

Peticiones, quejas y reclamos Junio de 2021

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



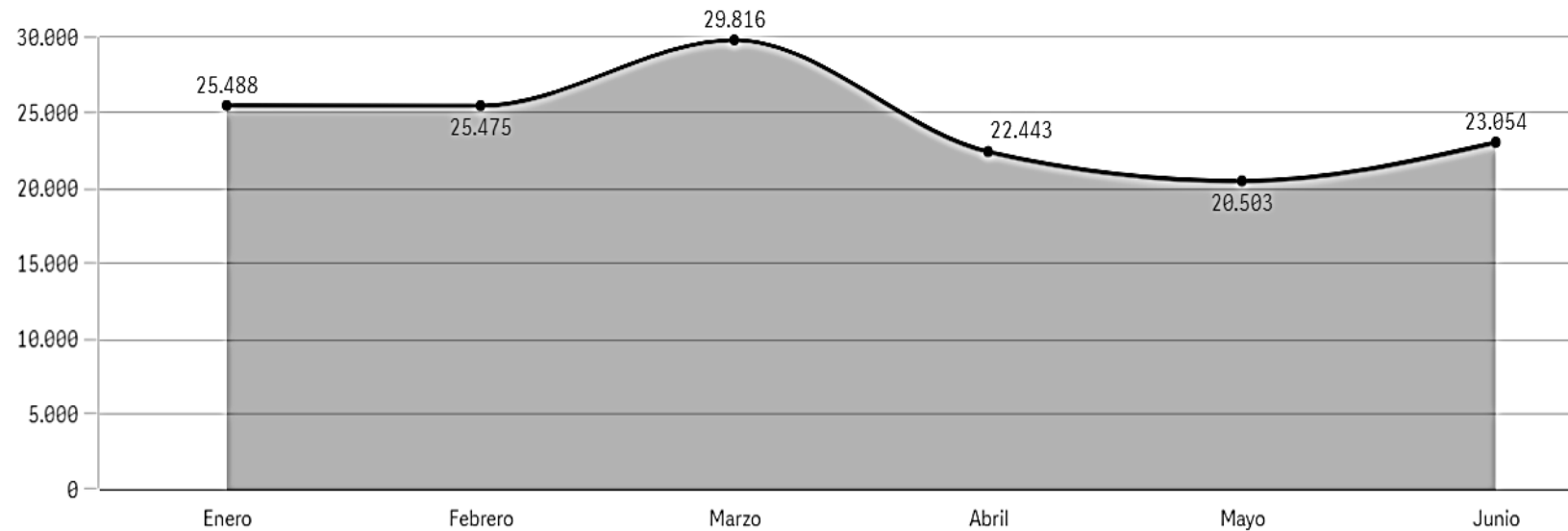
Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021



