

Peticiones, quejas y reclamos Noviembre de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones

57,67%^{19.799}
Total

Quejas

0,69%²³⁶
Total

Reclamos

1,95%⁶⁶⁹
Total

Recursos

0,07%²⁴
Total

SOMOS

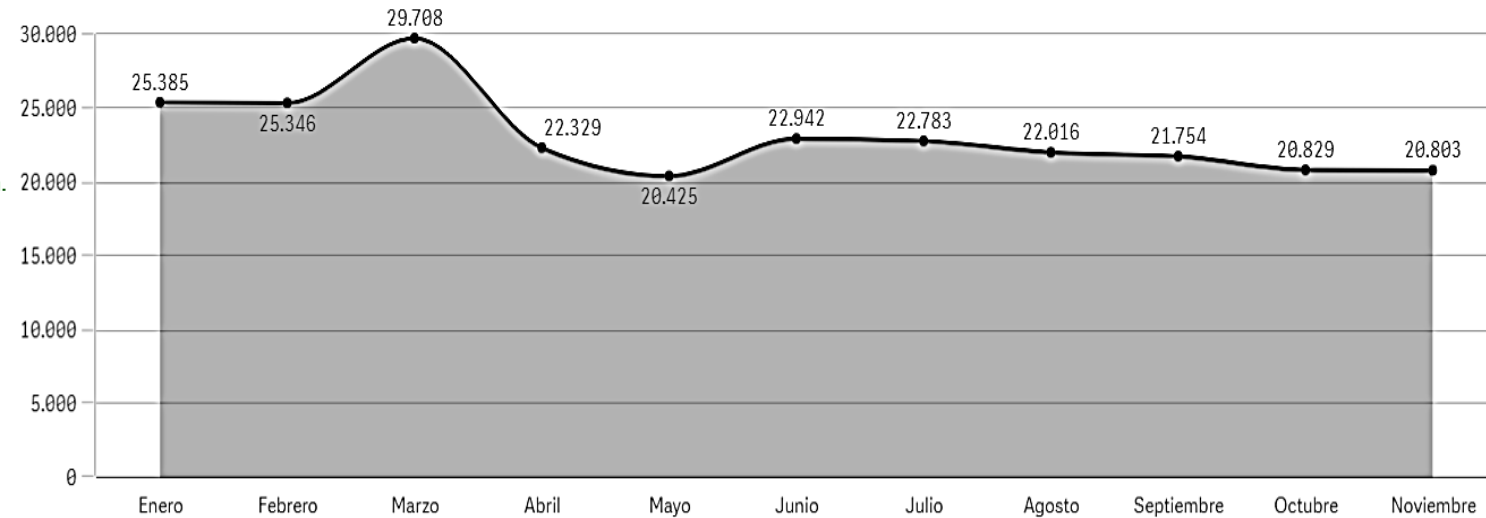
0,22%⁷⁵
Total

Autogestión

4.067

Total PQR
60,6%^{20.803}
Total

Tendencia PQR



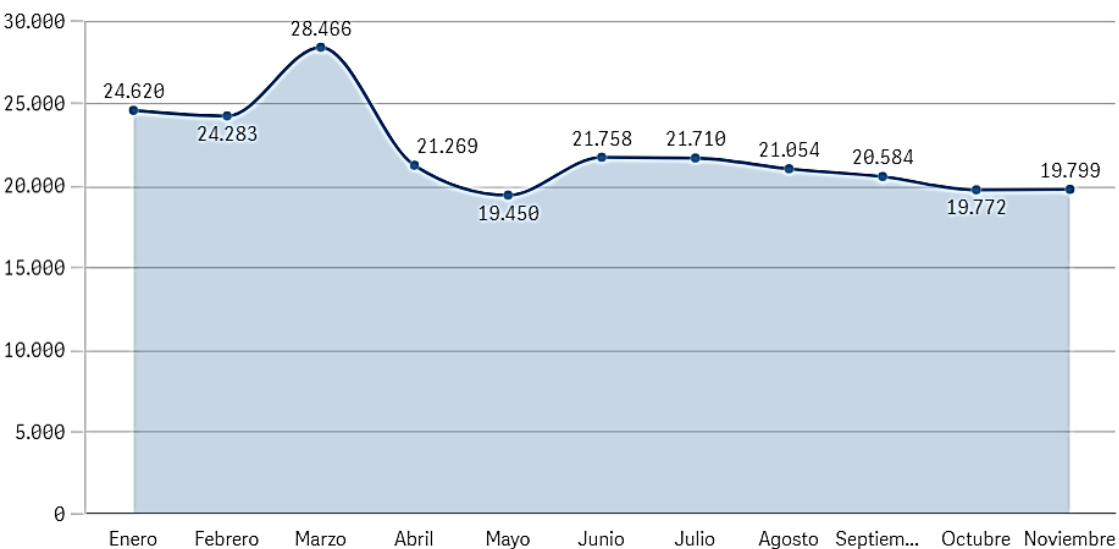
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Pedidos/Proyectos
