

Peticiones, quejas y reclamos Mayo de 2021

Contribuir a la **armonía de la vida**
para un **mundo mejor**



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones
56,65% ^{19.450}_{Total}

Quejas
0,59% ²⁰³_{Total}

Reclamos
2,12% ⁷²⁹_{Total}

Recursos
0,13% ⁴³_{Total}

SOMOS
0,23% ⁷⁸_{Total}

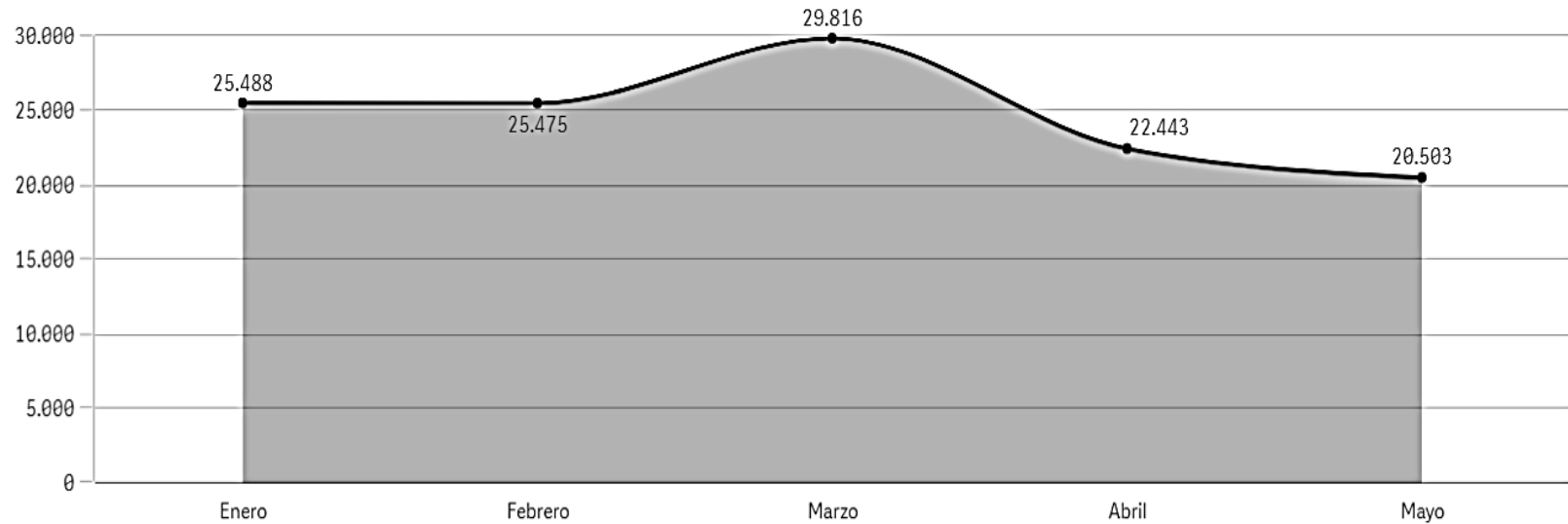
Autogestión
5.682

Total PQR
59,7% ^{20.503}_{Total}

Pedidos/Proyectos
11,38% ^{3.362}_{Total}

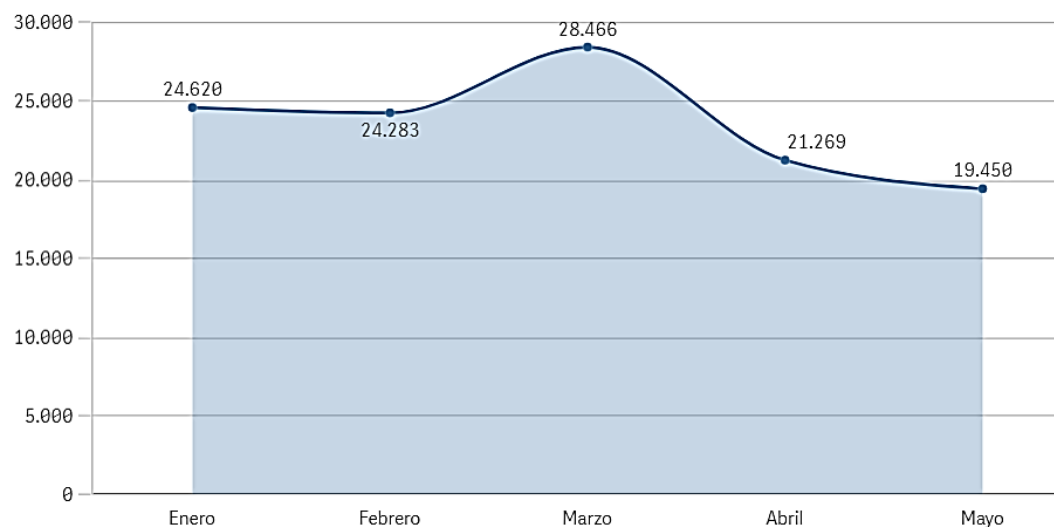
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

