

Peticiones, quejas y reclamos Mayo de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones
56,65% ^{19.450}_{Total}

Quejas
0,59% ²⁰³_{Total}

Reclamos
2,12% ⁷²⁹_{Total}

Recursos
0,13% ⁴³_{Total}

SOMOS
0,23% ⁷⁸_{Total}

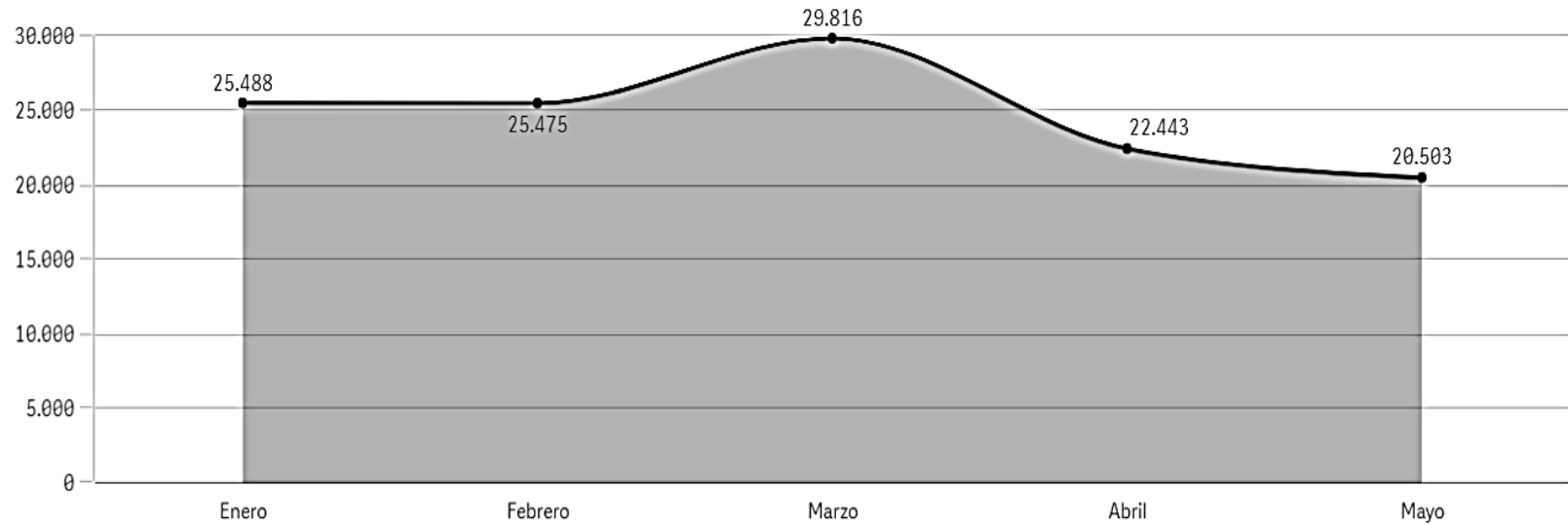
Autogestión
5.682

Total PQR
59,7% ^{20.503}_{Total}

Pedidos/Proyectos
11,38% ^{3.362}_{Total}

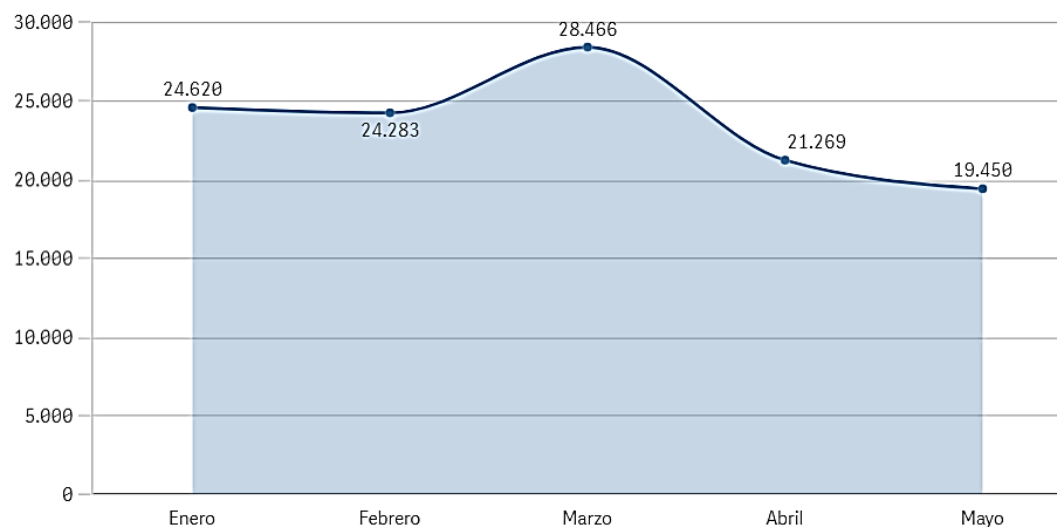
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

