

Peticiones, quejas y reclamos Julio de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones

63,24%^{21.710}_{Total}

Quejas

0,53%¹⁸¹_{Total}

Reclamos

2,51%⁸⁶¹_{Total}

Recursos

0,09%³¹_{Total}

SOMOS

0,28%⁹⁷_{Total}

Autogestión

5.226

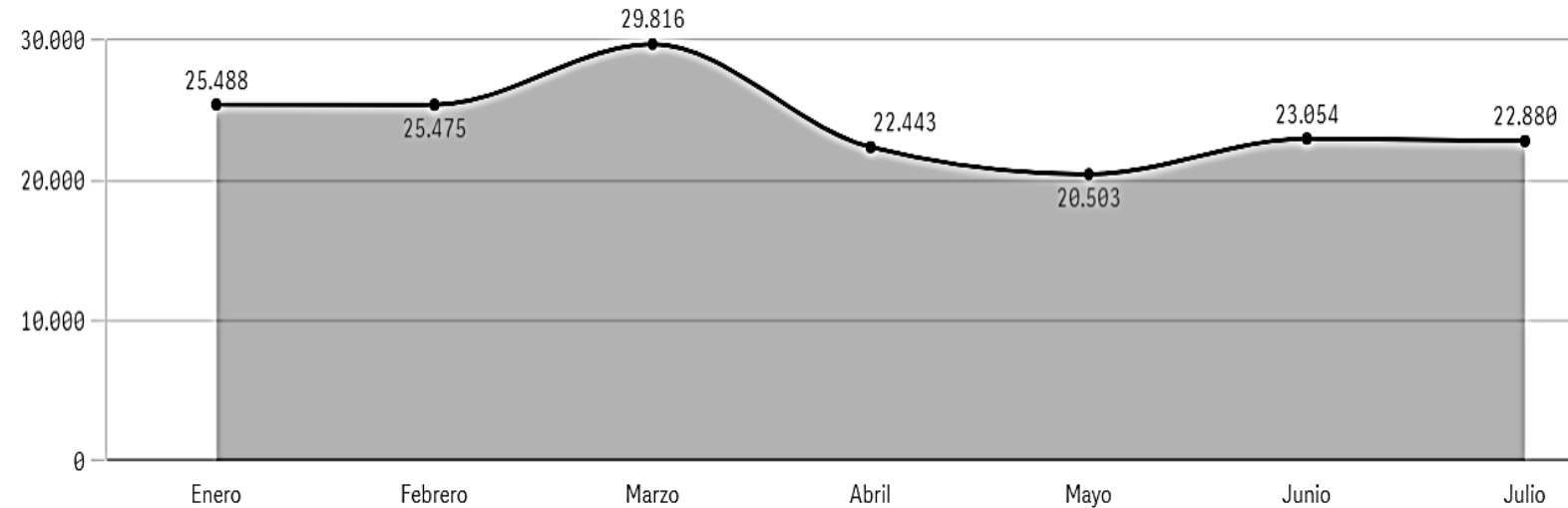
Total PQR

66,6%^{22.880}_{Total}

Peticiones, quejas y reclamos

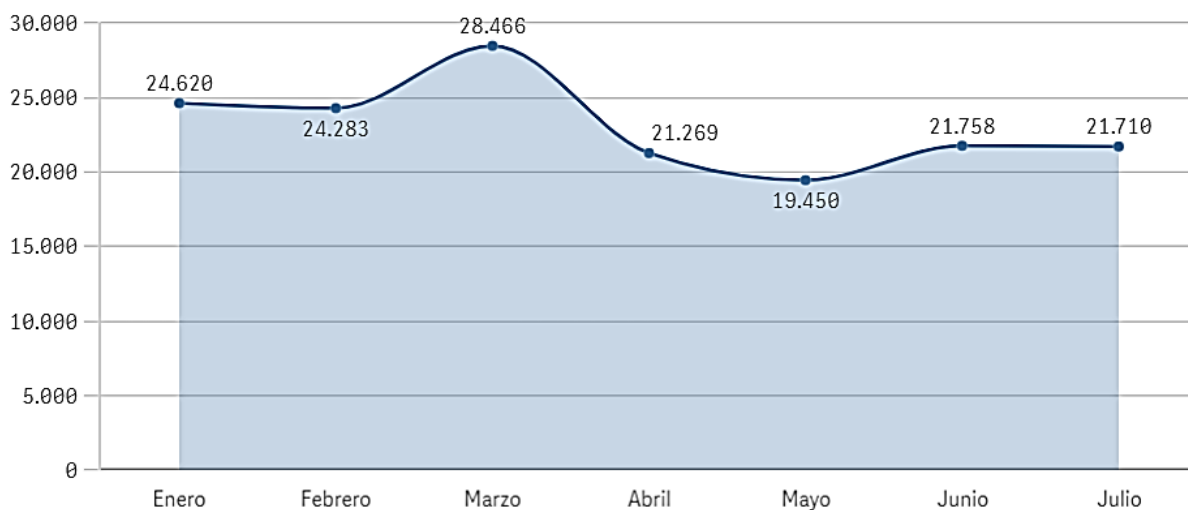
Tendencia PQR

