

Peticiones, quejas y reclamos Agosto de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones

61,32%^{21.054}
Total

Quejas

0,67%²²⁹
Total

Reclamos

2,07%⁷⁰⁹
Total



Total PQR

64,4%^{22.095}
Total

Recursos

0,07%²⁴
Total

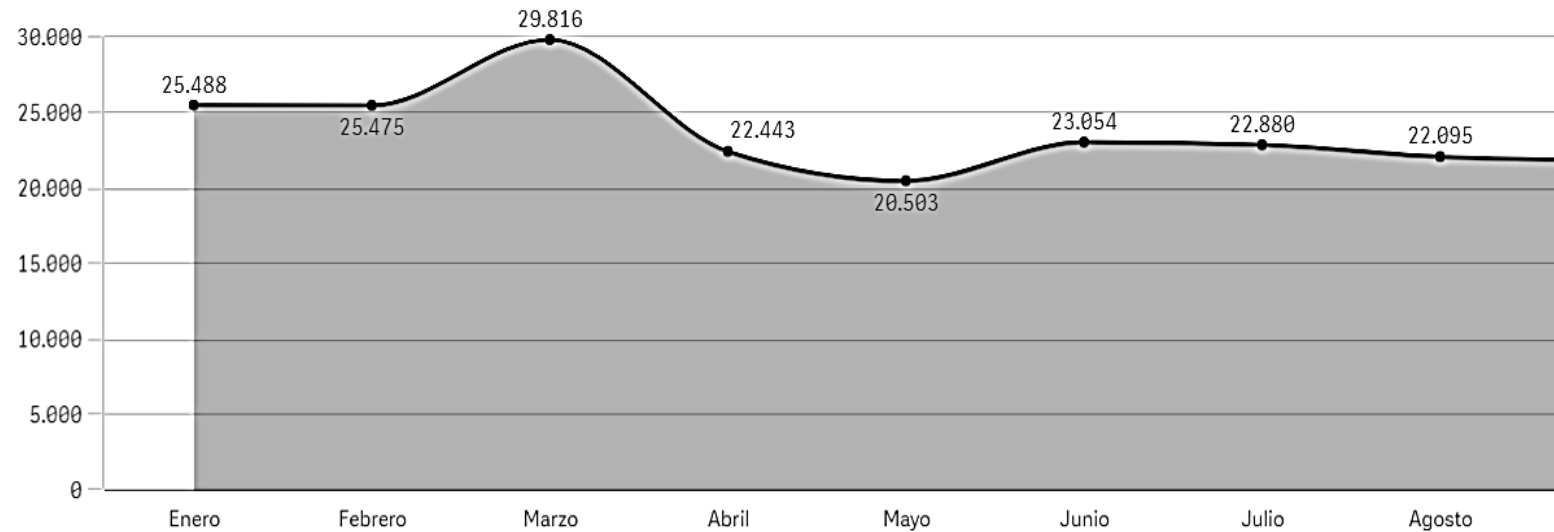
SOMOS

0,23%⁷⁹
Total

Autogestión

4.025

Tendencia PQR



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

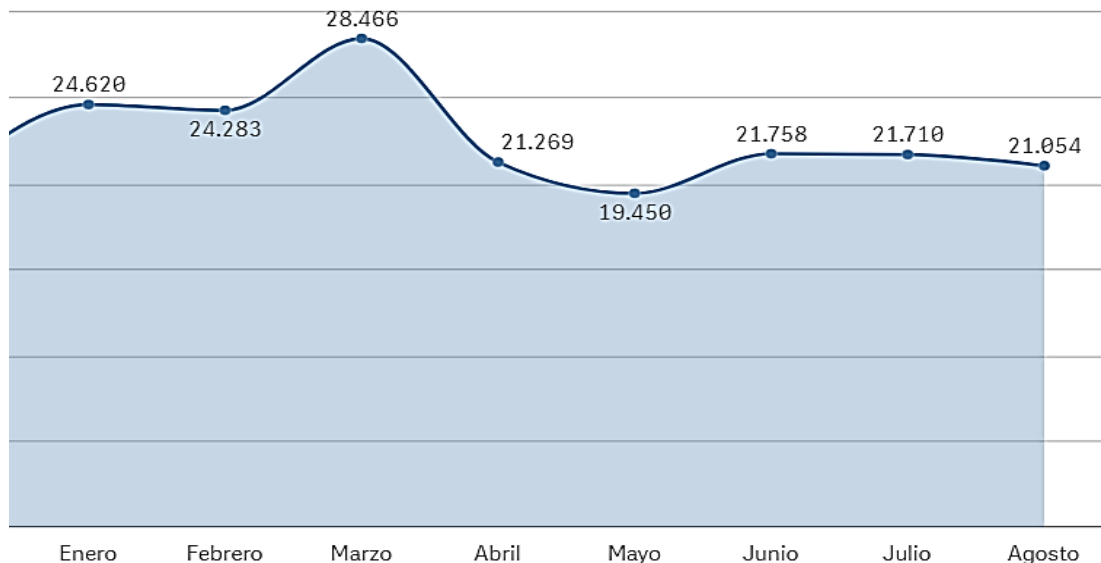
Pedidos/Proyectos

13,38%^{4.035}
Total



Peticiones, quejas y reclamos - agosto de 2021

PETICIONES



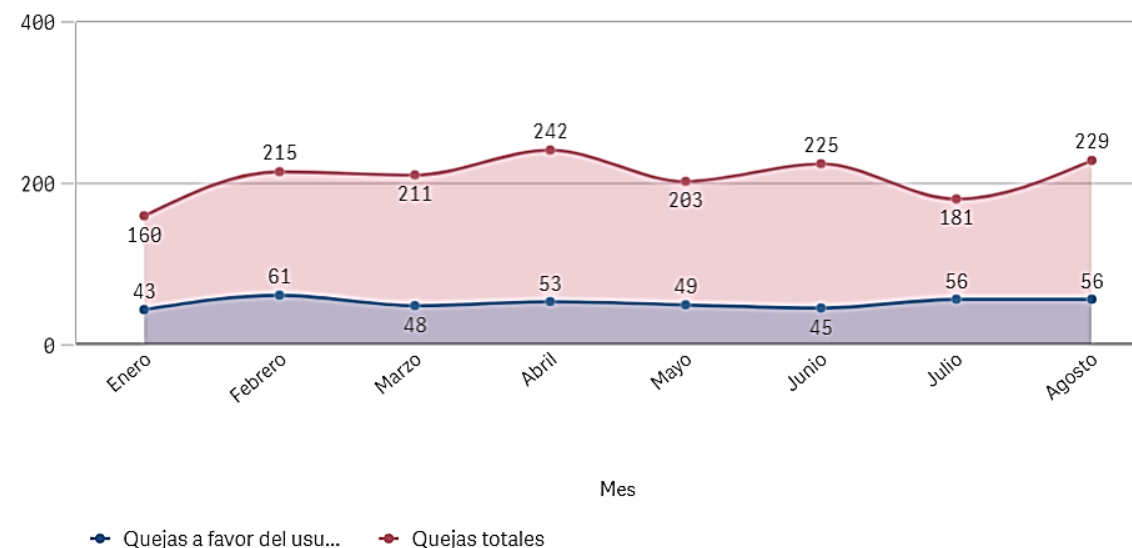
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Informacion General	6595	31,32%
Emision De Documento Para Pago	6314	29,99%
Pago Parcial	2496	11,86%
Reconexión	1890	8,98%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1330	6,32%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