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

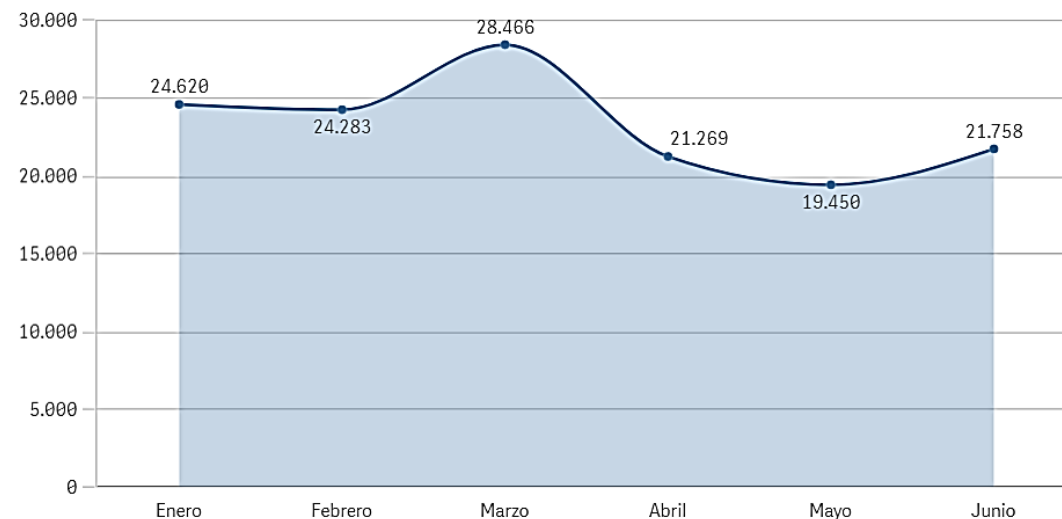
Total PQR
67,2%^{23.054}
Total

Tendencia PQR



Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

PETICIONES



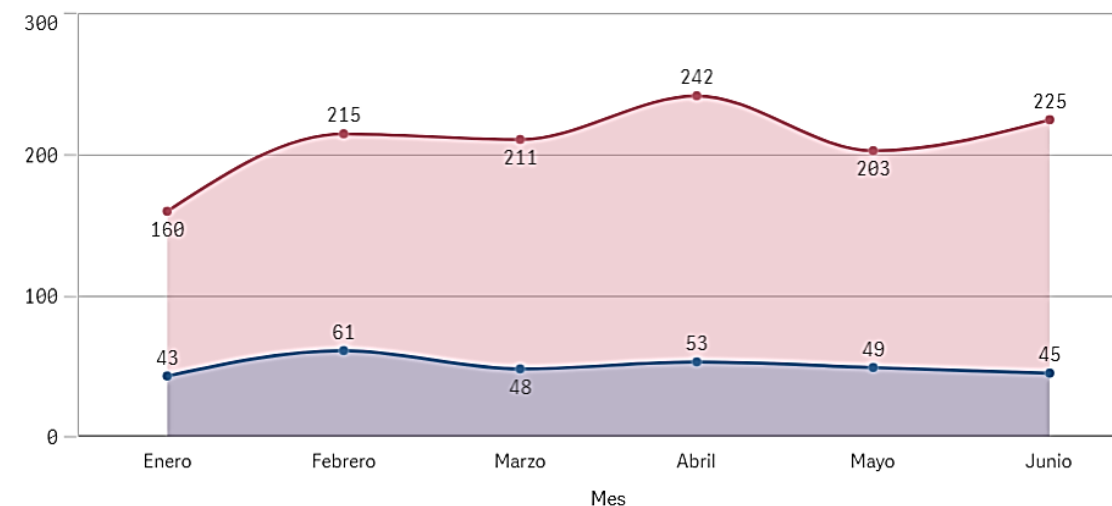
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantid...	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6691	30,75%
Informacion General	6463	29,70%
Pago Parcial	2533	11,64%
Reconexión	1727	7,94%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1642	7,55%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	225	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	45	20,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	43	19,11%
Demora En Reparar Daño	35	15,56%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	23	10,22%
Otros	79	35,11%

