

# Peticiones, quejas y reclamos Mayo de 2021

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



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

Peticiones  
**56,65%** <sup>19.450</sup><sub>Total</sub>

Quejas  
**0,59%** <sup>203</sup><sub>Total</sub>

Reclamos  
**2,12%** <sup>729</sup><sub>Total</sub>

Recursos  
**0,13%** <sup>43</sup><sub>Total</sub>

SOMOS  
**0,23%** <sup>78</sup><sub>Total</sub>

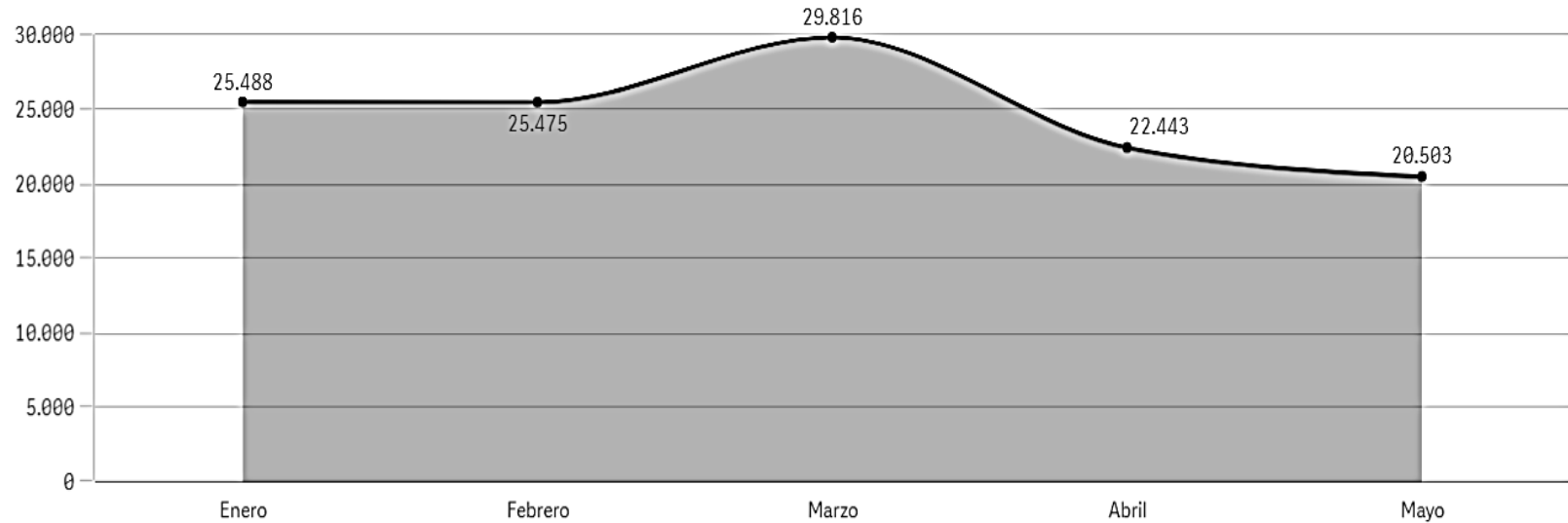
Autogestión  
**5.682**

Total PQR  
**59,7%** <sup>20.503</sup><sub>Total</sub>

Pedidos/Proyectos  
**11,38%** <sup>3.362</sup><sub>Total</sub>

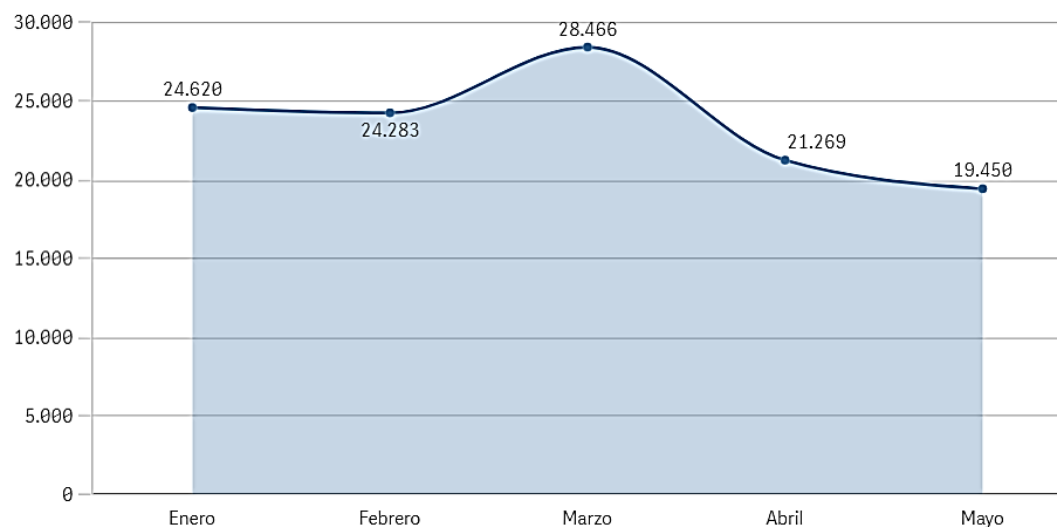
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