PETICIONES



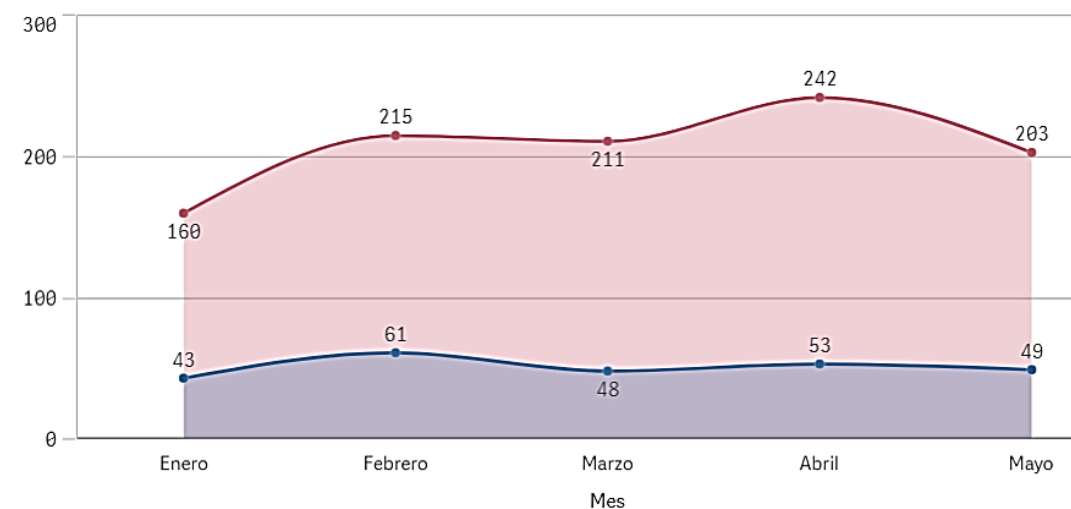
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa | Cantidad | % Part. |
|-------------------------------------|----------|---------|
| Emision De Documento Para Pago | 6743 | 34,67% |
| Informacion General | 6047 | 31,09% |
| Pago Parcial | 2263 | 11,63% |
| Separación Temporal O Pago Dirigido | 1889 | 9,71% |
| Gestionar Financiacion | 811 | 4,17% |

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|---|------------|----------------|
| Totales | 203 | 100,00% |
| Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura | 62 | 30,54% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad | 38 | 18,72% |
| Inconformidad Trabajos | 25 | 12,32% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad | 16 | 7,88% |
| Otros | 62 | 30,54% |