QUEJAS

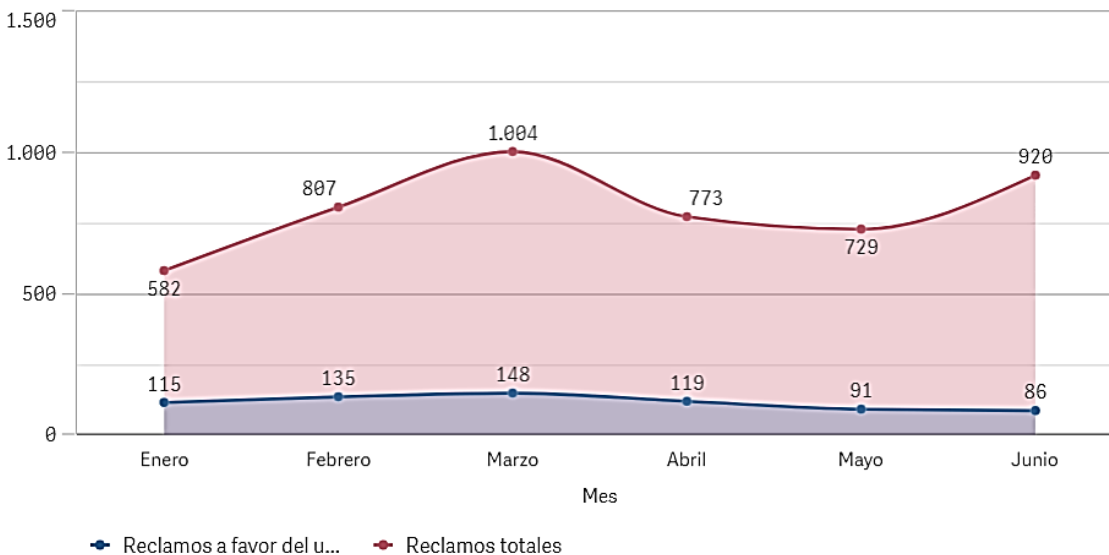


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales



Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

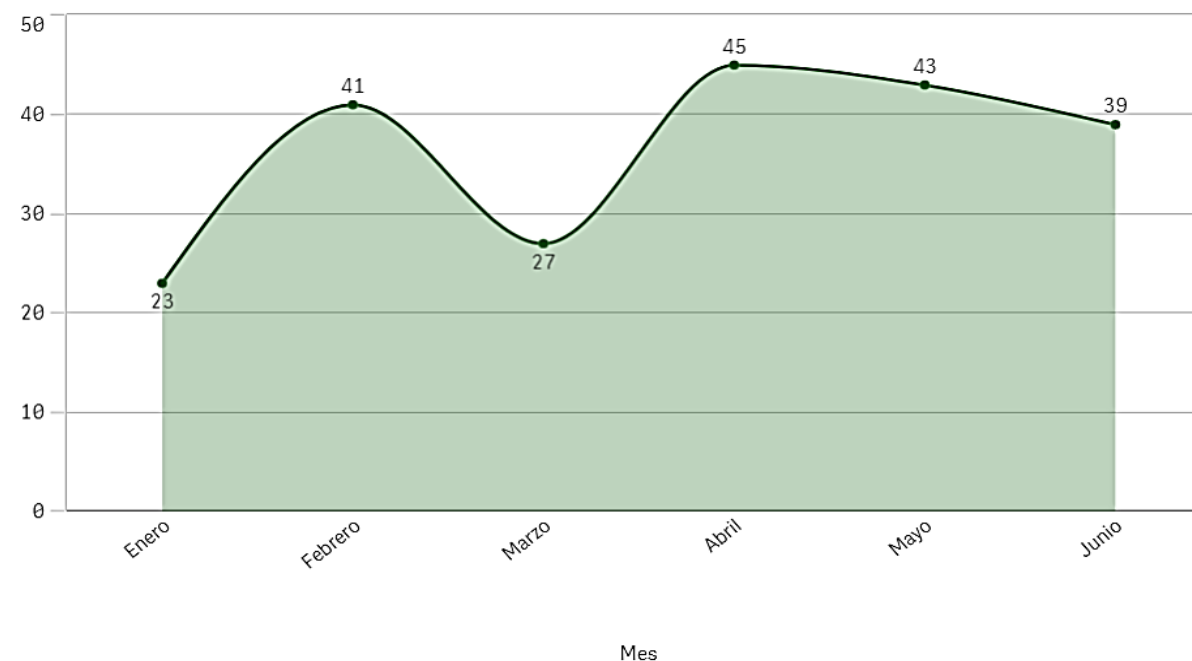
RECLAMOS



Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

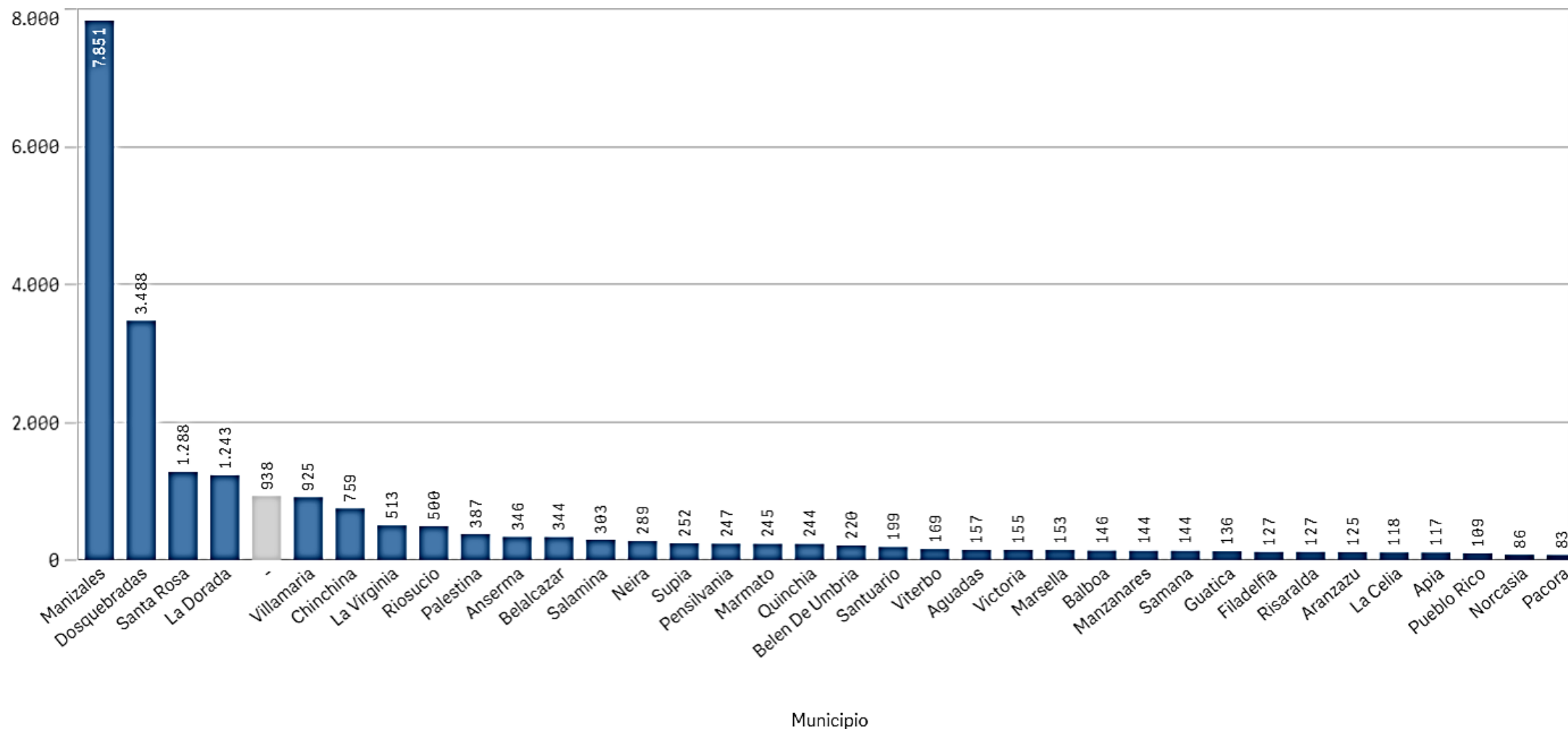
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	920	