

Peticiones, quejas y reclamos Octubre de 2021

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones

57,59%
19.772
Total

Quejas

0,70%
239
Total

Reclamos

2,02%
695
Total

Recursos

0,11%
39
Total

SOMOS

0,24%
84
Total

Autogestión

5.019

Pedidos/Proyectos

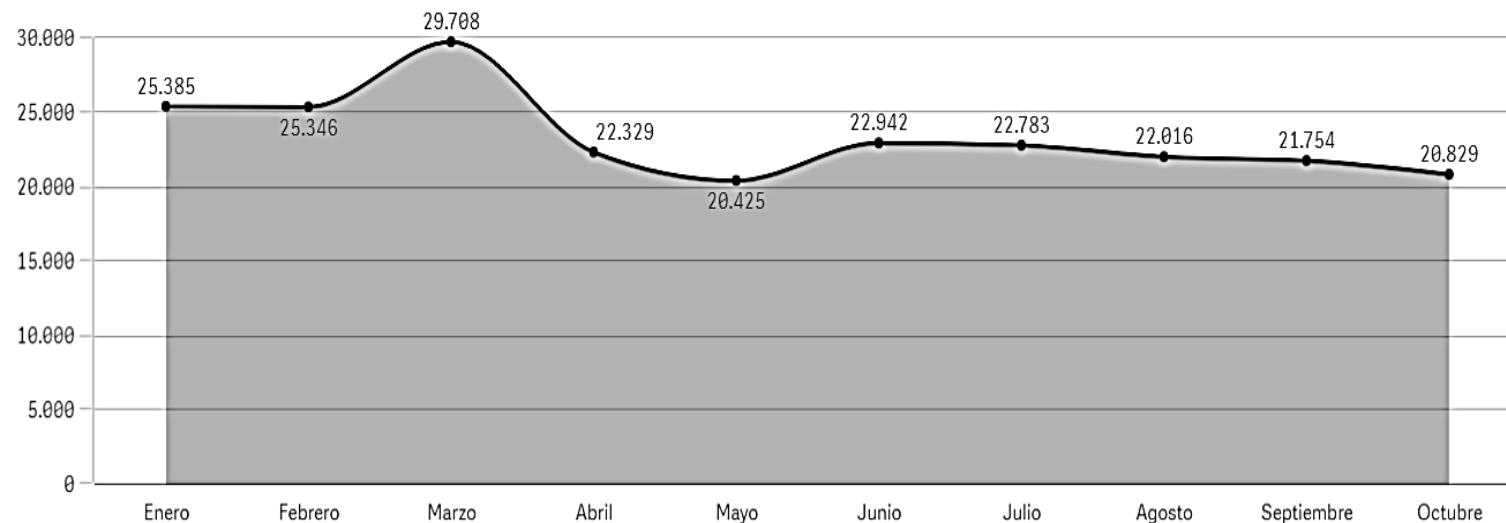
11,96%
3.512
Total

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

Total PQR

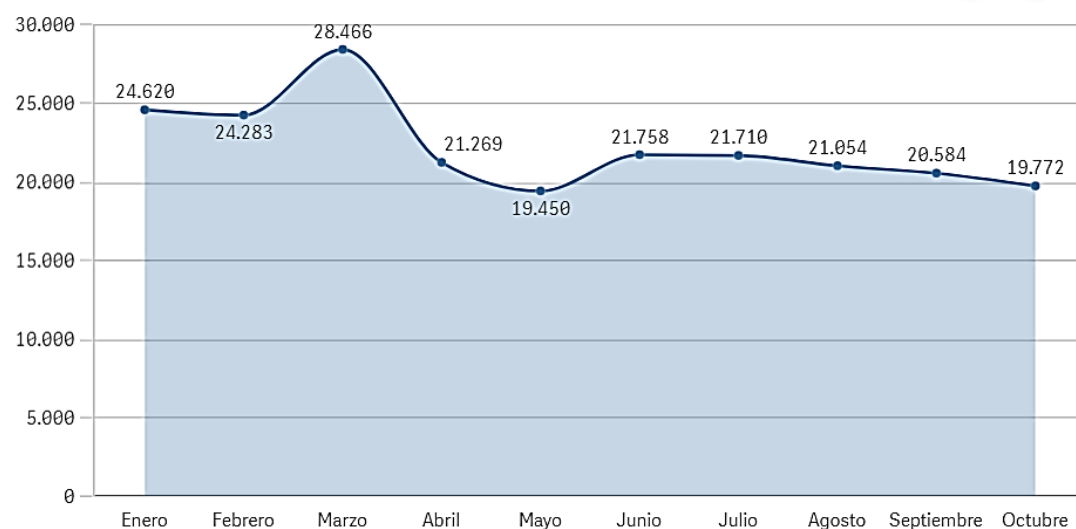
