

Peticiones, quejas y reclamos Abril de 2021

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



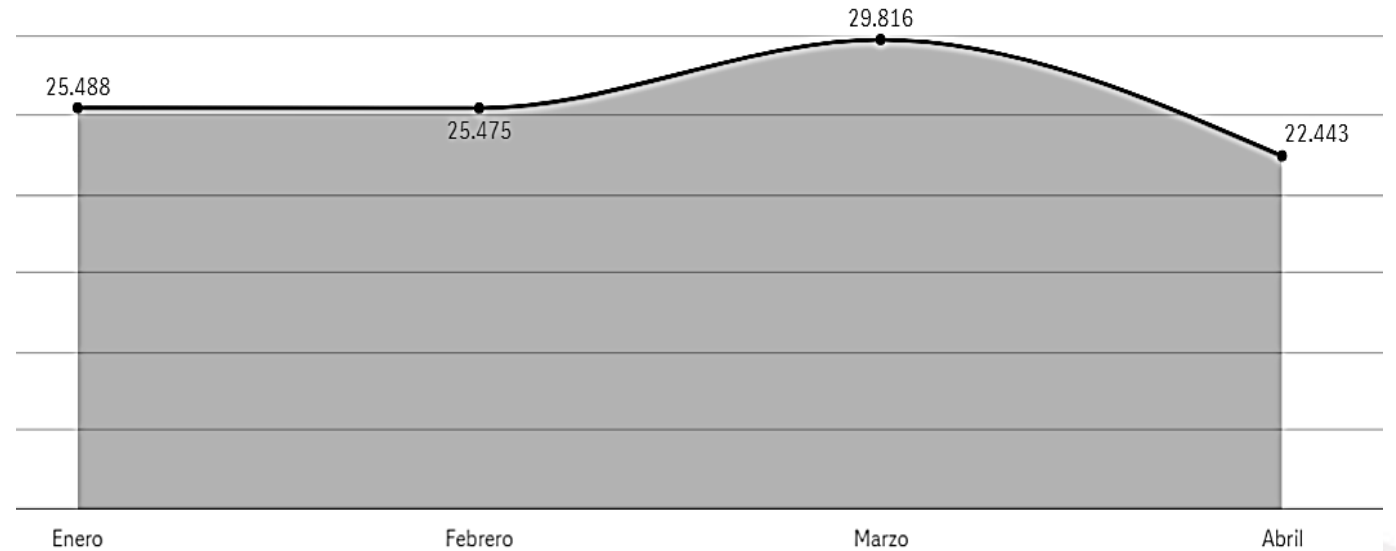
Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021



