</b>	<b>80</b>	<b>103</b>	<b>172</b>	<b>252</b>	<b>419</b>	<b>771</b>	<b>826</b>	<b>665</b>	<b>688</b>	<b>596</b>	<b>436</b>	<b>403</b>	<b>5.411</b>
Abierto	7	4	24	41	87	133	134	109	69	48	34	46	736
Cerrado	31	63	99	112	217	443	570	480	502	389	296	267	3.469
Con tareas finalizadas	19	14	7	14	21	40	31	36	44	51	30	29	336
Con tareas pendientes	2	3		11	7	9	3	4	15	6	3	5	68
Pendiente Notificación	5	5	14	4	12	35	27	9		35	12	12	170
Pendiente Recurso	16	14	28	70	75	111	61	27	58	67	61	44	632
<b>Recurso</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>61</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>87</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>65</b>	<b>642</b>
Abierto	15	2	1	13	12	13	13	24	15	12	18	23	161
Cerrado		9	2	2	7	12	26	19	36	32	39	23	207
Con tareas finalizadas			1	1	1		2	1	1	1			8
Con tareas pendientes							1	1	1	1			4
Pendiente envío SSPD		1	1	2	3	16	4	4	7	7	6	1	52
Pendiente Fallo SSPD		8	9	4	12	12	34	19	27	23	18	17	183
Pendiente Notificación	3	1	2	1	2	8				7	2	1	27
<b>Total</b>	<b>1.121</b>	<b>1.988</b>	<b>2.446</b>	<b>2.909</b>	<b>3.713</b>	<b>5.674</b>	<b>5.910</b>	<b>5.475</b>	<b>5.931</b>	<b>5.326</b>	<b>4.337</b>	<b>3.877</b>	<b>48.707</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

De la anterior información, se visualiza que, a 31 de diciembre de 2020, el 13.6% de las PQR's del total (48.707), estaban en estado "abierto", entendiéndose que corresponden a PQR's por tramitar.

Igualmente se observa que el 25,1% de los recursos corresponden a Gas, sin identificarse la causal, seguida del 21,4% de recursos en el servicio de Acueducto.

En el periodo enero a junio de 2021, EPM informó las siguientes estadísticas:

*Tabla 29 - PQR's 2021 - Causa consumos con proceso de análisis previo*

Tipo Servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>Reclamo</b>	<b>3.413</b>	<b>4.191</b>	<b>3.724</b>	<b>3.829</b>	<b>4.297</b>	<b>4.092</b>	<b>23.546</b>
Aguas	1.764	2.194	2.067	2.278	2.517	2.422	<b>13.242</b>
Energía	1.189	1.515	1.241	1.153	1.348	1.229	<b>7.675</b>
Gas	460	482	416	398	432	441	<b>2.629</b>
<b>Recurso</b>	<b>515</b>	<b>644</b>	<b>723</b>	<b>658</b>	<b>818</b>	<b>760</b>	<b>4.118</b>
Aguas	281	326	407	436	601	528	<b>2.579</b>
Energía	168	229	240	154	155	177	<b>1.123</b>
Gas	66	89	76	68	62	55	<b>416</b>
<b>Total general</b>	<b>3.928</b>	<b>4.835</b>	<b>4.447</b>	<b>4.487</b>	<b>5.115</b>	<b>4.852</b>	<b>27.664</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

A junio 30 de 2021, el comportamiento de las PQR's presentó un comportamiento similar al de la vigencia 2020, correspondiente a 57,2% para acueducto, 31,8% para energía y 11,01% para gas, representando el mes de mayo un porcentaje mayor.

*Tabla 30 - PQR's 2021 - Tramitadas, pendientes por resolver y Pendientes de Recursos*