60,7%
20.829
Total

Tendencia PQR



Peticiones, quejas y reclamos - octubre de 2021

PETICIONES



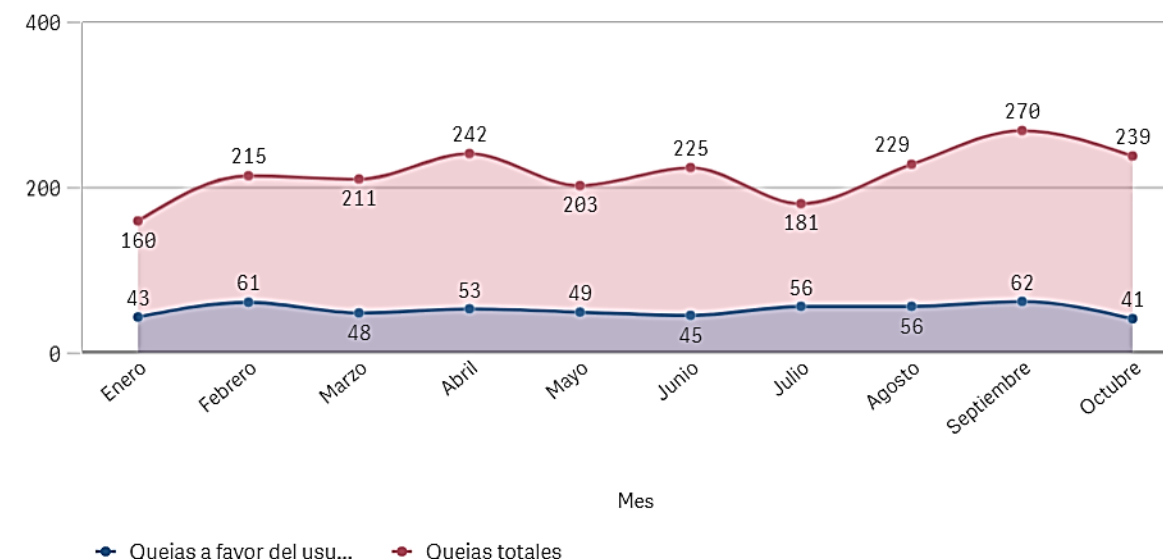
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6082	30,76%
Informacion General	5484	27,74%
Pago Parcial	2334	11,80%
Reconexión	2137	10,81%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1185	5,99%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