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



Peticiones, quejas y reclamos - julio de 2021

PETICIONES



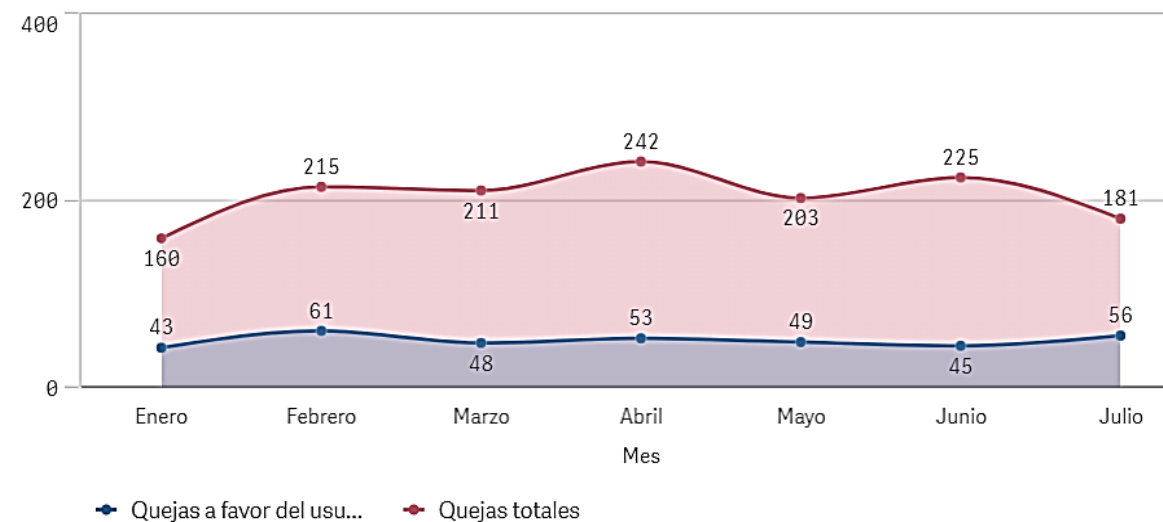
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		6590	30,35%
Informacion General		6585	30,33%
Pago Parcial		2354	10,84%
Reconexión		1963	9,04%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1500	6,91%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

