

Peticiones, quejas y reclamos Marzo de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones
68,96% Total 28.466

Quejas
0,51% Total 211

Reclamos
2,43% Total 1.004

Recursos
0,07% Total 27

SOMOS
0,26% Total 108

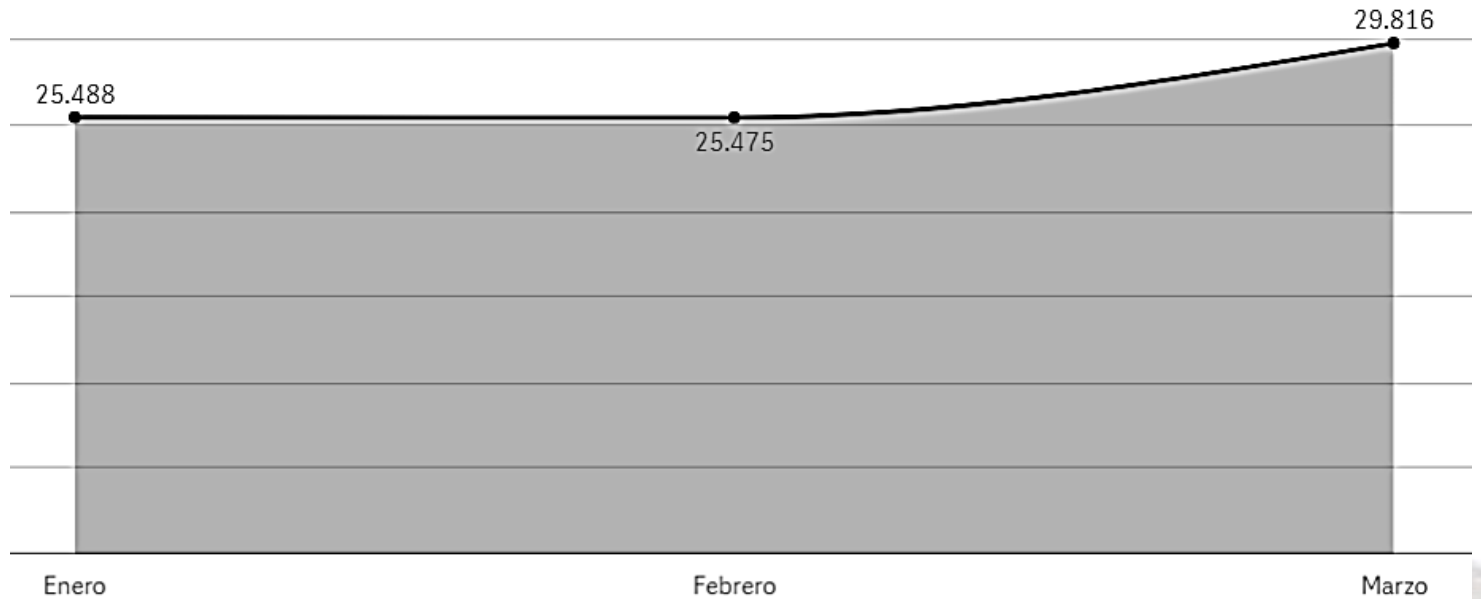
Autogestión
7.187

Pedidos/Proyectos
10,96% Total 4.278

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

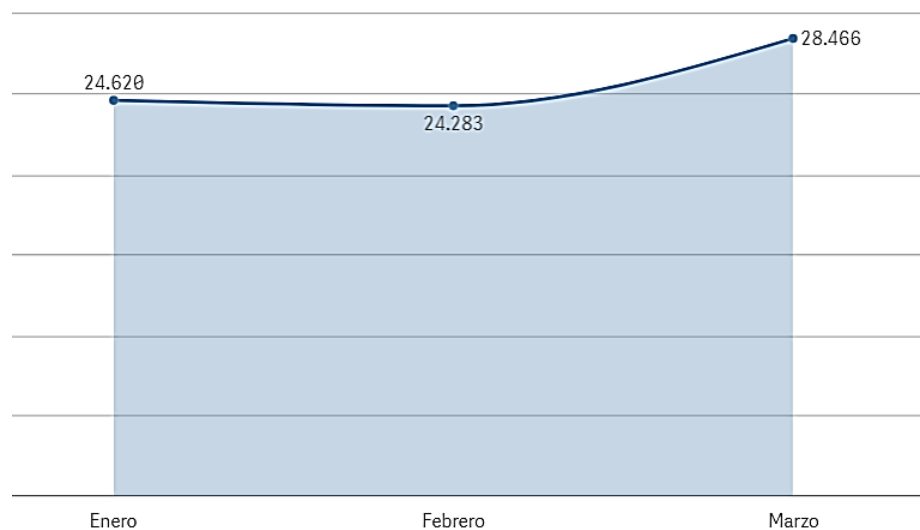
Total PQR
72,2% Total 29.816

Tendencia PQR



Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2021

PETICIONES



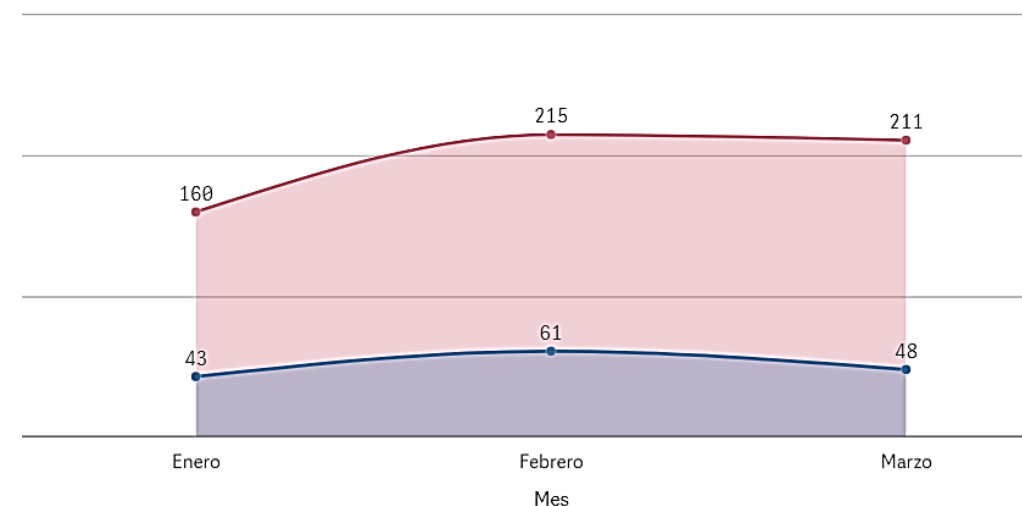
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Información General	7957	28,58%
Emisión De Documento Para Pago	8303	28,03%
Pago Parcial	4417	15,43%
Reconexión	2381	8,57%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2172	7,75%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	211	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	47	22,27%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	37	17,54%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	23	10,90%
Comportamiento Funcionario	18	8,53%
Otros	86	40,76%