### Peticiones, quejas y reclamos



# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

## PETICIONES



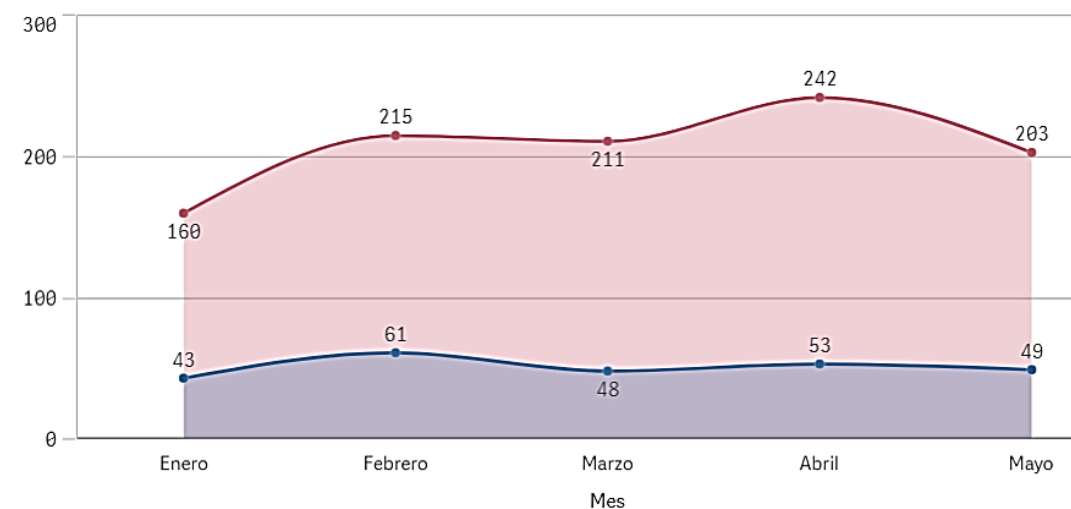
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6743	34,67%
Informacion General	6047	31,09%
Pago Parcial	2263	11,63%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1889	9,71%
Gestionar Financiacion	811	4,17%

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

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>203</b>	<b>100,00%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	62	30,54%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	38	18,72%
Inconformidad Trabajos	25	12,32%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	16	7,88%
Otros	62	30,54%

