Peticiones, quejas y reclamos
Enero de 2023

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
28,21% 9.661 Total

Quejas
0,55% 189 Total

Reclamos
1,95% 669 Total

Total PQR
30,8% 10.548 Total

Recursos
0,08% 29 Total

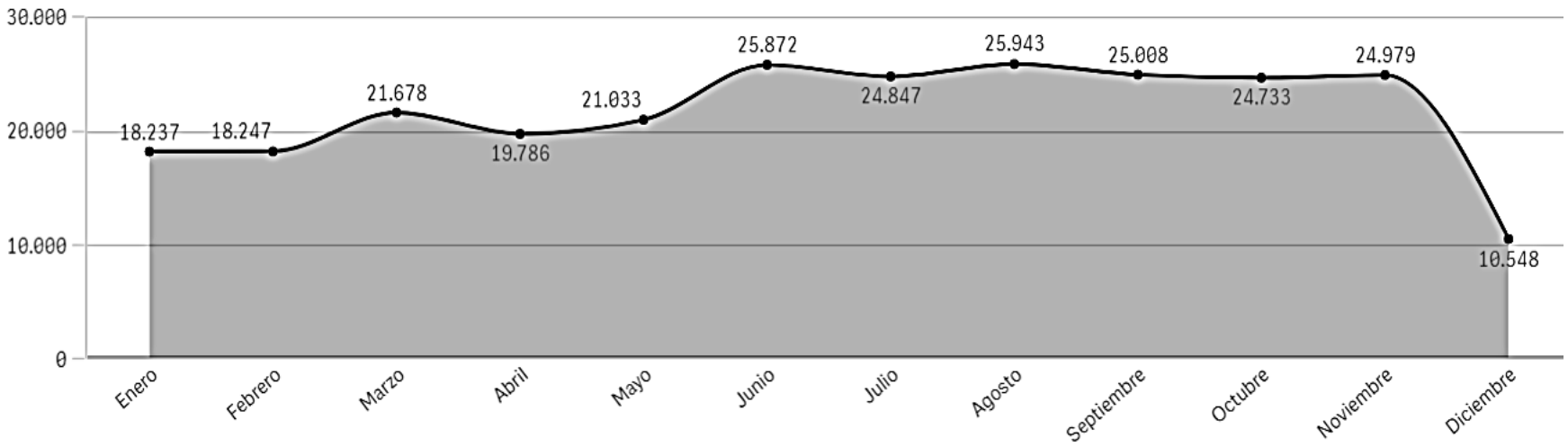
SOMOS
0,11% 38 Total

Autogestión
1.401

Pedidos/Proyectos
16,15% 2.311 Total

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

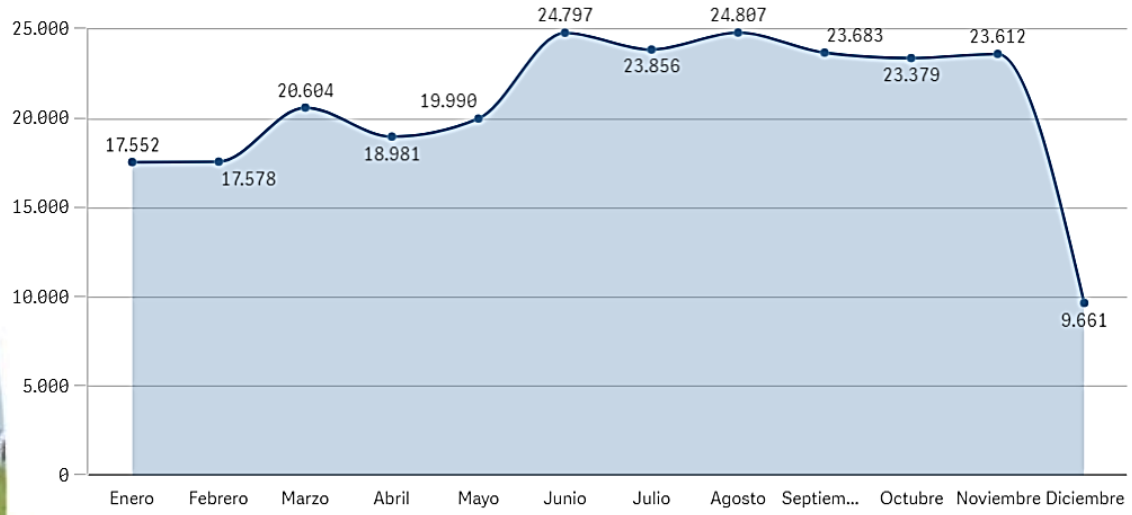
Peticiones, quejas y reclamos



Grafica Qlik Sense

Peticiones, quejas - diciembre de 2022

PETICIONES



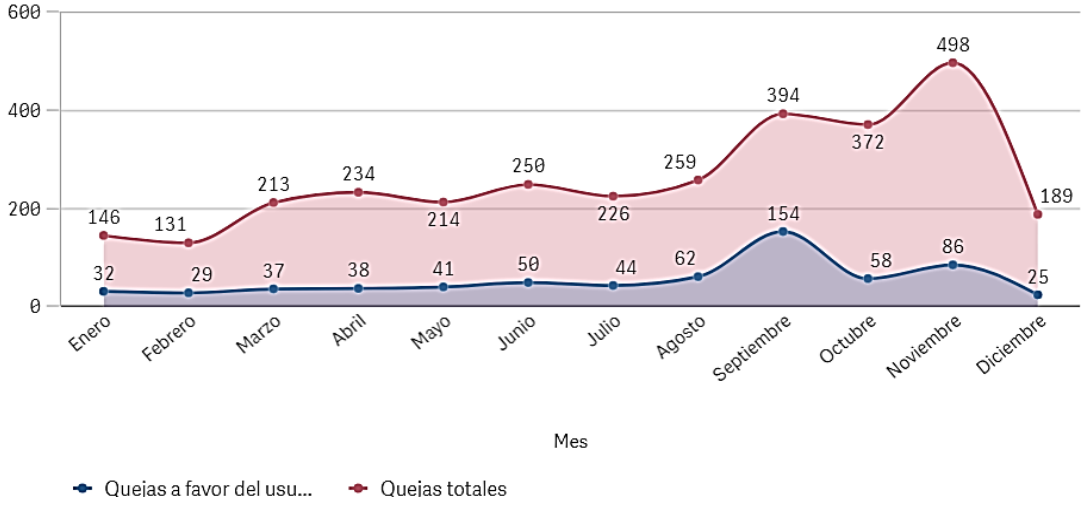
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	4516	46,74%
Informacion General	1925	19,93%
Pago Parcial	1602	16,58%
Separación Temporal O Pago Dirigido	474	4,91%
