

Peticiones, quejas y reclamos Febrero de 2022

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



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones

51,25%
17.578
Total

Quejas

0,38%
131
Total

Reclamos

1,49%
512
Total

Total PQR

53,2%
18.247
Total

Recursos

0,08%
26
Total

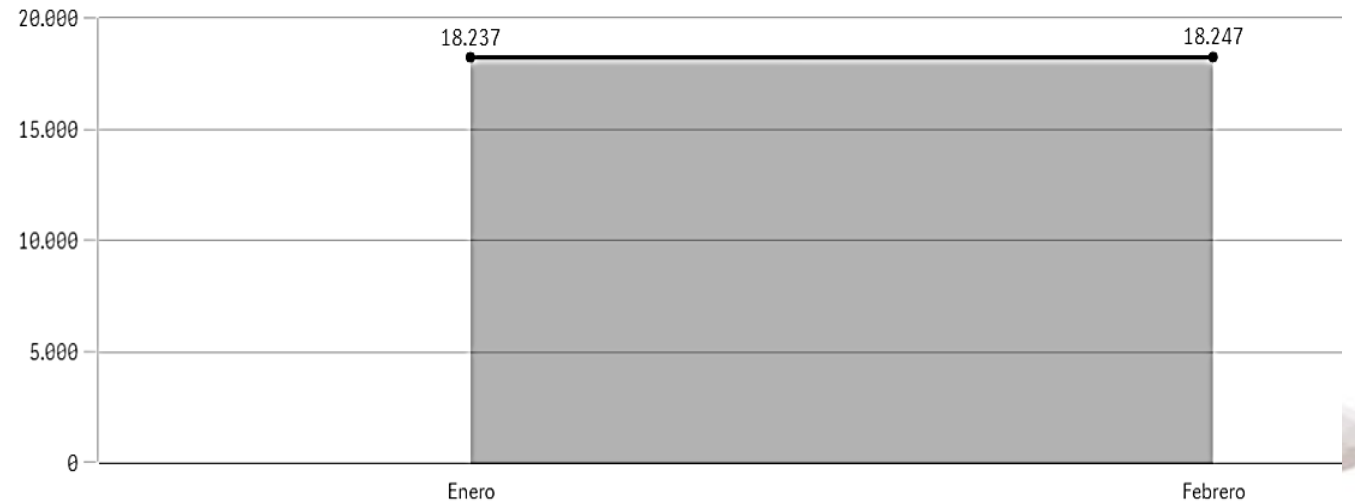
SOMOS

0,21%
73
Total

Autogestión

2.697

Peticiones, quejas y reclamos



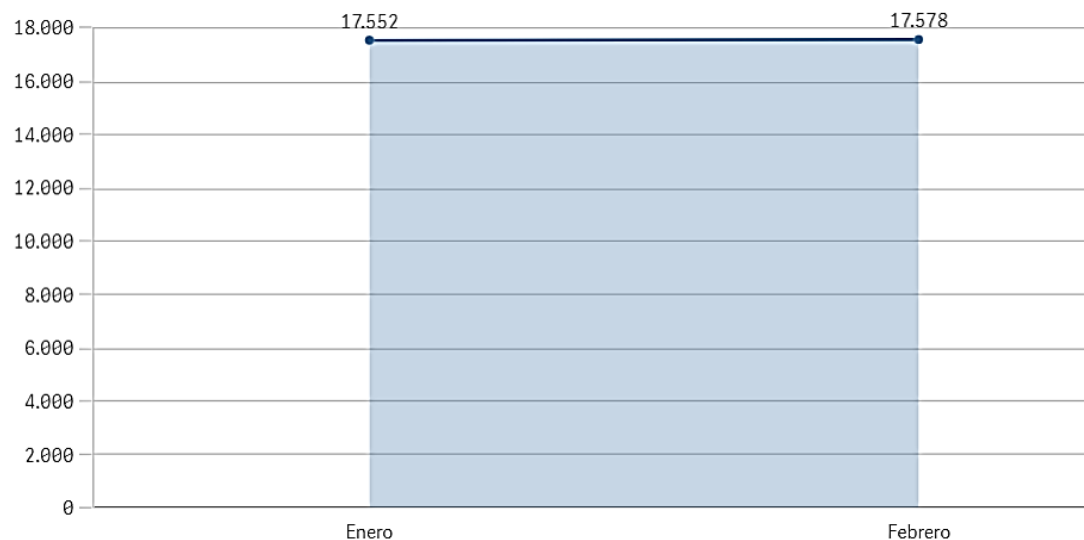
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Pedidos/Proyectos

