

# Peticiones, quejas y reclamos Junio de 2021

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



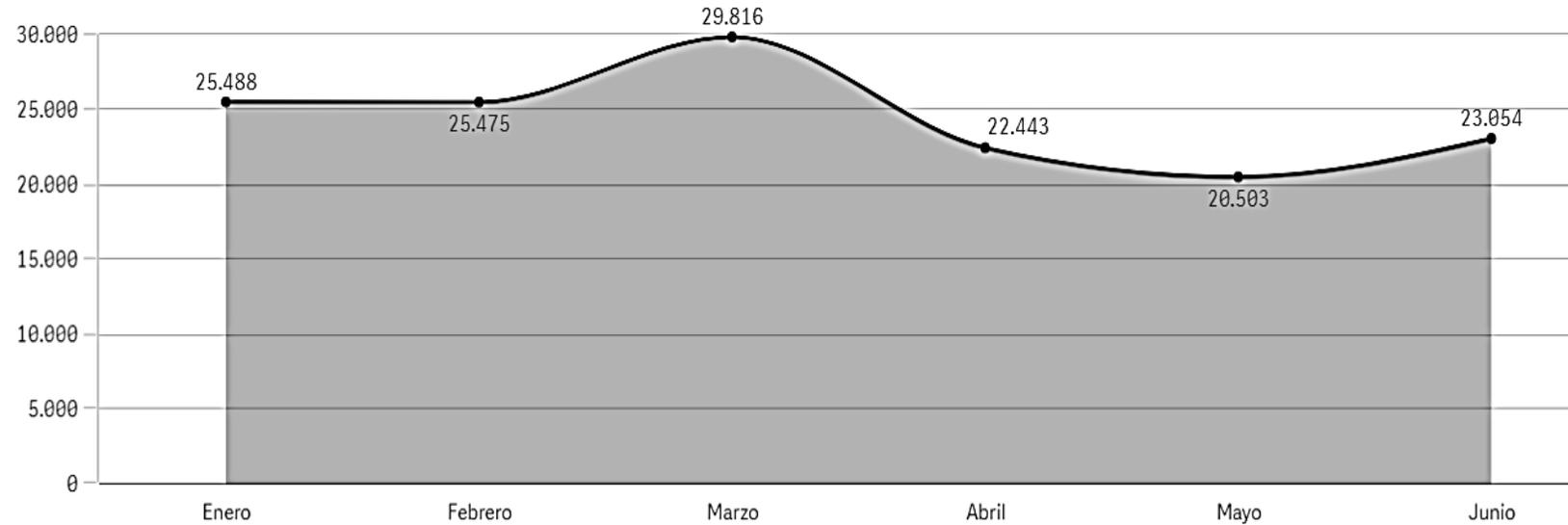
### Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021



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

Total PQR  
**67,2%**<sup>23.054</sup>  
Total

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

## PETICIONES



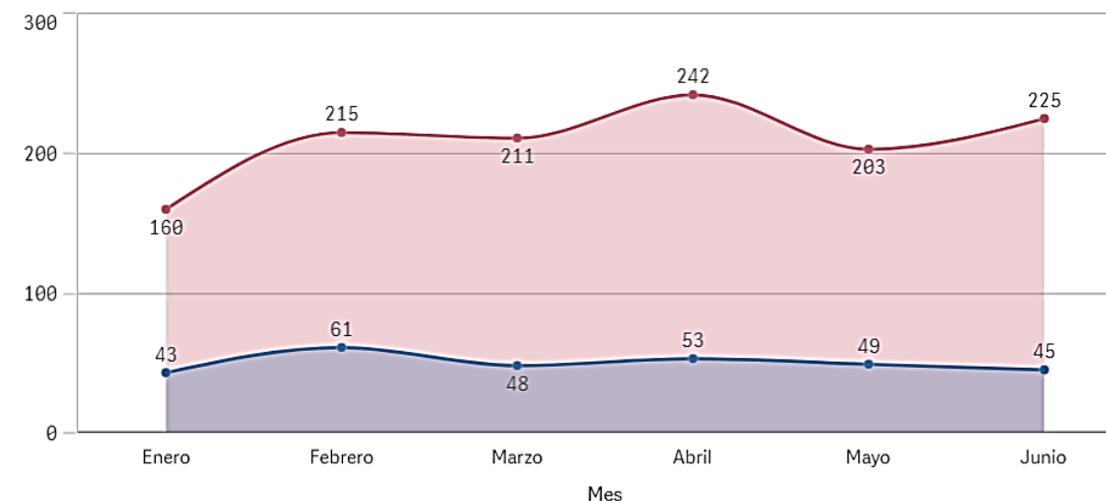
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantid...	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6691	30,75%
Informacion General	6463	29,70%
Pago Parcial	2533	11,64%
Reconexión	1727	7,94%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1642	7,55%

### Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>225</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	45	20,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	43	19,11%
Demora En Reparar Daño	35	15,56%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	23	10,22%
Otros	79	35,11%

## QUEJAS

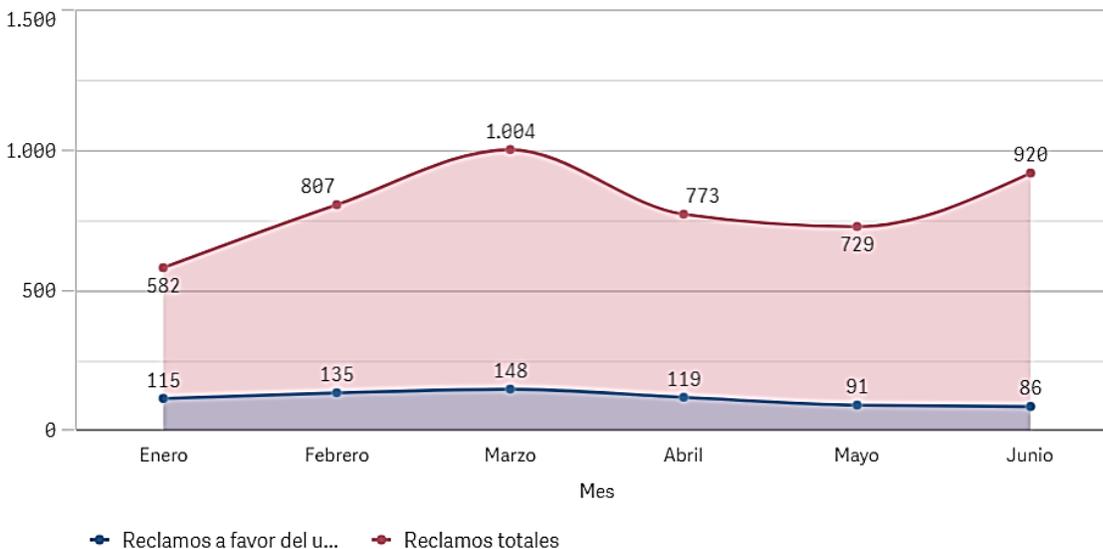


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales



# Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