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	839	91,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	19	2,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	18	2,0%
Cobro Por Recuperación De Consumos	9	1,0%
Otros	35	3,8%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



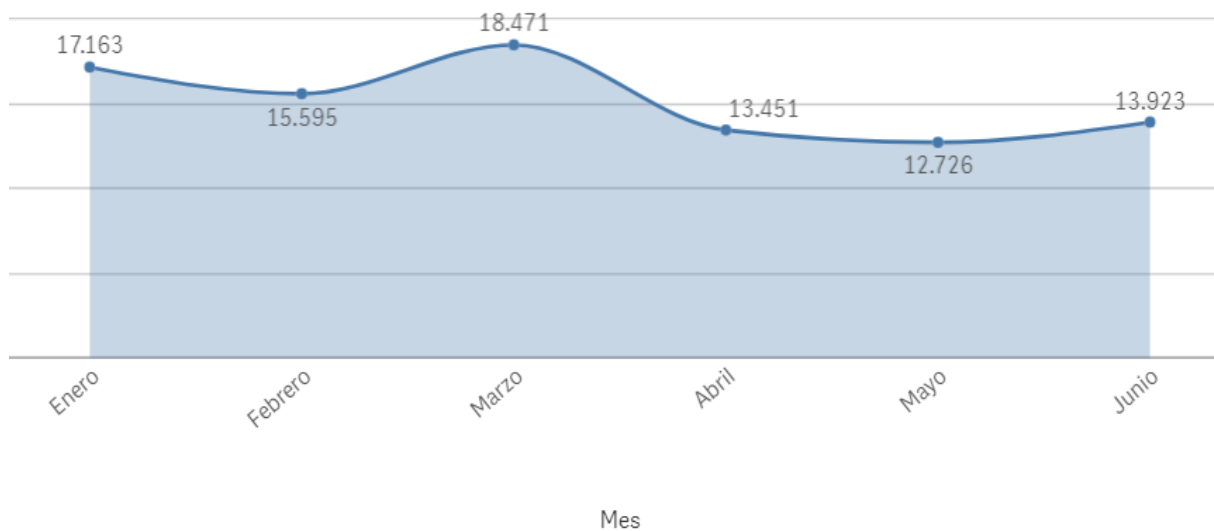
Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2021