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

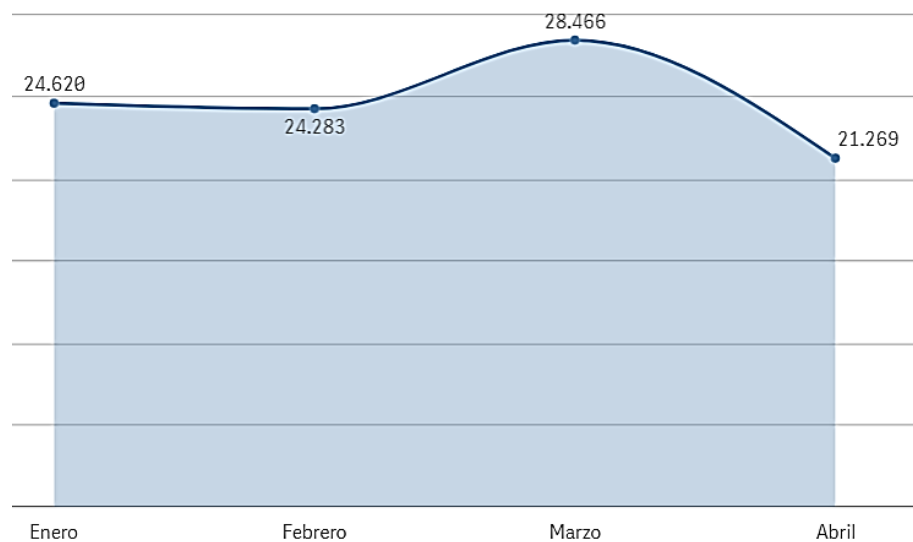
Total PQR
65,4% 22.443
Total

Tendencia PQR



Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

PETICIONES



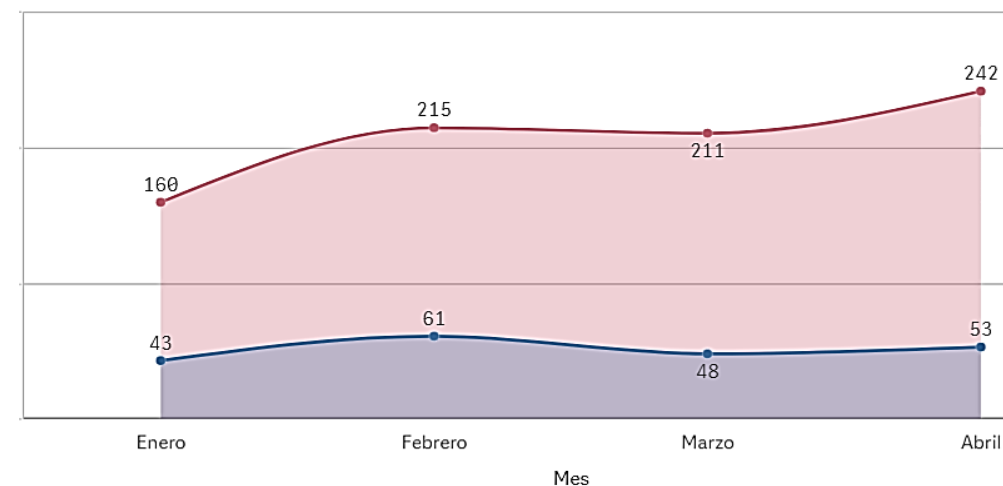
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Información General	6641	31,22%
Emisión De Documento Para Pago	6236	29,32%
Pago Parcial	2258	10,62%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1782	8,38%
Reconexión	1603	7,54%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	242	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	51	21,07%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	49	20,25%
Inconformidad Con La Información	27	11,16%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	24	9,92%
Otros	91	37,60%