QUEJAS

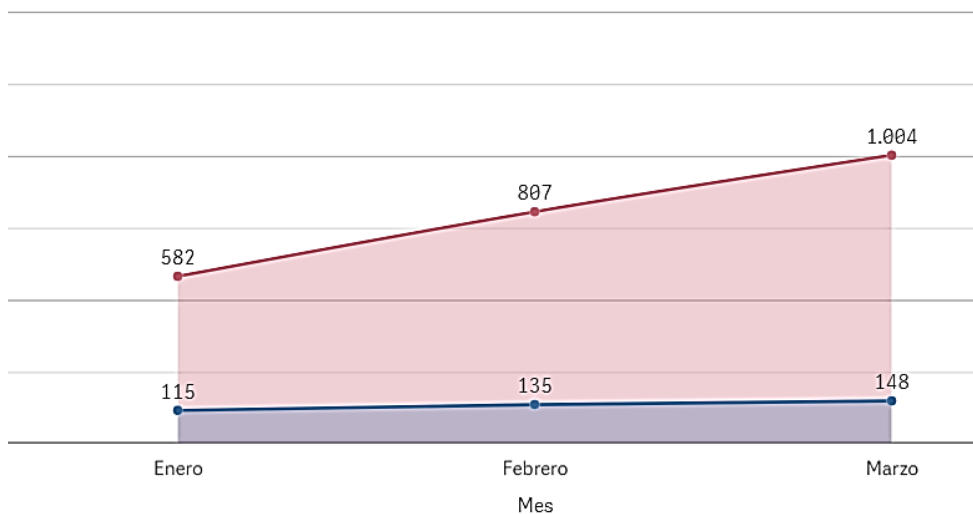


◆ Quejas a favor del usu... ◆ Quejas totales



Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2021

RECLAMOS

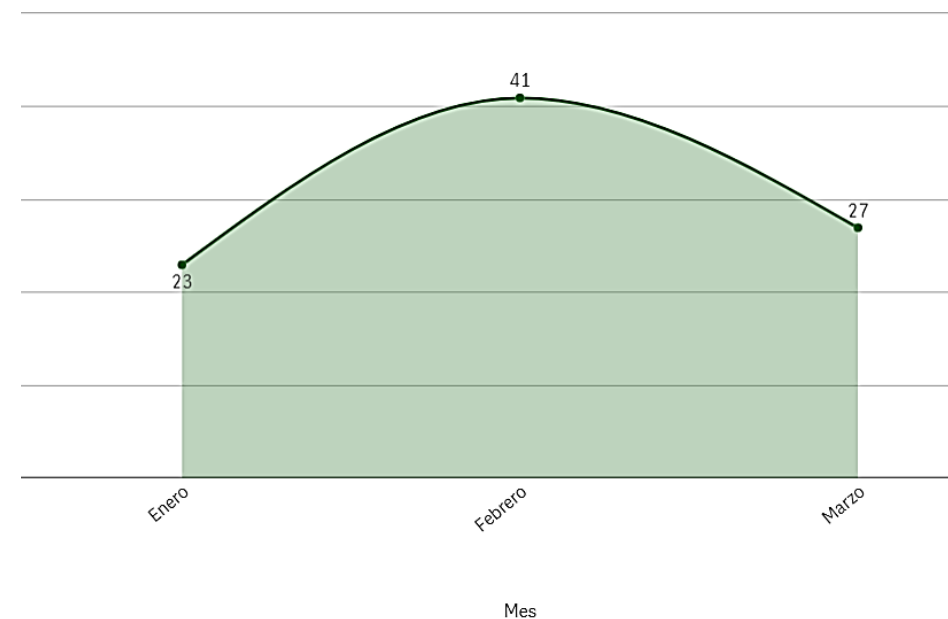


• Reclamos a favor del u... • Reclamos totales

Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

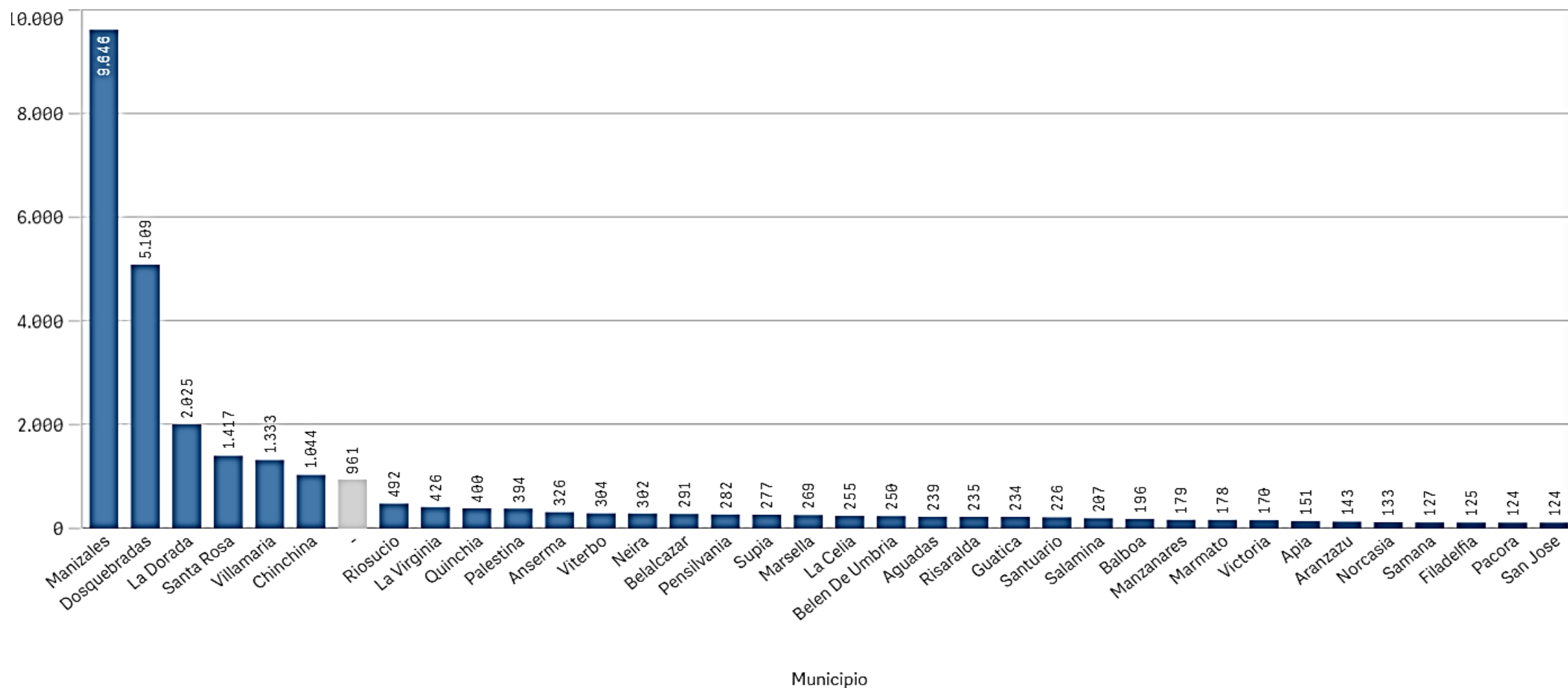
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	1004	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	871	86,8%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	56	5,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	21	2,1%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	14	1,4%
Otros	42	4,2%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