13,56%^{3.900}
Total



Peticiones, quejas y reclamos - noviembre de 2021

PETICIONES



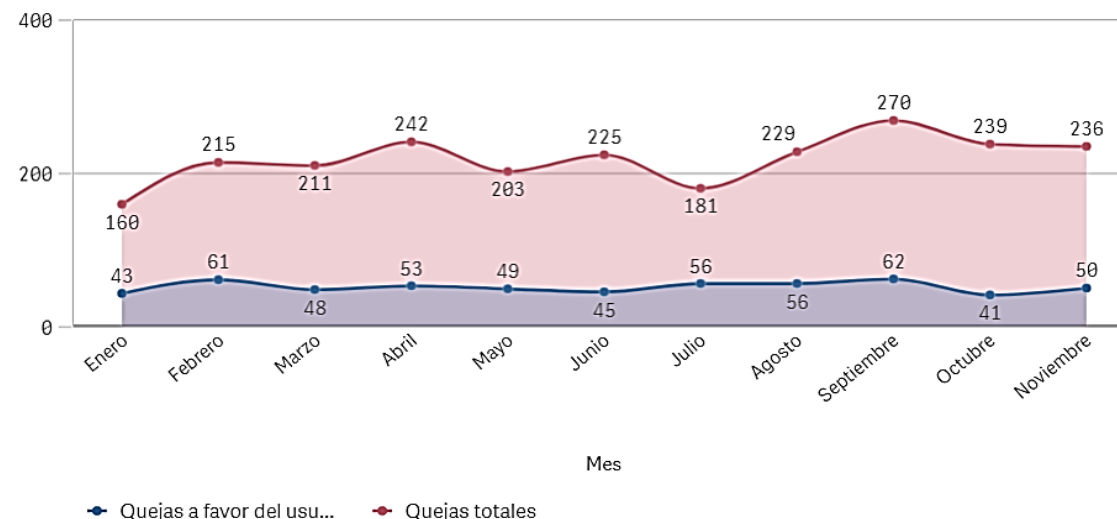
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	8102	40,92%
Informacion General	4834	24,42%
Pago Parcial	2147	10,84%
Reconexión	1540	7,78%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1119	5,65%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