QUEJAS

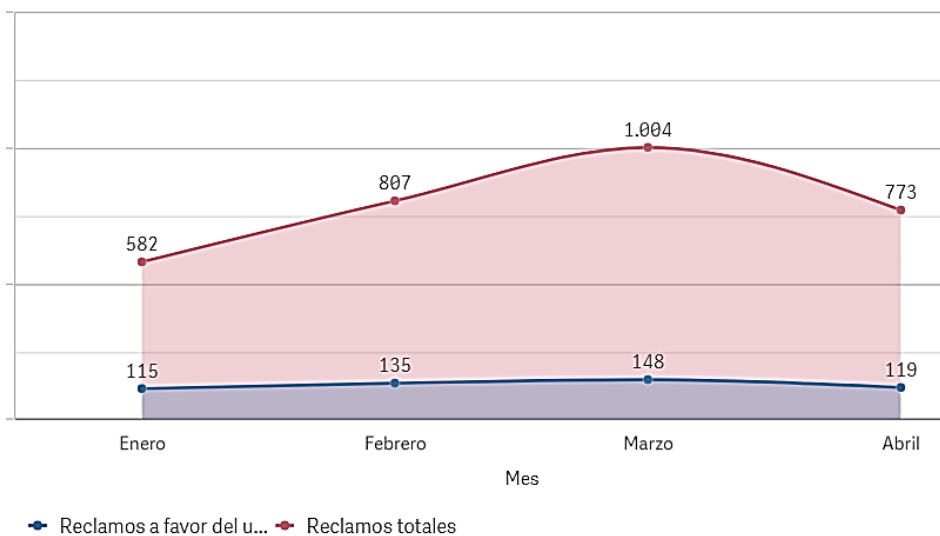


• Quejas a favor del usu... • Quejas totales

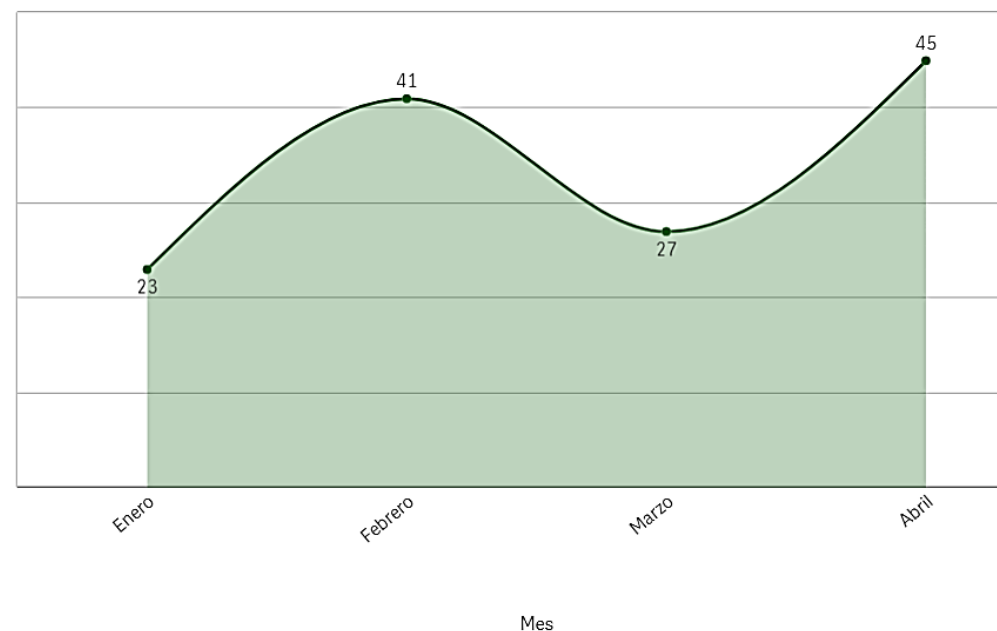


Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



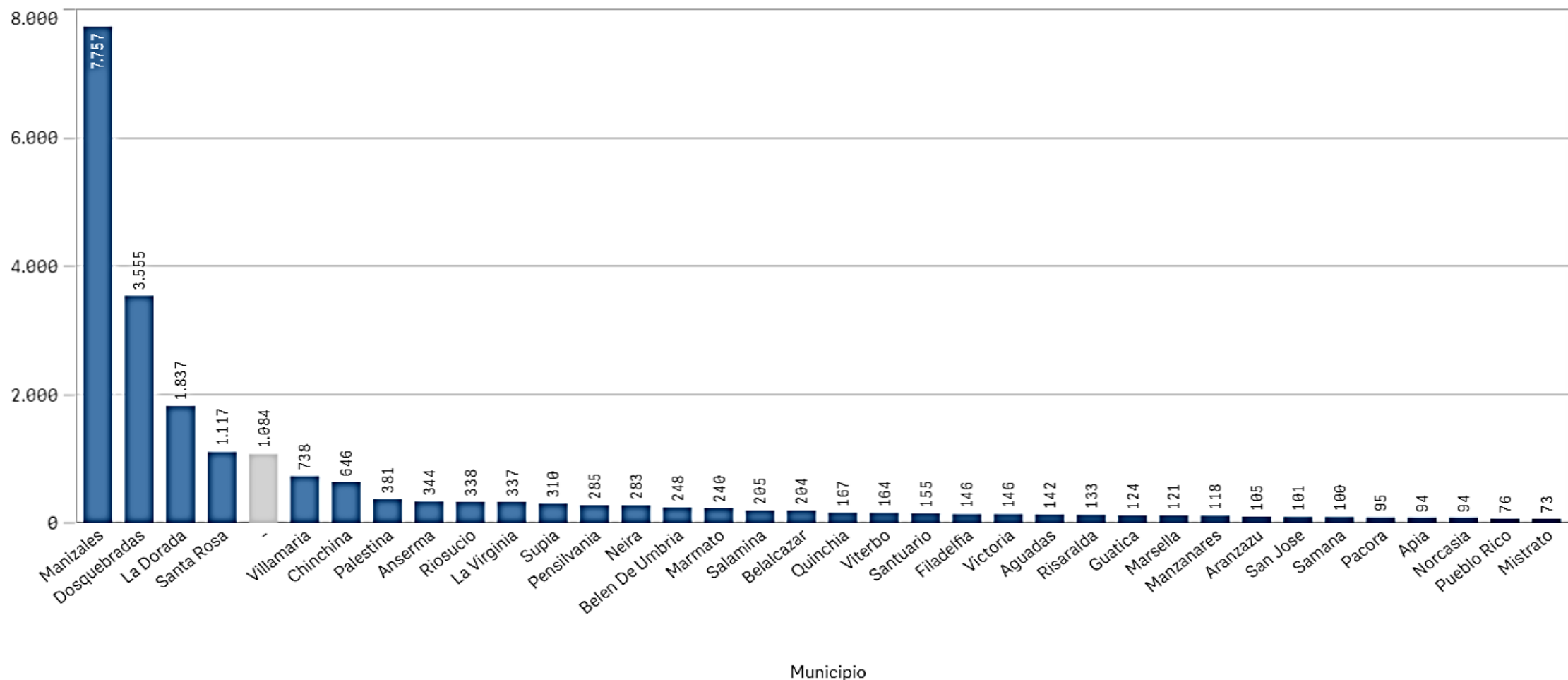
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		773	