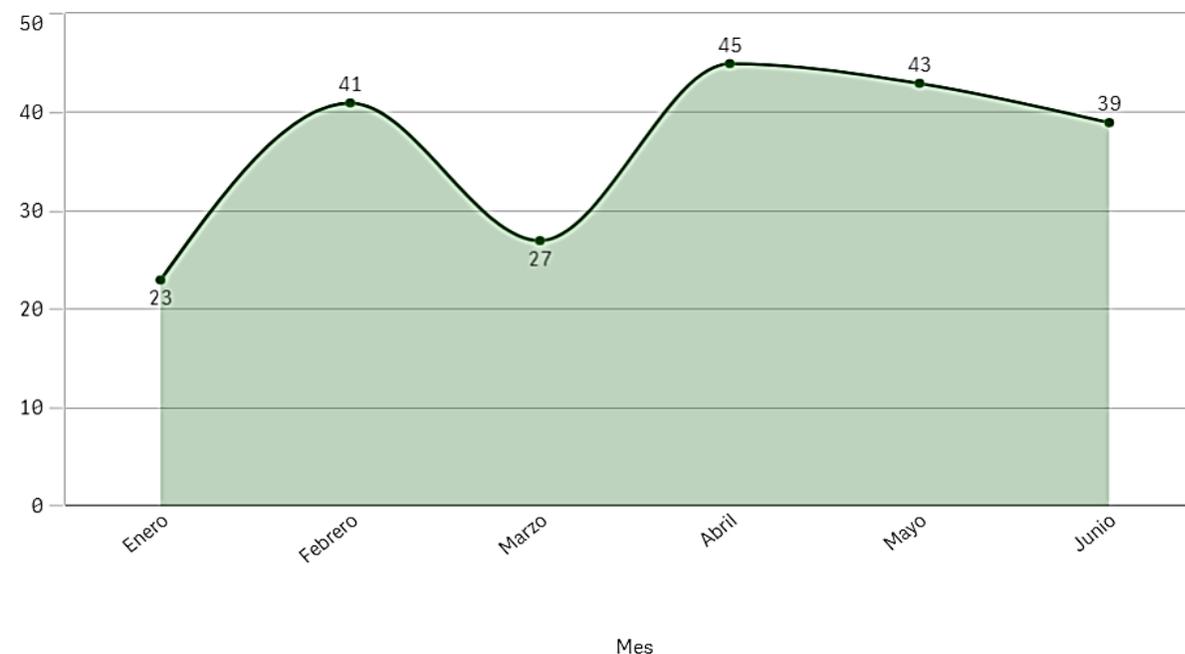
## RECLAMOS



### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

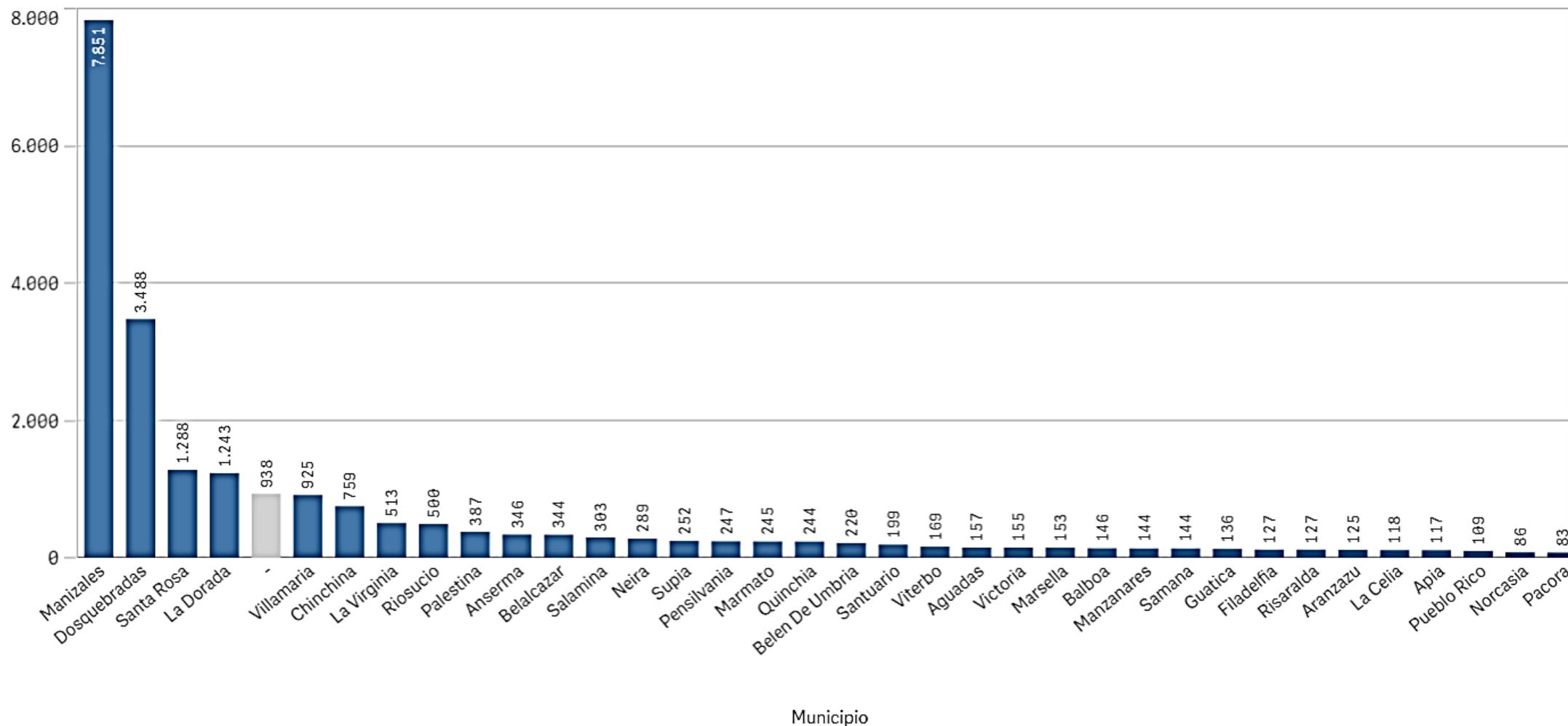
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>920</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	839	91,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	19	2,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	18	2,0%
Cobro Por Recuperación De Consumos	9	1,0%
Otros	35	3,8%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



# Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

## PQR por municipio: 23054

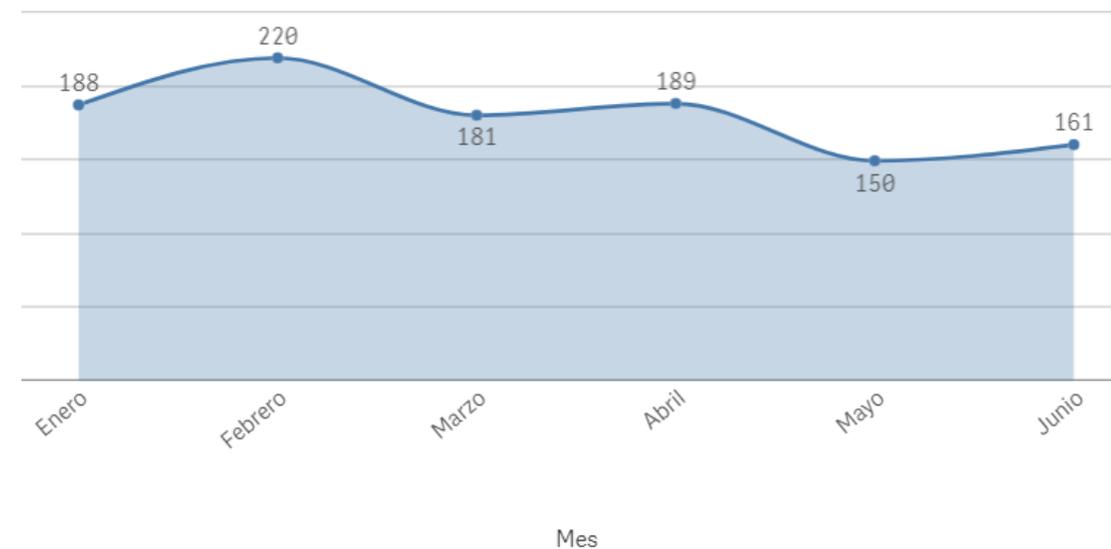


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