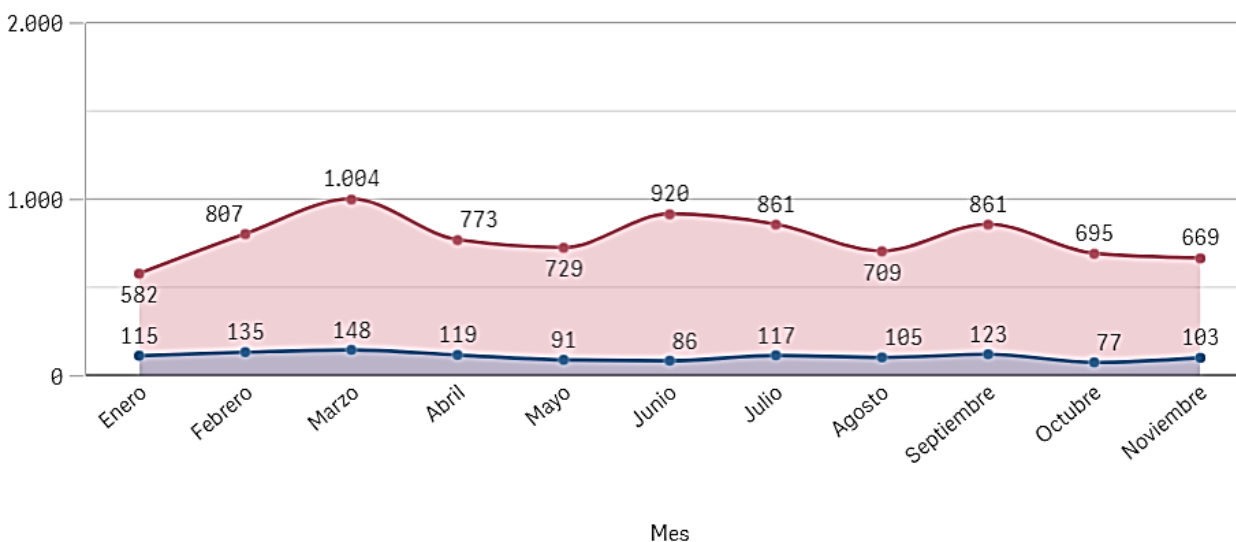
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	236	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	67	28,39%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	43	18,22%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	30	12,71%
Inconformidad Trabajos	22	9,32%
Otros	74	31,36%

