

# Peticiones, quejas y reclamos Abril de 2021

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

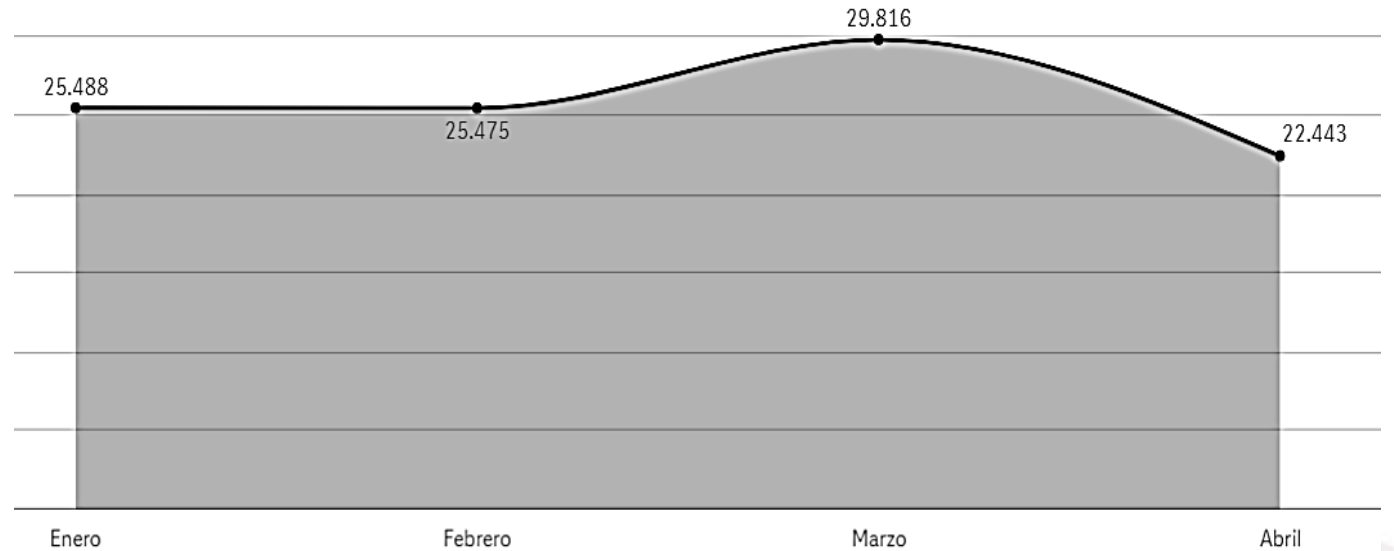


## Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021



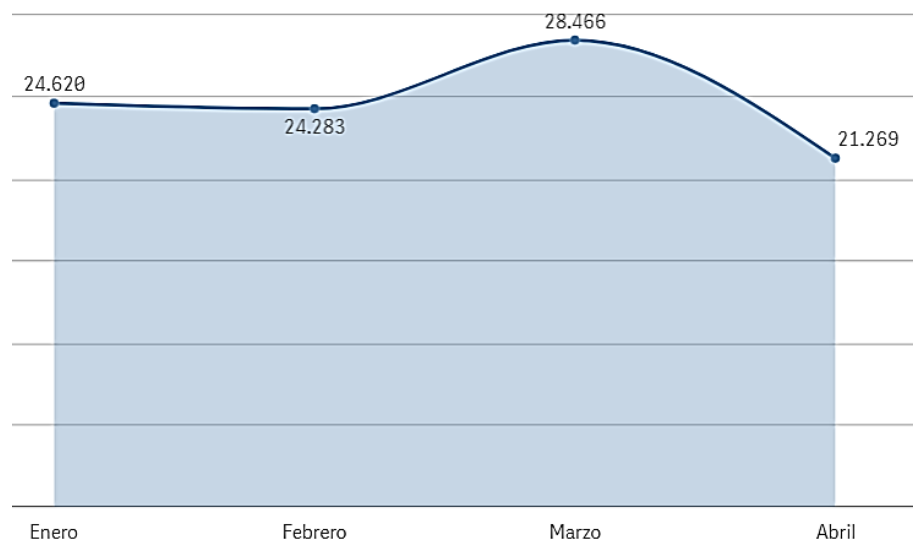
Total PQR  
**65,4%**<sub>Total</sub> 22.443

