

# Peticiones, quejas y reclamos Diciembre de 2021

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



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

Peticiones

51,27%  
17.589  
Total

Quejas

0,55%  
188  
Total

Reclamos

1,63%  
558  
Total

Recursos

0,06%  
21  
Total

SOMOS

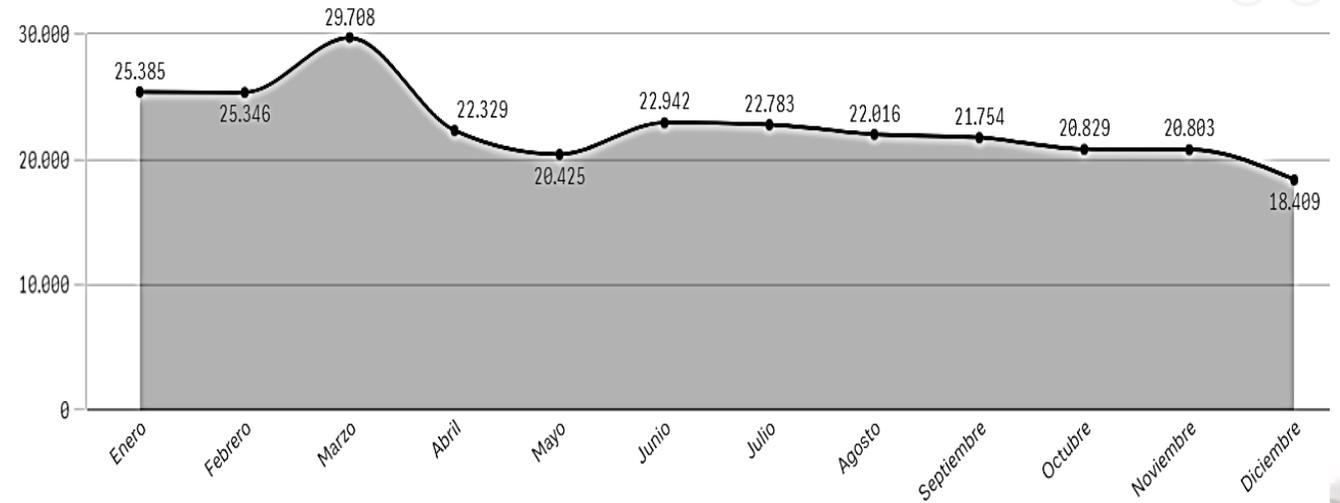
0,15%  
53  
Total

Autogestión

2.055

Total PQR  
53,7%  
18.409  
Total

### Peticiones, quejas y reclamos

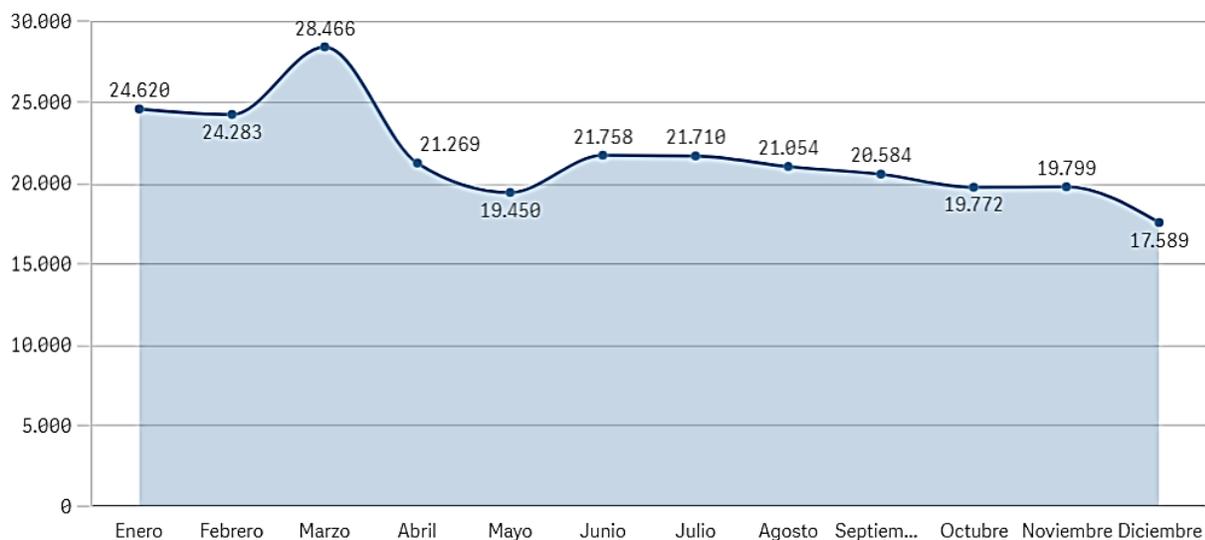


NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.