PQR'S 2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
<b>Aguas</b>	<b>2.045</b>	<b>2.520</b>	<b>2.474</b>	<b>2.714</b>	<b>3.118</b>	<b>2.950</b>	<b>15.821</b>
<b>Reclamo</b>	<b>1.764</b>	<b>2.194</b>	<b>2.067</b>	<b>2.278</b>	<b>2.517</b>	<b>2.422</b>	<b>13.242</b>
Abierto	148	157	233	264	189	160	1.151
Cerrado	1.115	1.459	1.359	1.376	1.756	1.693	8.758
Con tareas finalizadas	180	159	213	196	190	227	1.165
Con tareas pendientes	51	58	21	52	35	47	264
Pendiente Notificación	49	113	35	119	84	63	463
Pendiente Recurso	221	248	206	271	263	232	1.441
<b>Recurso</b>	<b>281</b>	<b>326</b>	<b>407</b>	<b>436</b>	<b>601</b>	<b>528</b>	<b>2.579</b>
Abierto	19	67	105	102	114	101	508
Cerrado	87	102	96	107	179	153	724
Con tareas finalizadas			3	1	5	5	14
Con tareas pendientes	1		2	3		7	13
Pendiente envío SSPD	16	13	57	29	58	25	198
Pendiente Fallo SSPD	146	115	129	171	226	211	998
Pendiente Notificación	12	29	15	23	19	26	124
<b>Energía</b>	<b>1.357</b>	<b>1.744</b>	<b>1.481</b>	<b>1.307</b>	<b>1.503</b>	<b>1.406</b>	<b>8.798</b>
<b>Reclamo</b>	<b>1.189</b>	<b>1.515</b>	<b>1.241</b>	<b>1.153</b>	<b>1.348</b>	<b>1.229</b>	<b>7.675</b>

PQR'S 2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Abierto	84	53	96	89	69	59	450
Cerrado	769	1.063	826	705	922	785	5.070
Con tareas finalizadas	84	86	109	84	89	117	569
Con tareas pendientes	8	24	6	42	33	23	136
Pendiente Notificación	57	101	69	93	58	86	464
Pendiente Recurso	187	188	135	140	177	159	986
<b>Recurso</b>	<b>168</b>	<b>229</b>	<b>240</b>	<b>154</b>	<b>155</b>	<b>177</b>	<b>1.123</b>
Abierto	24	41	47	18	26	28	184
Cerrado	47	71	61	45	54	51	329
Con tareas finalizadas	2	6	2	1	3	4	18
Con tareas pendientes		2				1	3
Pendiente envío SSPD	5	7	14	13	3	10	52
Pendiente Fallo SSPD	83	90	113	70	62	74	492
Pendiente Notificación	7	12	3	7	7	9	45
<b>Gas</b>	<b>526</b>	<b>571</b>	<b>492</b>	<b>466</b>	<b>494</b>	<b>496</b>	<b>3.045</b>
<b>Reclamo</b>	<b>460</b>	<b>482</b>	<b>416</b>	<b>398</b>	<b>432</b>	<b>441</b>	<b>2.629</b>
Abierto	28	41	17	44	41	12	183
Cerrado	287	352	305	275	288	295	1.802
Con tareas finalizadas	61	29	33	30	28	40	221
Con tareas pendientes	12	5	1	3	8	8	37
Pendiente Notificación	8	16	20	17	30	47	138
Pendiente Recurso	64	39	40	29	37	39	248
<b>Recurso</b>	<b>66</b>	<b>89</b>	<b>76</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>55</b>	<b>416</b>
Abierto	5	11	18	7	4	18	63
Cerrado	29	23	20	19	23	5	119
Con tareas finalizadas			4	2			6
Pendiente envío SSPD	1	2	1	6		4	14
Pendiente Fallo SSPD	30	42	32	32	30	21	187
Pendiente Notificación	1	11	1	2	5	7	27
<b>Total</b>	<b>3.928</b>	<b>4.835</b>	<b>4.447</b>	<b>4.487</b>	<b>5.115</b>	<b>4.852</b>	<b>27.664</b>

Fuente: información suministrada por el prestador agosto 2021

De lo anterior se puede concluir que las PQR's asociadas a la inconformidad de los usuarios por el consumo en comparación con las vigencias 2020 y 2021 han aumentado significativamente, en particular, en el servicio de acueducto teniendo en cuenta la variación relativa en cada mes:

Tabla 31 PQR's 2020 - 2021 - Tramitadas, pendientes por resolver y Pendientes de Recursos

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Promedio
Variación relativa 2020-2021	250,4%	143,2%	81,8%	54,2%	37,8%	-14,5%	<b>92,2%</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en los datos estadísticos relacionados con la empresa Empresas Públicas De Medellín E.S.P., a pesar del incremento en PQR's que ha tenido la prestadora, el 70% de los fallos que emite la Dirección Territorial Occidente, son confirmando la decisión empresarial, observando que la empresa viene implementando acciones de mejora a los procedimientos relacionados con los usuarios en los servicios que presta.