## Verbal

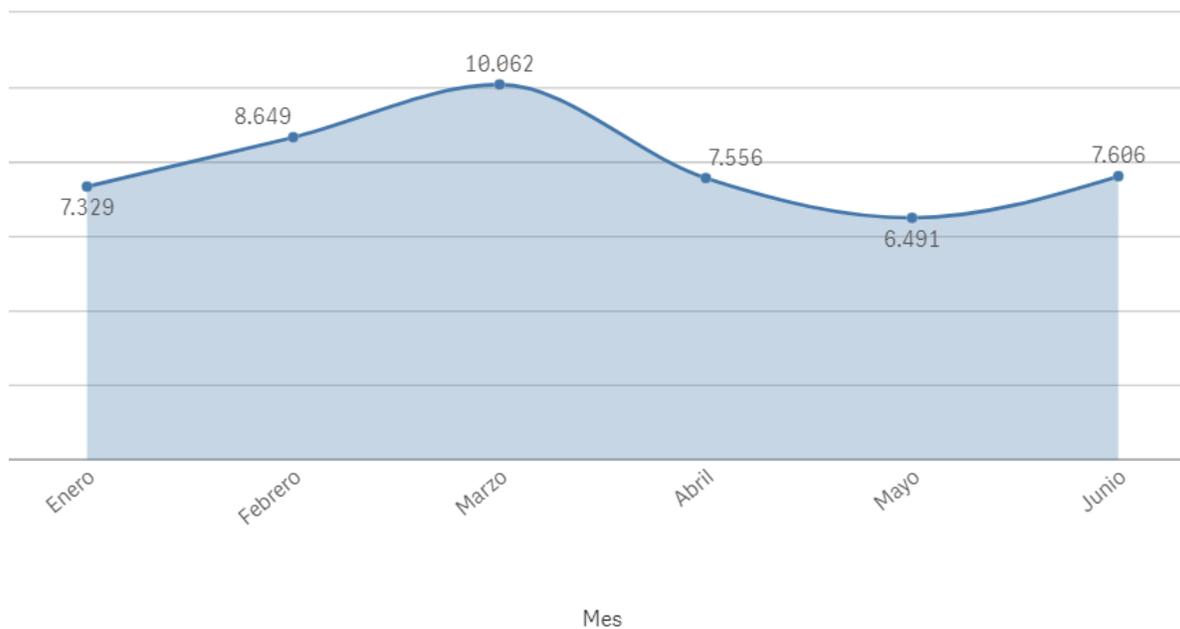


## Escrito

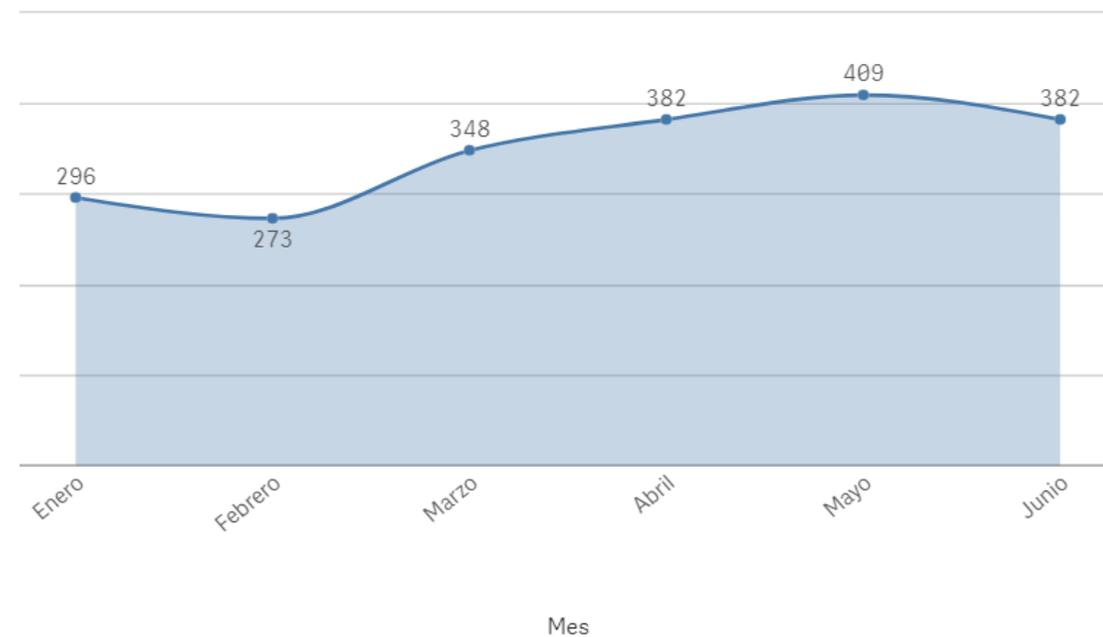


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

## Telefónico

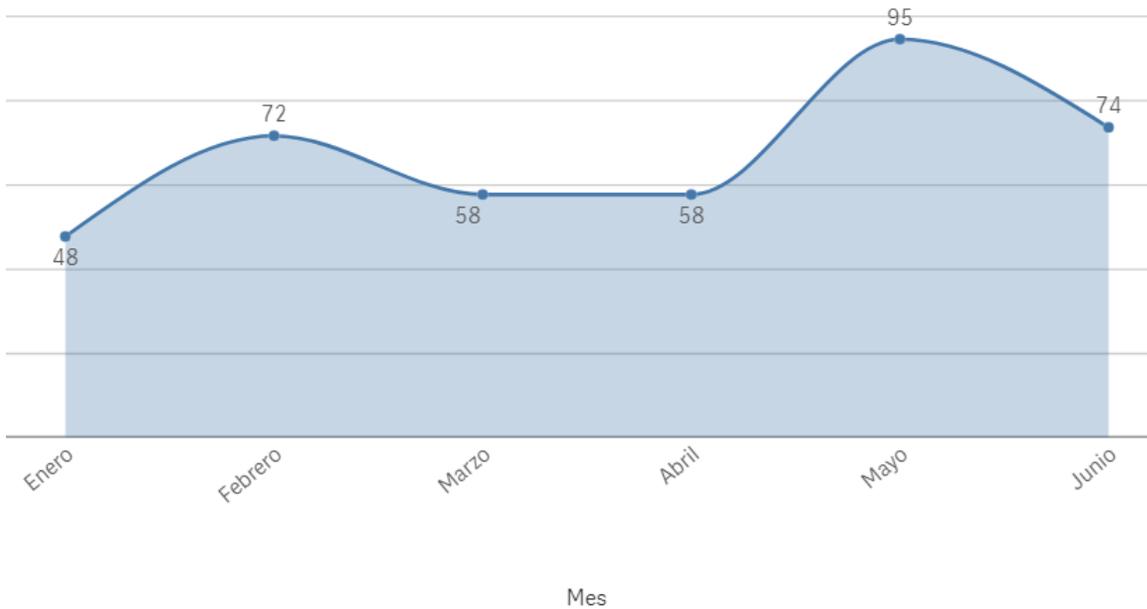