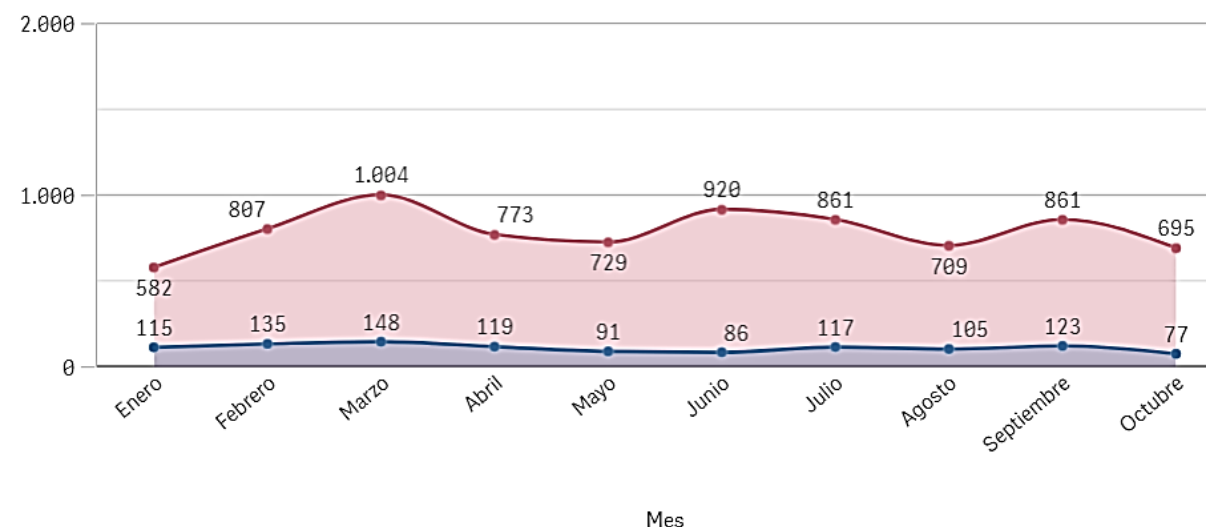
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	239	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	58	24,27%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	44	18,41%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	27	11,30%
Inconformidad Trabajos	26	10,88%
Otros	84	35,15%