PQR por municipio: 23054

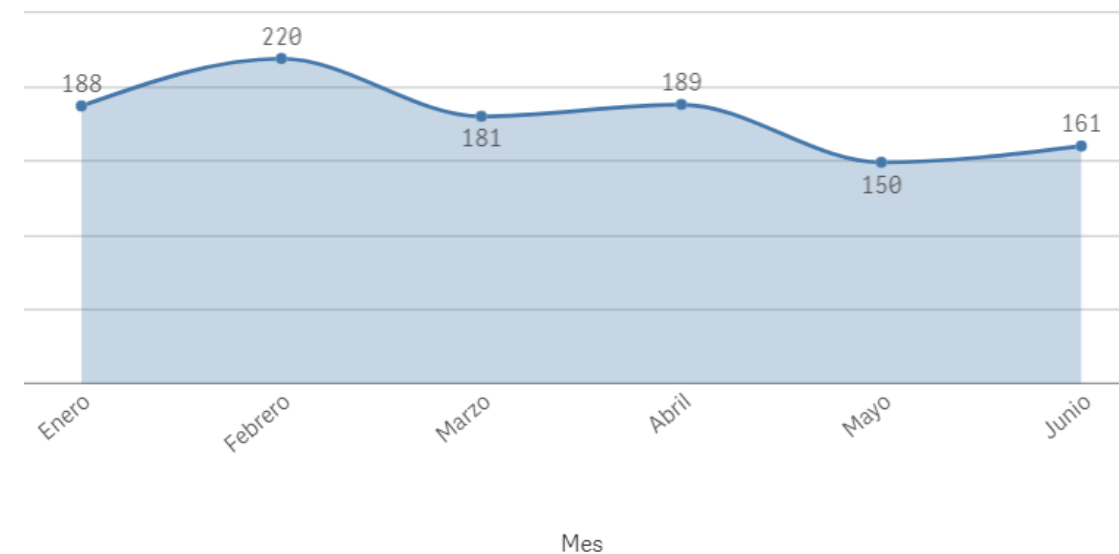


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

Verbal

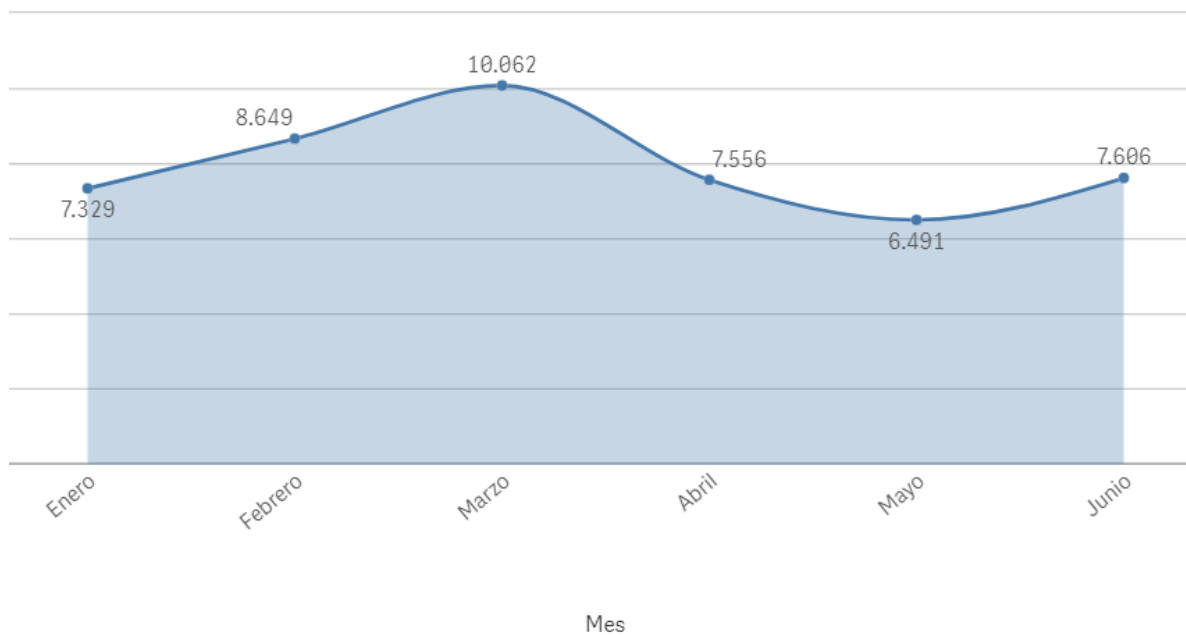


