



Peticiones, quejas y reclamos

Marzo de 2023



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones
63,30% 21.678
Total

Quejas
1,03% 354
Total

Reclamos
2,52% 864
Total

Total PQR
66,9% 22.911
Total

Recursos
0,04% 15
Total

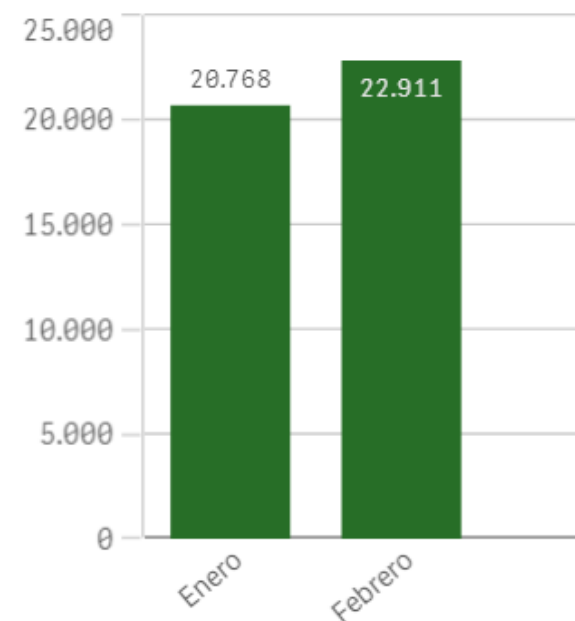
SOMOS
0,32% 108
Total

Autogestión
4.008

Pedidos/Proyectos
11,38% 3.480
Total

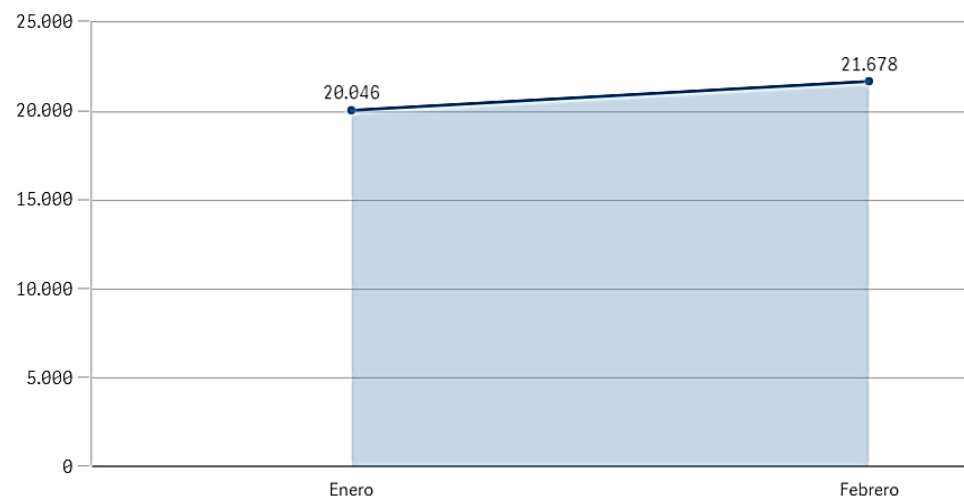
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - febrero de 2023

PETICIONES



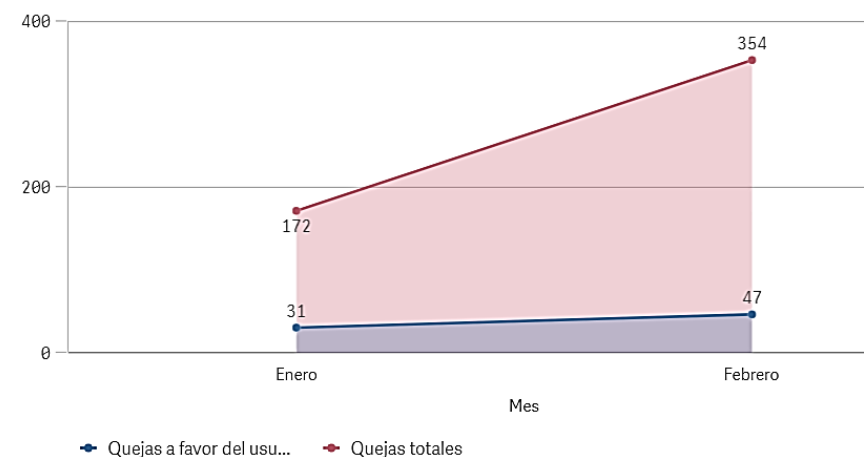
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		21678	100,0%
Emission De Documento Para Pago		9909	45,7%
Informacion General		3633	16,8%
Pago Parcial		3584	16,5%
Cambio Datos Basicos		1311	6,0%
Otros		3241	15,0%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