## QUEJAS

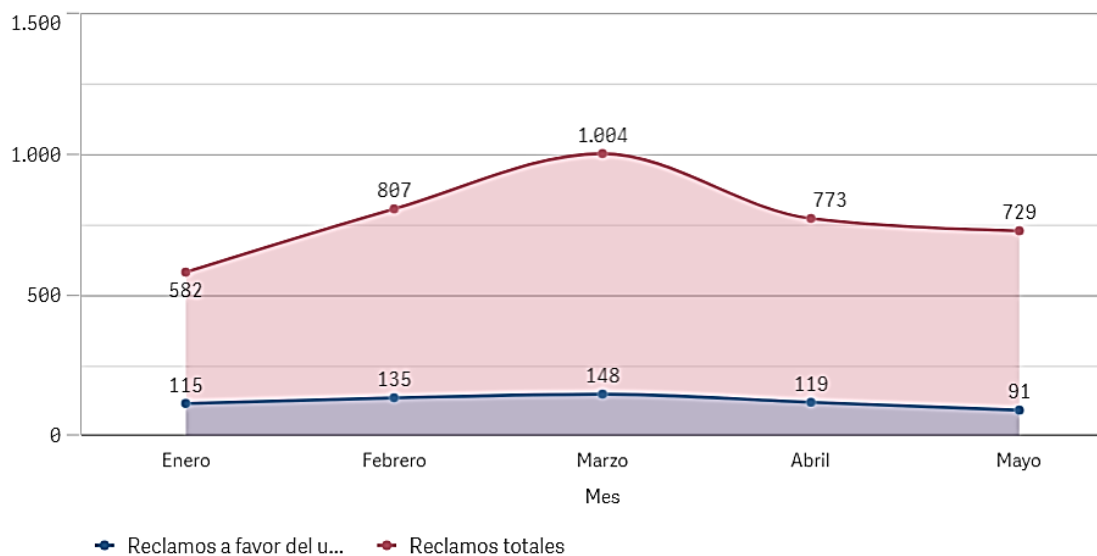


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales



# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

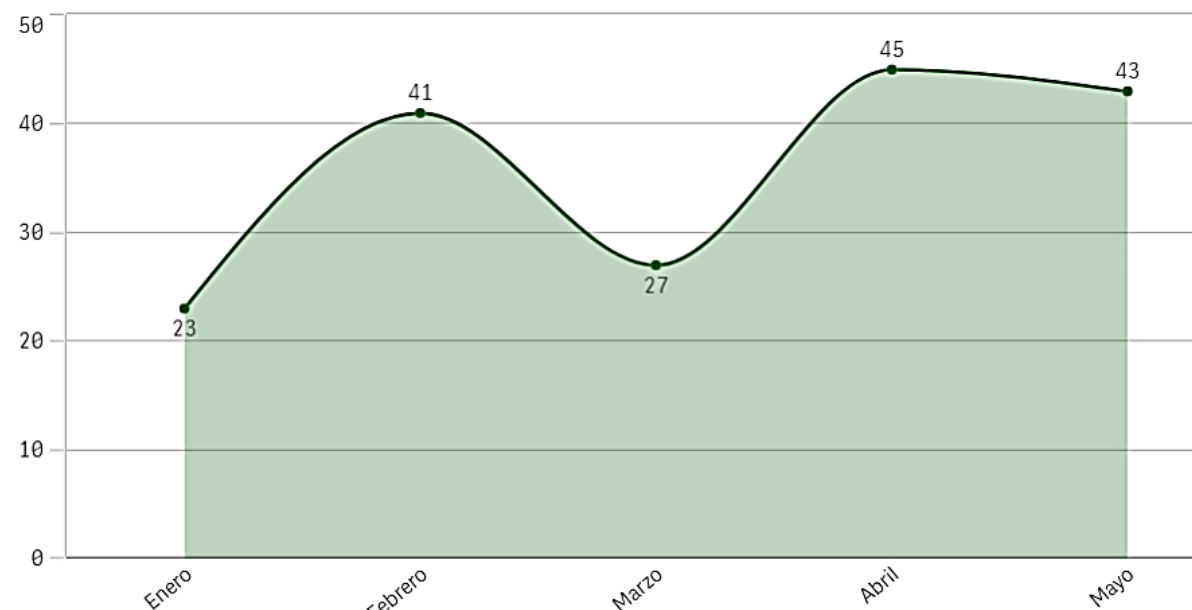
## RECLAMOS



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

tipo_solicitud1	Cantid...	Total
<b>Totales</b>	<b>729</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	657	90,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	18	2,5%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	16	2,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	8	1,1%
Otros	30	4,1%