QUEJAS

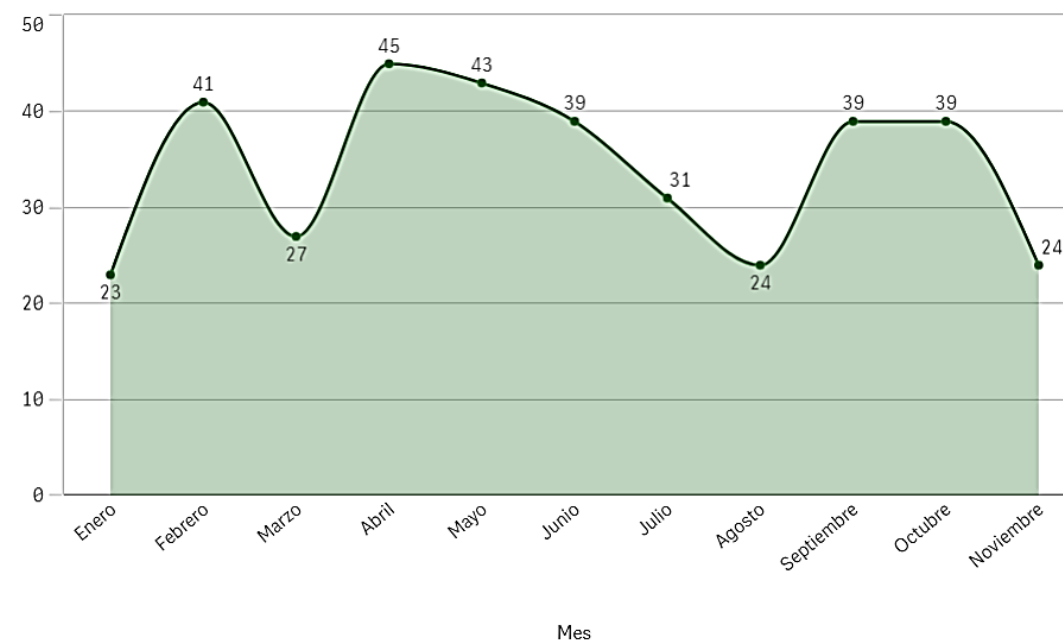


Peticiones, quejas y reclamos - noviembre de 2021

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



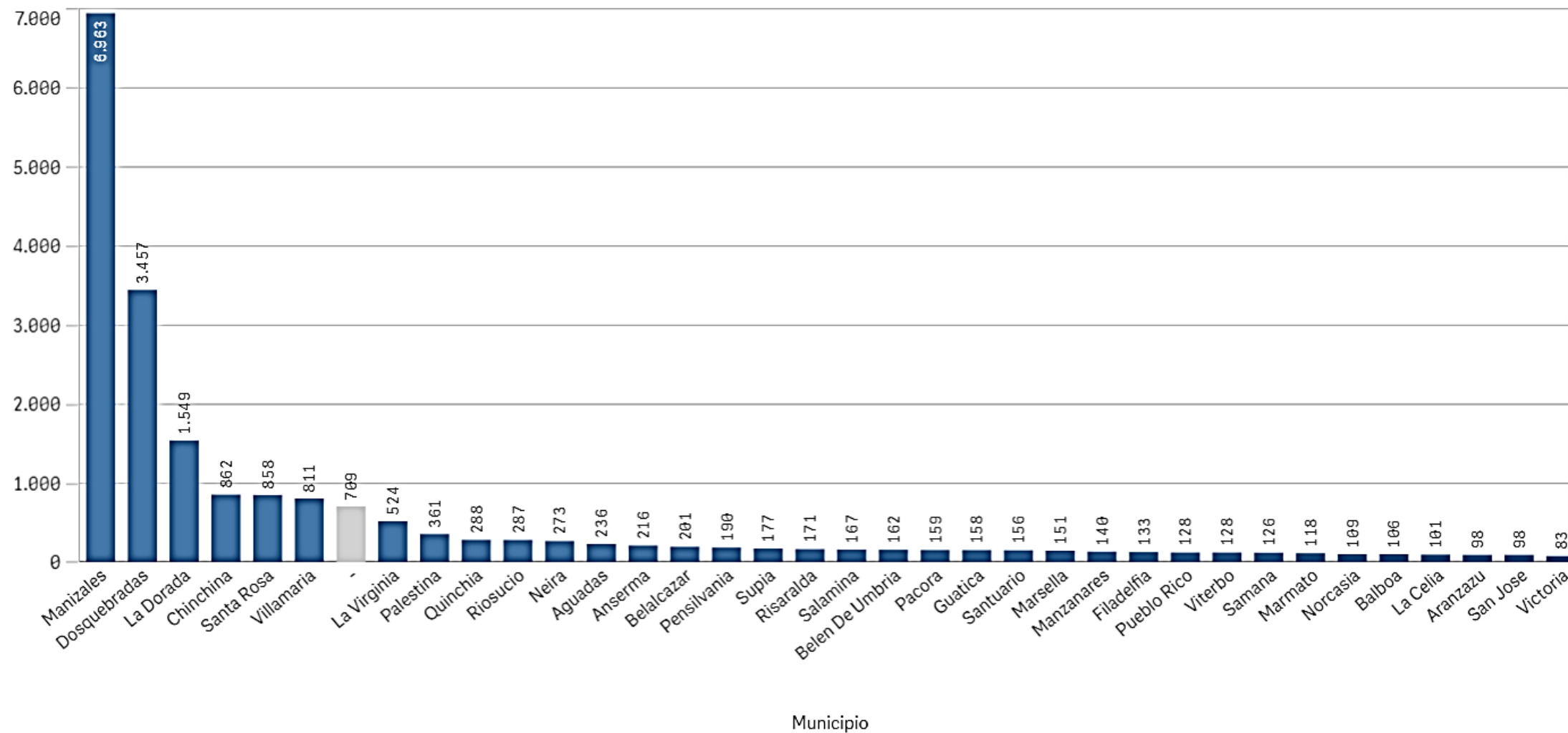
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		669	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		583	87,1%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		25	3,7%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		17	2,5%
Pago Sin Abono A Cuenta		12	1,8%
Otros		32	4,8%