16,18%
4.058
Total

Peticiones, quejas y reclamos - febrero de 2022

PETICIONES



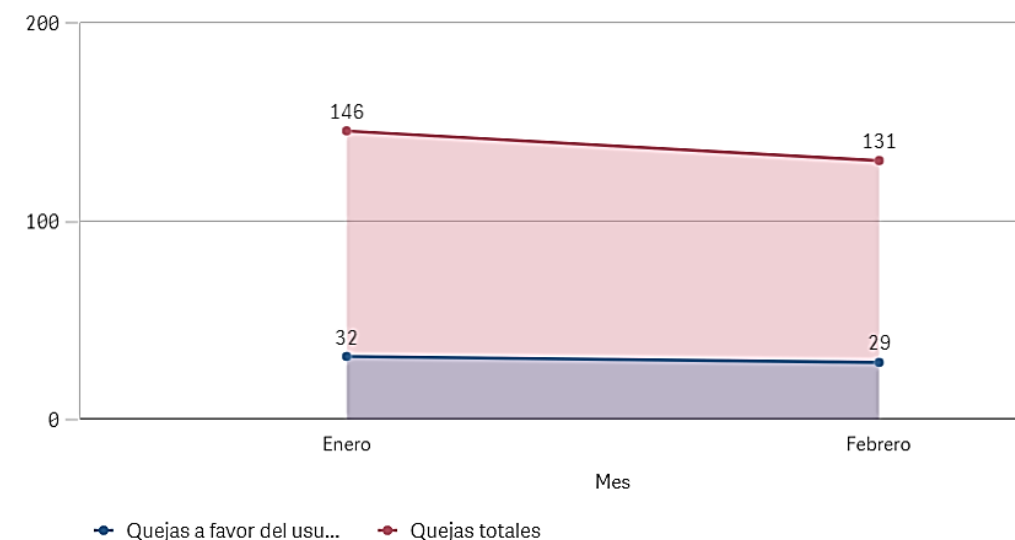
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		7621	43,36%
Informacion General		2919	16,61%
Pago Parcial		2103	11,96%
Reconexión		1468	8,35%
Separación Temporal O Pago Dirigido		923	5,25%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

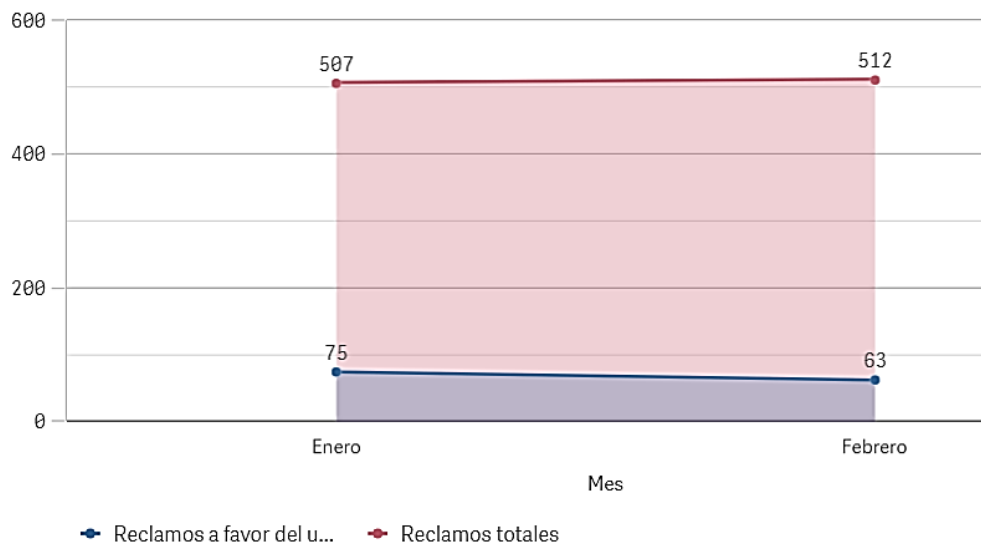
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		131	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		45	34,35%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		21	16,03%
Inconformidad Trabajos		18	13,74%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		10	7,63%
Otros		37	28,24%