# Peticiones, quejas y reclamos - diciembre de 2021

## PETICIONES



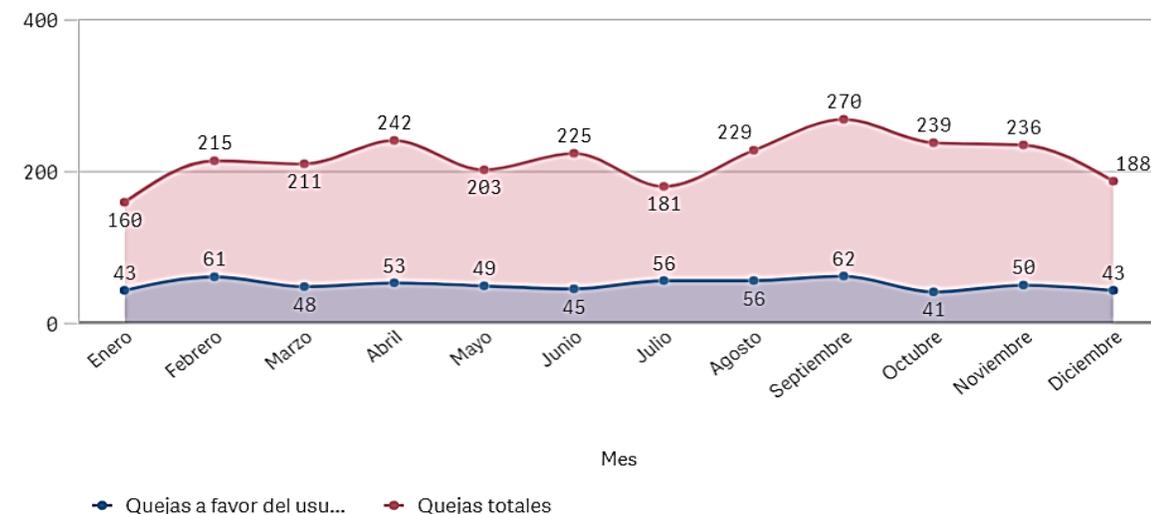
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago		6940	39,46%
Informacion General		3507	19,94%
Pago Parcial		2115	12,02%
Reconexión		1821	10,35%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1022	5,81%

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

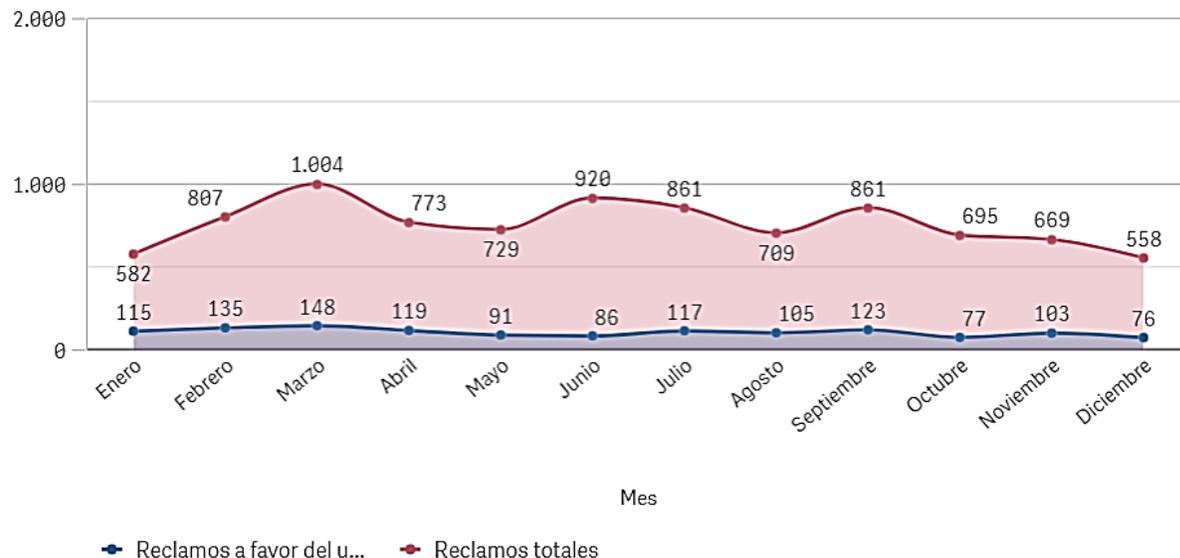
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>188</b>	<b>100,00%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		40	21,28%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		28	14,89%
Inconformidad Trabajos		22	11,70%
Inconformidad Con La Información		17	9,04%
Otros		81	43,09%