PETICIONES



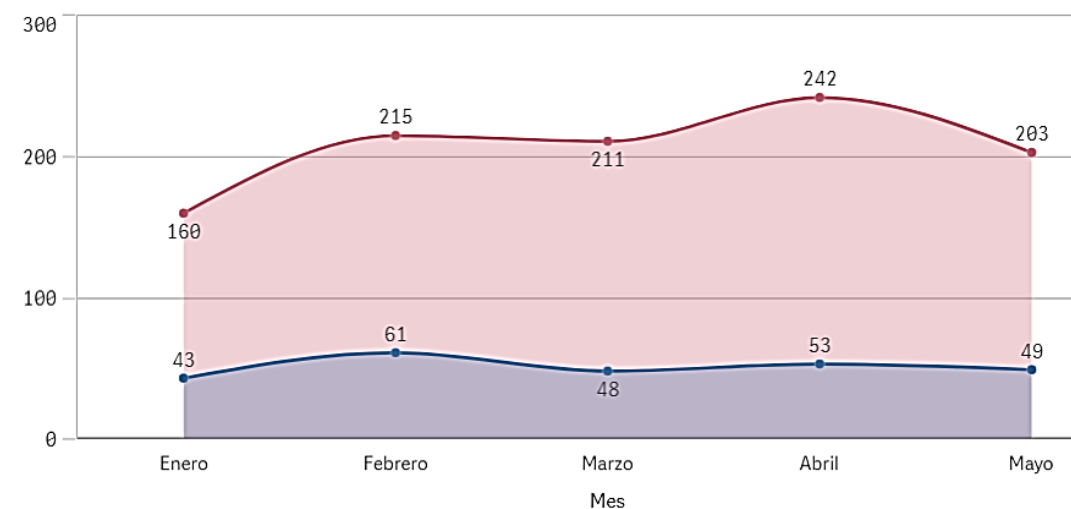
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6743	34,67%
Informacion General	6047	31,09%
Pago Parcial	2263	11,63%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1889	9,71%
Gestionar Financiacion	811	4,17%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	203	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	62	30,54%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	38	18,72%
Inconformidad Trabajos	25	12,32%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	16	7,88%
Otros	62	30,54%