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

## PETICIONES



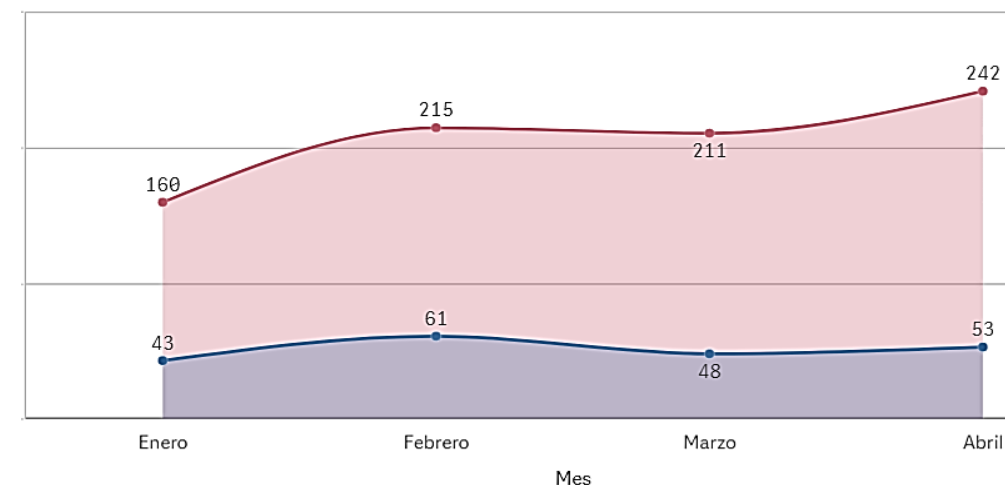
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Información General	6641	31,22%
Emisión De Documento Para Pago	6236	29,32%
Pago Parcial	2258	10,62%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1782	8,38%
Reconexión	1603	7,54%

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

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	51	21,07%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	49	20,25%
Inconformidad Con La Información	27	11,16%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	24	9,92%
Otros	91	37,60%

