

# Peticiones, quejas y reclamos Septiembre de 2021

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



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

Peticiones

59,96%  
20.584  
Total

Quejas

0,79%  
270  
Total

Reclamos

2,51%  
861  
Total

Recursos

0,11%  
39  
Total

SOMOS

0,30%  
103  
Total

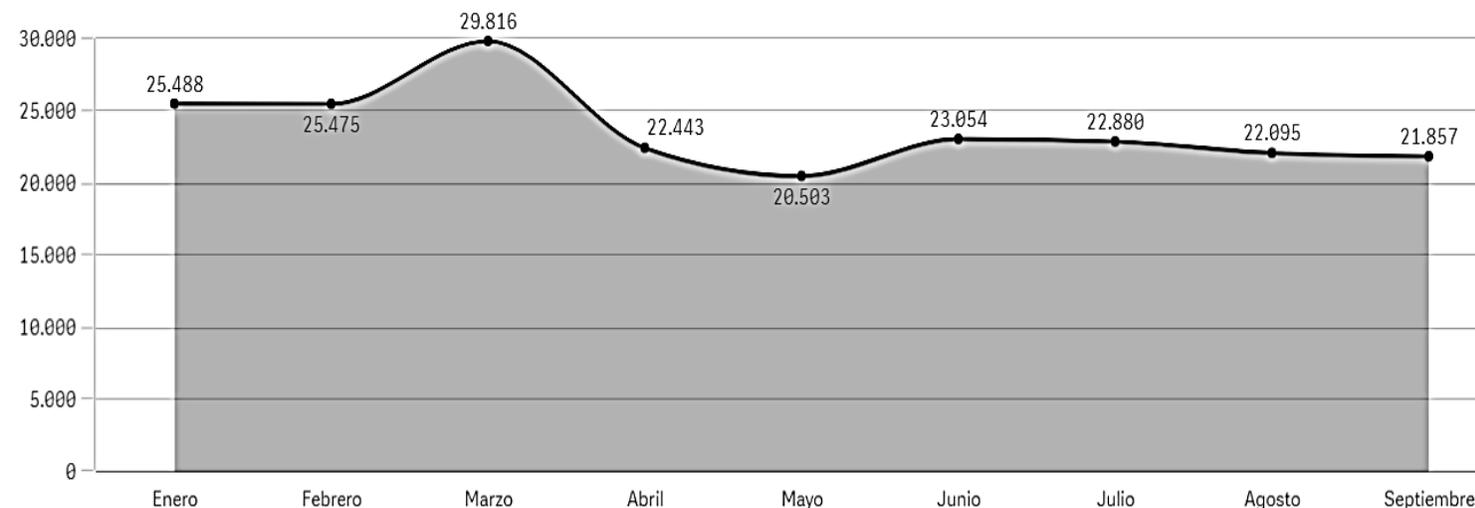
Autogestión

5.054

Total PQR

63,7%  
21.857  
Total

### Tendencia PQR



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

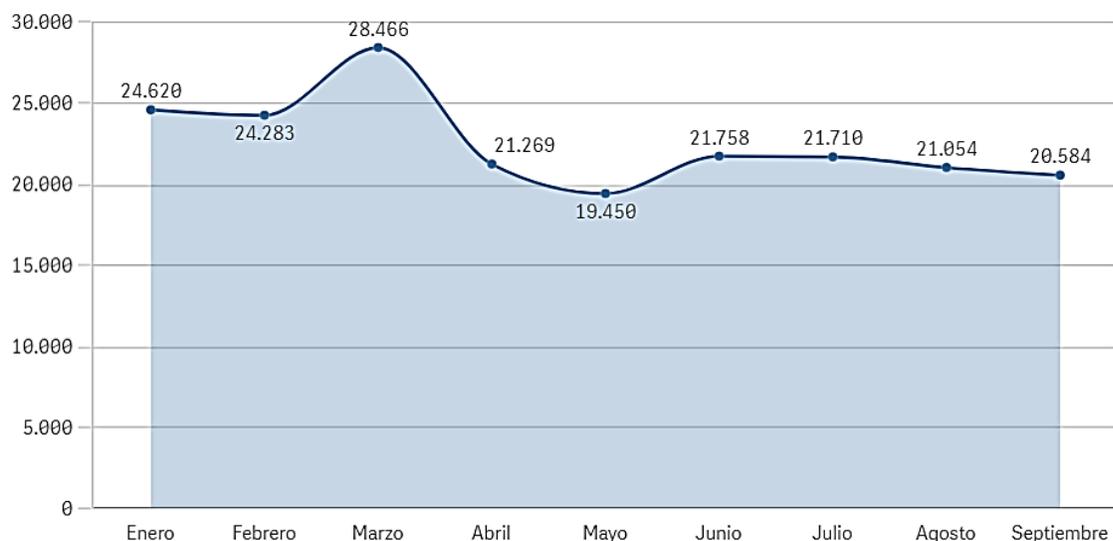
Pedidos/Proyectos

11,85%  
3.617  
Total



# Peticiones, quejas y reclamos - septiembre de 2021

## PETICIONES



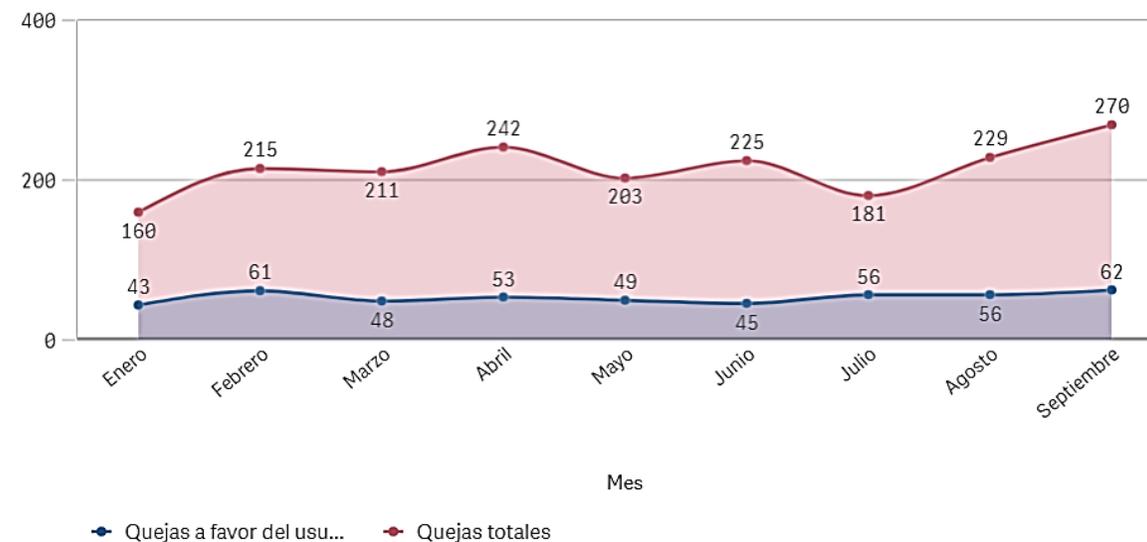