QUEJAS



Peticiones, quejas y reclamos - febrero de 2022

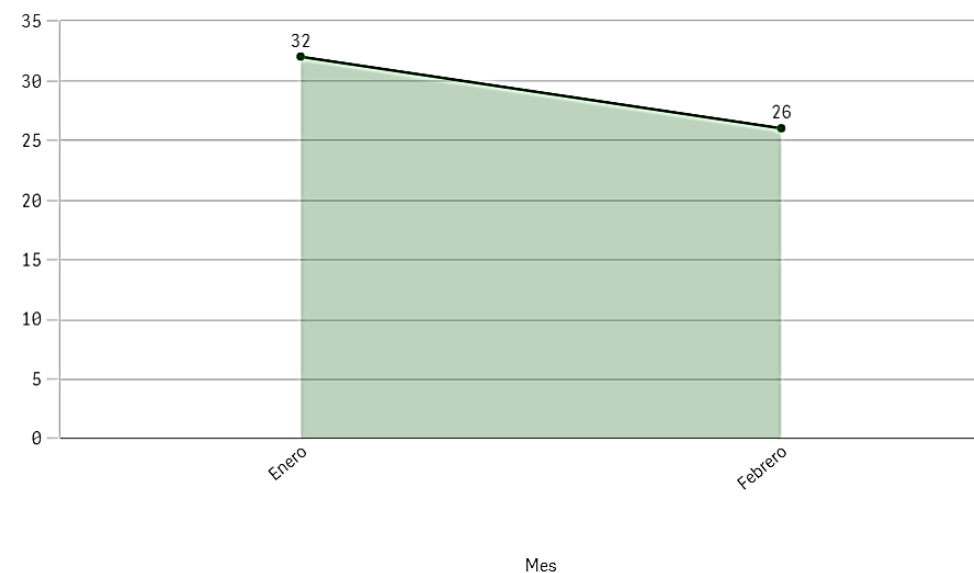
RECLAMOS



Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

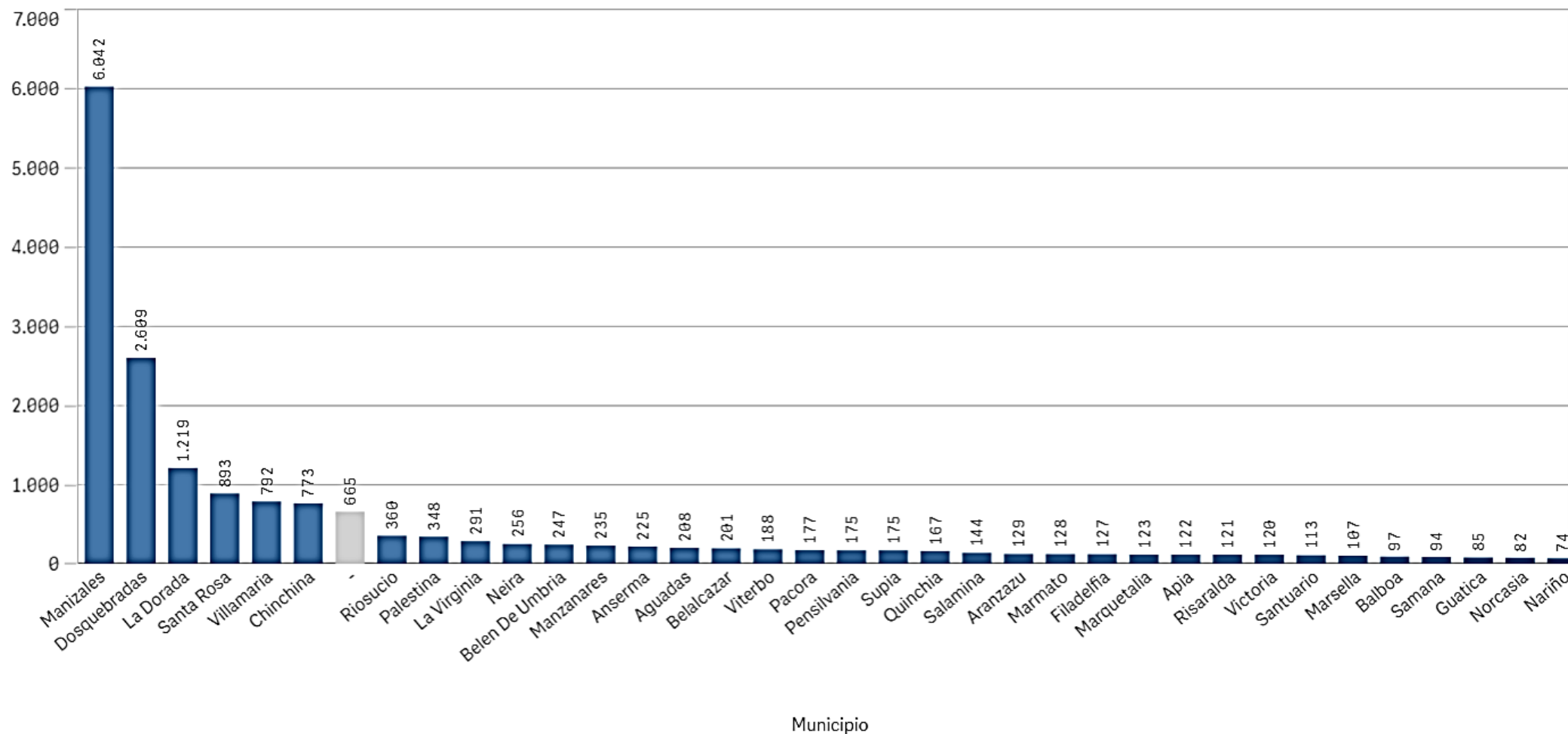
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	512	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	465	90,8%
Pago Sin Abono A Cuenta	13	2,5%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	2,1%
Cobro Por Recuperación De Consumos	5	1,0%
Otros	18	3,5%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