QUEJAS

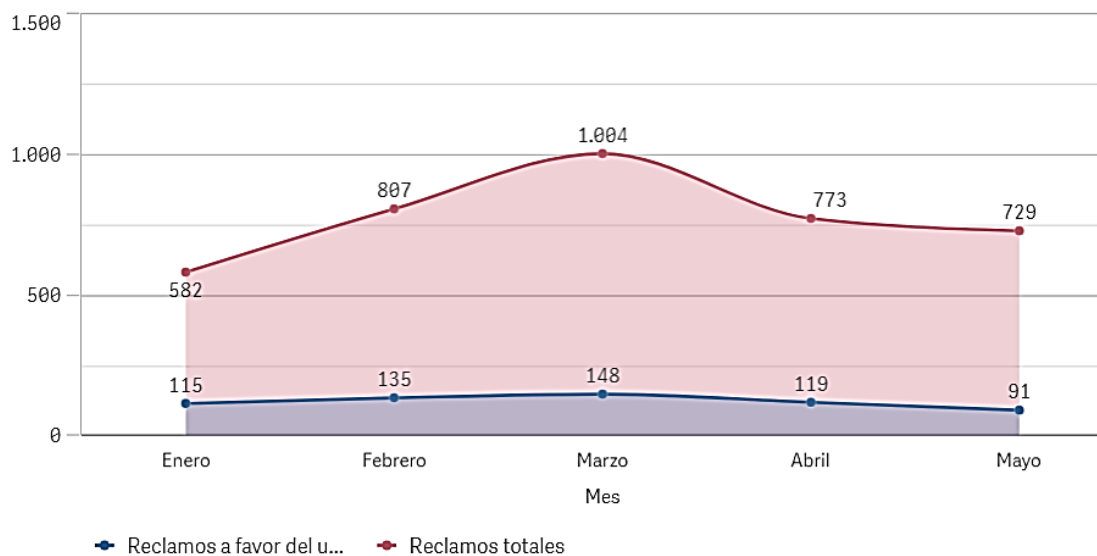


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales



Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

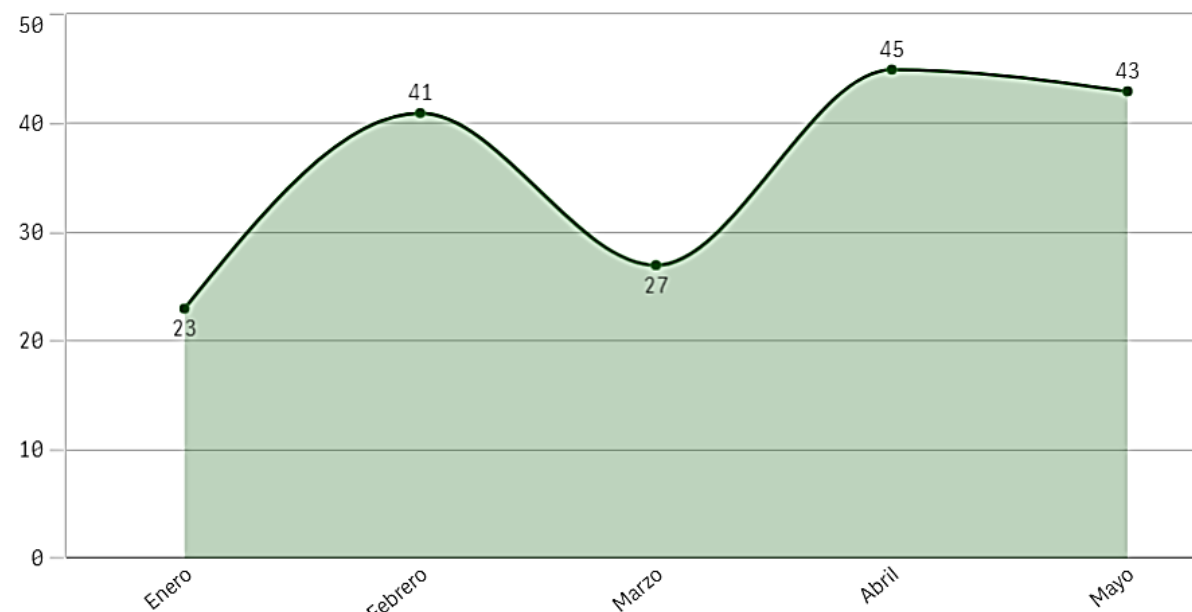
RECLAMOS



Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

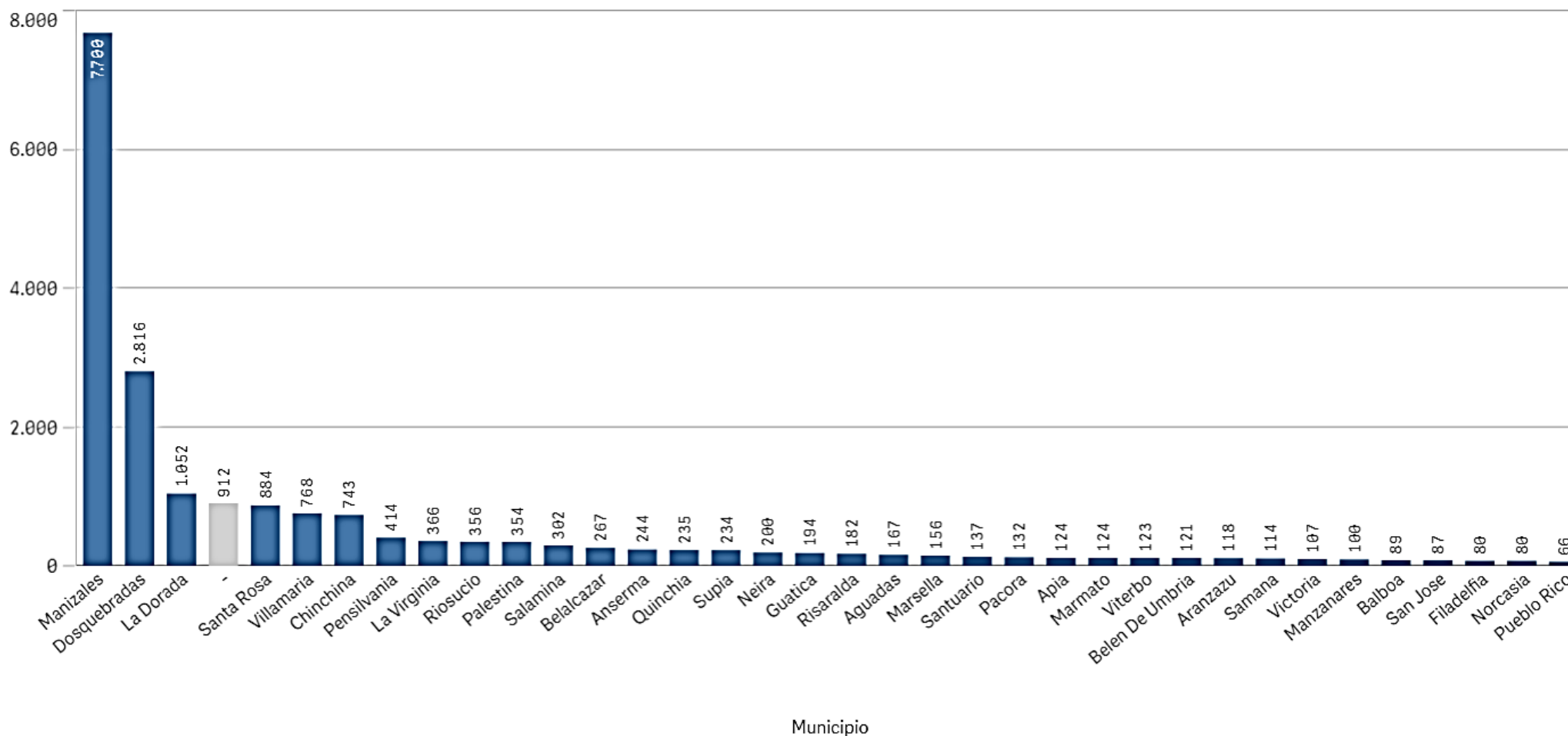
tipo_solicitud1	Cantid...	Total