QUEJAS



Peticiones, quejas y reclamos - octubre de 2021

RECLAMOS

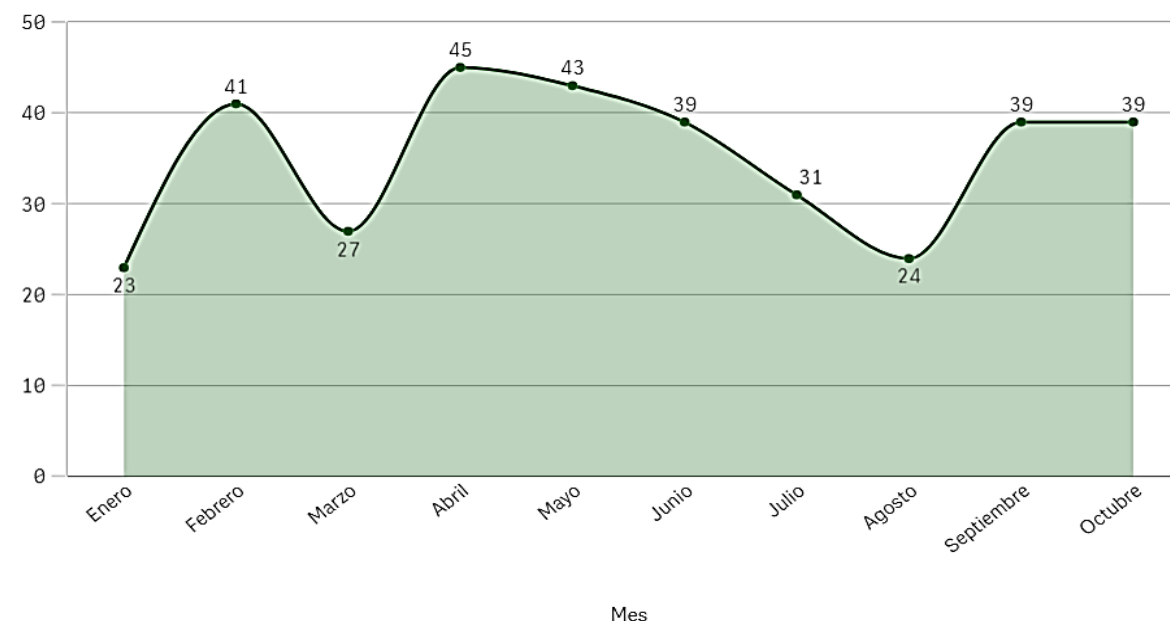


Reclamos a favor del u... Reclamos totales

Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

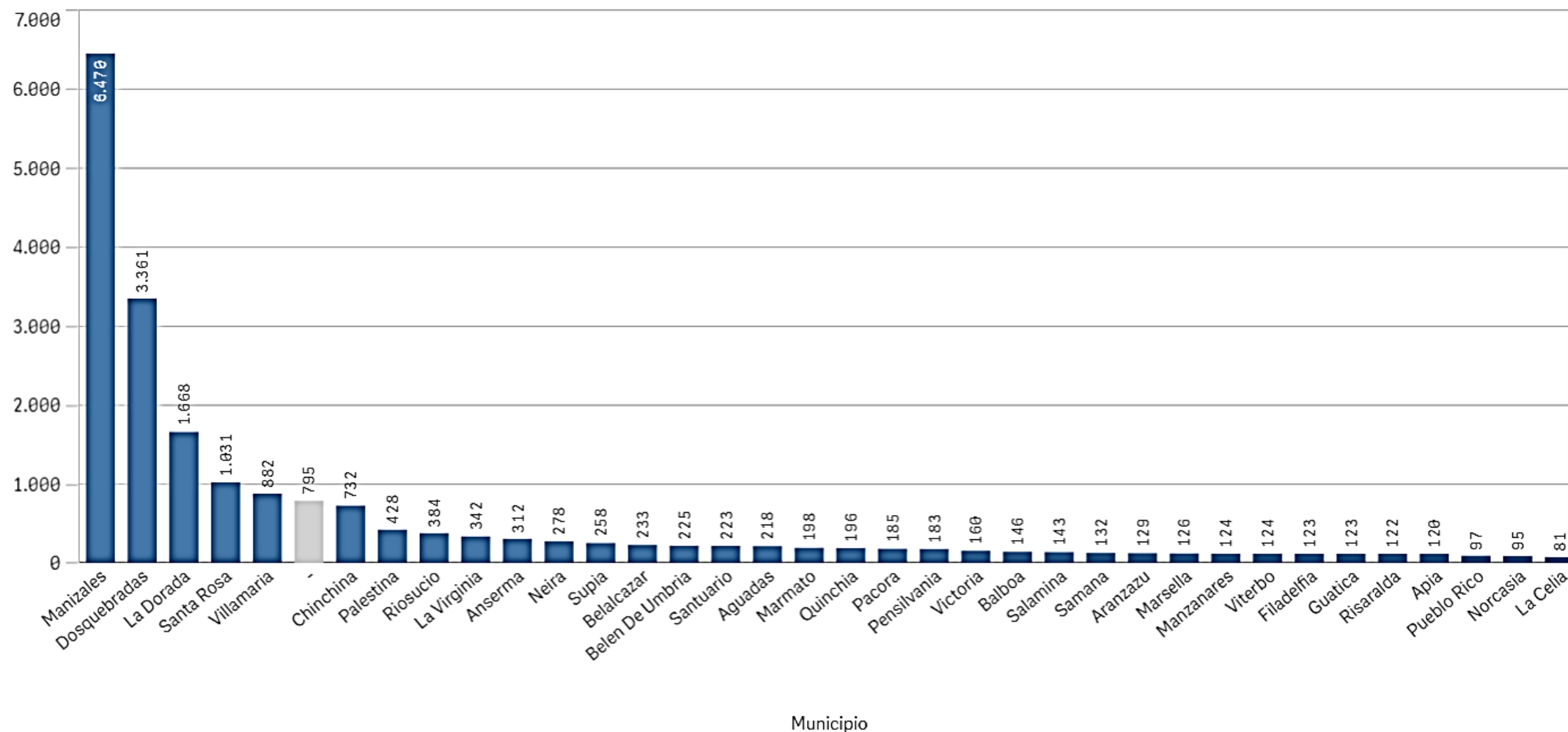
tipo_solicitud1	Can...	Total
Totales	695	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	631	90,8%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	23	3,3%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	8	1,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	7	1,0%
Otros	26	3,7%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