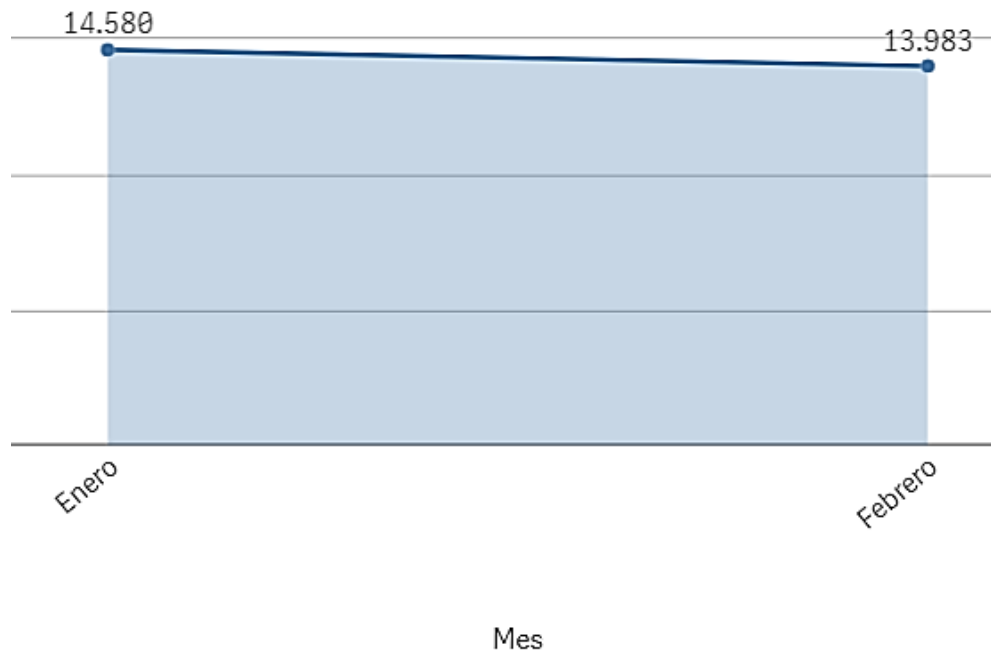
Peticiones, quejas y reclamos – febrero de 2022