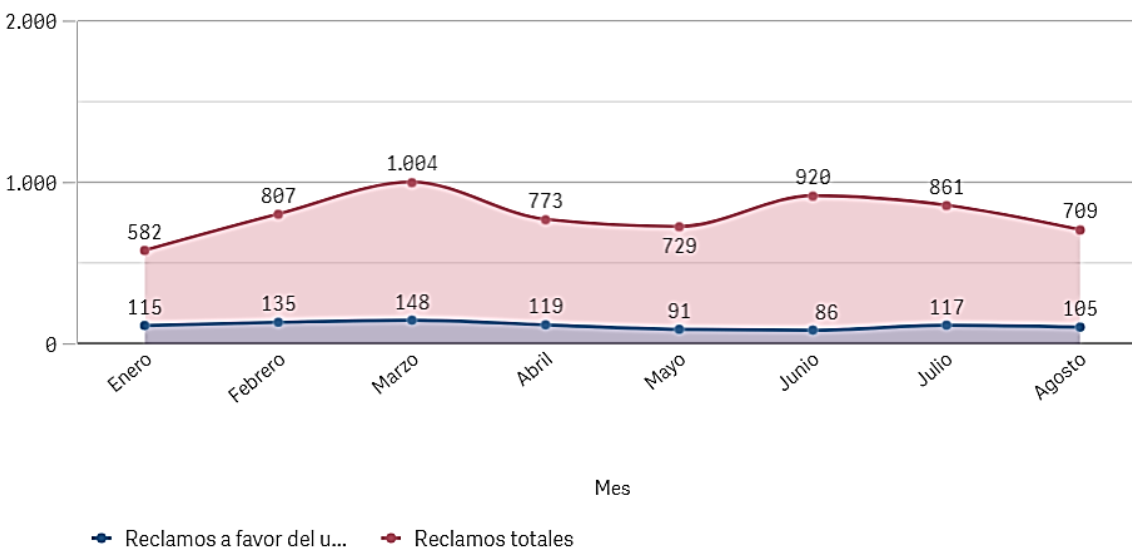
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	229	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	54	24,31%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	46	19,21%
Comportamiento Funcionario	19	8,16%
Inconformidad Trabajos	23	7,68%
Otros	87	40,64%