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Información General		6249	30,36%
Emisión De Documento Para Pago		6223	30,23%
Pago Parcial		2224	10,80%
Reconexión		1962	9,53%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1299	6,31%

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

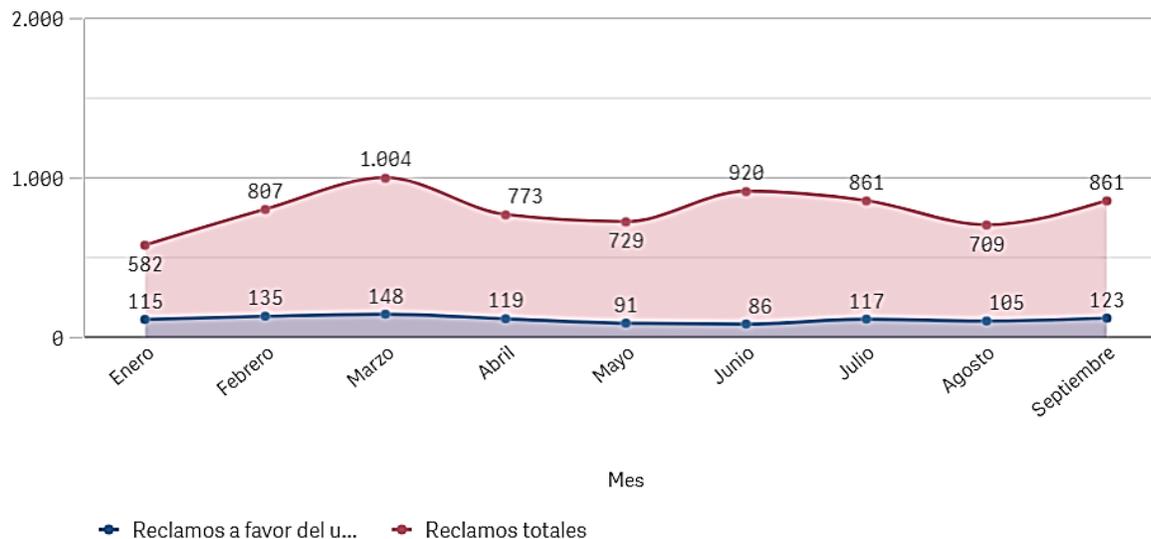
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>270</b>	<b>100,00%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		79	29,26%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		57	21,11%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		27	10,00%
Inconformidad Trabajos		23	8,52%
Otros		84	31,11%