QUEJAS

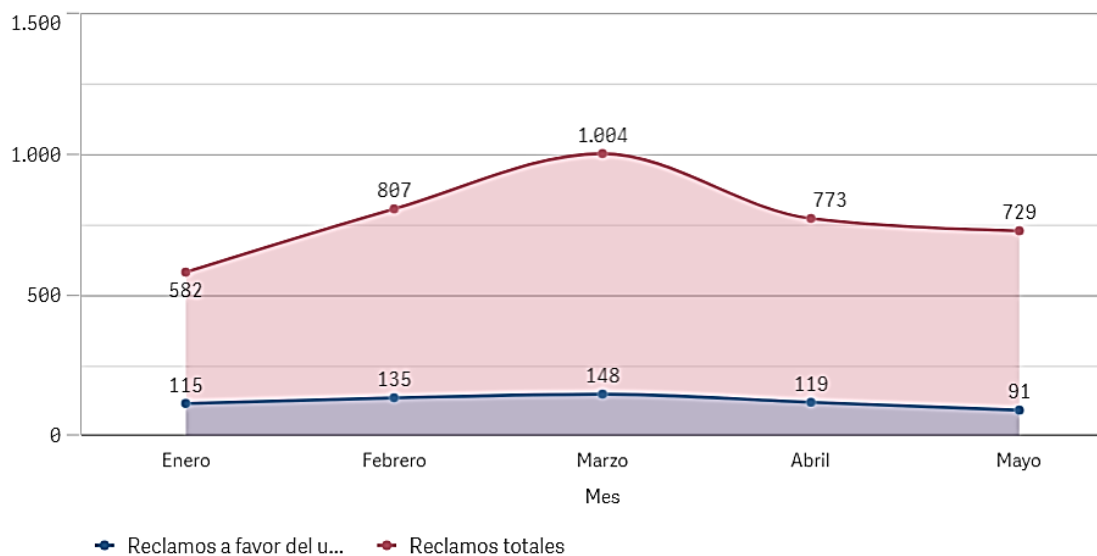


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales



Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

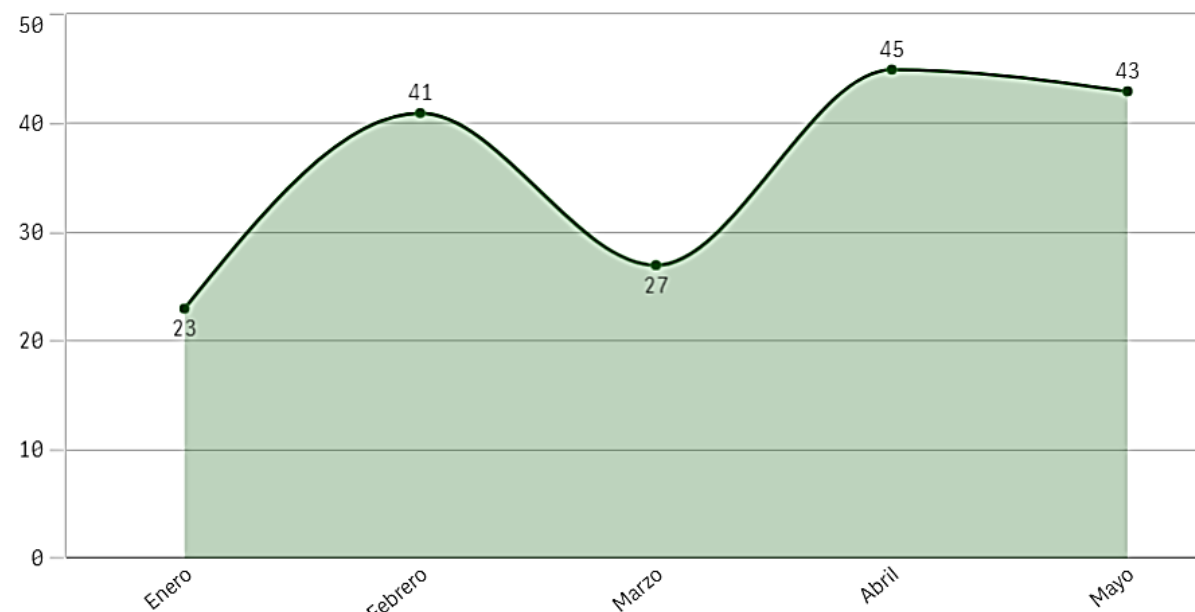
RECLAMOS



Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

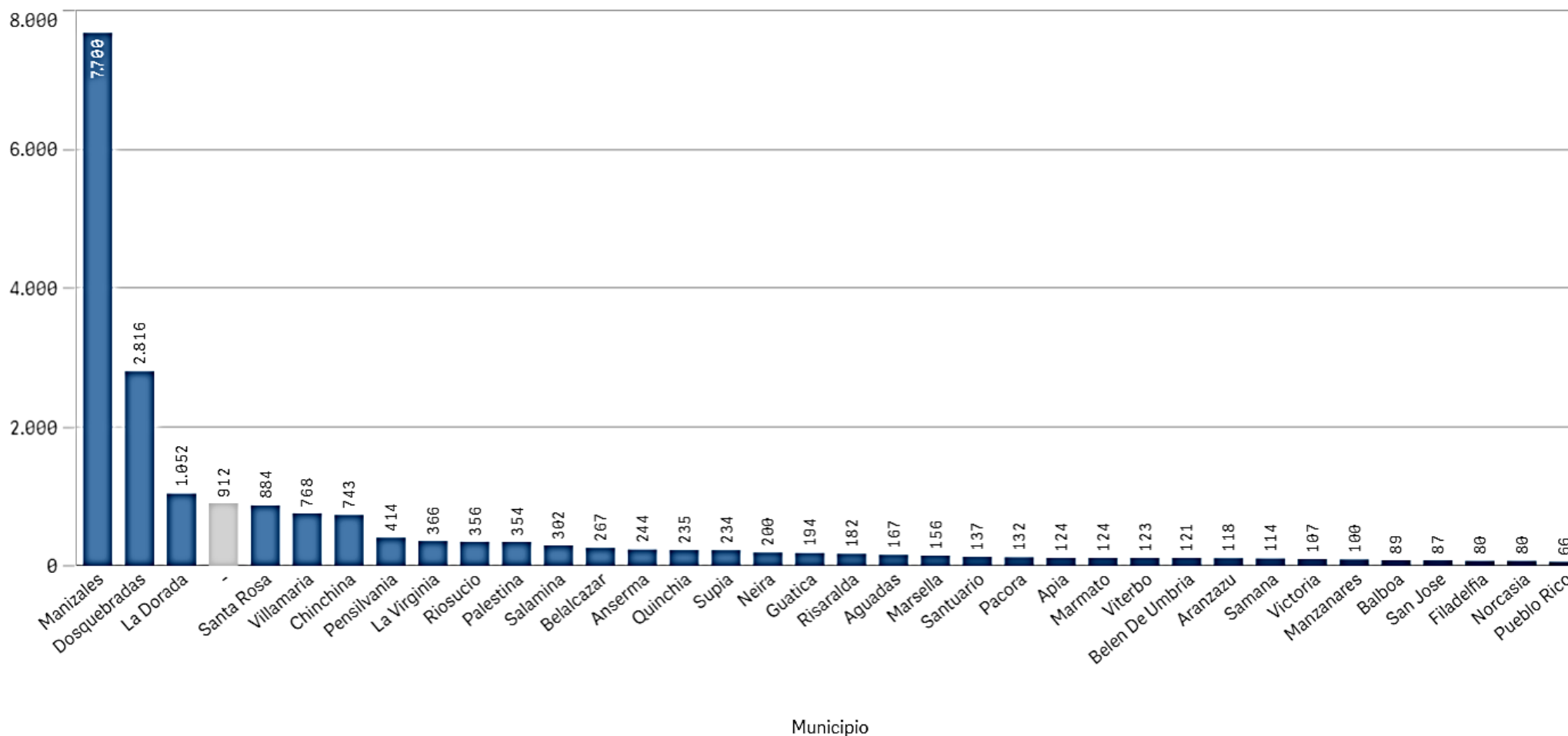
| tipo_solicitud1 | Cantid... | Total |
|--|------------|---------------|