QUEJAS

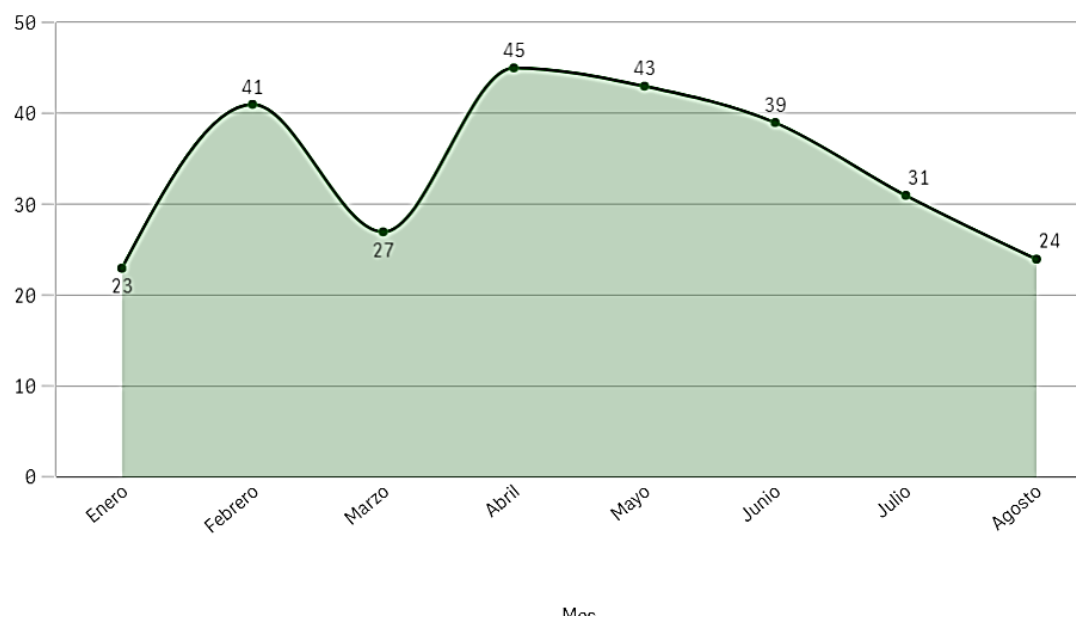


Peticiones, quejas y reclamos - agosto de 2021

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



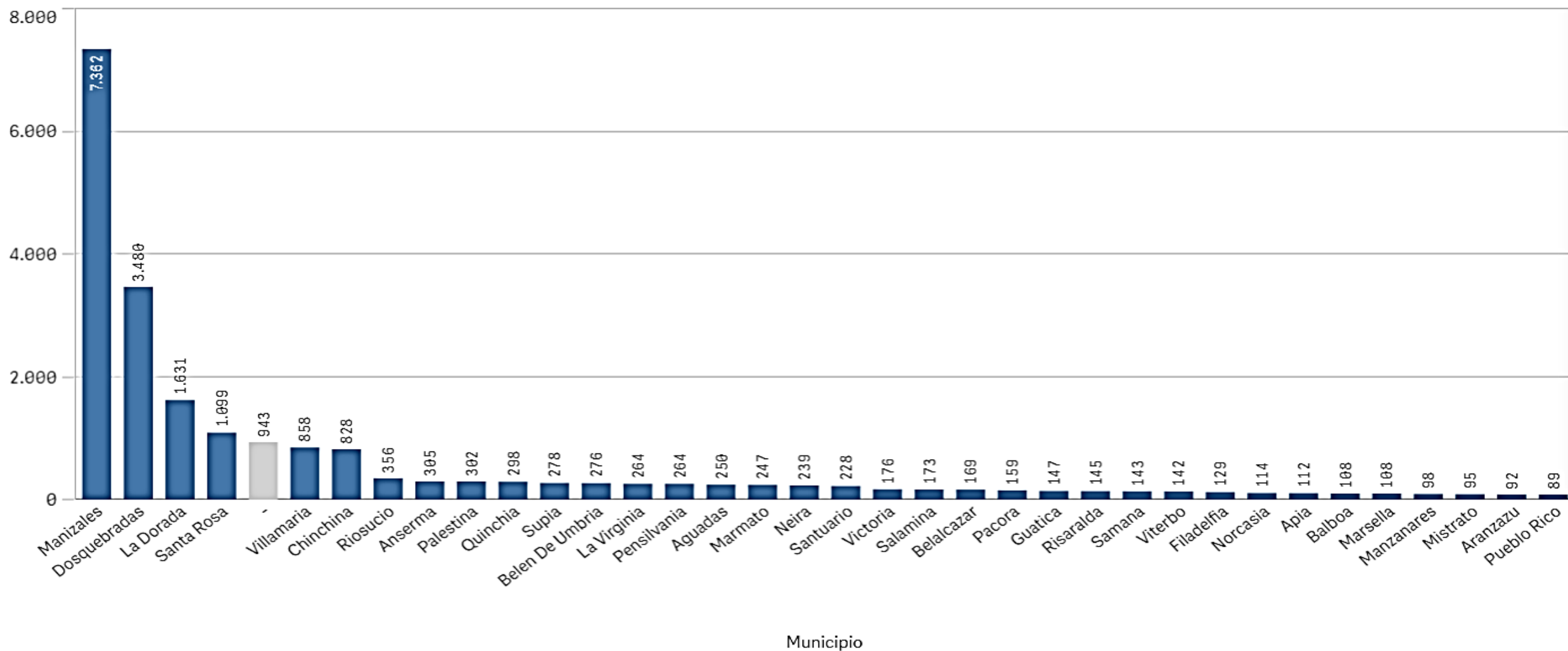
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	709	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	