## QUEJAS



# Peticiones, quejas y reclamos - septiembre de 2021

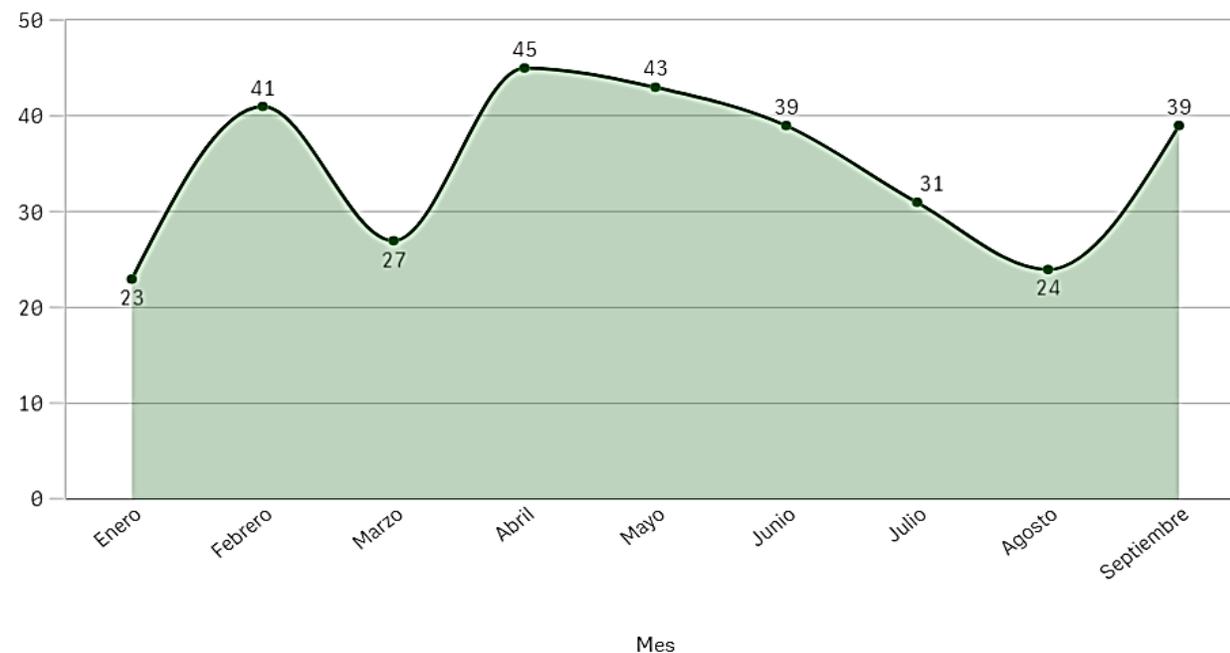
## RECLAMOS



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

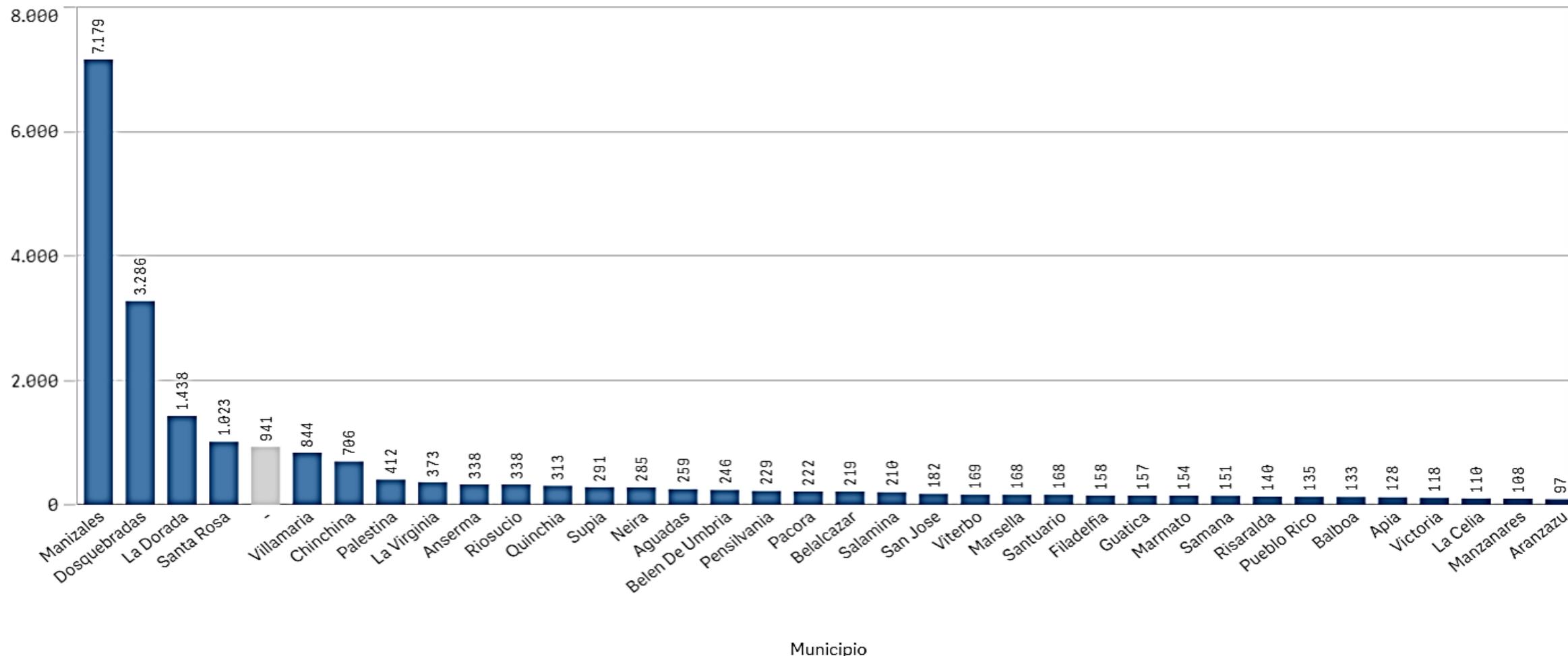
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>861</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		776	90,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		24	2,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		13	1,5%
Subsidios Y Contribuciones		8	0,9%
Otros		40	4,6%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