PQR por municipio: 18247

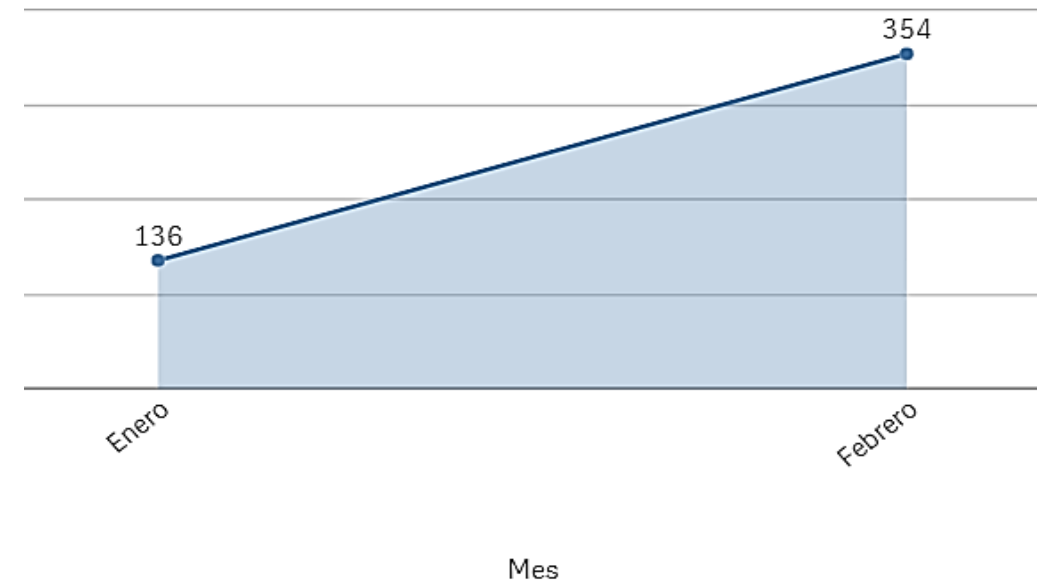


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2022

Verbal

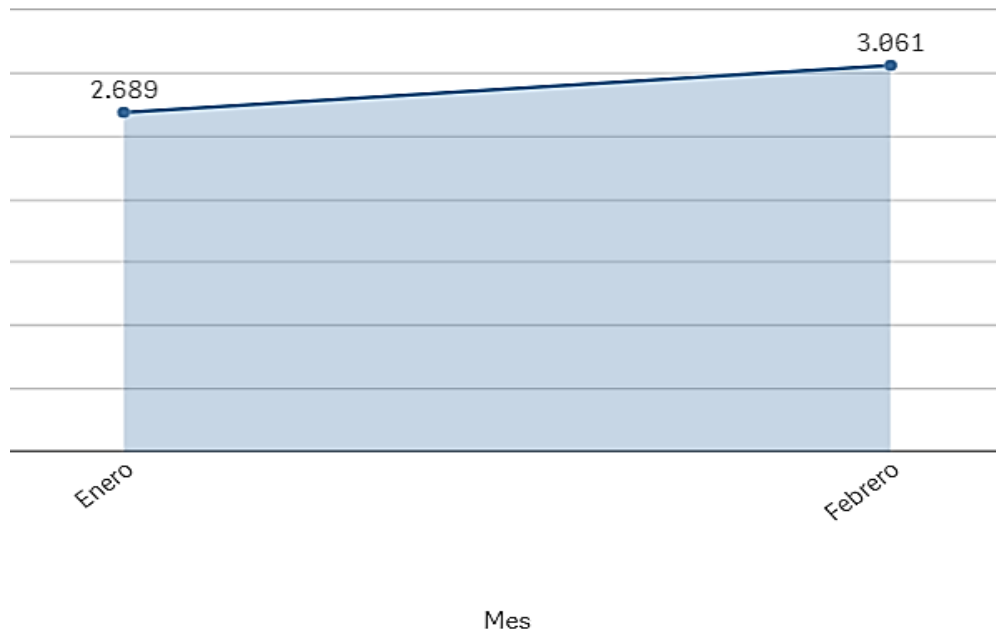


Escrito

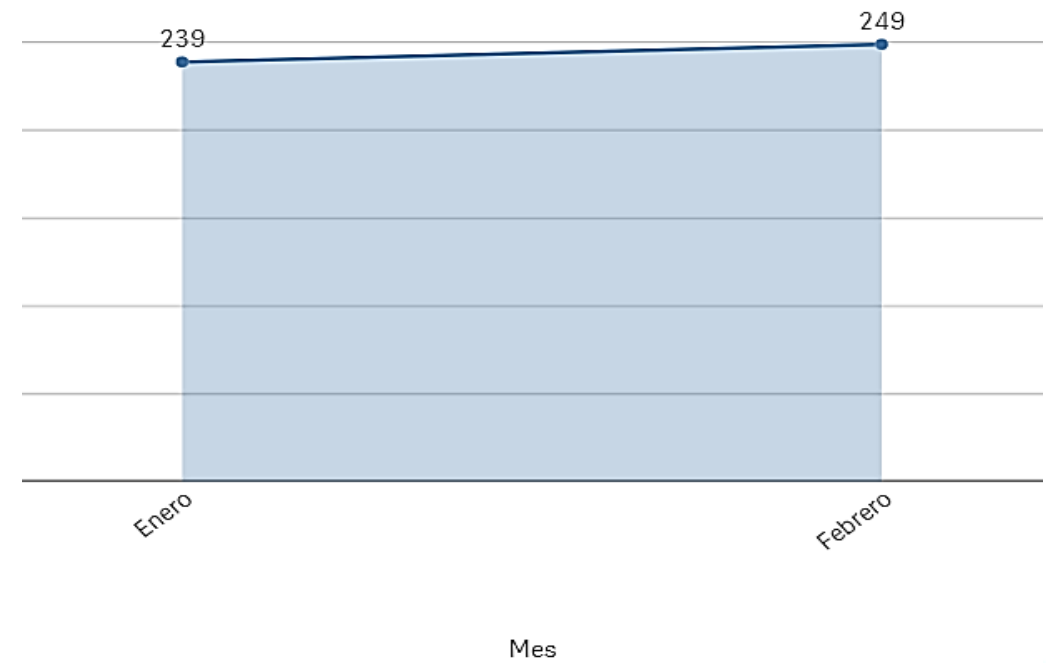


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2022