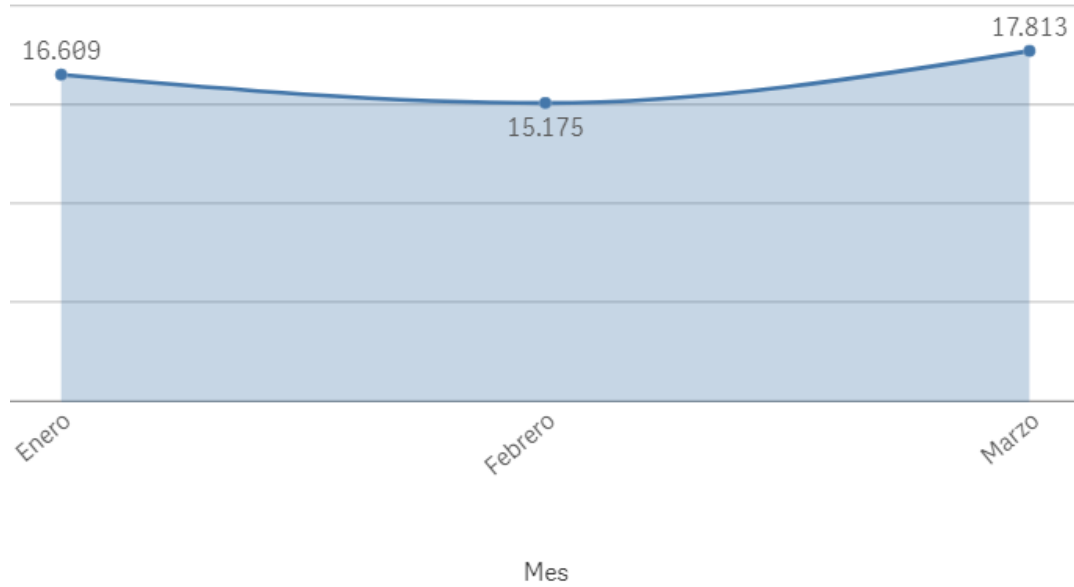
Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2021