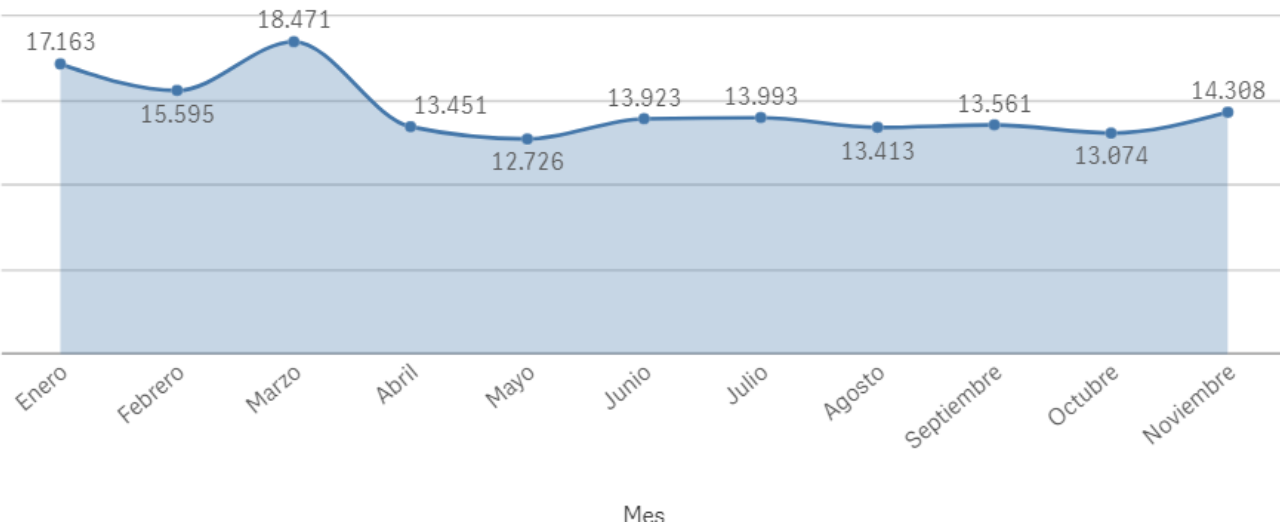
Peticiones, quejas y reclamos – noviembre de 2021