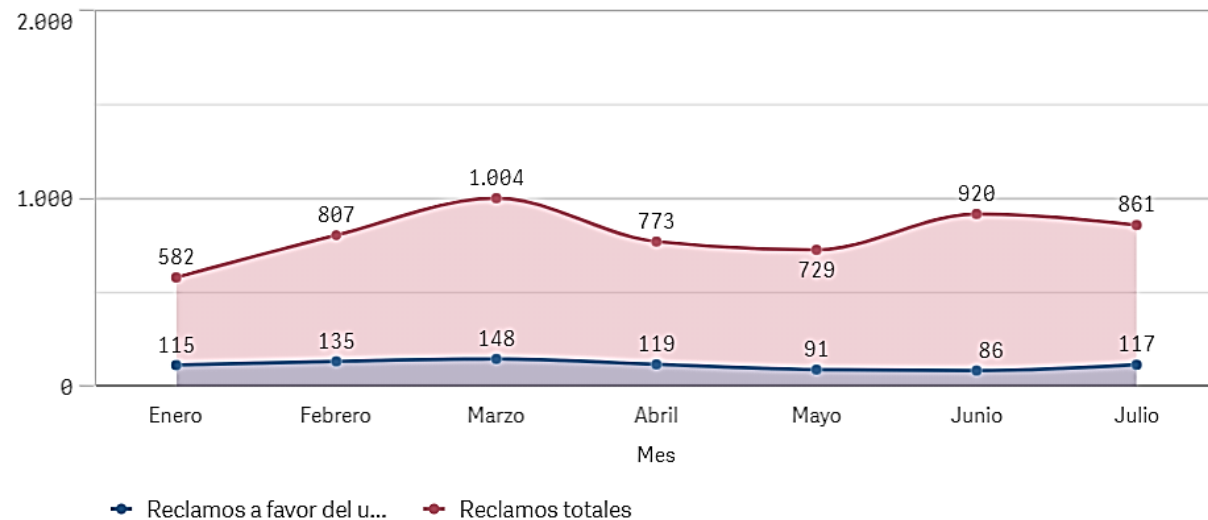
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		181	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		40	22,10%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		38	20,99%
Comportamiento Funcionario		19	10,50%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		15	8,29%