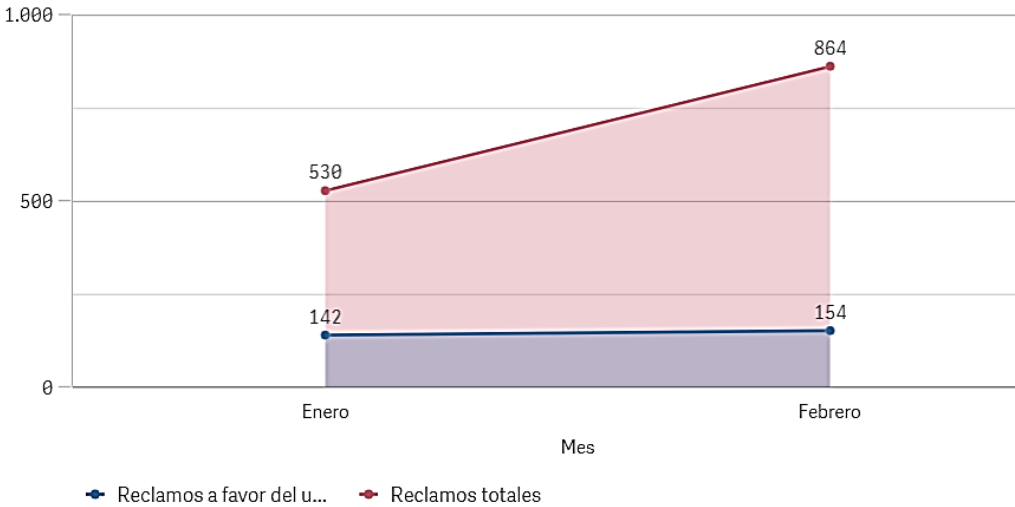
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		354	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		94	26,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		77	21,8%
Demora En Atender Peticion		43	12,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		38	10,7%
Otros		102	28,8%

QUEJAS



Reclamos, recursos – febrero de 2023

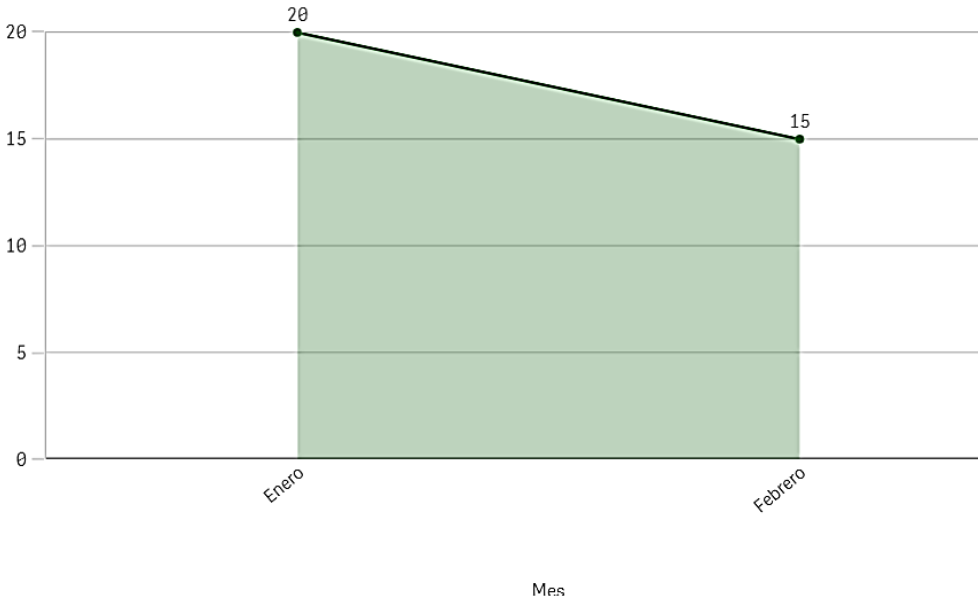
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