Telefónico

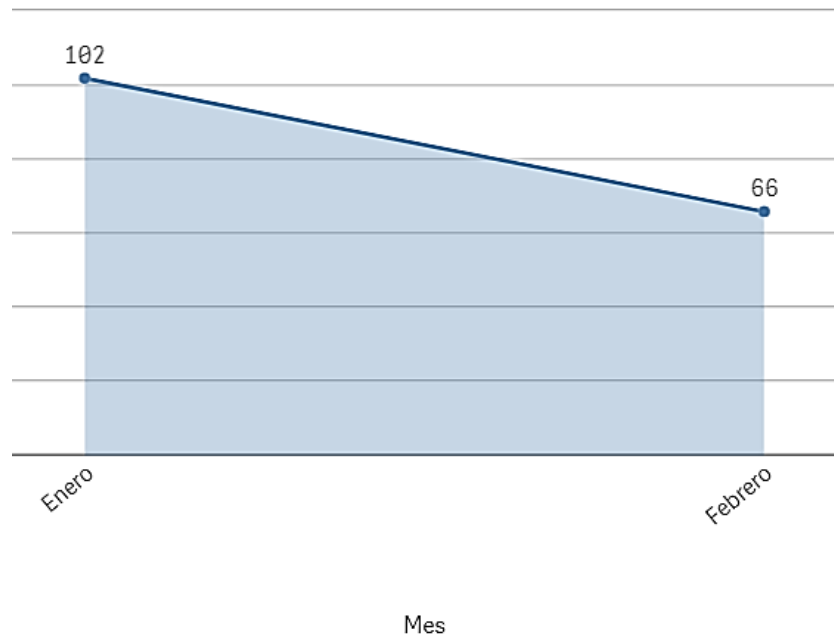


Página Web

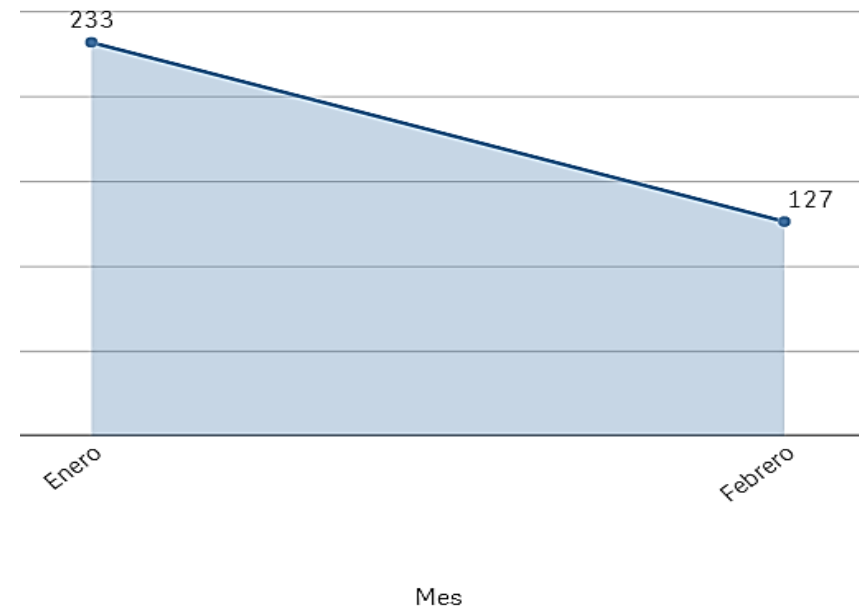


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2022

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2022

Asesor Remoto