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		644	83,3%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		30	3,9%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		24	3,1%
Pago Sin Abono A Cuenta		13	1,7%
Otros		62	8,0%



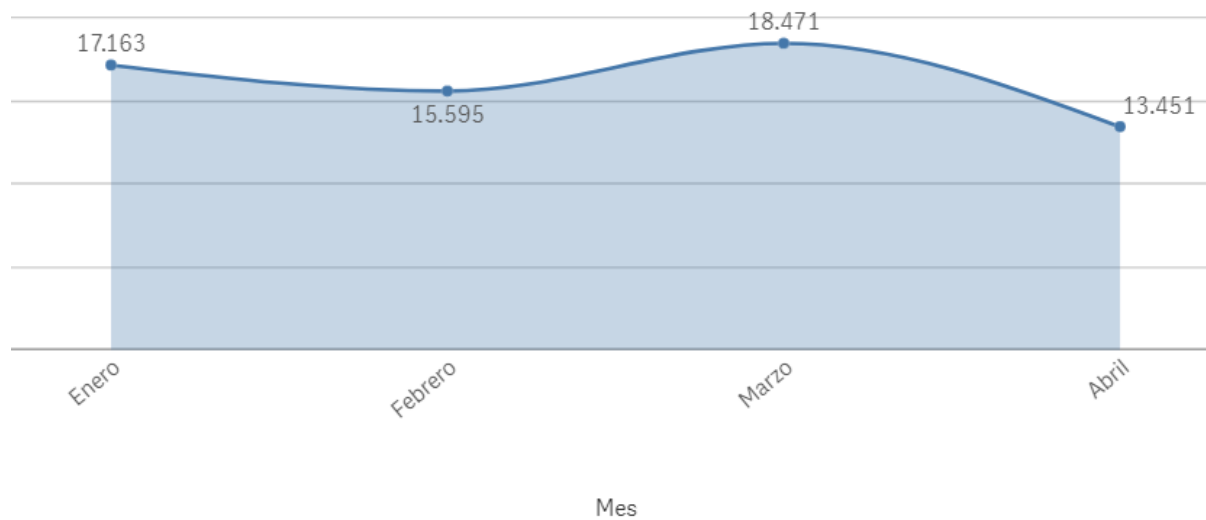
Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