638	90,0%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	22	3,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	12	1,7%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	9	1,3%
Otros	28	3,9%



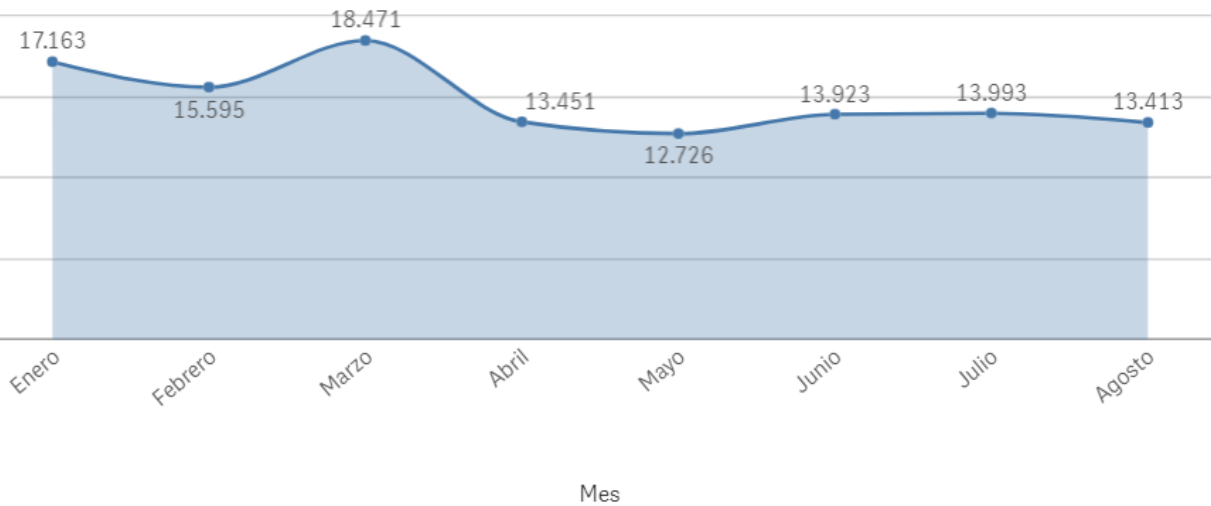
Peticiones, quejas y reclamos - agosto de 2021