QUEJAS

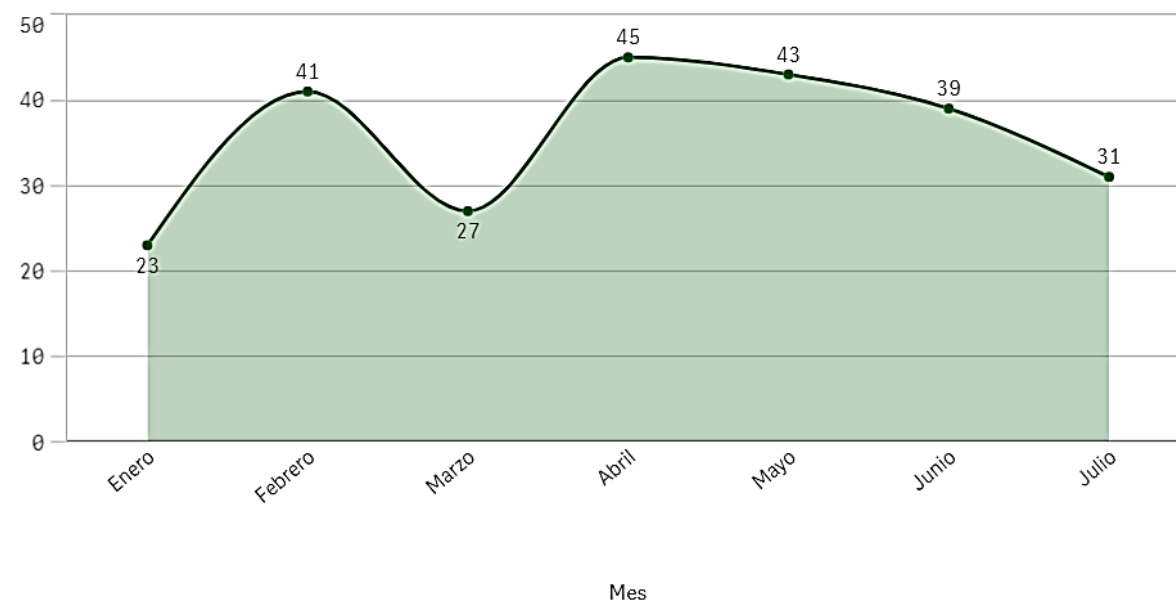


Peticiones, quejas y reclamos - julio de 2021

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



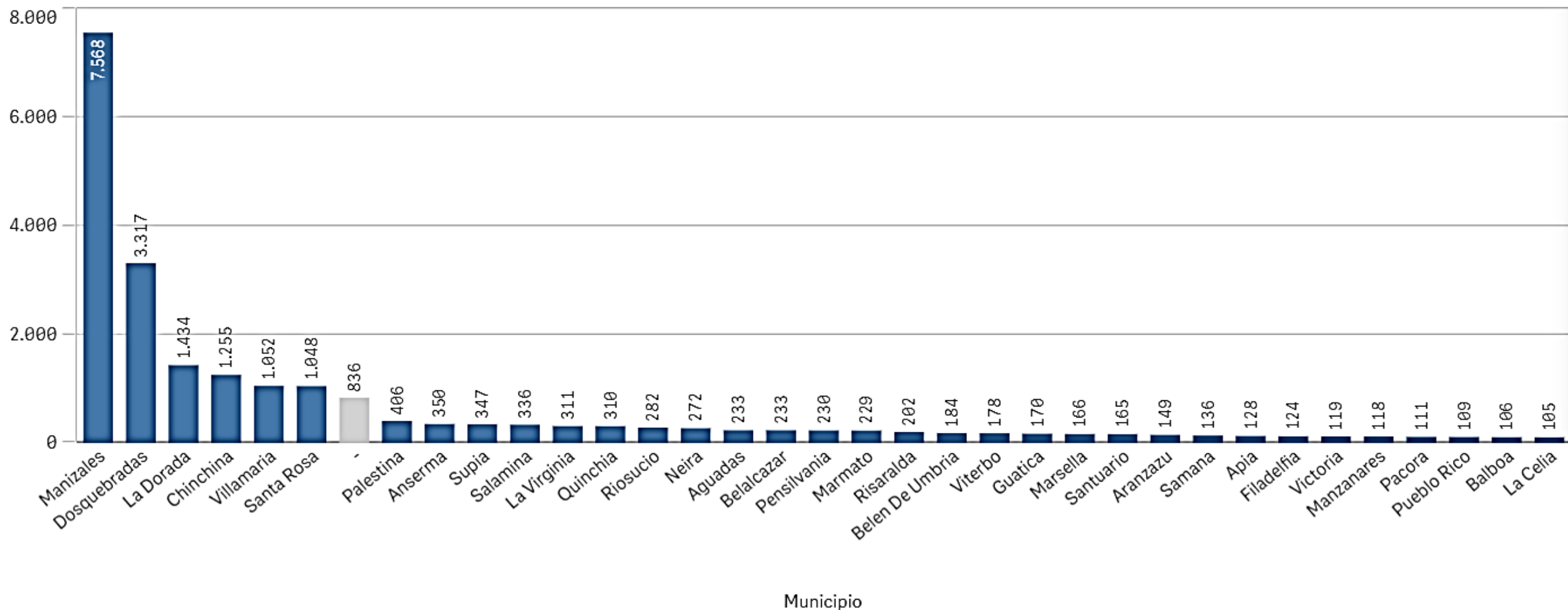
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	861	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	787	91,4%
Pago Sin Abono A Cuenta	23	2,7%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	19	2,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	8	0,9%
Otros	24	2,8%