PQR por municipio: 22443

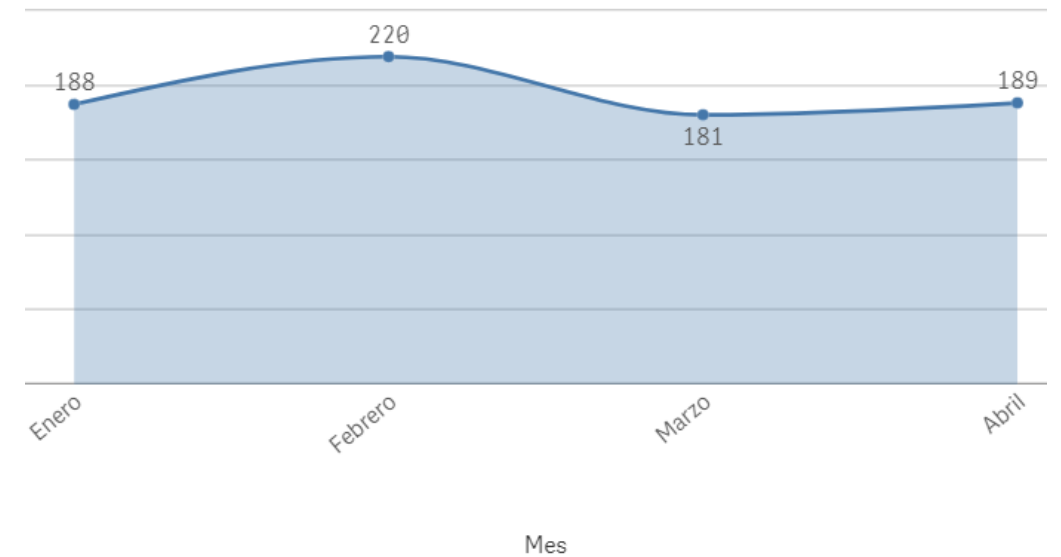


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

Verbal