Peticiones, quejas y reclamos – octubre de 2021

PQR por municipio: 20745

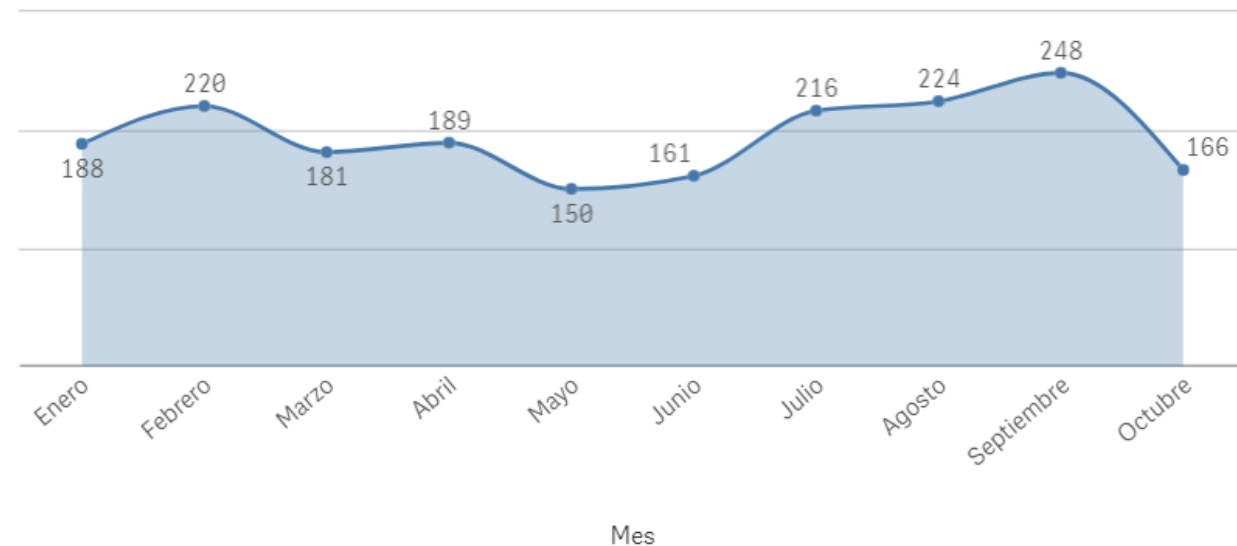


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso octubre de 2021

Verbal