| Totales | 729 | 100,0% |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado | 657 | 90,1% |
| Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación | 18 | 2,5% |
| Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público | 16 | 2,2% |
| Pago Sin Abono A Cuenta | 8 | 1,1% |
| Otros | 30 | 4,1% |

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



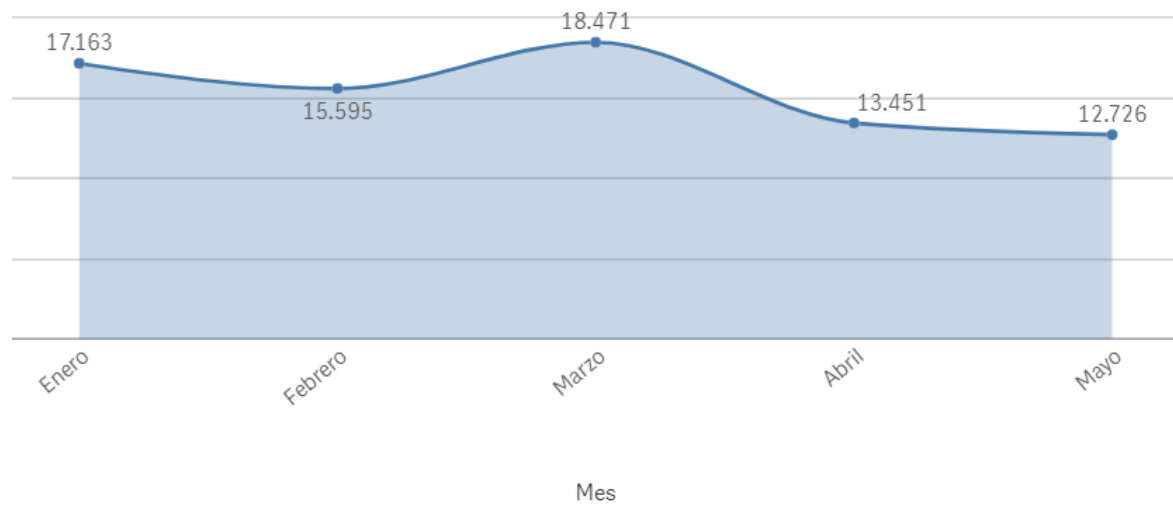
Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