# Peticiones, quejas y reclamos – septiembre de 2021

## PQR por municipio: 21857

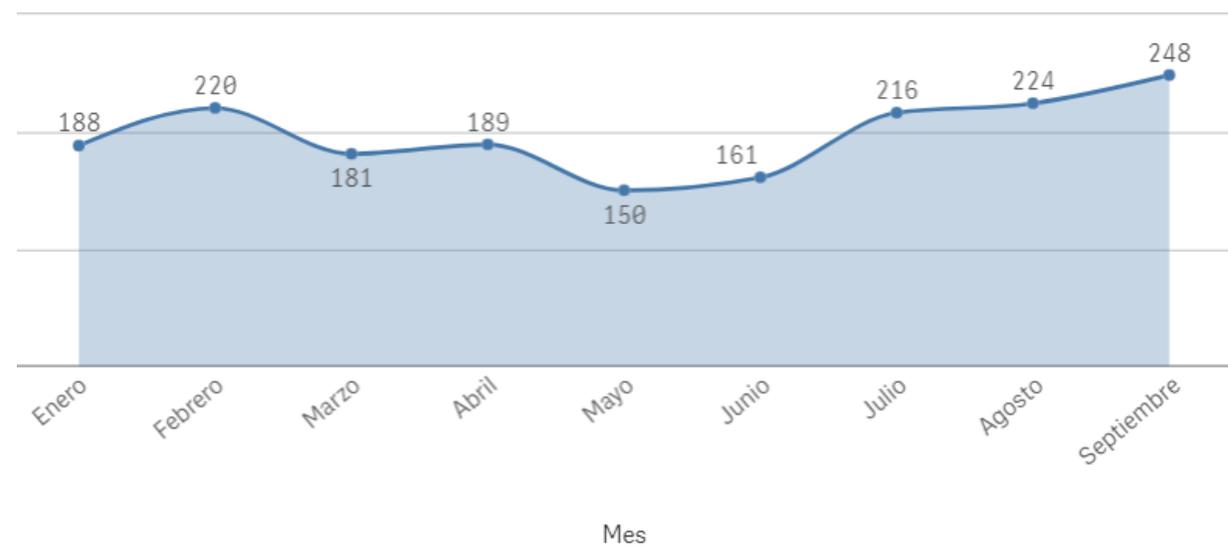


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2021

## Verbal

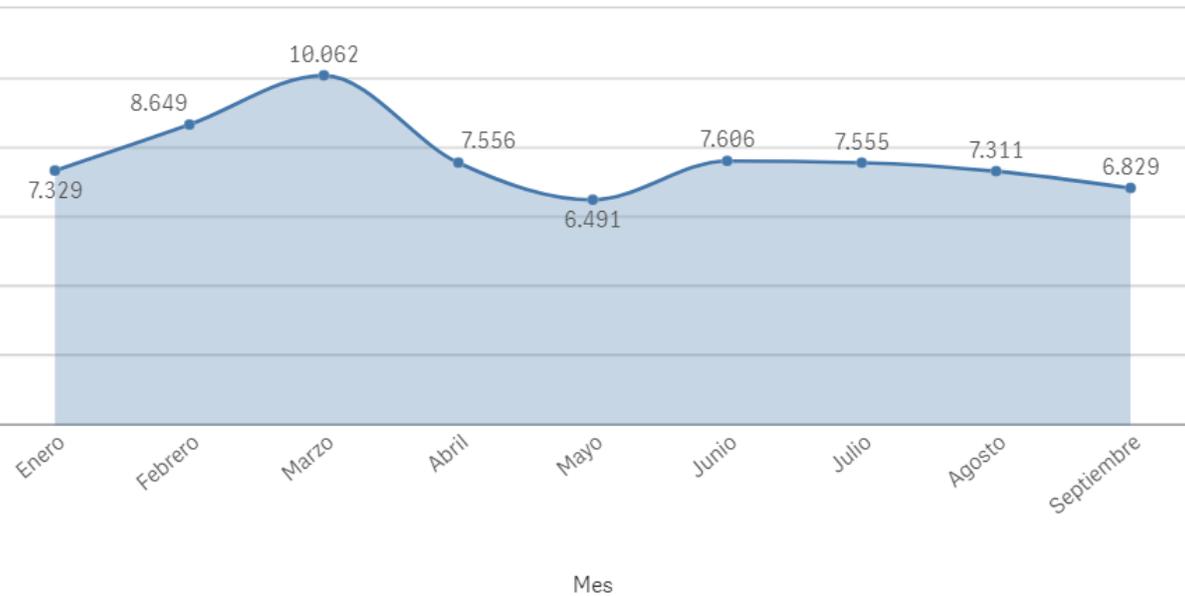


## Escrito

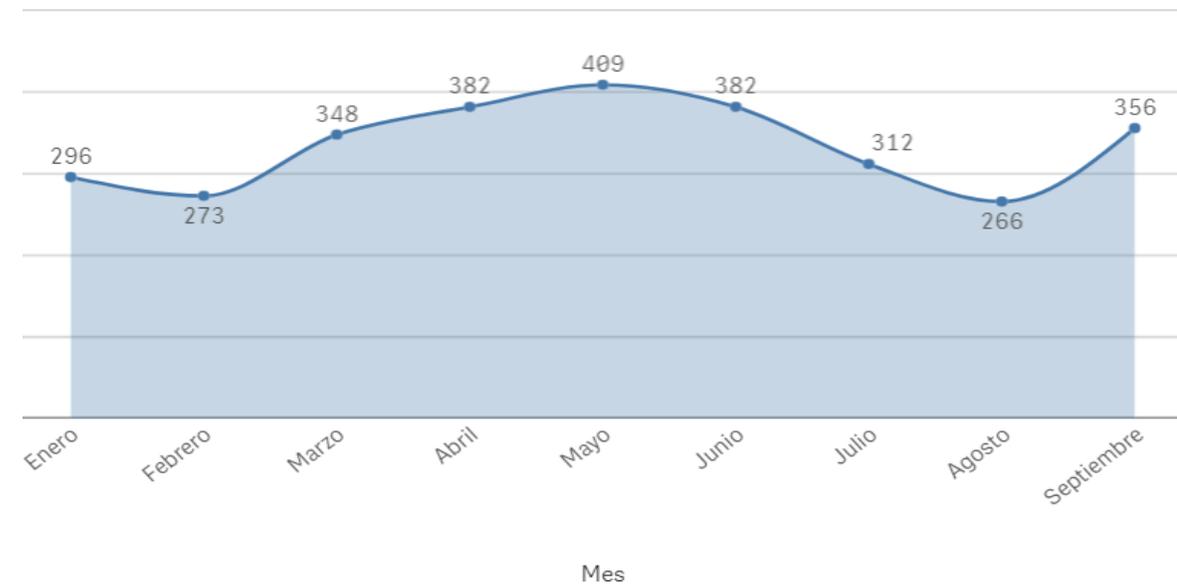