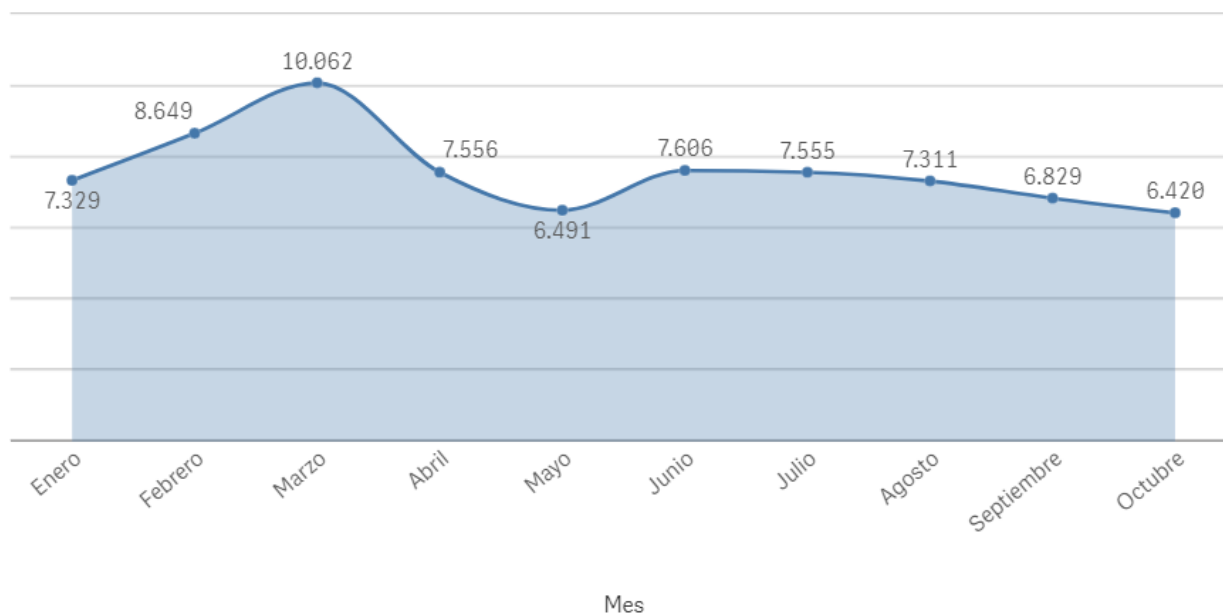


Escrito

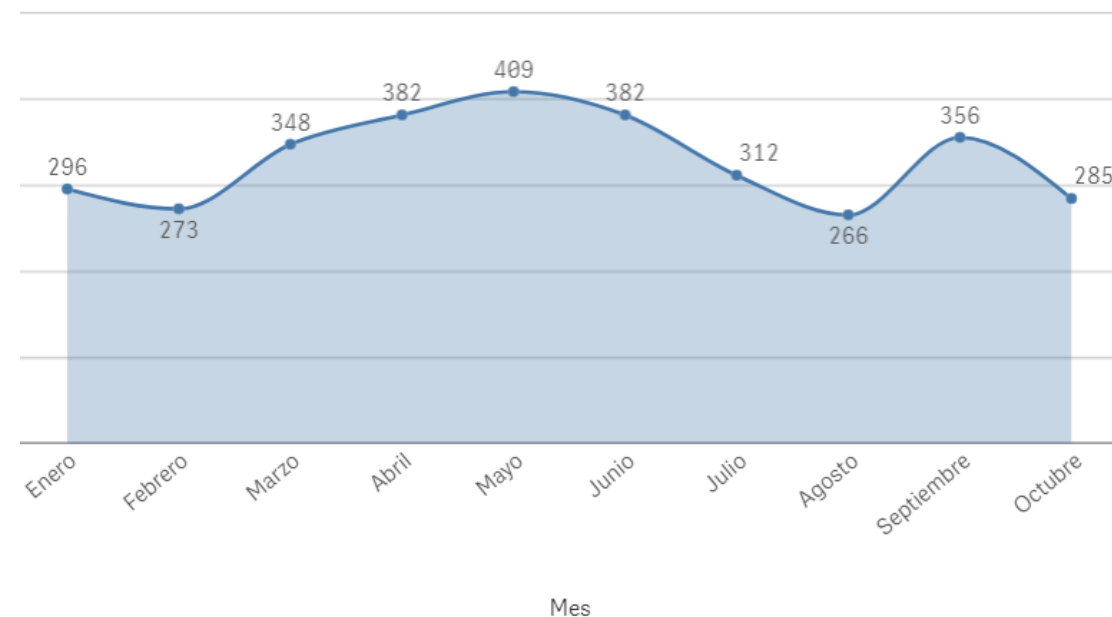


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso octubre de 2021

Telefónico

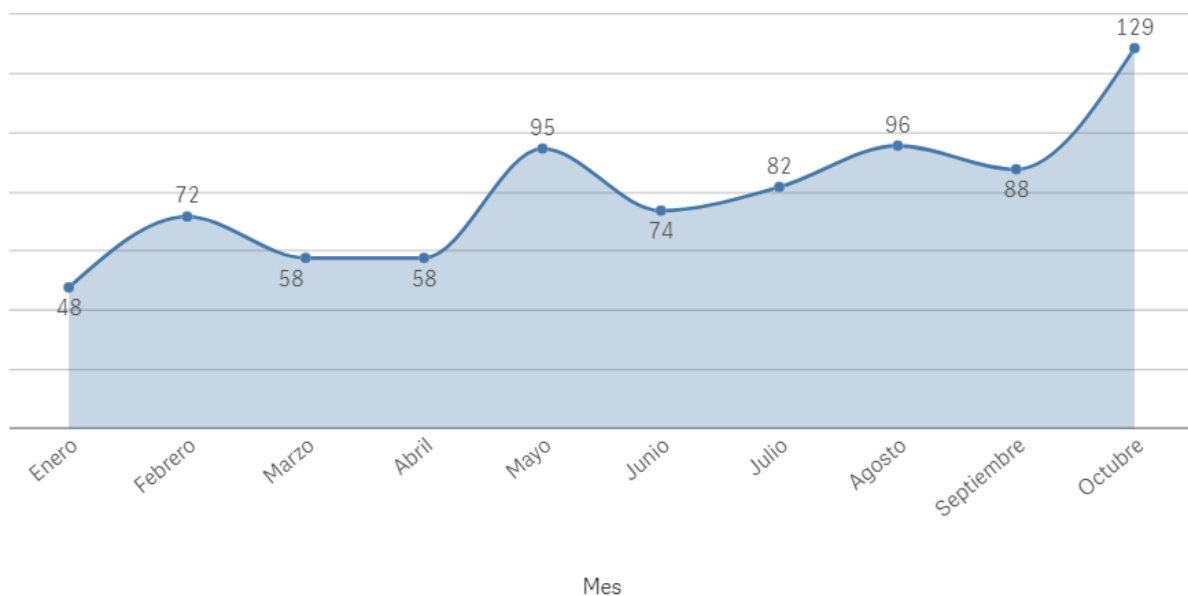