Totales	729	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	657	90,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	18	2,5%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	16	2,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	8	1,1%
Otros	30	4,1%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



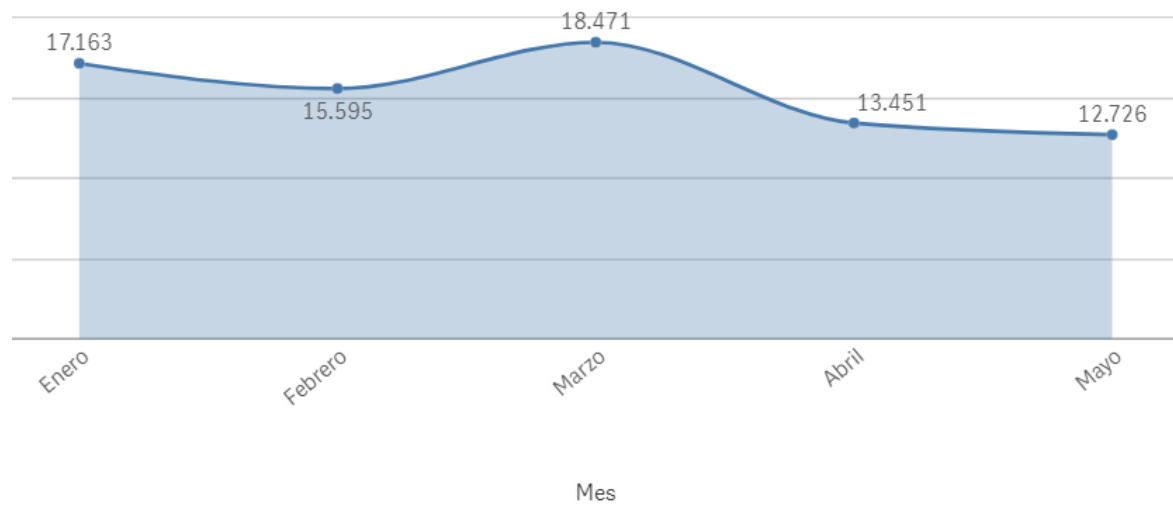
Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