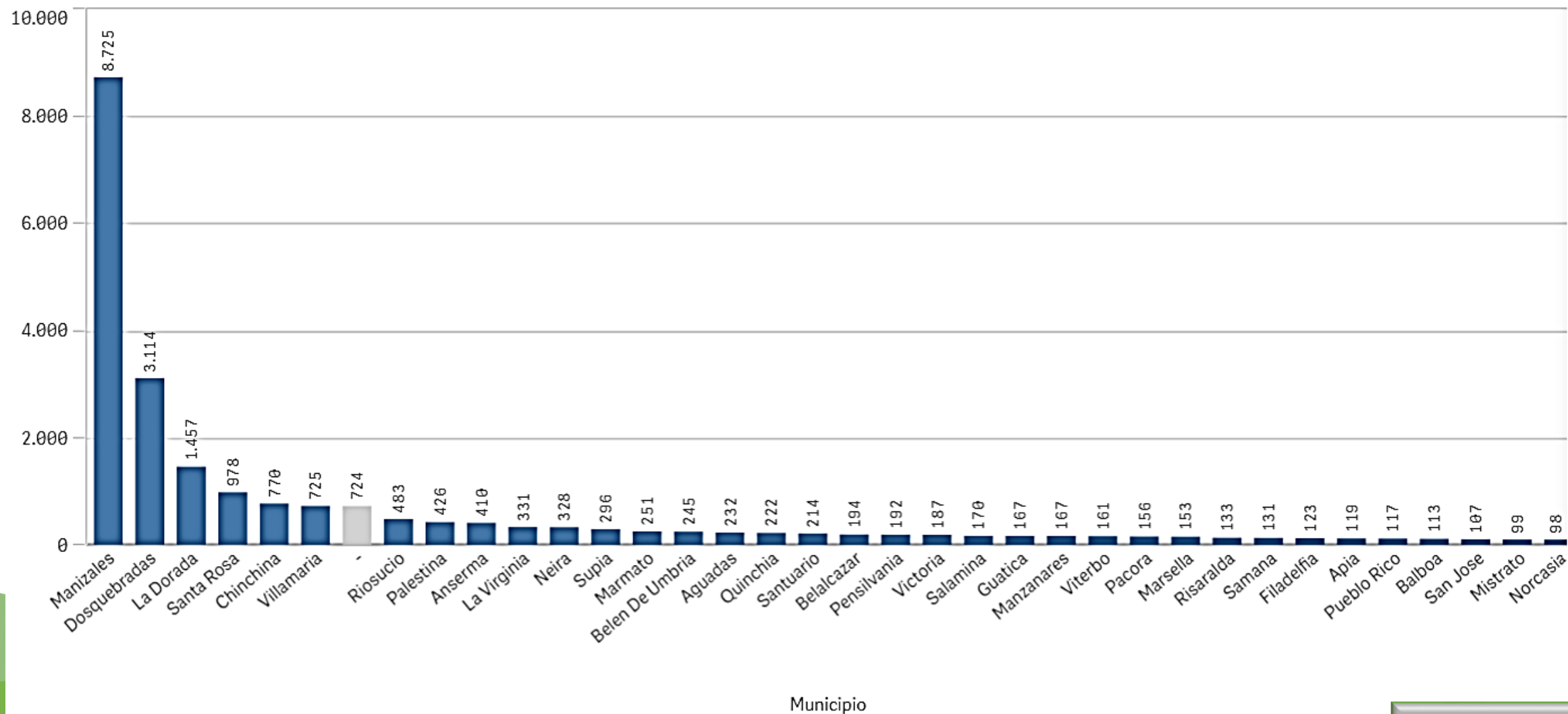
Causa	Cantidad	Total
Totales	864	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	697	80,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	79	9,1%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	26	3,0%
Estrato Incorrecto	14	1,6%
Otros	48	5,6%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