PQR por municipio: 20503

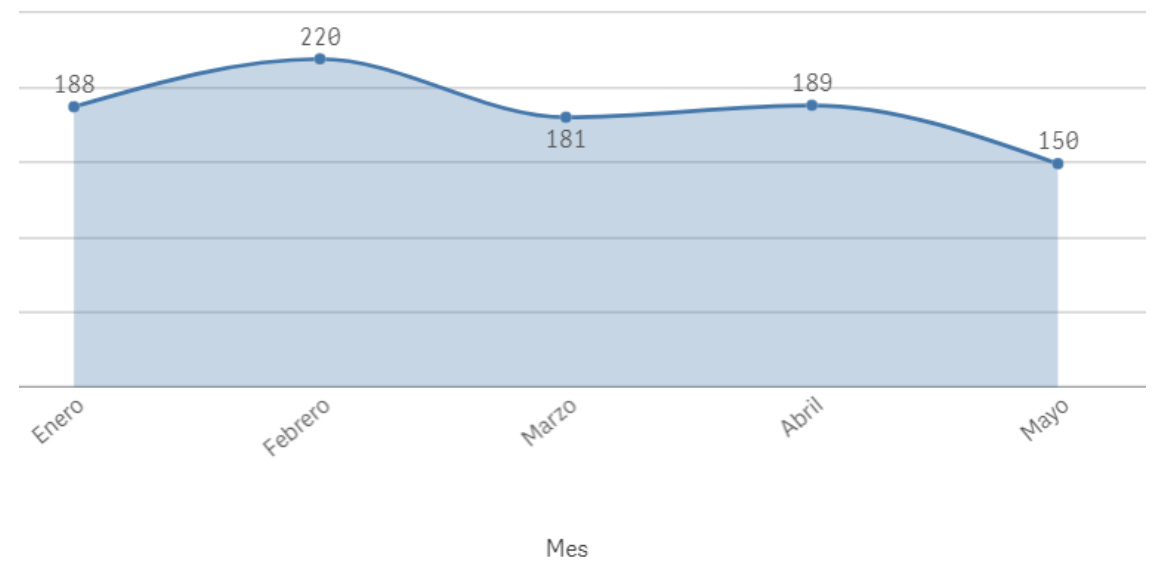


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Verbal

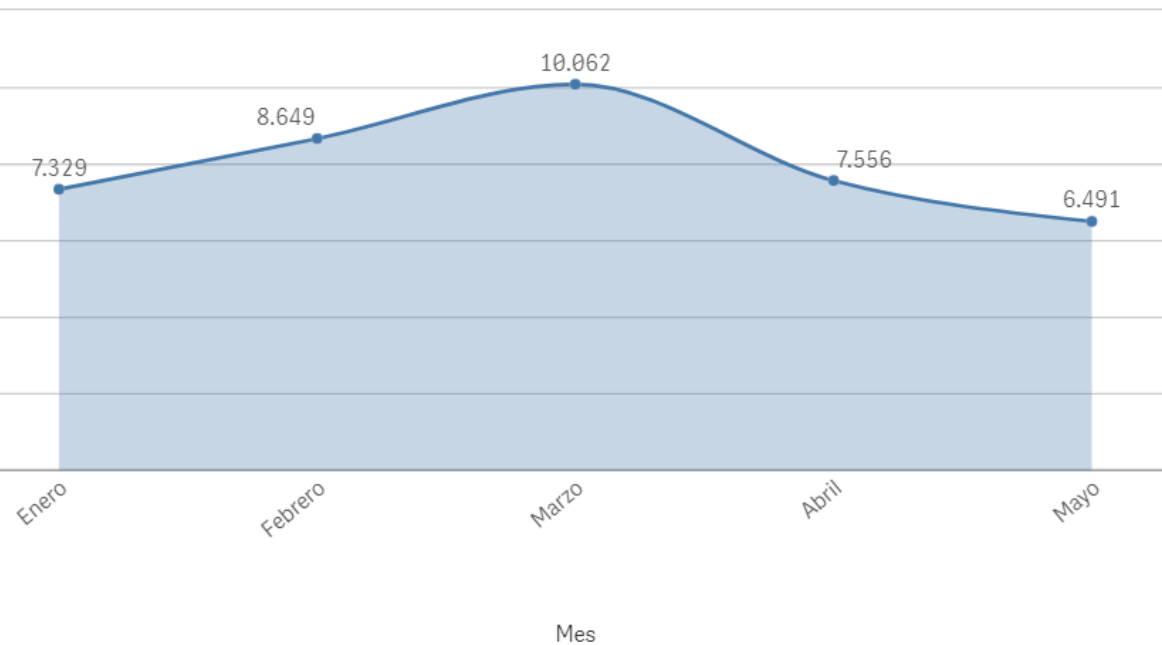