PQR por municipio: 29129

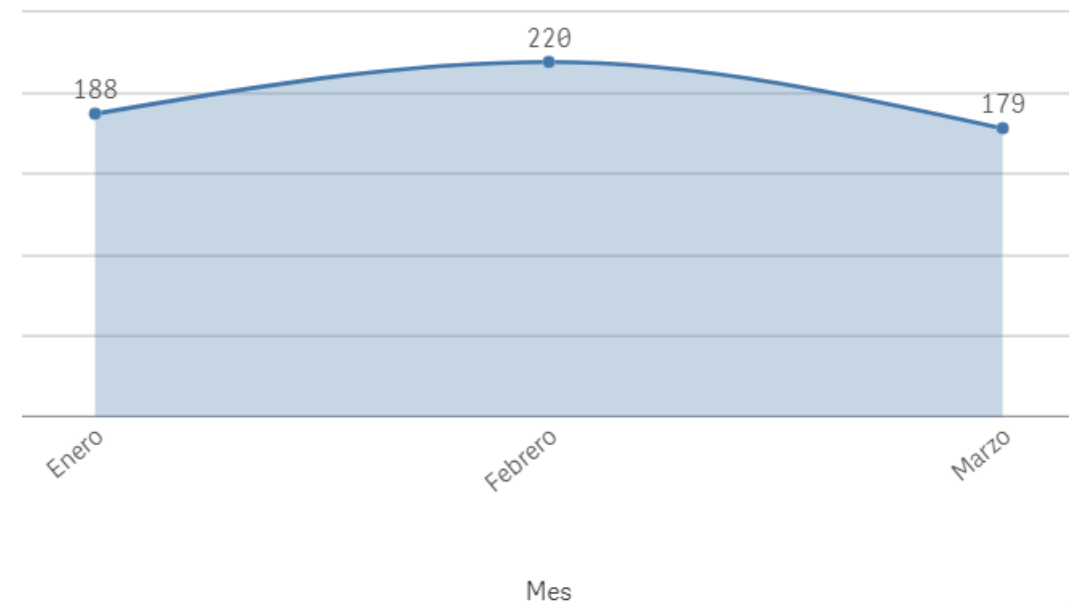


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2021

Verbal

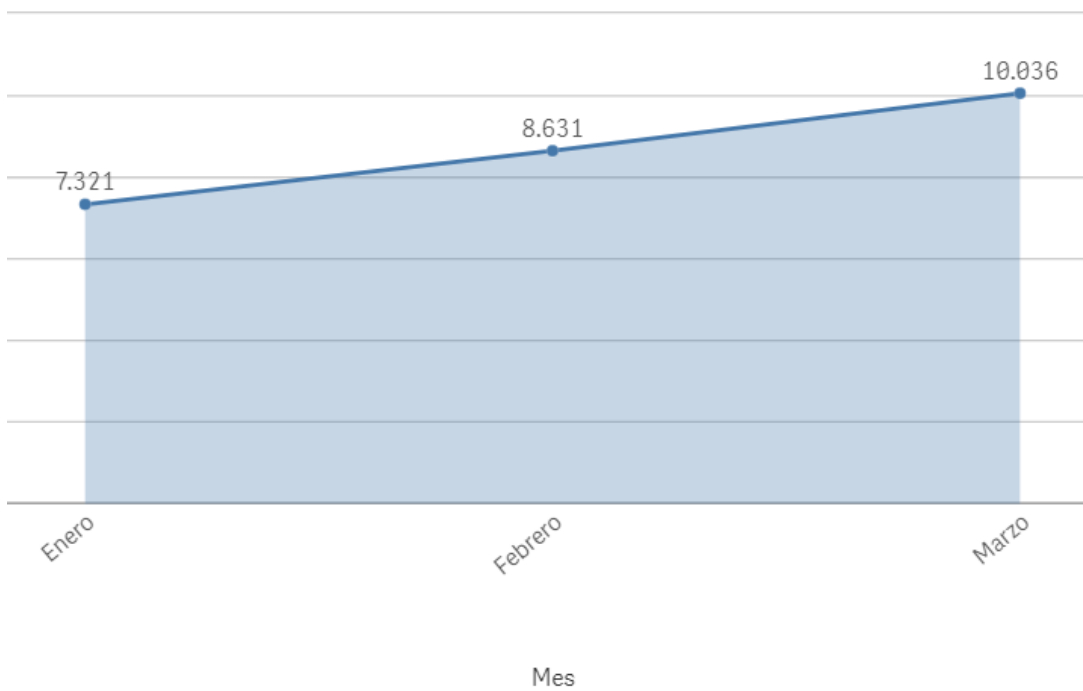


Escrito

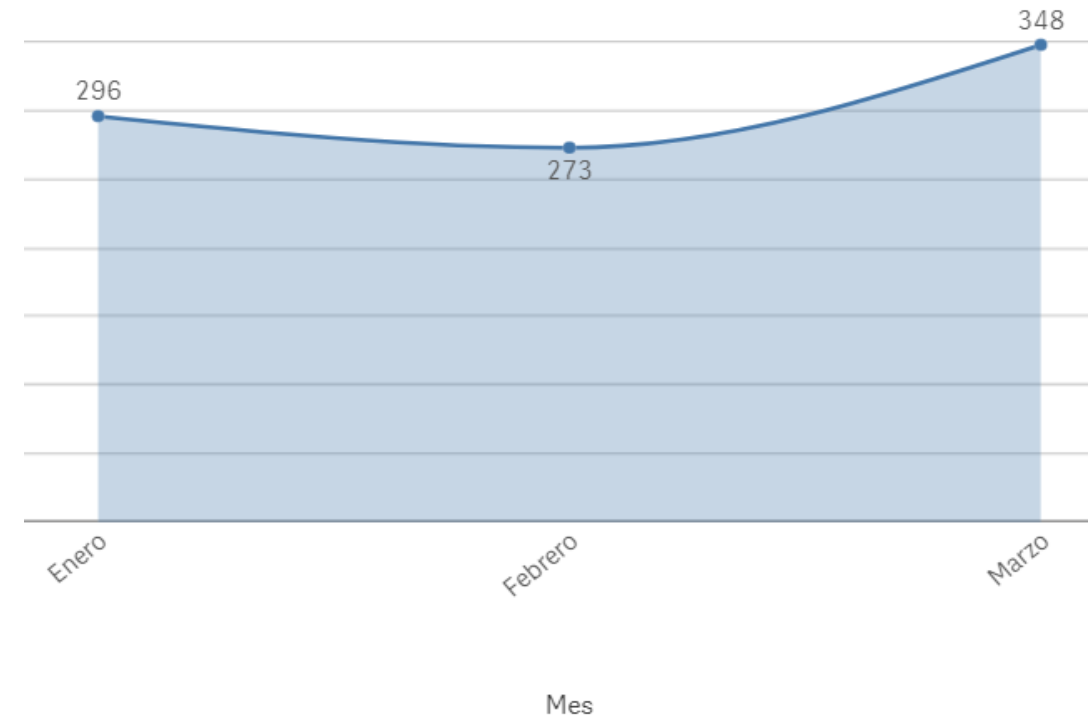