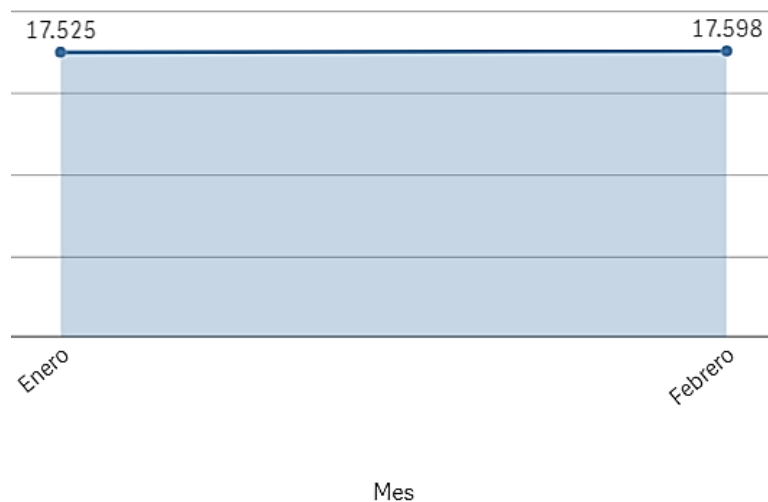
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - febrero de 2023