PQR por municipio: 20728

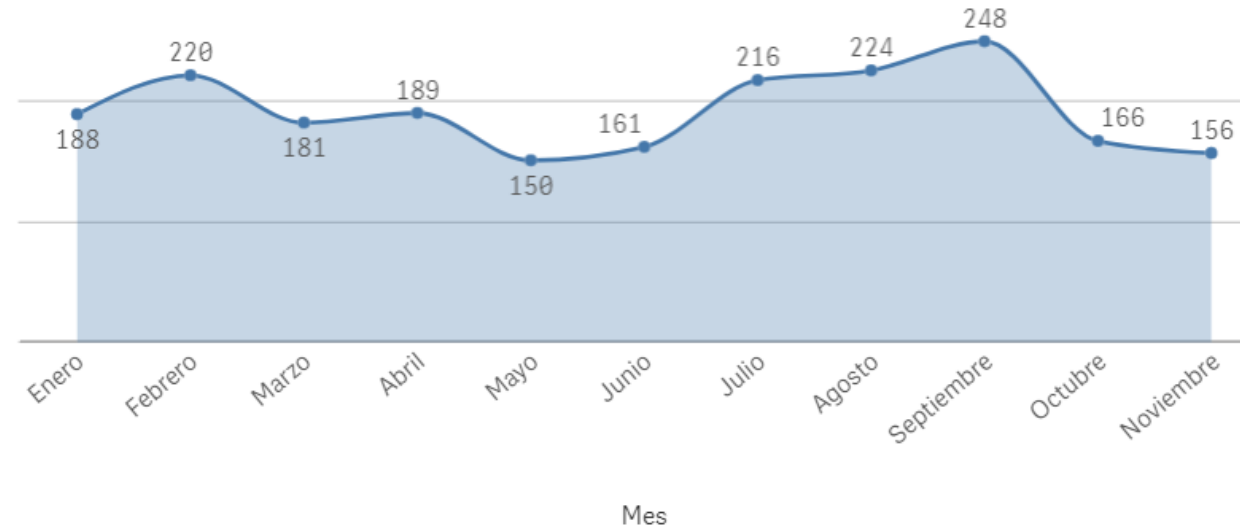


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2021

Verbal