PQR por municipio: 22095

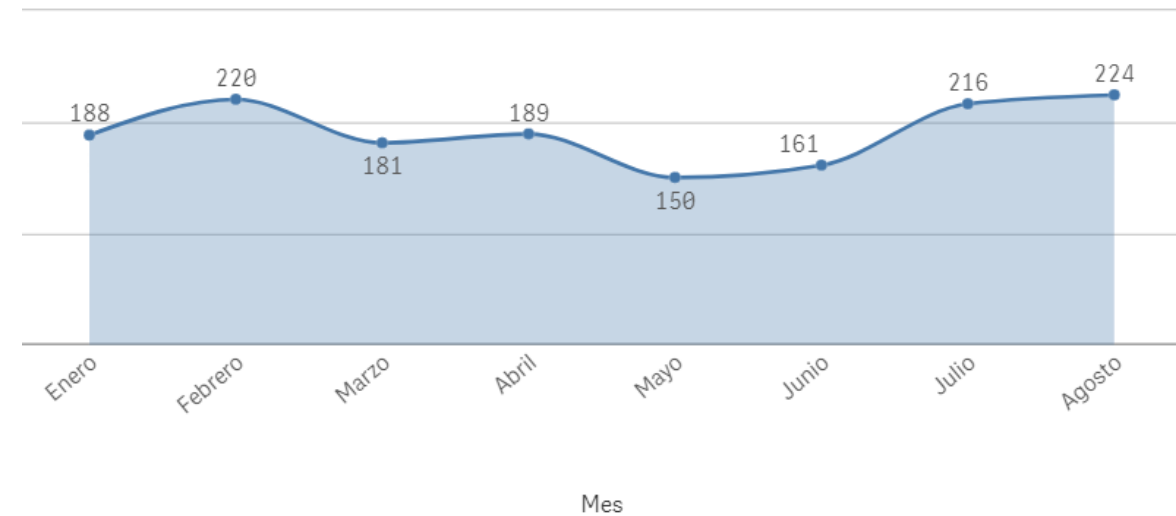


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2021

Verbal