Escrito

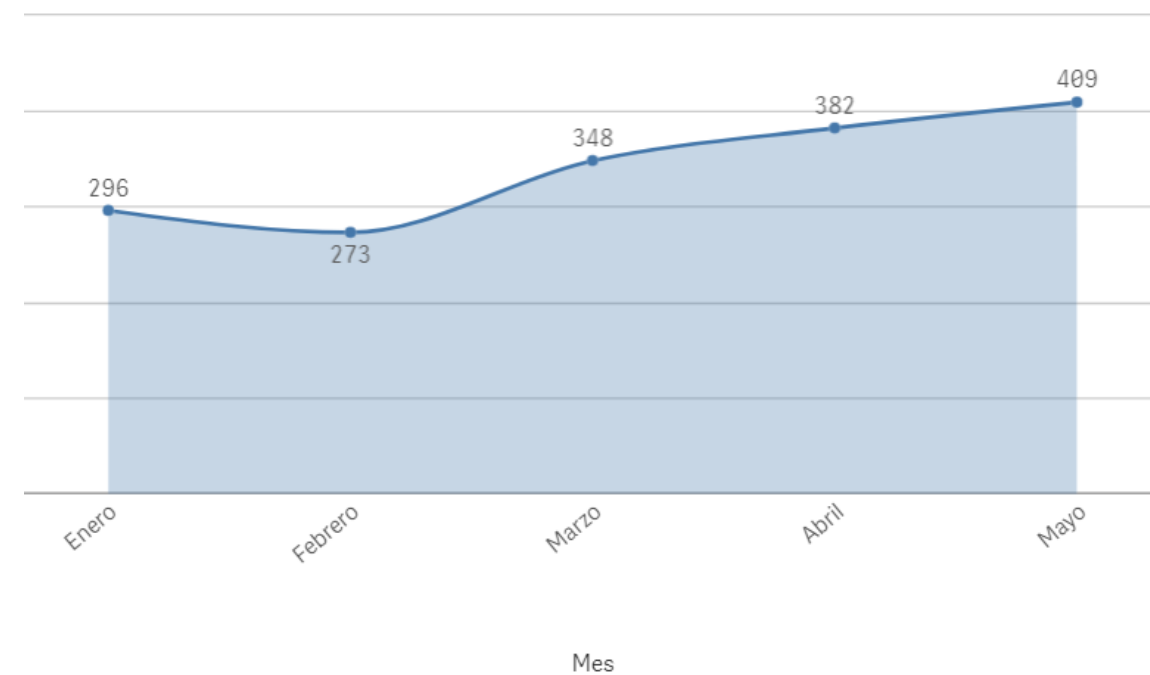


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Telefónico