En relación a las PQR's por causal, se observan las siguientes estadísticas:

Tabla 32 PQR's 2020 y enero y junio 2021 – PQR's por causal

CAUSAL	2020	2021	Total general
<b>Facturación</b>	<b>9.611</b>	<b>3.492</b>	<b>13.103</b>
Clase de uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	8	3	11
Cobro de acuerdo de pago o financiación		2	2
Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora		12	12
Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	64	22	86
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	14	4	18
Cobro de otros bienes o servicios en la factura		30	30
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	245	69	314
Cobro de revisiones	15	4	19
Cobro desconocido		37	37
Cobro múltiple y/o acumulado	46	8	54
Cobro por número de unidades independientes		1	1
Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	3	2	5
Cobro por Recuperación de consumos	444	481	925
Cobro por servicios no prestados	36	18	54
Cobros inoportunos	73	49	122
Cobros por conexión		3	3
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	43	17	60
Cobros por promedio	170	72	242
Datos generales incorrectos	9	5	14
Descuento por predio desocupado	4	1	5
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	7	6	13
Estrato incorrecto	74	27	101
Inconformidad con el Aforo	3	3	6
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	69	40	109
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	7.574	2.436	10.010
Inconformidad por desviación significativa	582	75	657
Inconformidad por la normalización del servicio	5	4	9
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	2		2

Lectura incorrecta	2	2	
Negación de la solicitud de suspensión	1	1	
Servicios no vigilados por la SSPD	1	1	
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	25	23	48
Subsidios y contribuciones	42	6	48
Suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	31	9	40
Tarifa incorrecta	23	19	42
<b>Prestación</b>	<b>651</b>	<b>330</b>	<b>981</b>
Afectación Ambiental	6	3	9
Cambio de medidor o equipo de medida		1	1
Estado de la Infraestructura	54	43	97
Fallas en la conexión del servicio	27	9	36
Frecuencias adicionales de recolección	1	1	2
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado.		1	1
Interrupciones en la prestación del servicio	49	27	76
Negativa de prestación de un servicio especial	1	2	3
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	31	6	37
No conexión del servicio	229	131	360
Oportunidad de las revisiones		2	2
Quejas Administrativas	178	66	244
Servicios no vigilados por la SSPD		3	3
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	50	27	77
Terminación del contrato	8	3	11
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	17	5	22
<b>Sin clasificar</b>	<b>385</b>	<b>206</b>	<b>591</b>
<b>Total general</b>	<b>10.647</b>	<b>4.028</b>	<b>14.675</b>

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

De la tabla anterior, se evidencia que la causal relacionada con facturación por la que más reclaman los usuarios de los servicios públicos domiciliarios prestados por EPM es la inconformidad con la medición del consumo, representando un 73,39% del total de las reclamaciones entre 2020 y 2021. Ahora, en relación con las quejas por prestación de los servicios, la causal asociada a la no conexión del servicio es la más representativa, con un 36,7%.

## 2. HALLAZGOS:

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Liquidación para recuperación de consumos en energía , atendiendo lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información entregada por el prestador.	<b>No cumple</b> presuntamente con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Información de recursos de apelación interpuestos en subsidio del recurso de reposición y remitidos a la Superintendencia oportunamente	Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 Circulares Externas 003 y 008 de 2004 Concepto SSDP –OJ-2021-501	Estadística trámites. Información remitida por el prestador.	<b>No cumple</b> presuntamente con la remisión oportuna de los expedientes a la Superintendencia para el trámite de los recursos de apelación.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS:

- Es necesario que la empresa ajuste su procedimiento de recuperación de consumos para el servicio público de energía, en el sentido de realizar la liquidación por los medios definidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Particularmente, si va a usar el método de potencia instantánea, se debe considerar si en efecto es una forma válida de hacer aforo individual.
- La empresa debe remitir oportunamente los expedientes a la Superintendencia para el trámite de los recursos de apelación, en los términos señalados en las Circulares Externas 003 y 008 de 2004 de acuerdo también con lo señalado en el concepto SSDP –OJ-2021-501.

### 4. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR:

Identificar acciones por parte del prestador para atender el hallazgo al cual la Superservicios hará seguimiento mensual.

### 5. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

**5.1. Responsable general:** Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**5.2. Equipo de evaluación:**

Bibiana Guerrero Peñarete – Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Efigenia Suescún – Directora Territorial Occidente

Nathalia Cervera Hernández – Asesora SDPUGT

Gladys Atehortua – profesional especializado Dirección Territorial Occidente.

Martha Correa – Contratista SDPUGT