## QUEJAS



# Peticiones, quejas y reclamos - diciembre de 2021

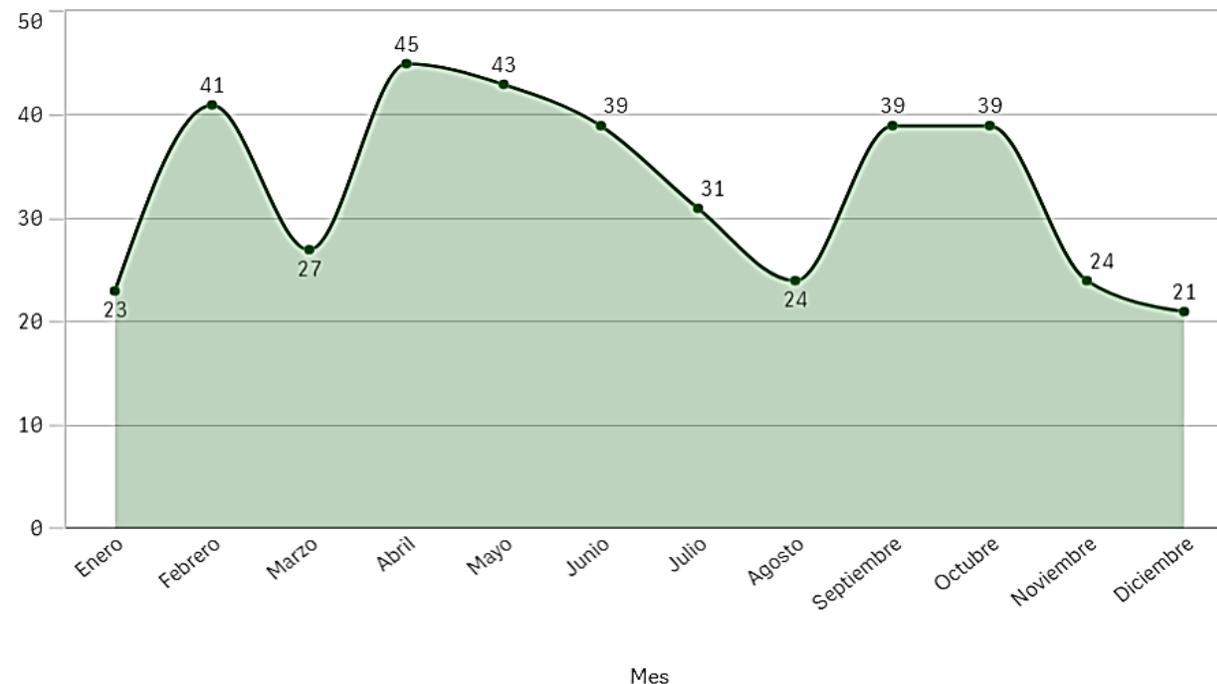
## RECLAMOS



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

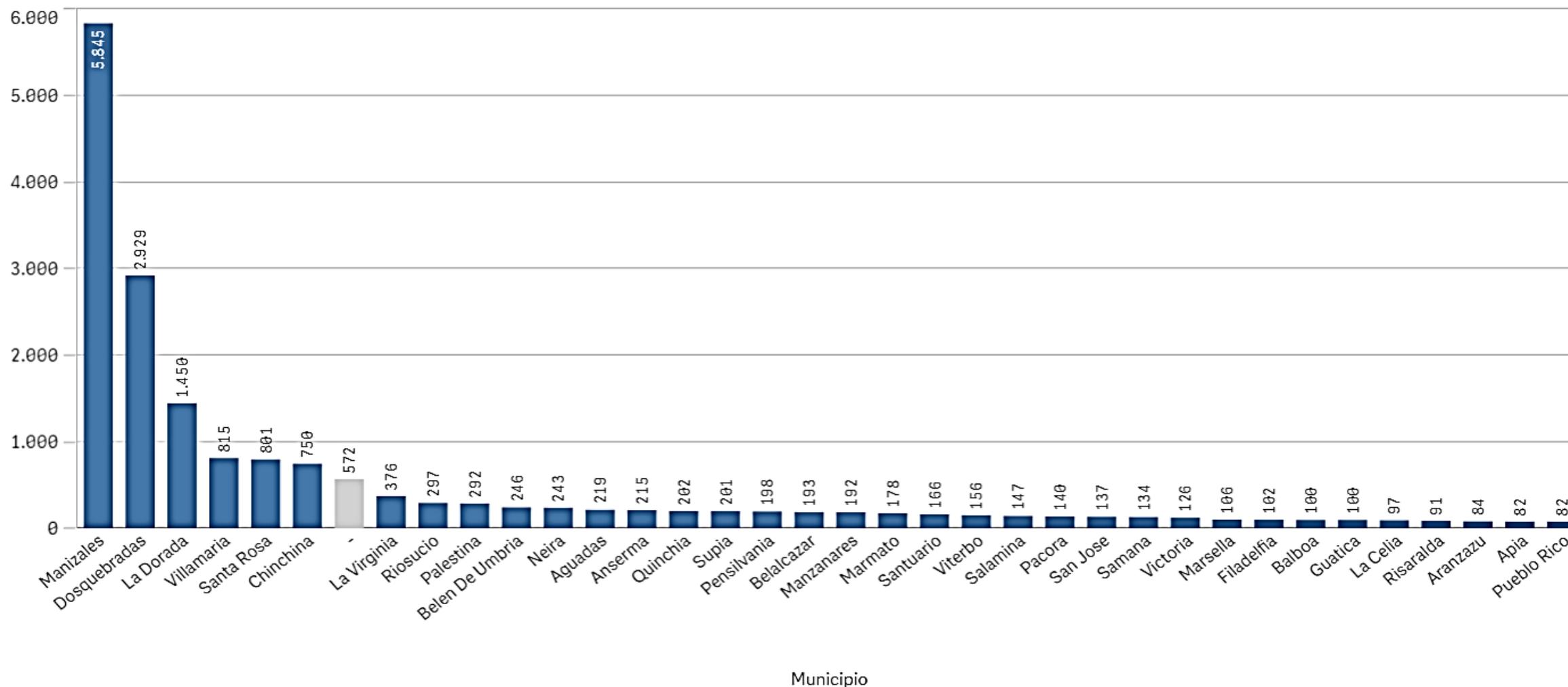
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>558</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	