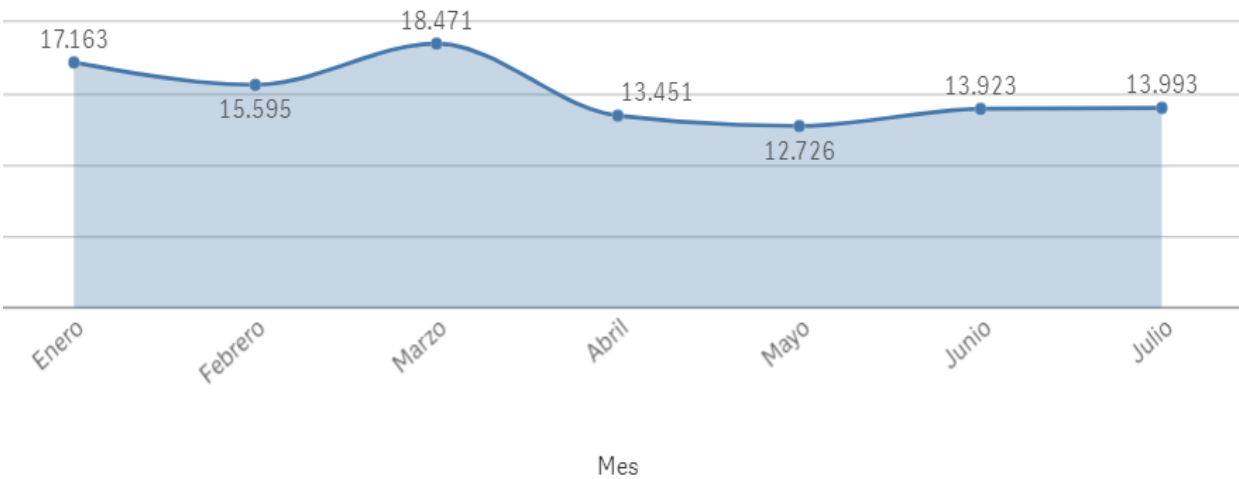
Peticiones, quejas y reclamos - julio de 2021