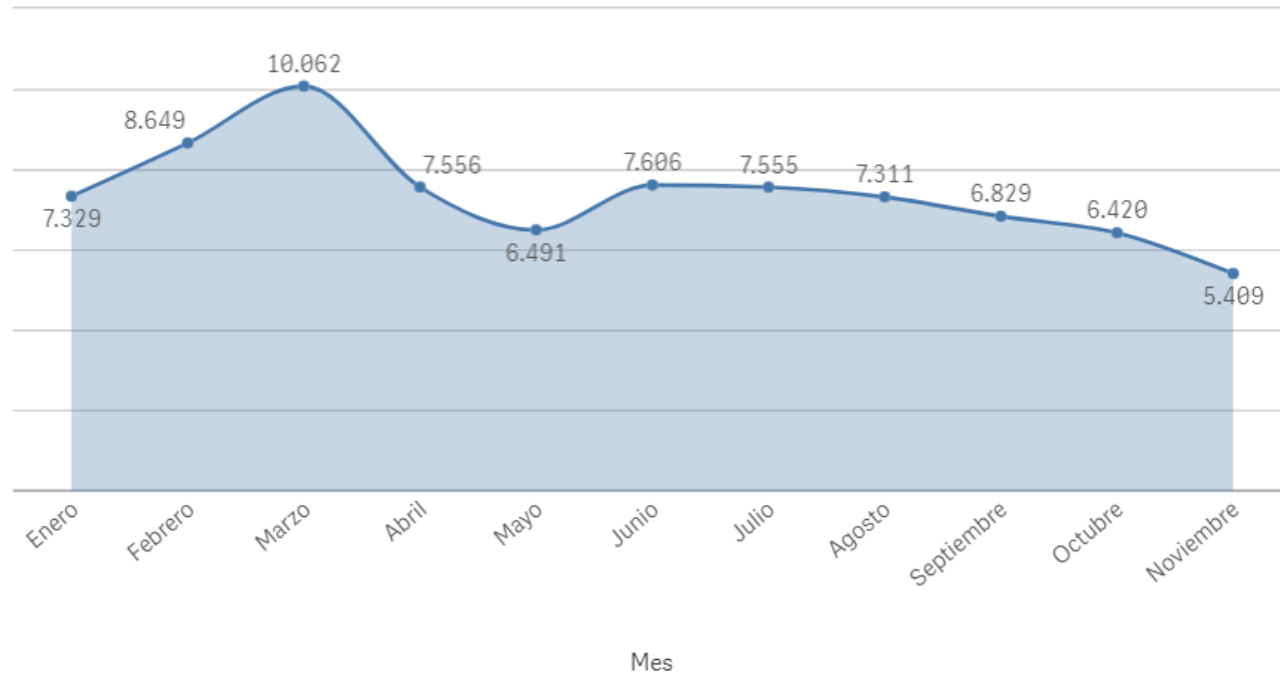


Escrito

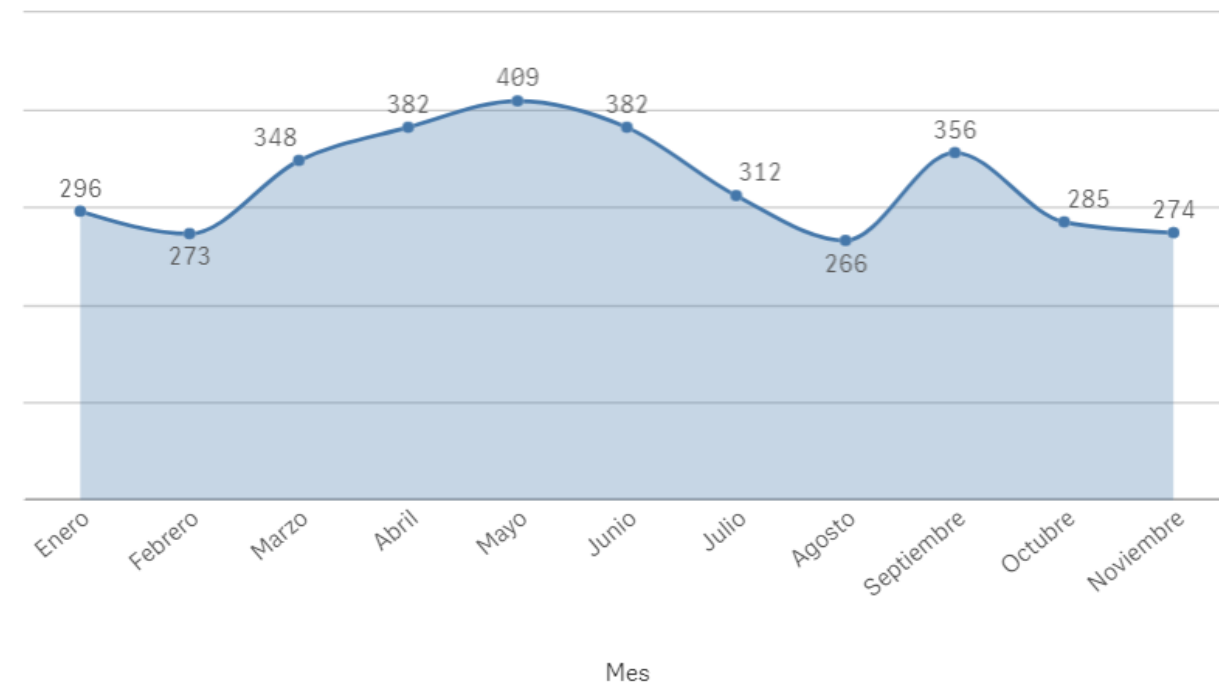


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2021

Telefónico