503	90,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	2,0%
Cobros Por Promedio	9	1,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	7	1,3%
Otros	28	5,0%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



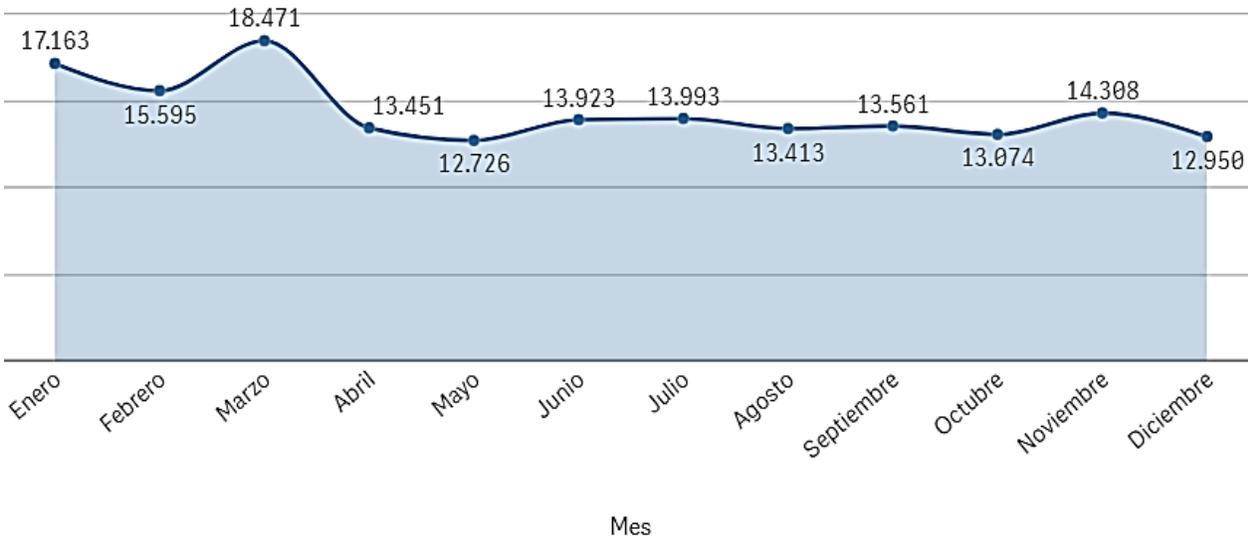
# Peticiones, quejas y reclamos – diciembre de 2021