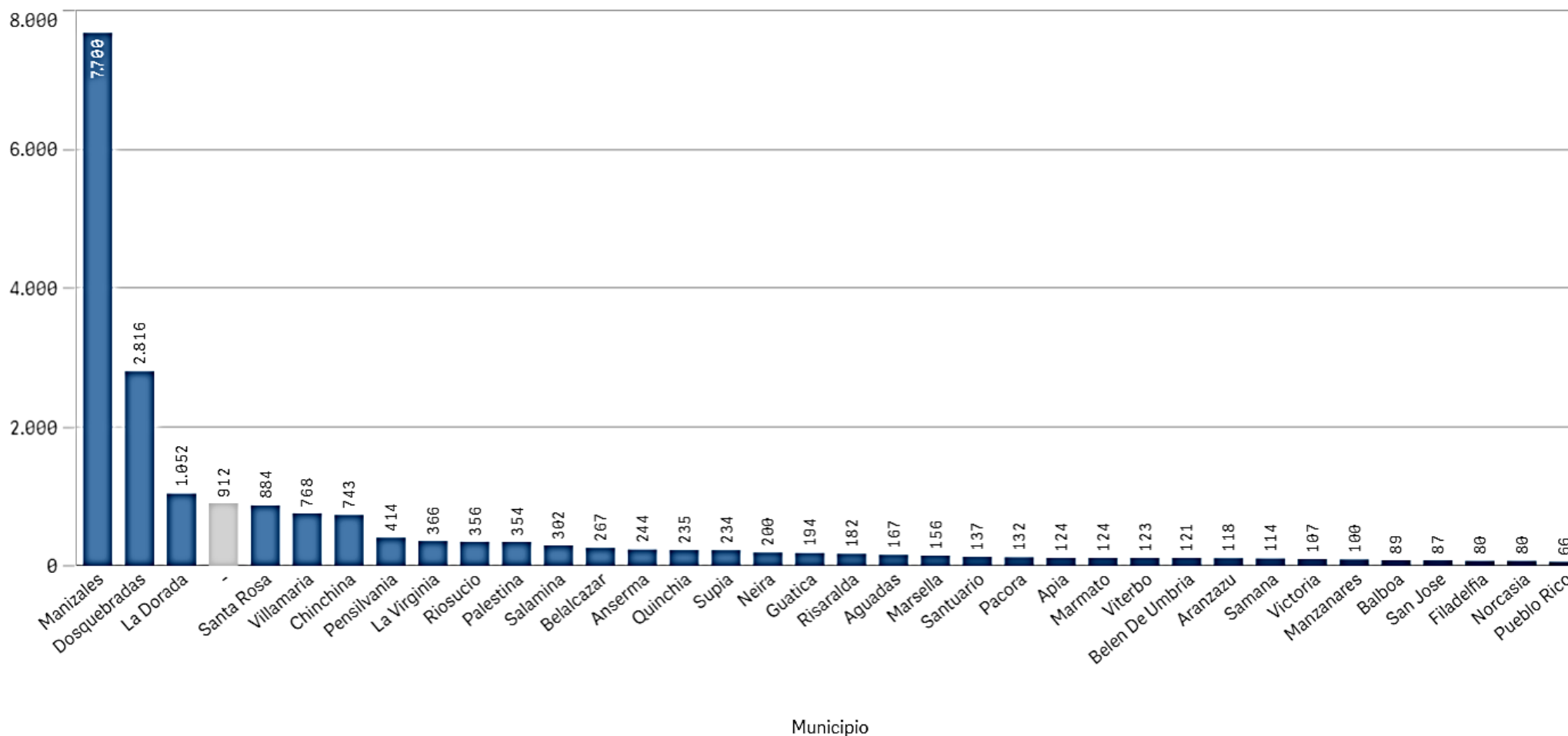
## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN





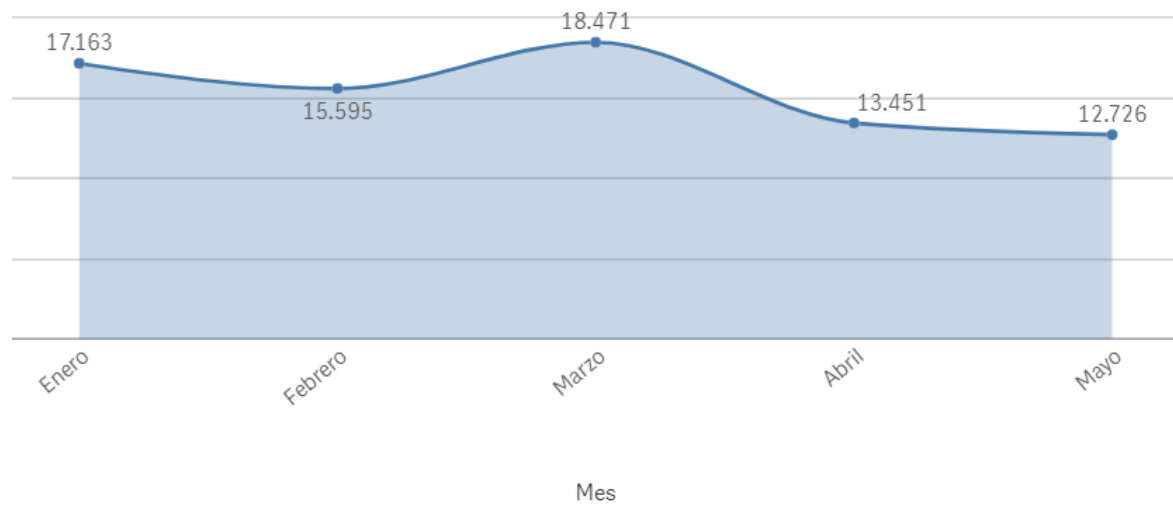
# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2021