Escrito

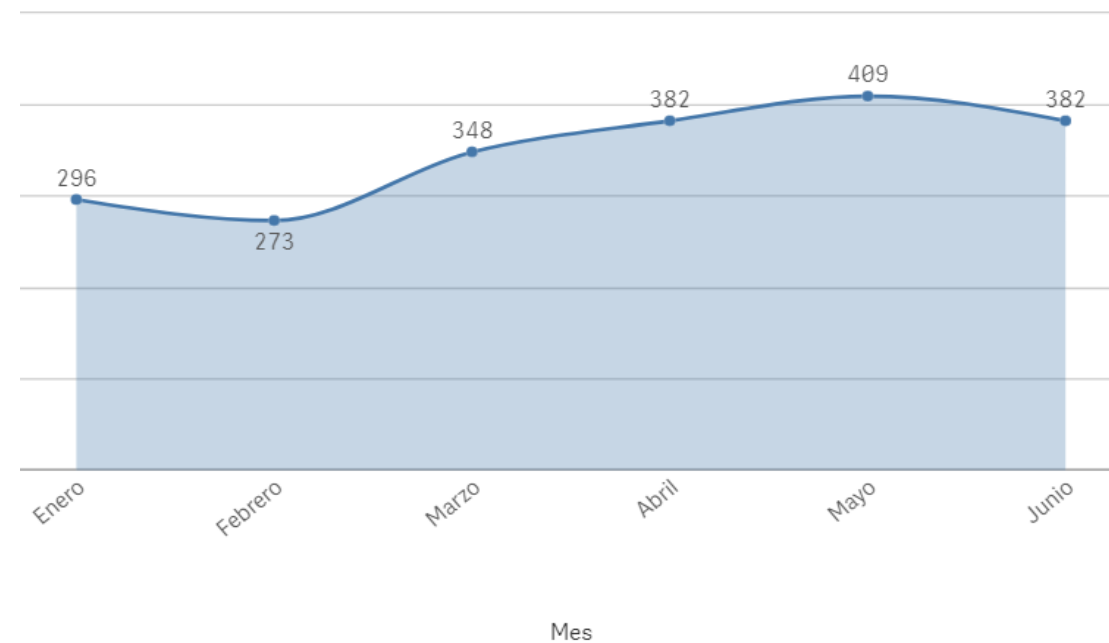


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

Telefónico