## Página Web

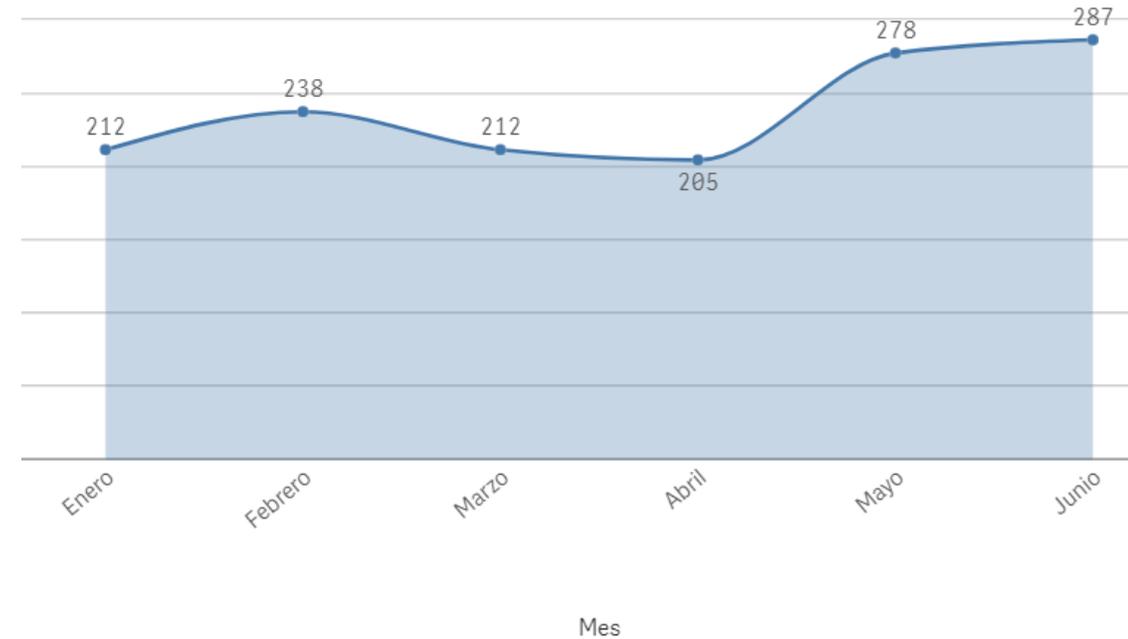


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

## Correo Electrónico



## Chat



# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

## Asesor Remoto