PQR por municipio: 22911

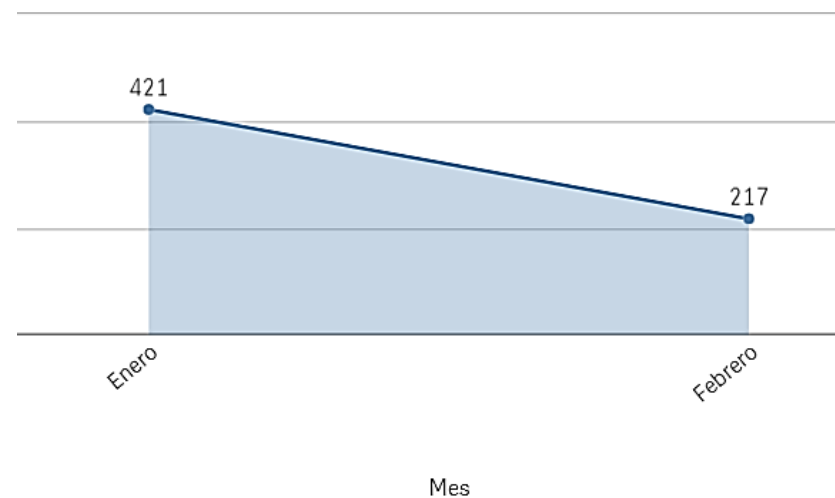


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito febrero de 2023

Verbal

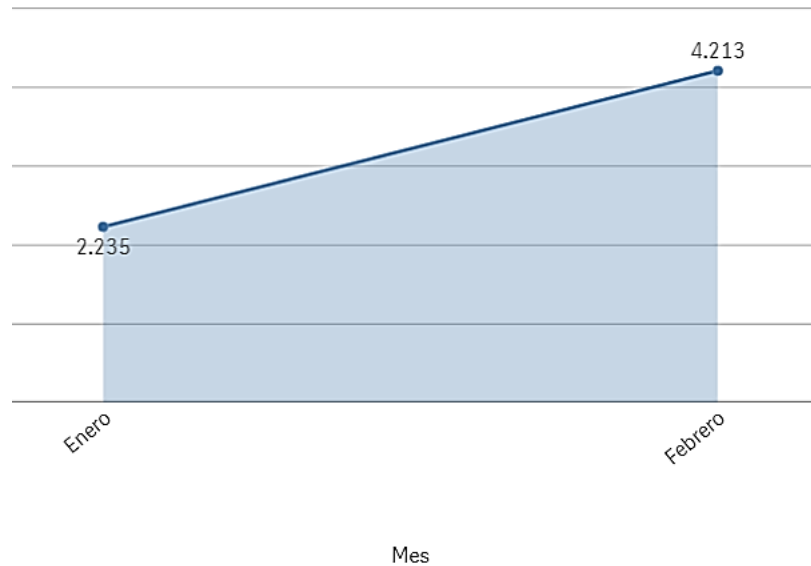


Escrito

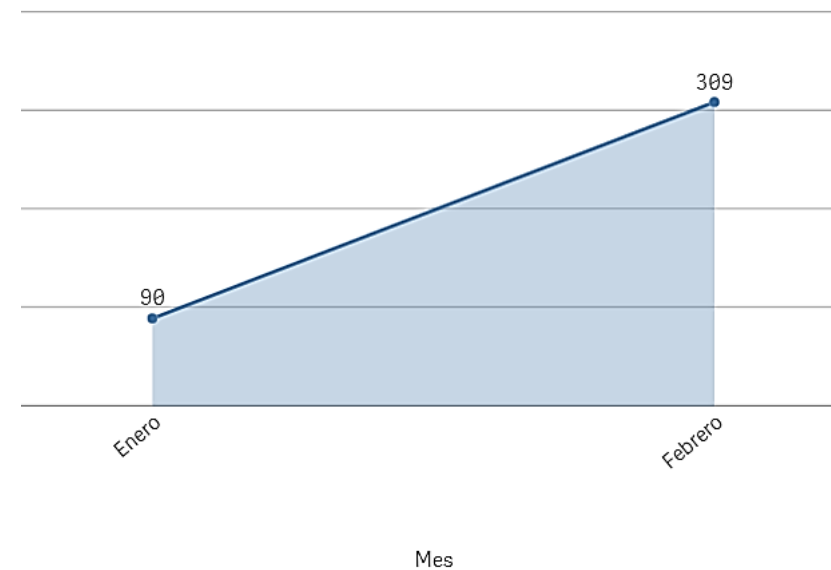


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web febrero de 2023

Telefónico

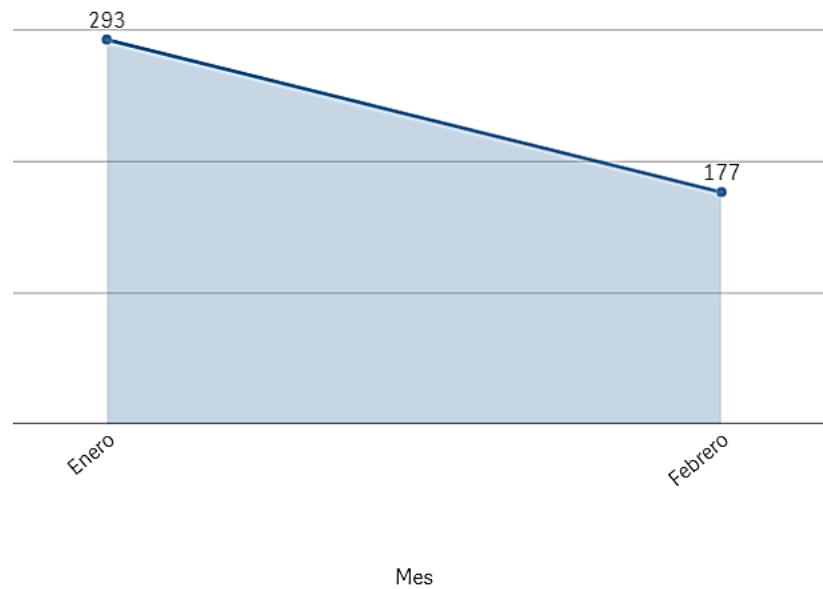


Página Web

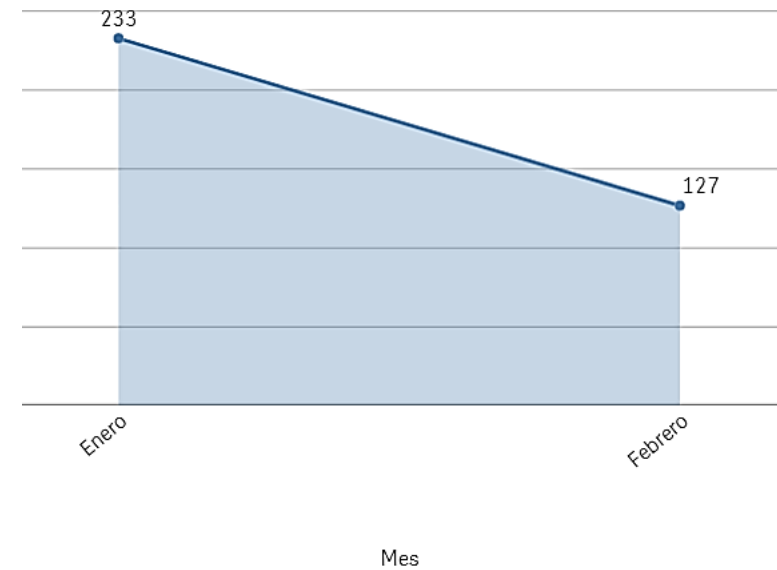


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - febrero de 2023

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto febrero de 2023