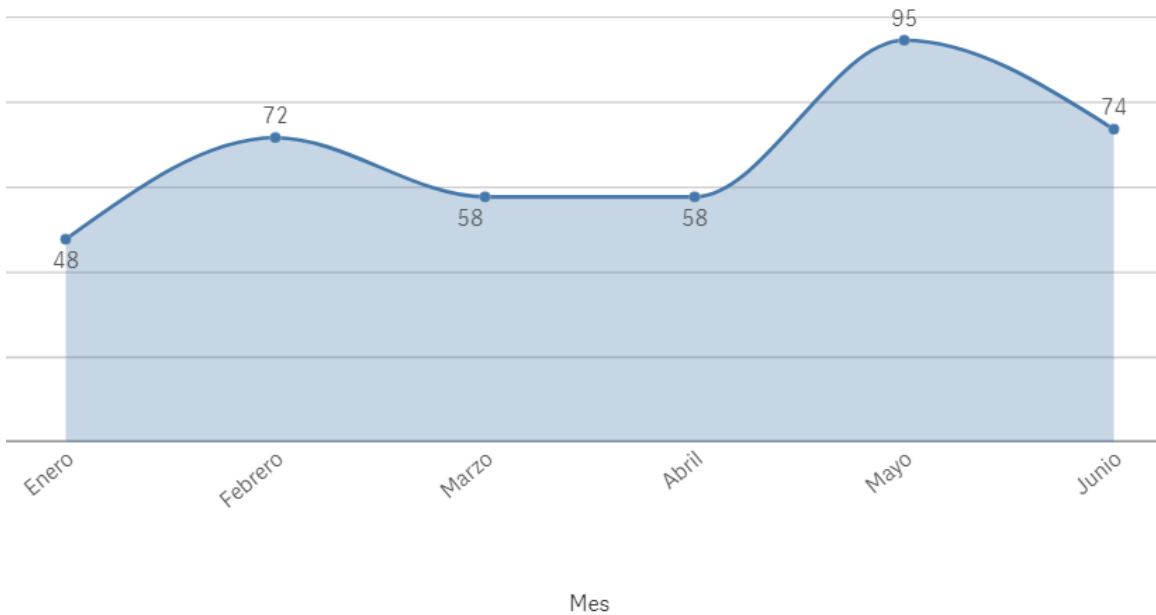


Página Web

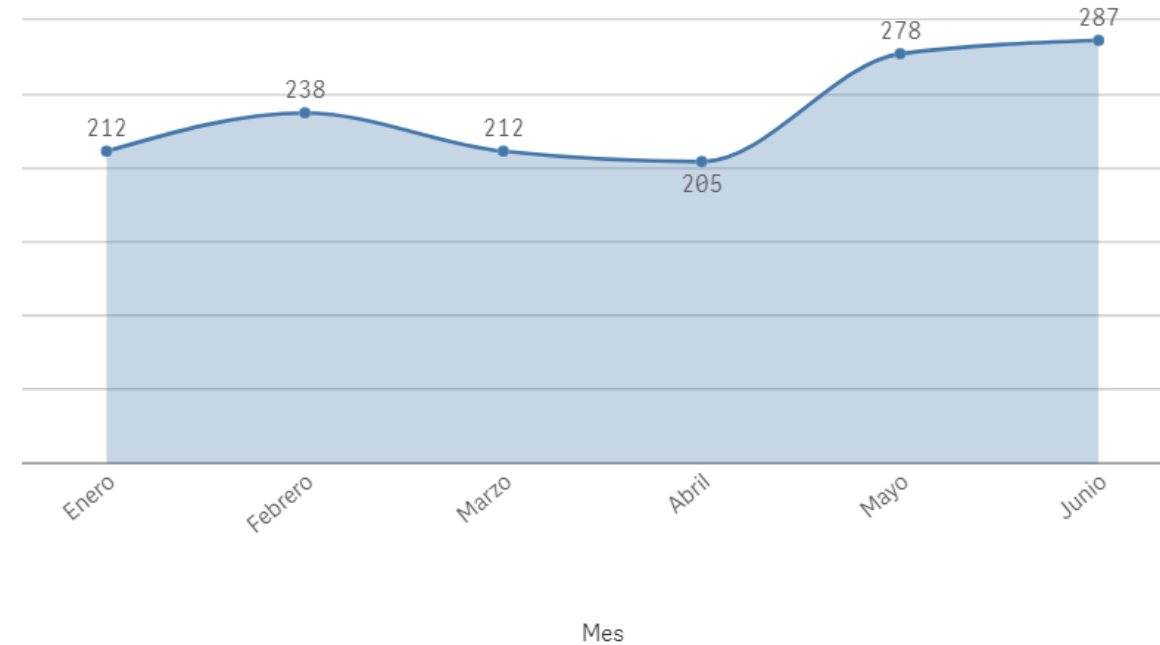


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2021

Asesor Remoto