## PQR por municipio: 18356

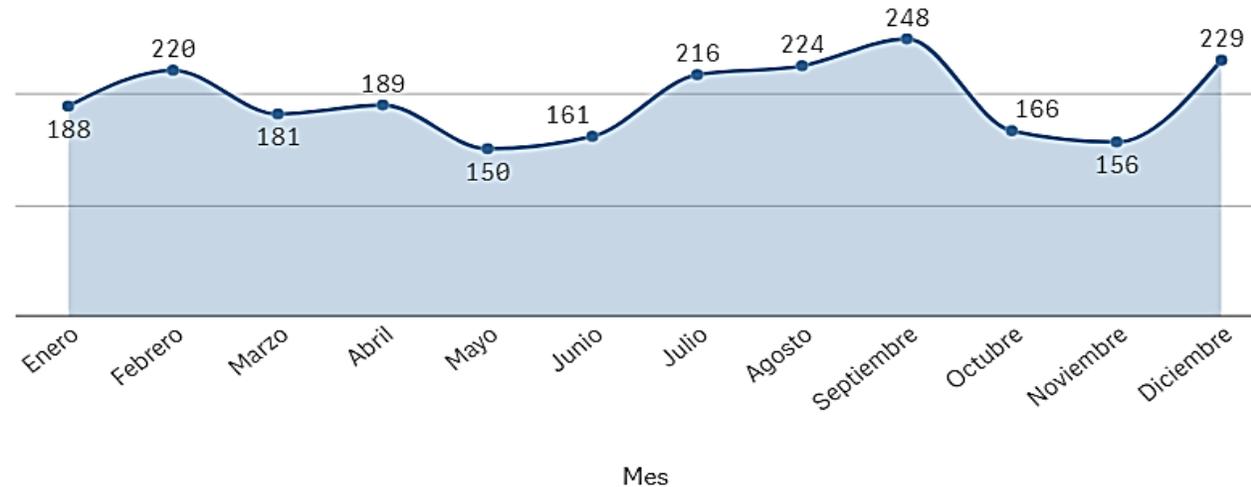


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2021

## Verbal

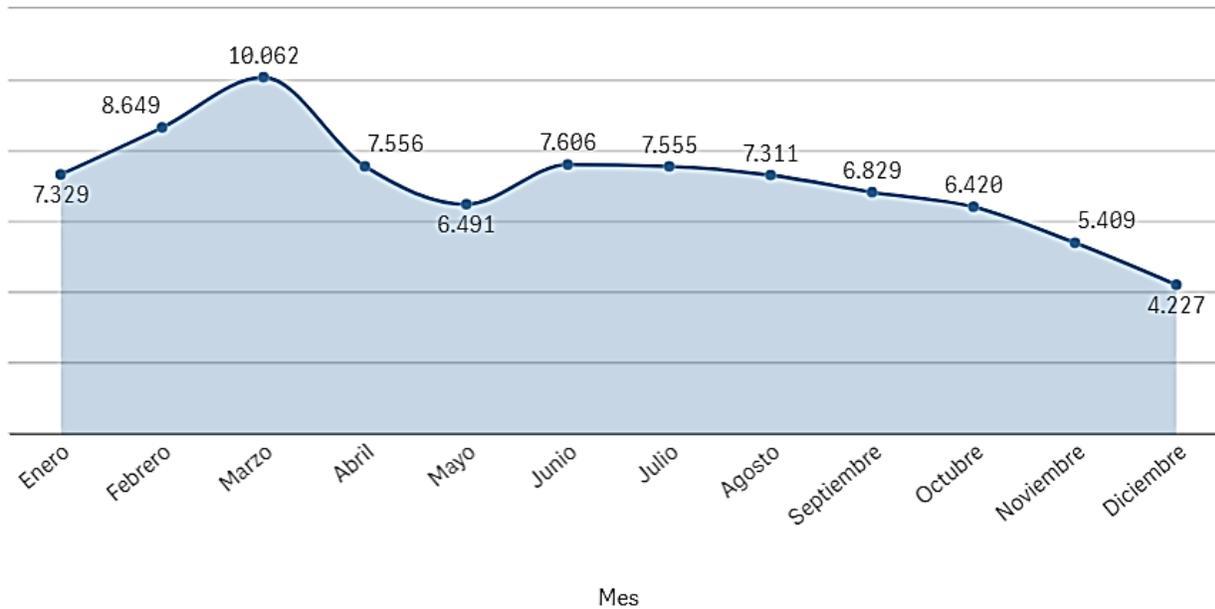