## QUEJAS

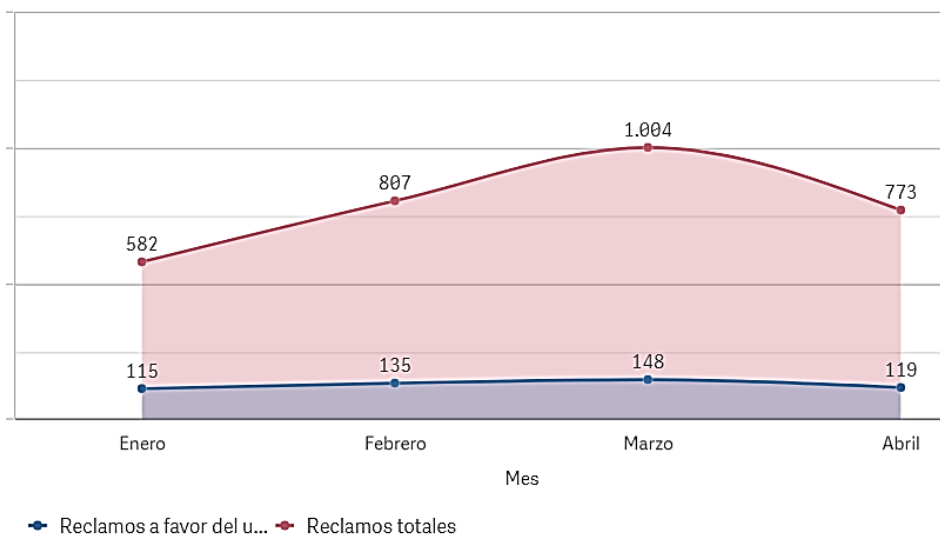


• Quejas a favor del usu... • Quejas totales

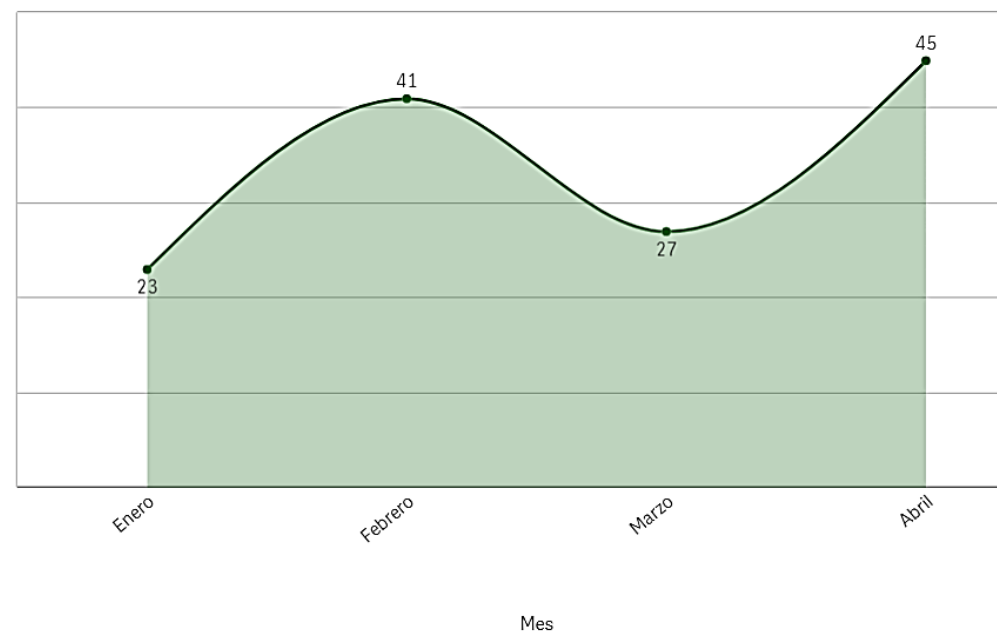


# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

## RECLAMOS



## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



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

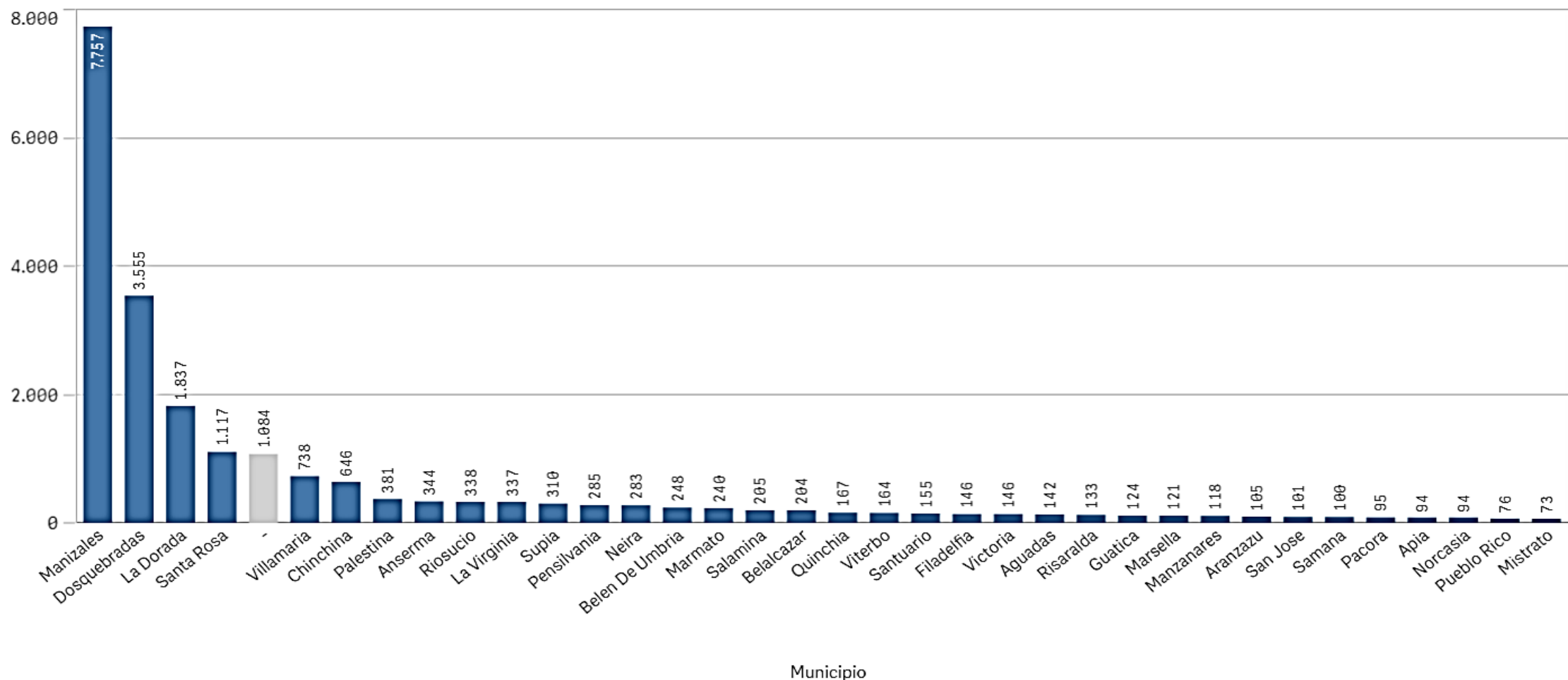
Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>773</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		644	83,3%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		30	3,9%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		24	3,1%
Pago Sin Abono A Cuenta		13	1,7%
Otros		62	8,0%





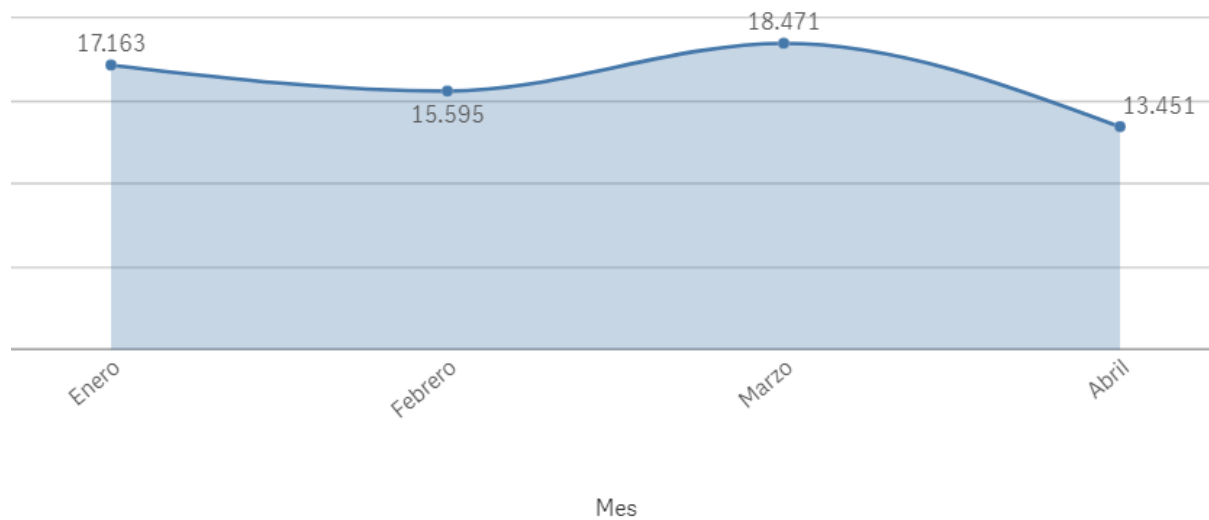
# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2021