PQR por municipio: 22880

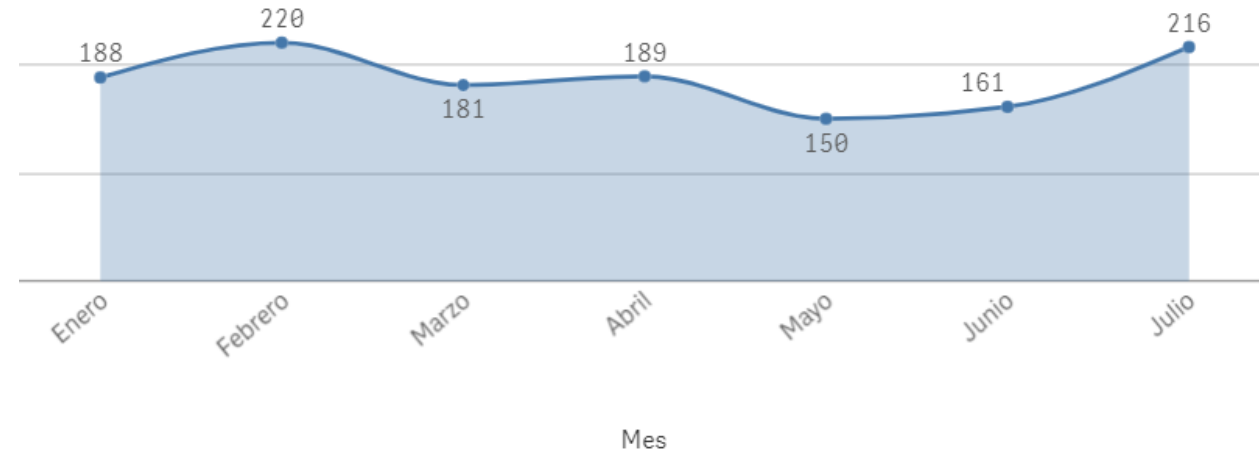


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2021

Verbal

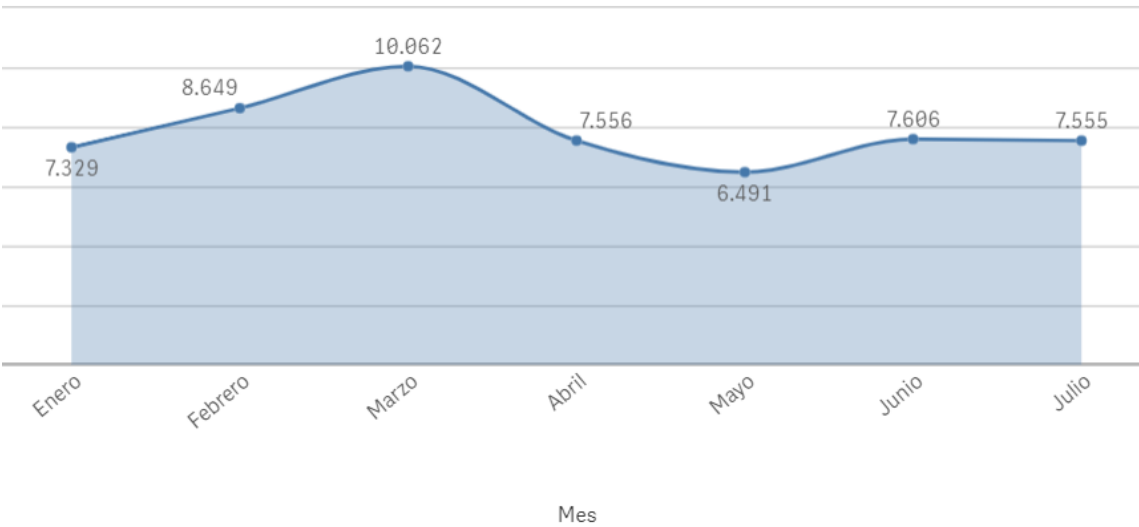


Escrito

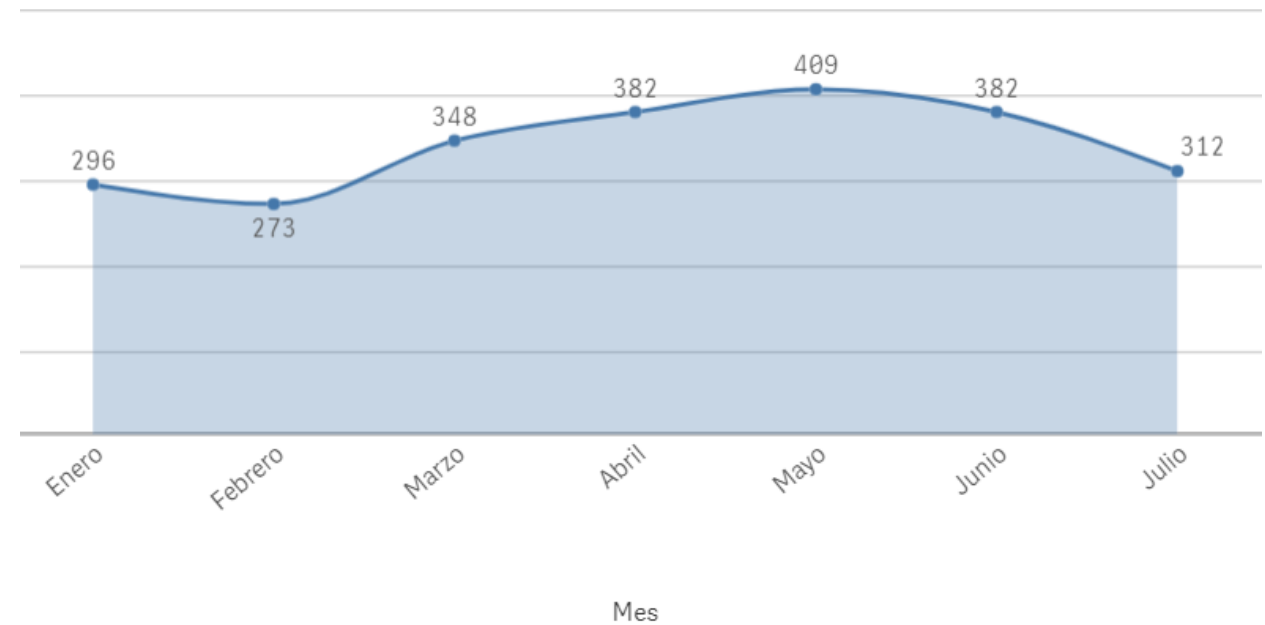