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2021

Telefónico

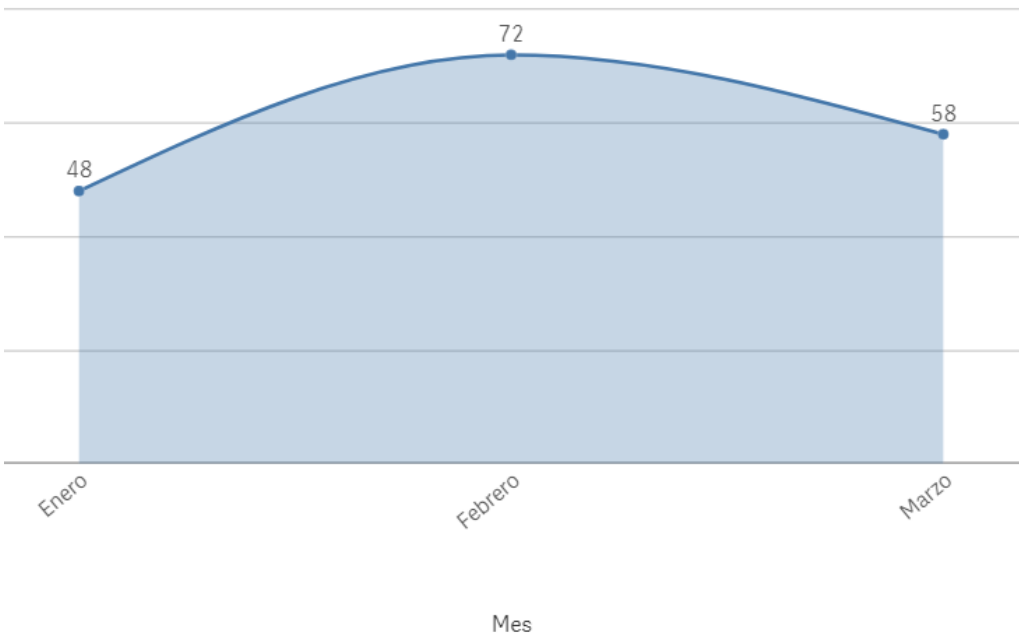


Página Web



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

Correo Electrónico



Chat