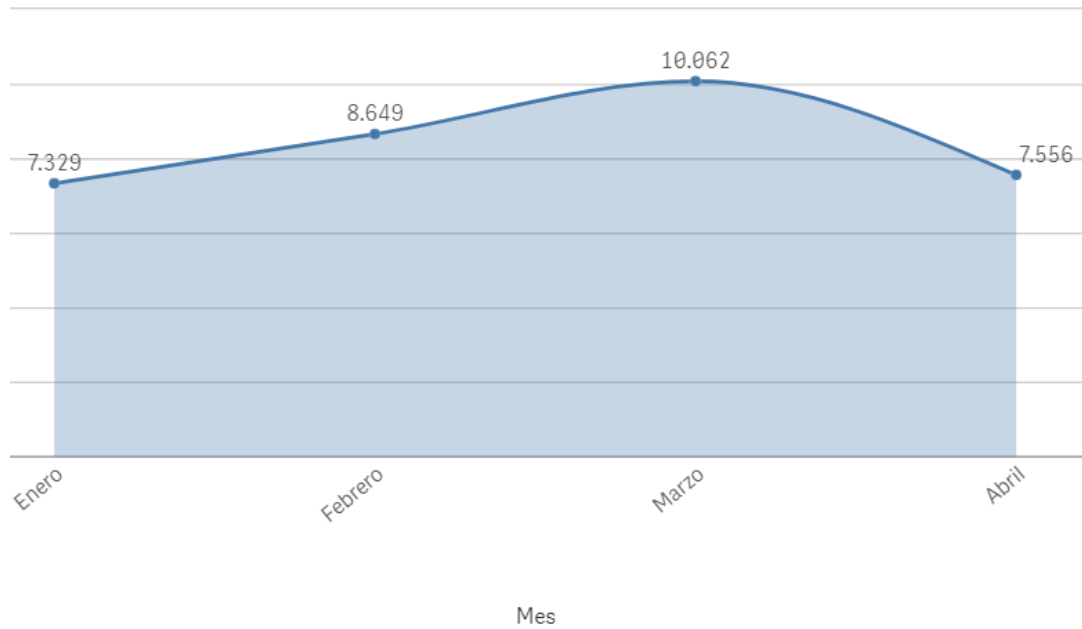


Escrito

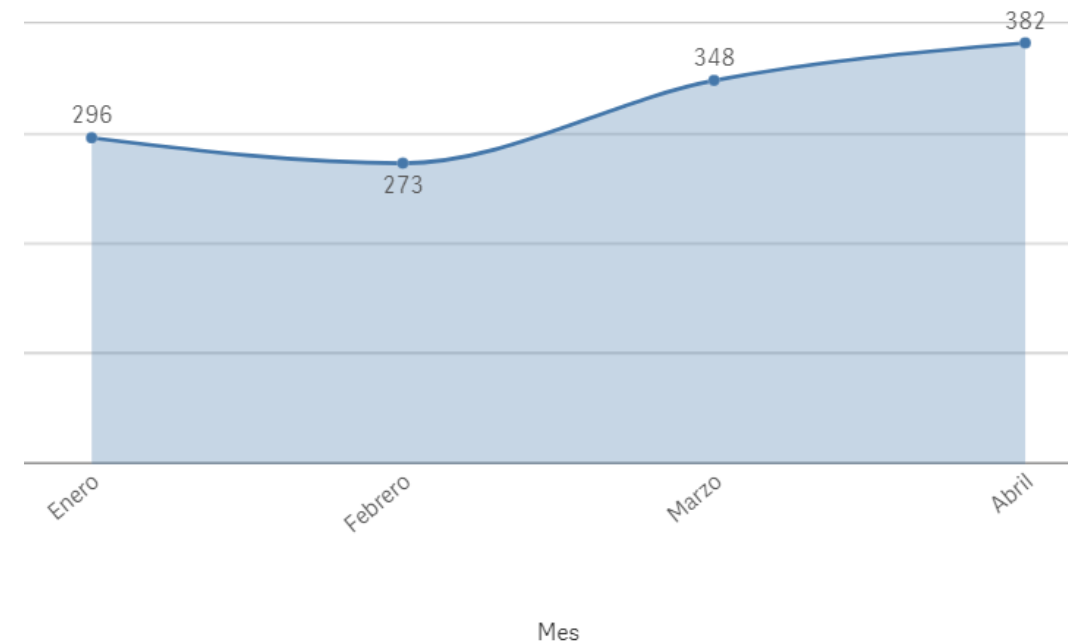


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

Telefónico