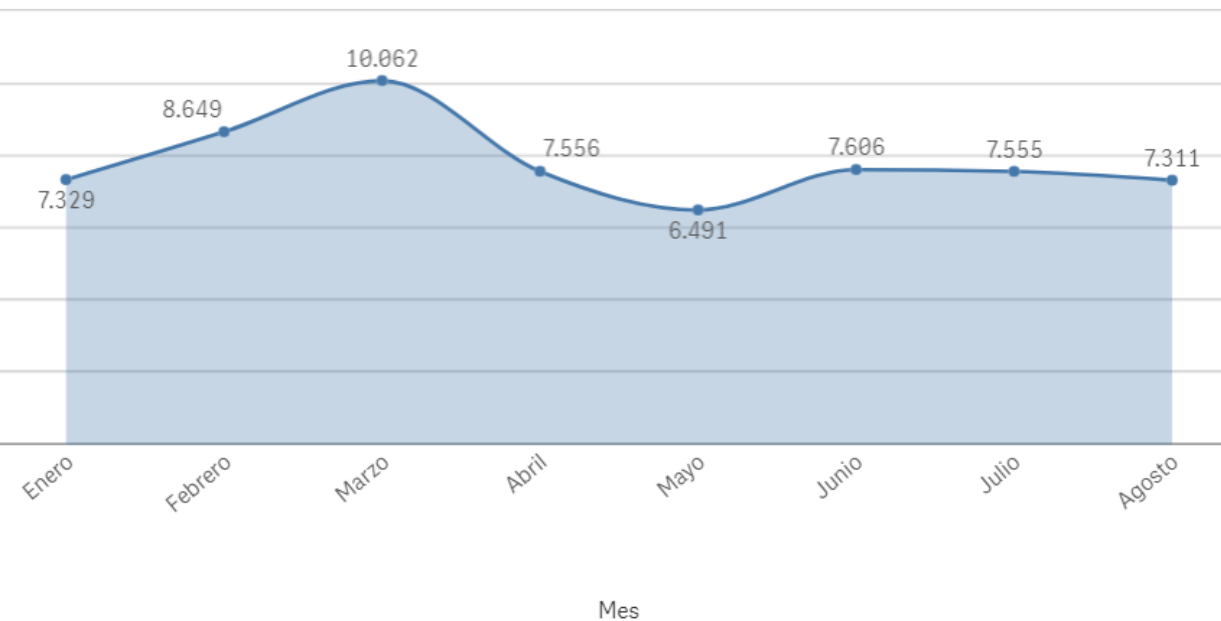


Escrito

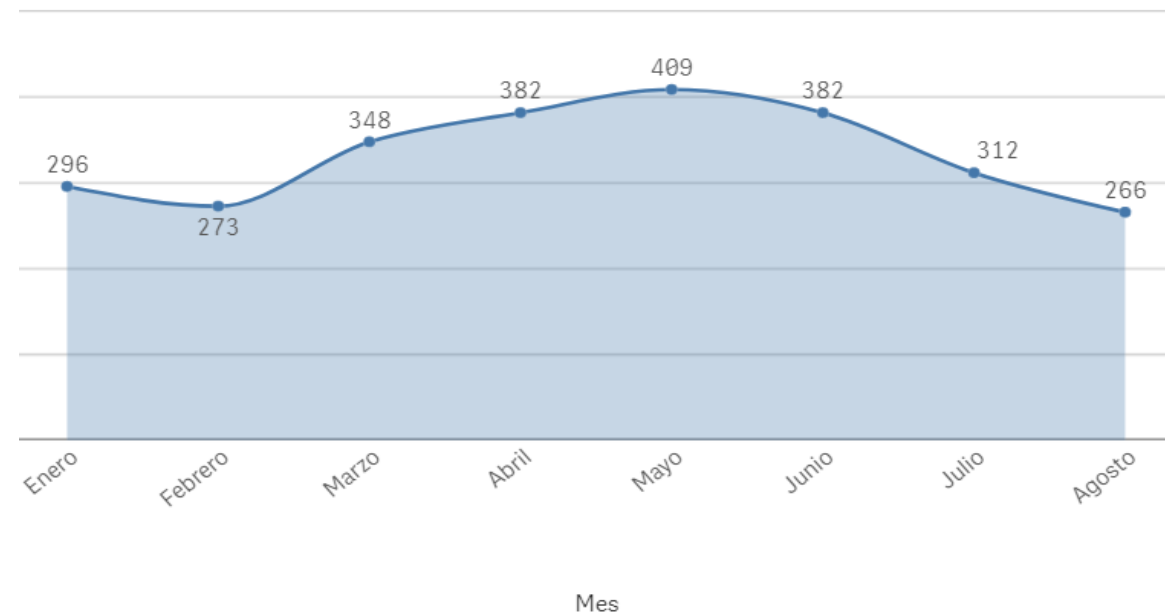


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2021

Telefónico