## Escrito

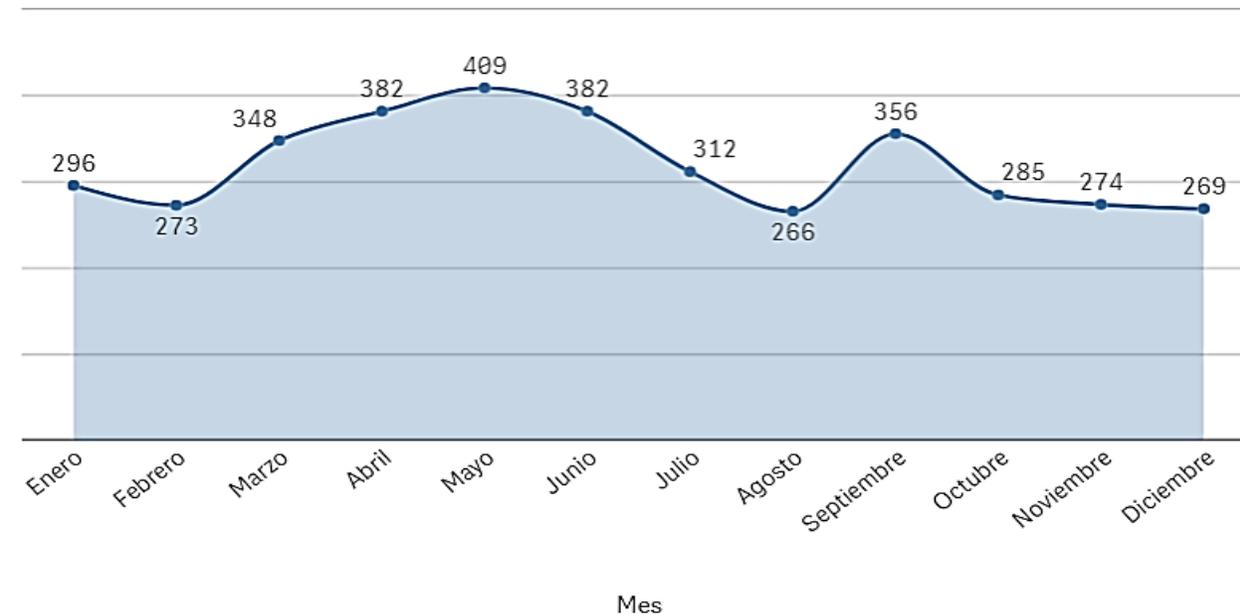


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2021

## Telefónico

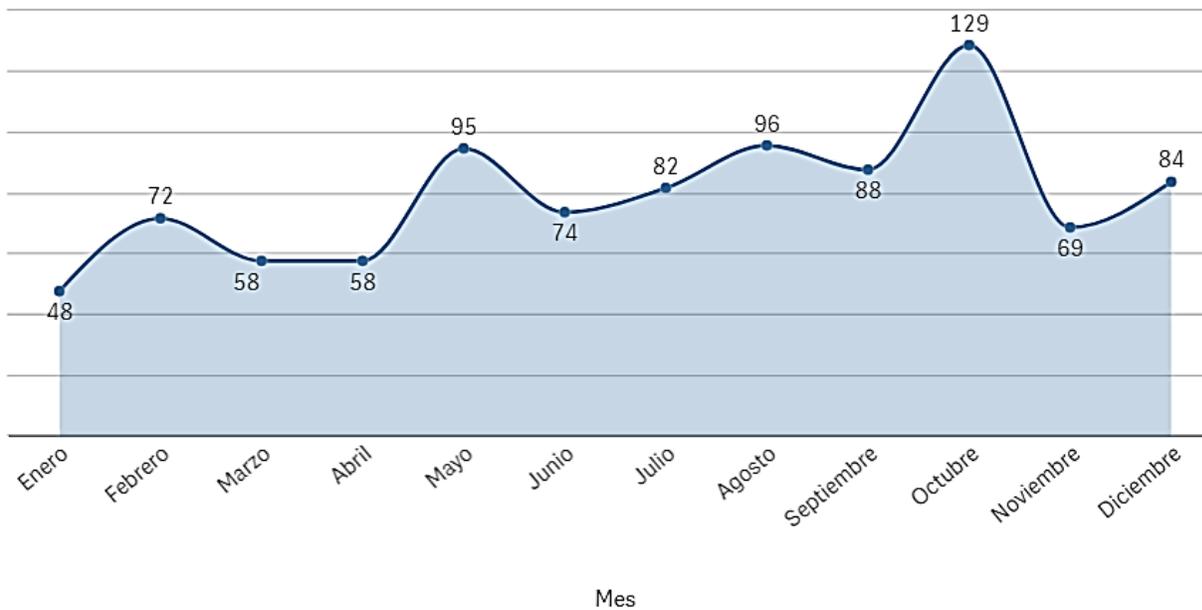


## Página Web

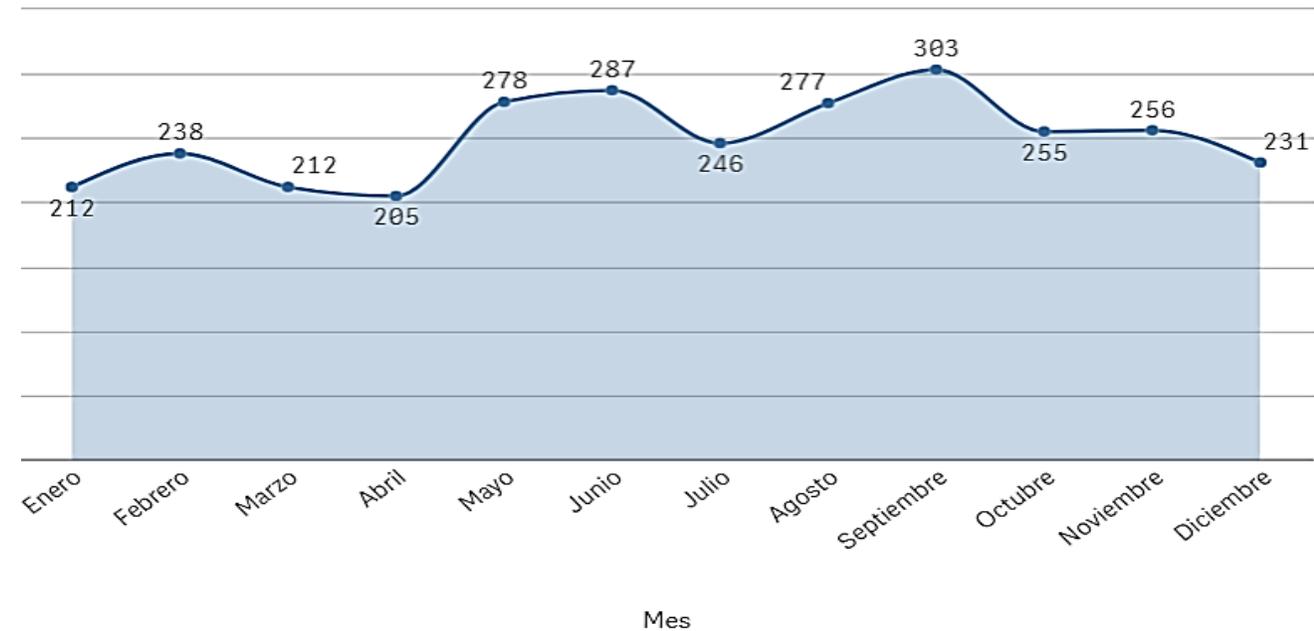


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2021

## Correo Electrónico



## Chat



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

## Asesor Remoto