PQR por municipio: 20503

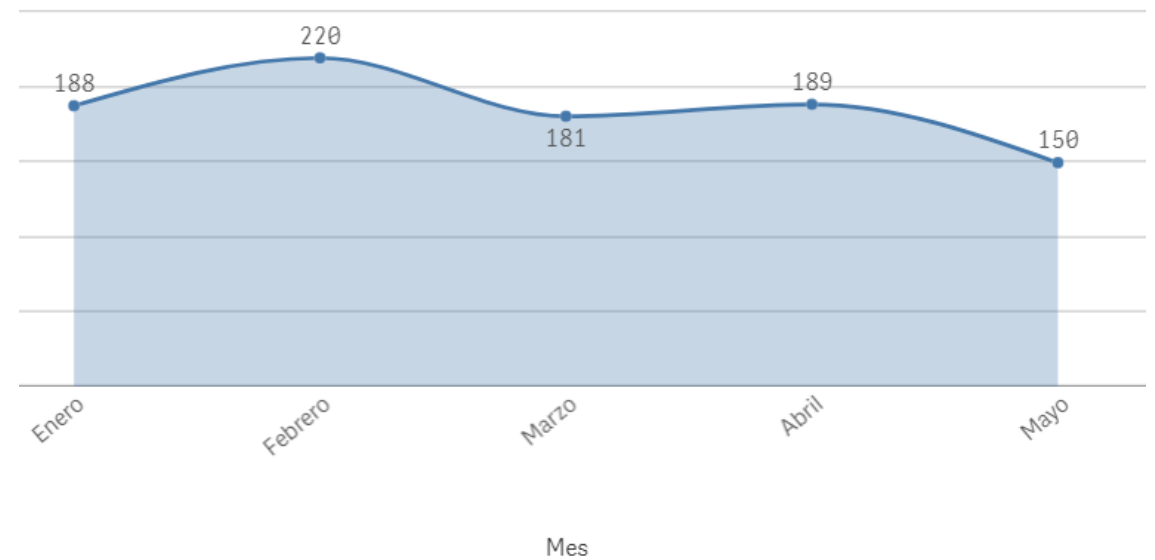


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

## Verbal

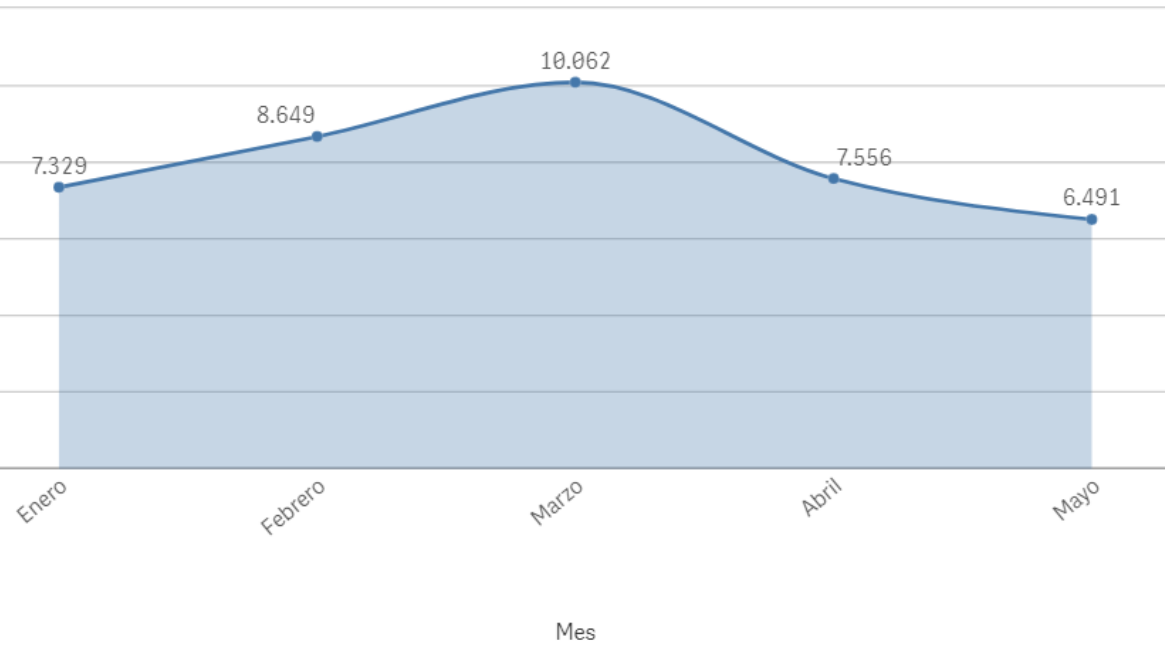