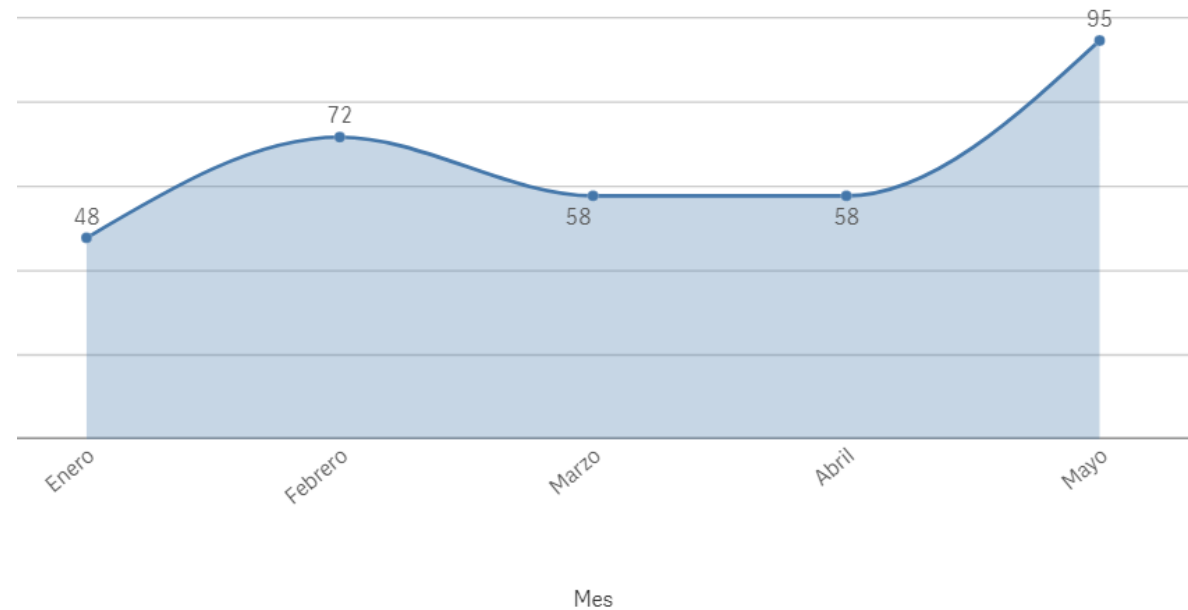


Página Web

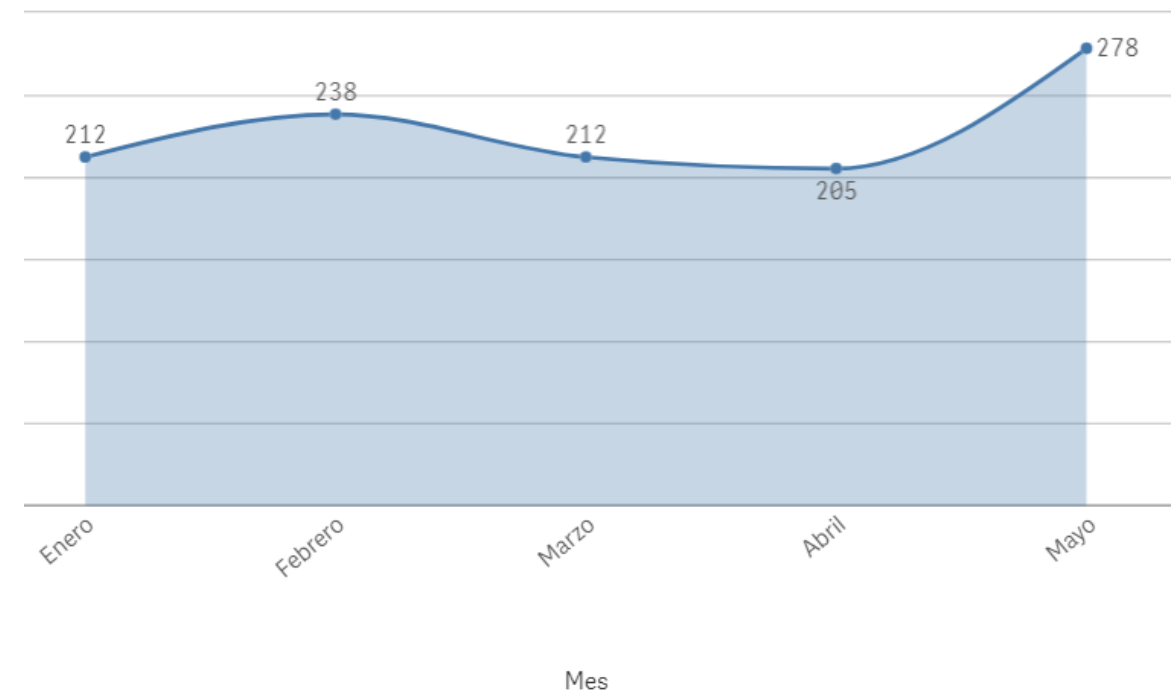


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Asesor Remoto