Página Web

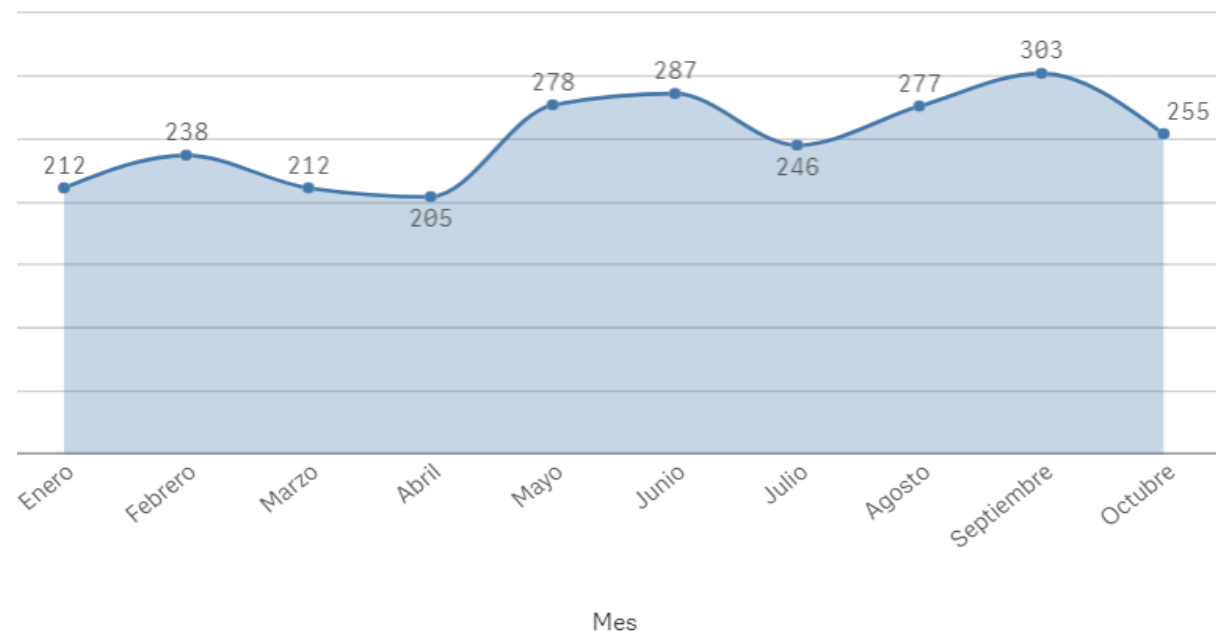


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso octubre de 2021

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