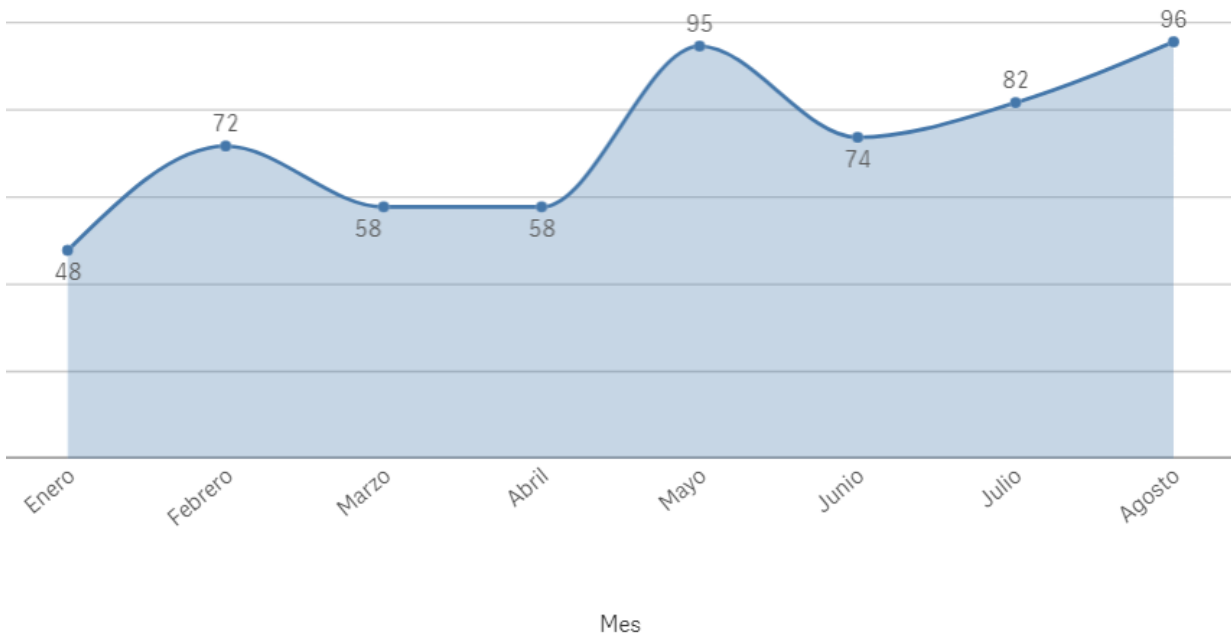


Página Web

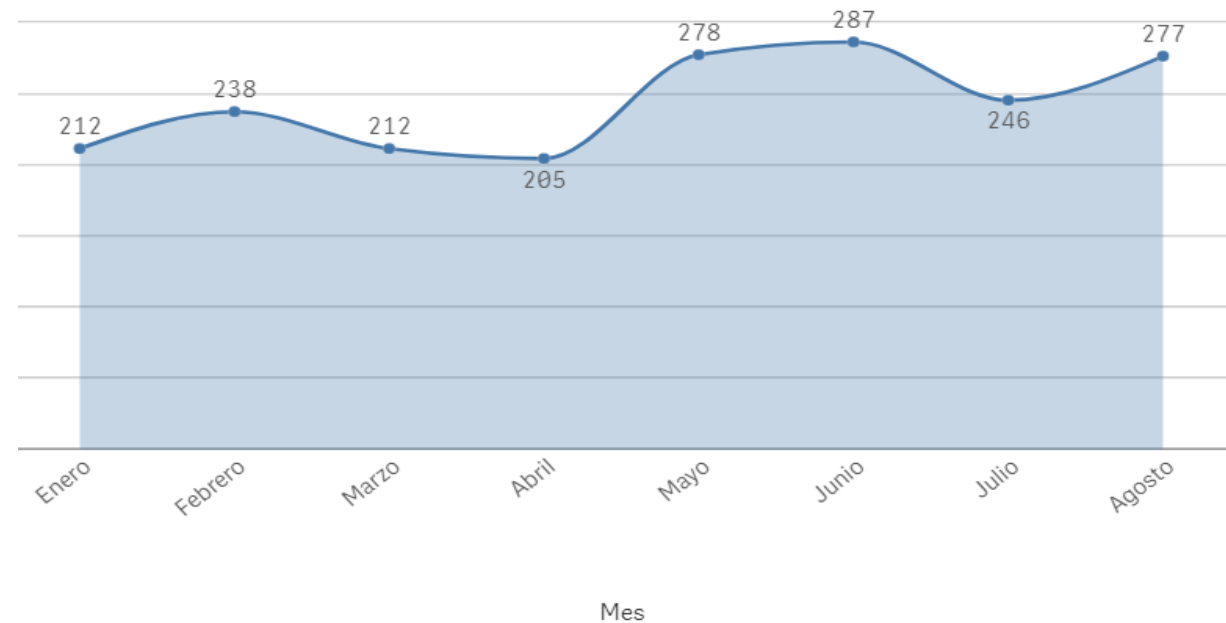


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