## PQR por municipio: 22443

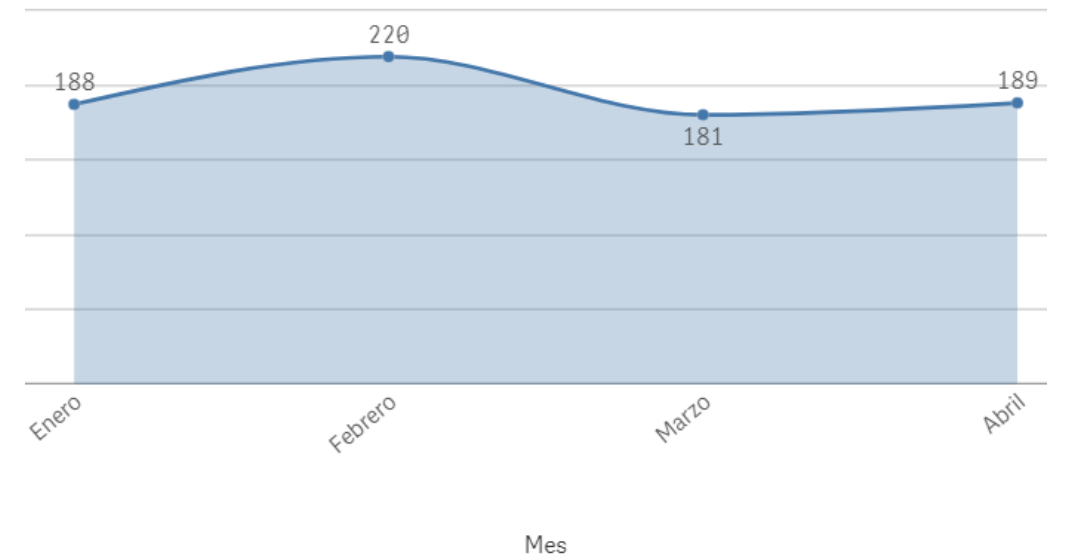


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

## Verbal

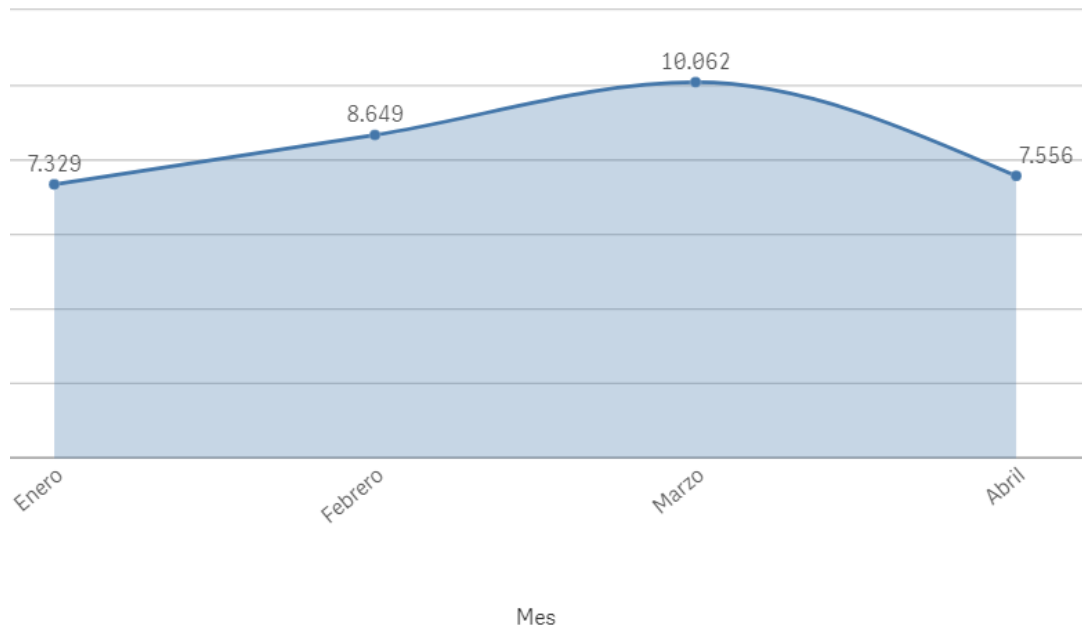