PQR por municipio: 20503

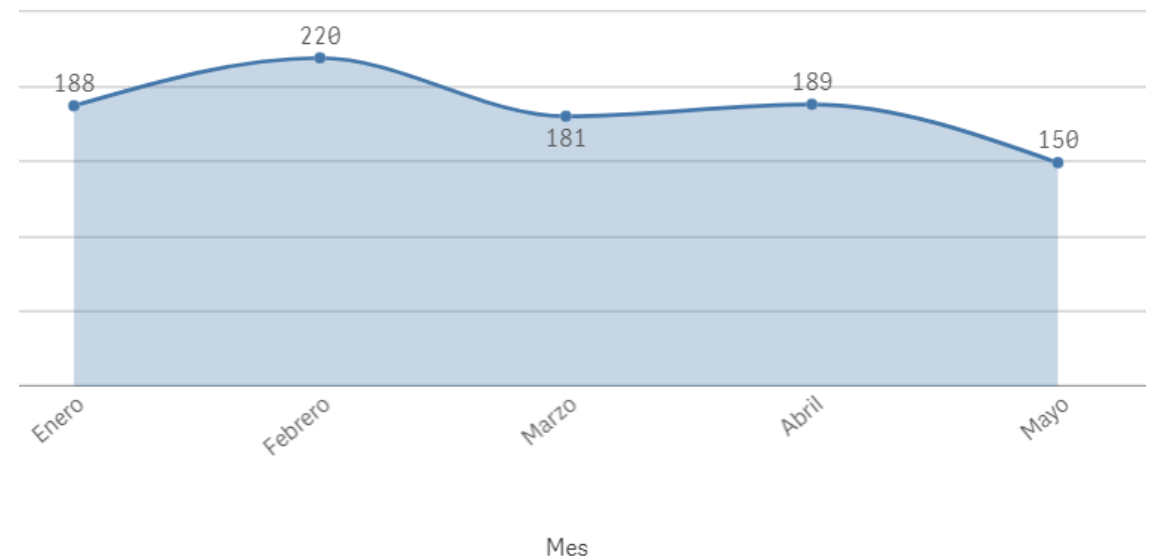


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Verbal