## Escrito

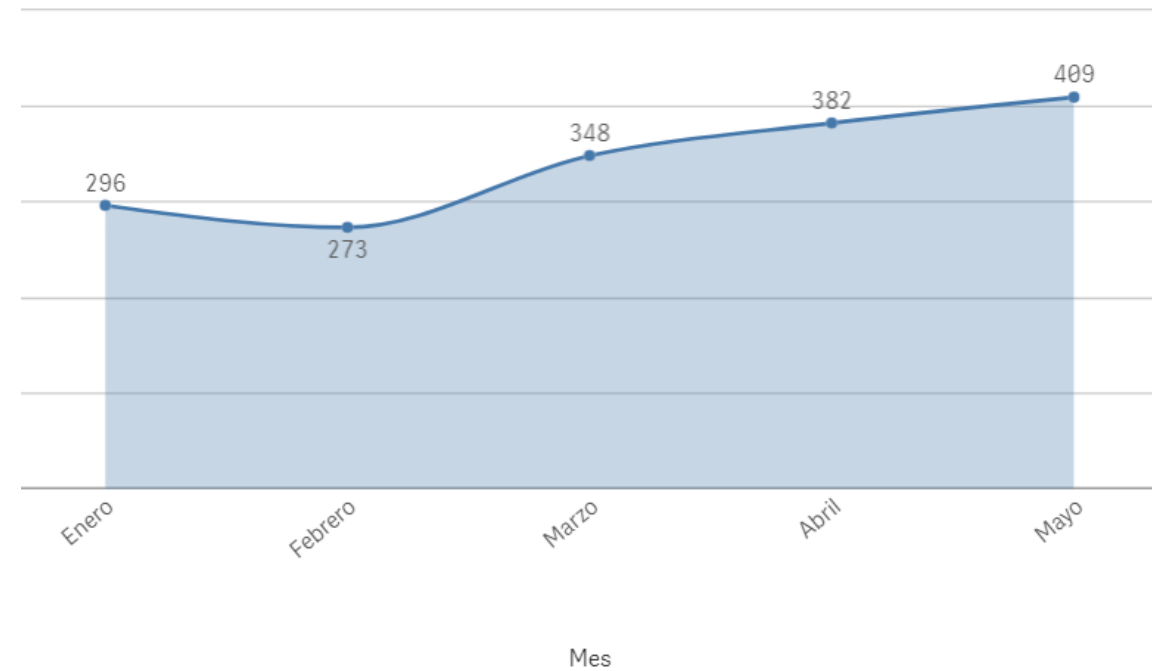


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

## Telefónico

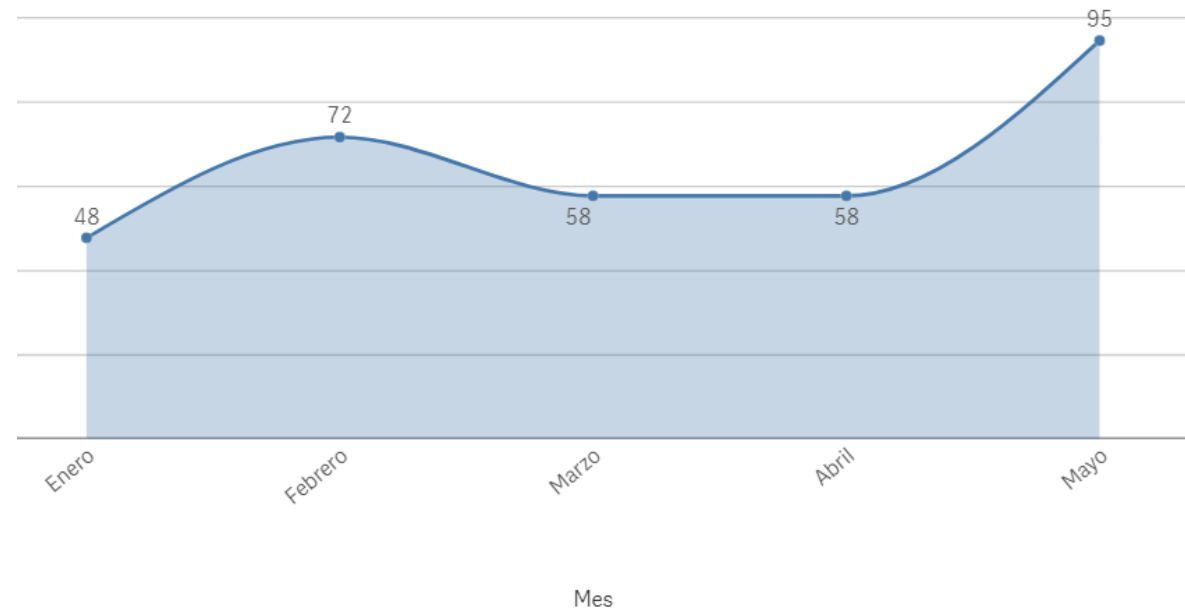


## Página Web

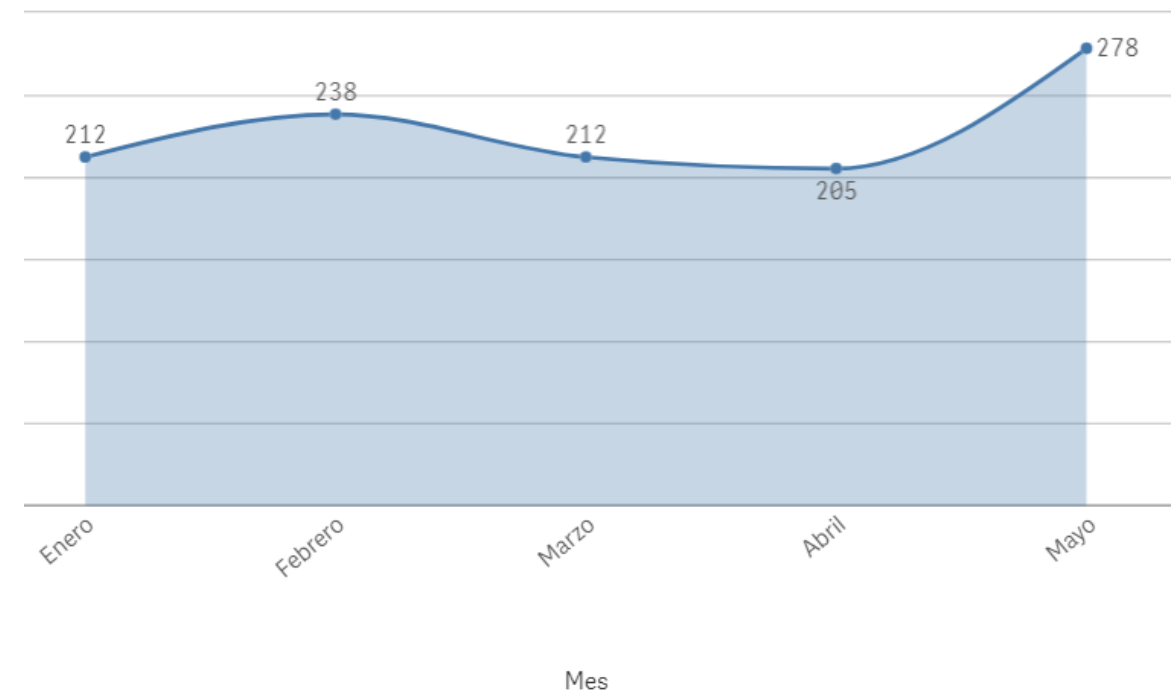


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2021

## Correo Electrónico



## Chat





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

## Asesor Remoto