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2021

## Telefónico

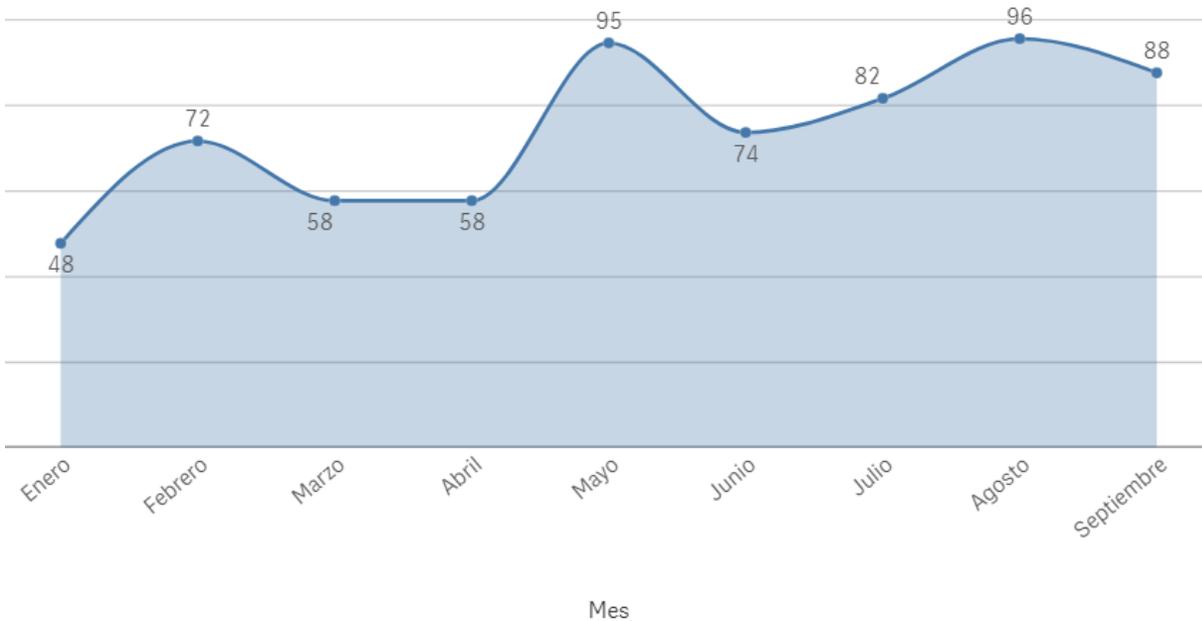


## Página Web



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

## Correo Electrónico



## Chat



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

## Asesor Remoto