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2021

Telefónico

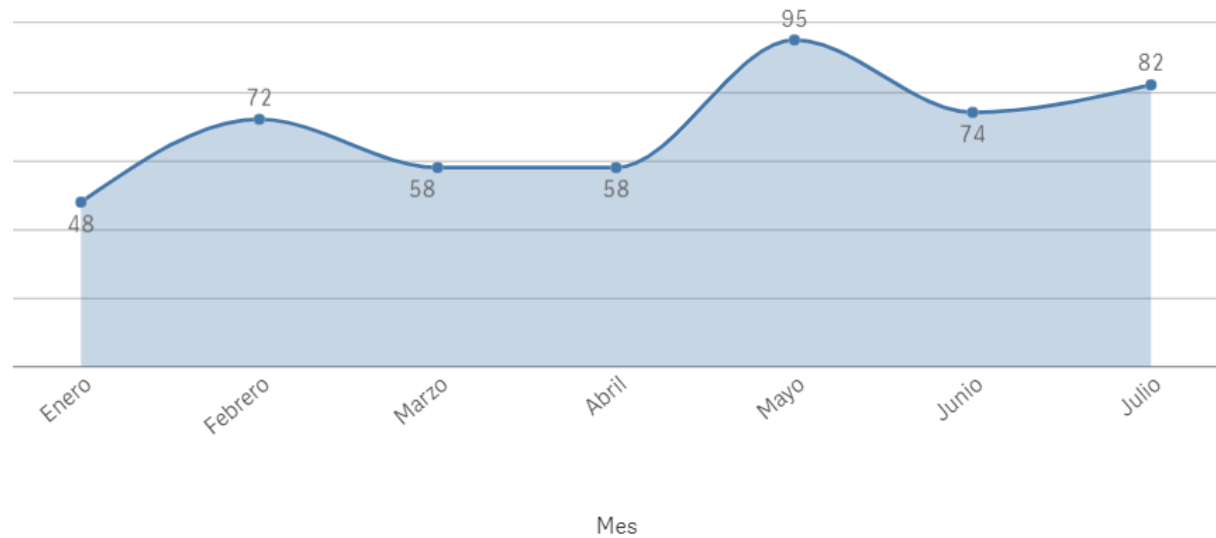


Página Web

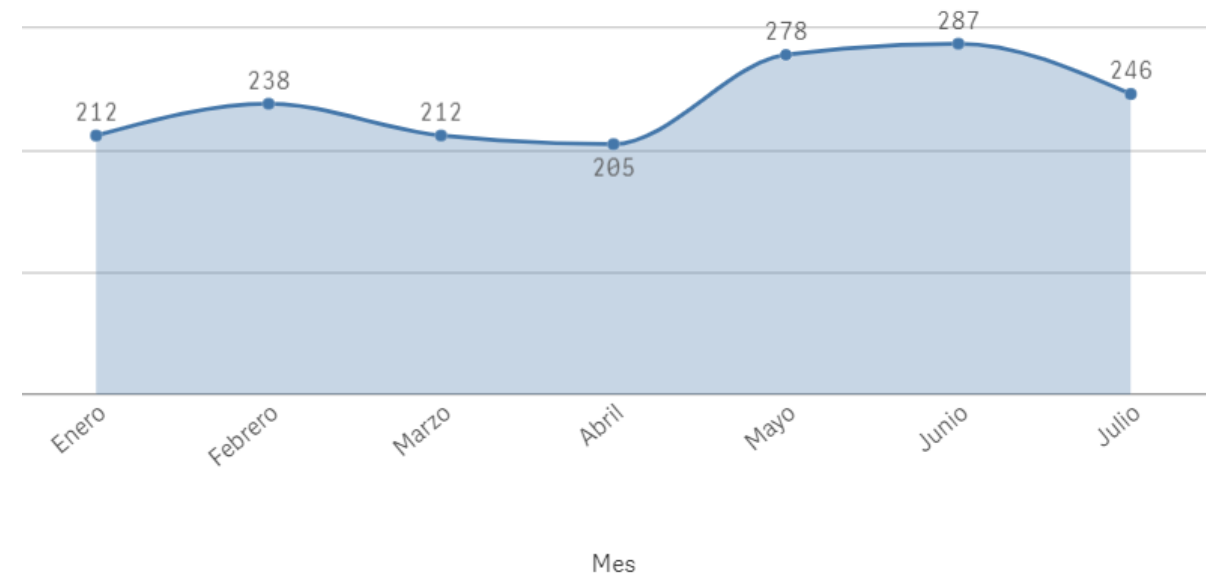


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