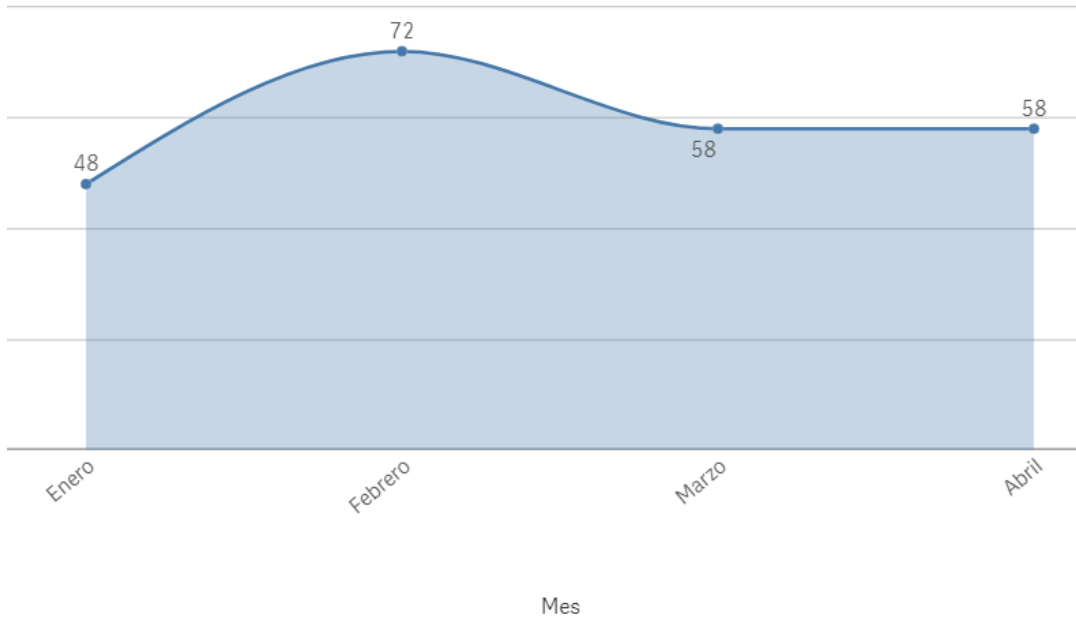


Página Web

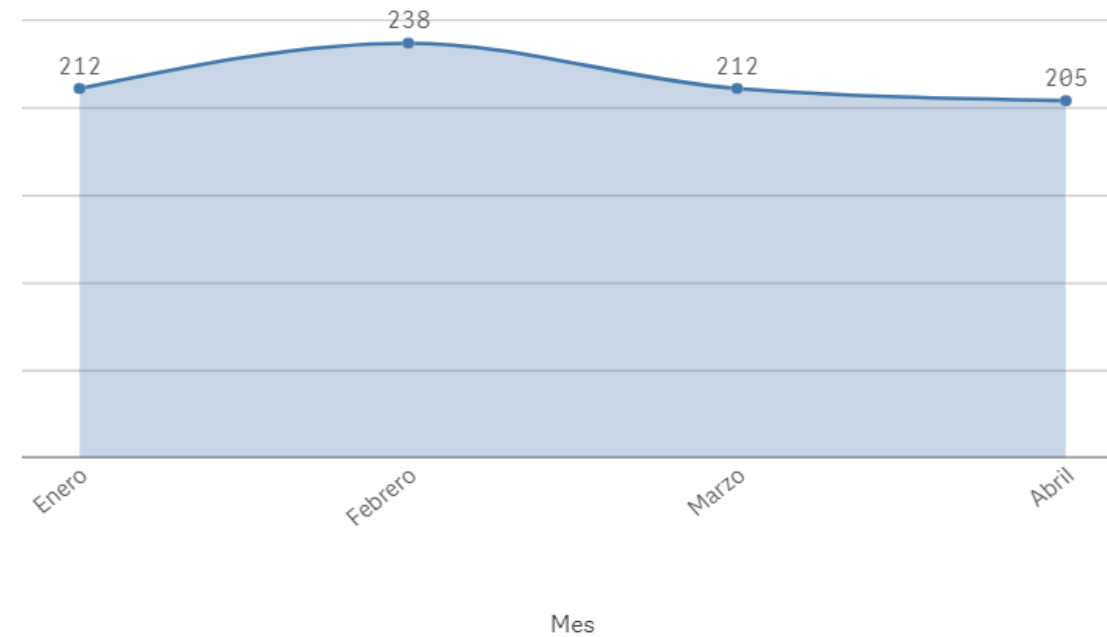


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