## Escrito

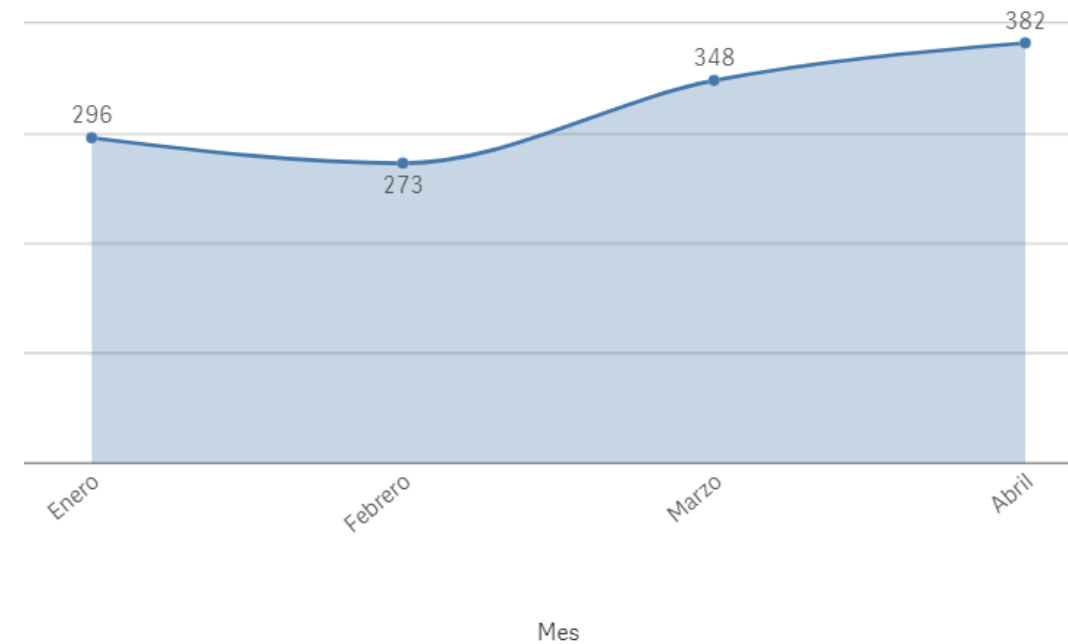


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

## Telefónico

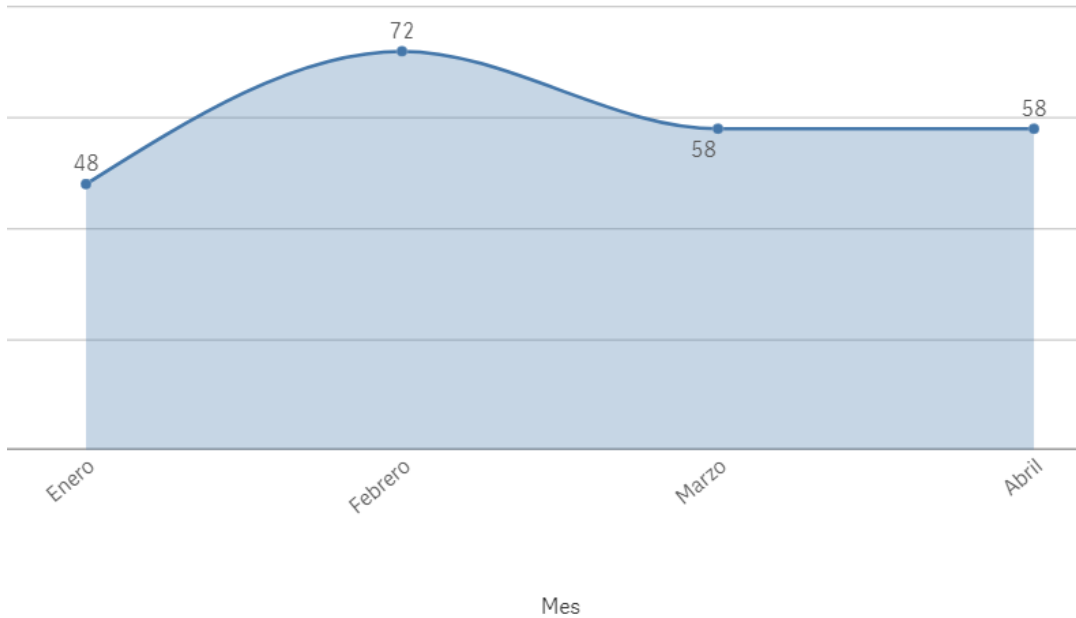


## Página Web

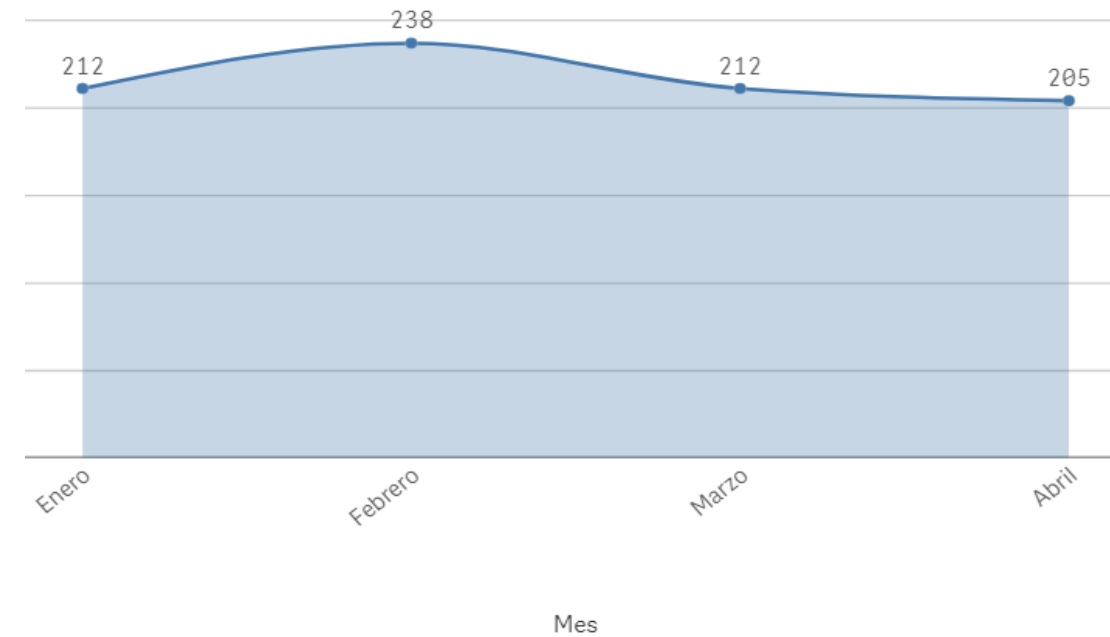


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2021

## Correo Electrónico



## Chat





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

## Asesor Remoto