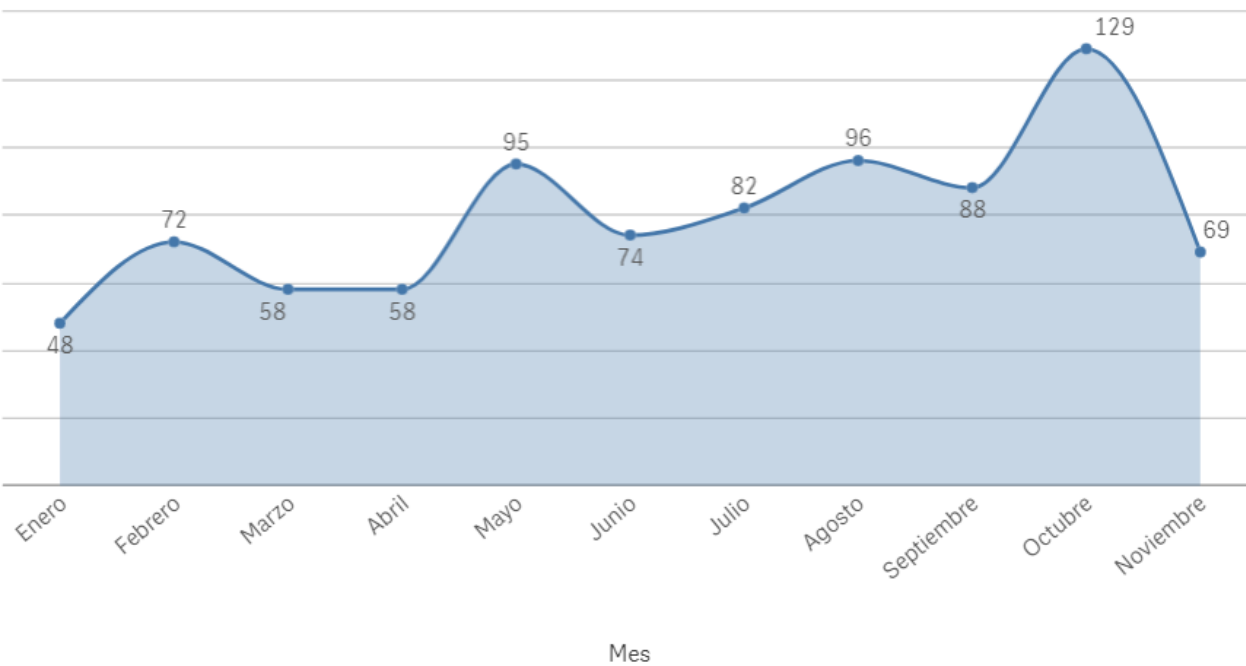


Página Web

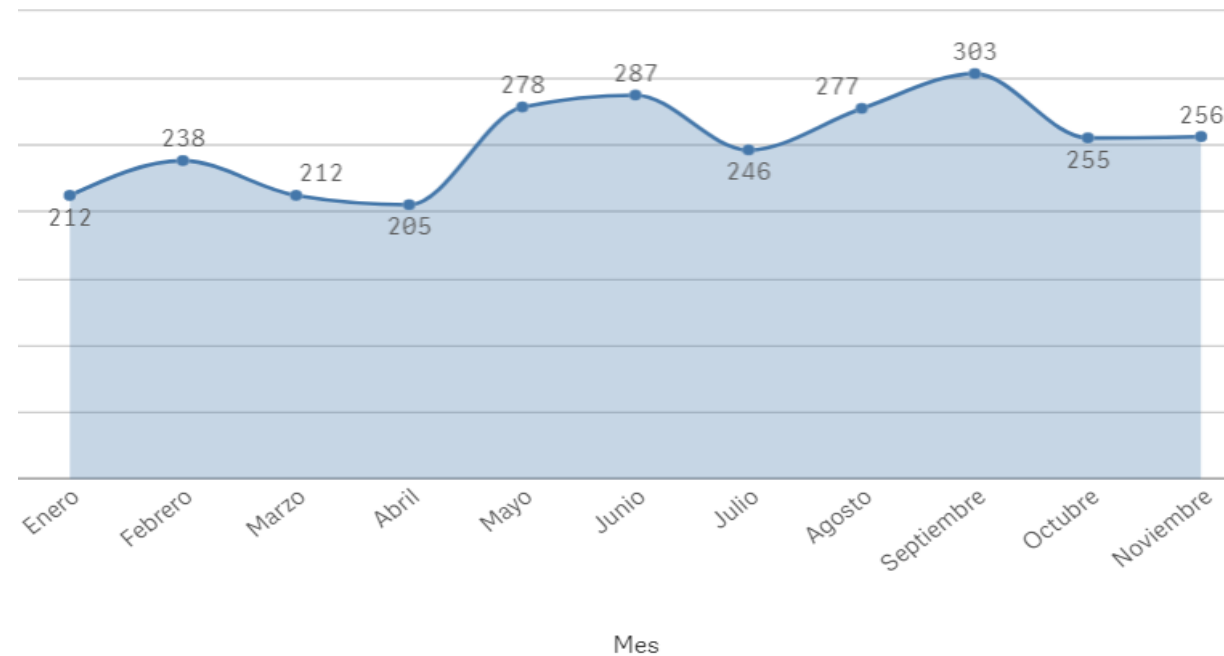


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