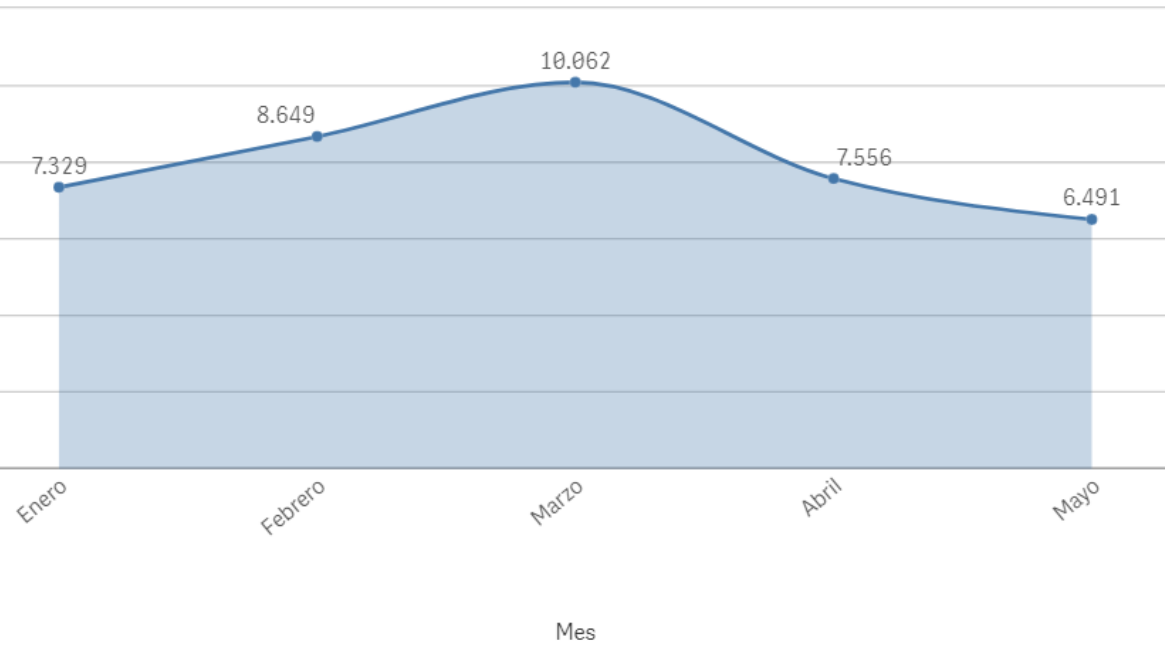


Escrito

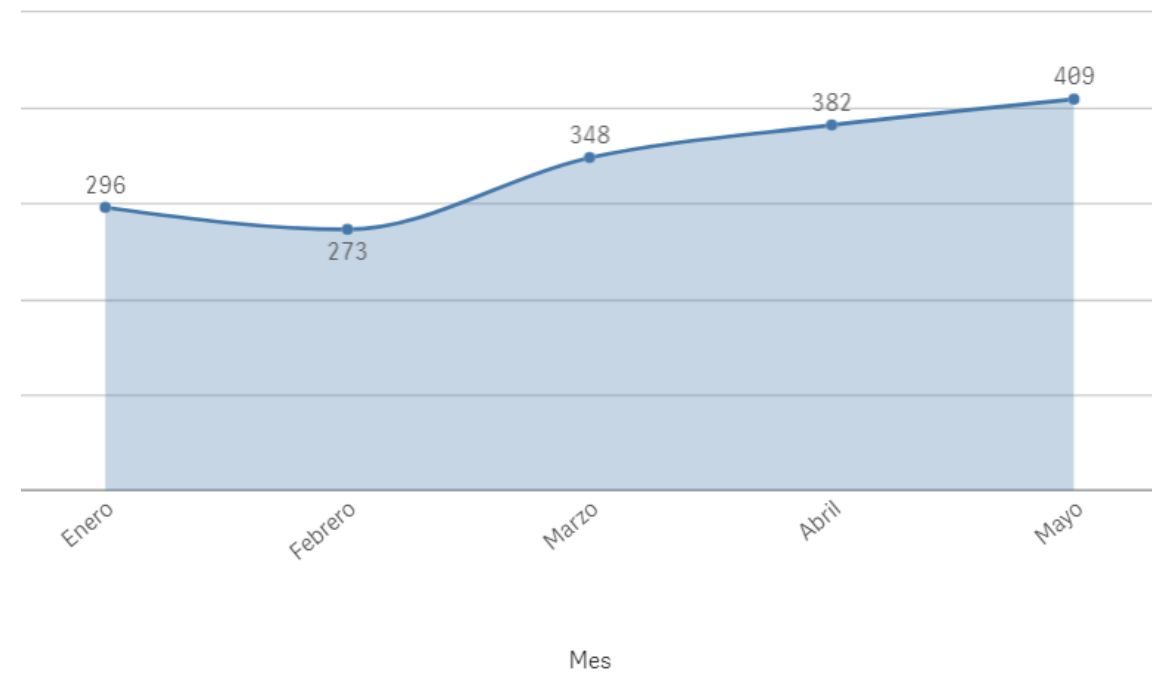


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Telefónico

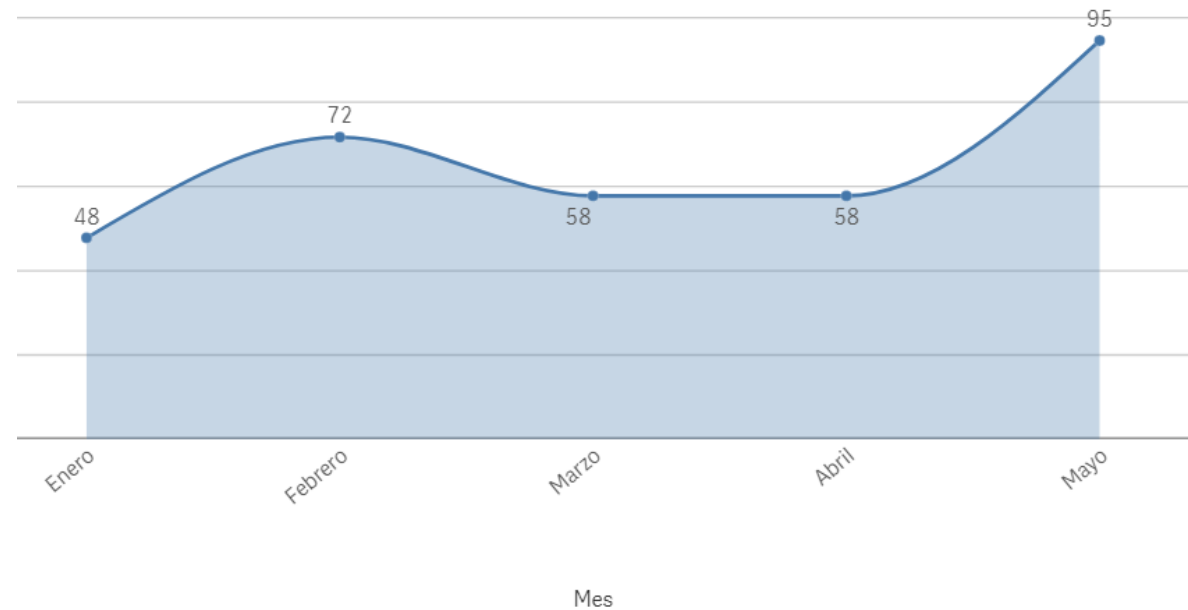


Página Web

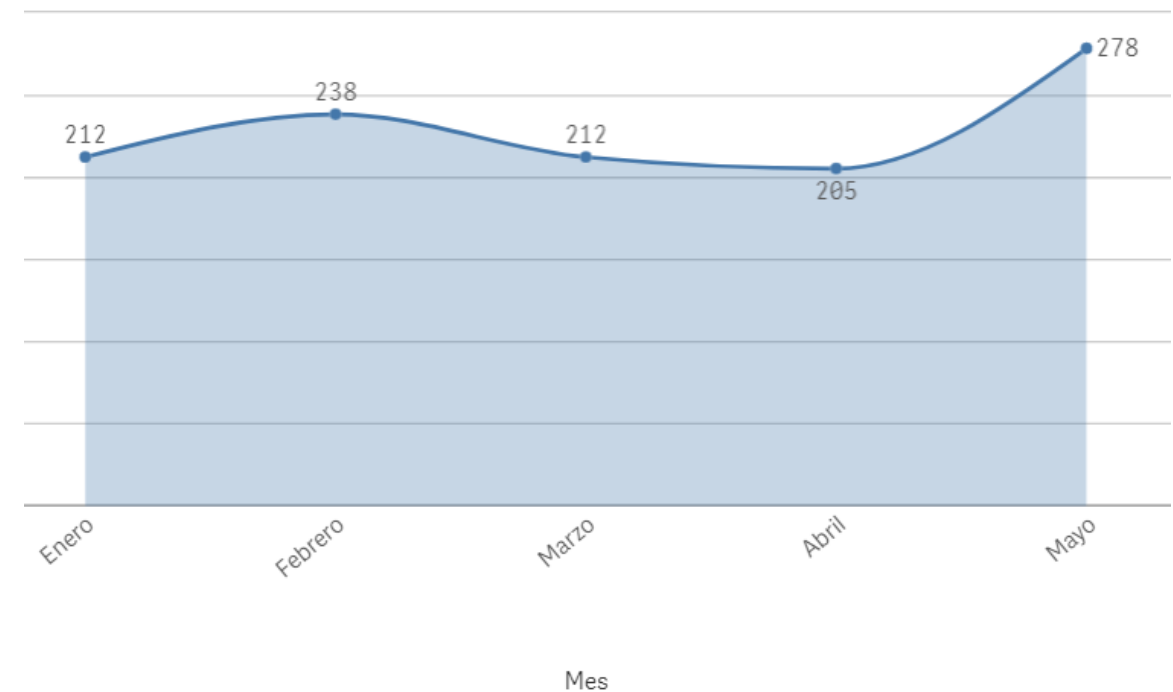


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