Cambio Datos Basicos	376	3,89%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	**189**	**100,00%**
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	61	32,28%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	28	14,81%
Demora En Atender Peticion	20	10,58%
Demora En Reparar Daño	20	10,58%
Otros	60	31,75%

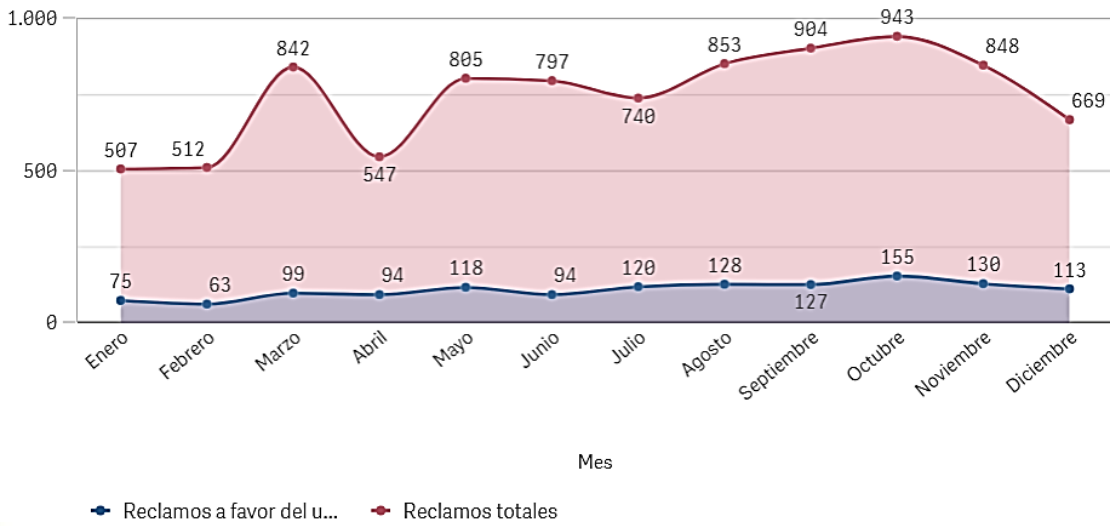
QUEJAS



Grafica Qlik Sense

Reclamos, recursos – diciembre de 2022

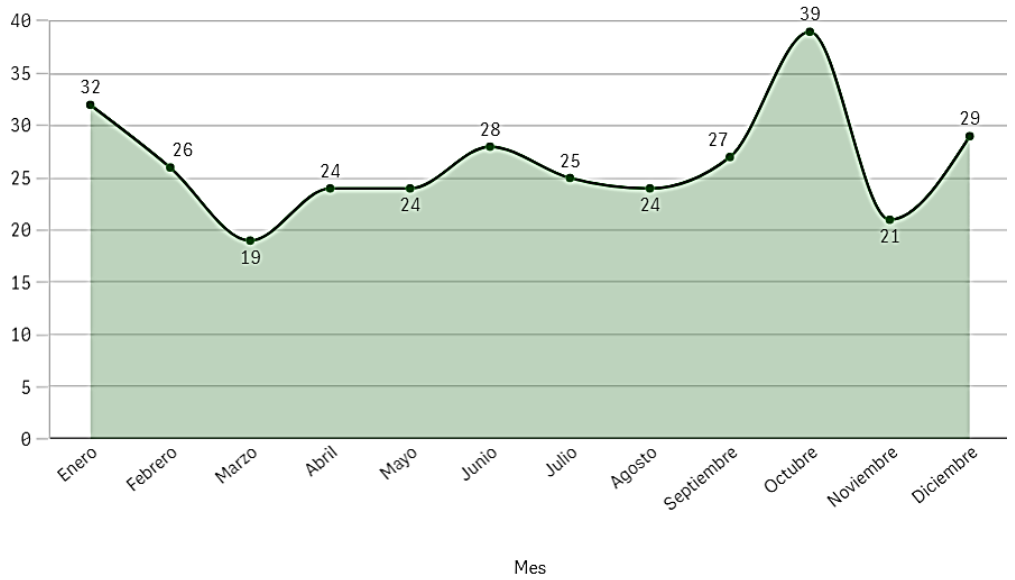
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	**669**	**100,0%**
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	543	81,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	45	6,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	23	3,4%
Estrato Incorrecto	20	3,0%
Otros	38	5,7%

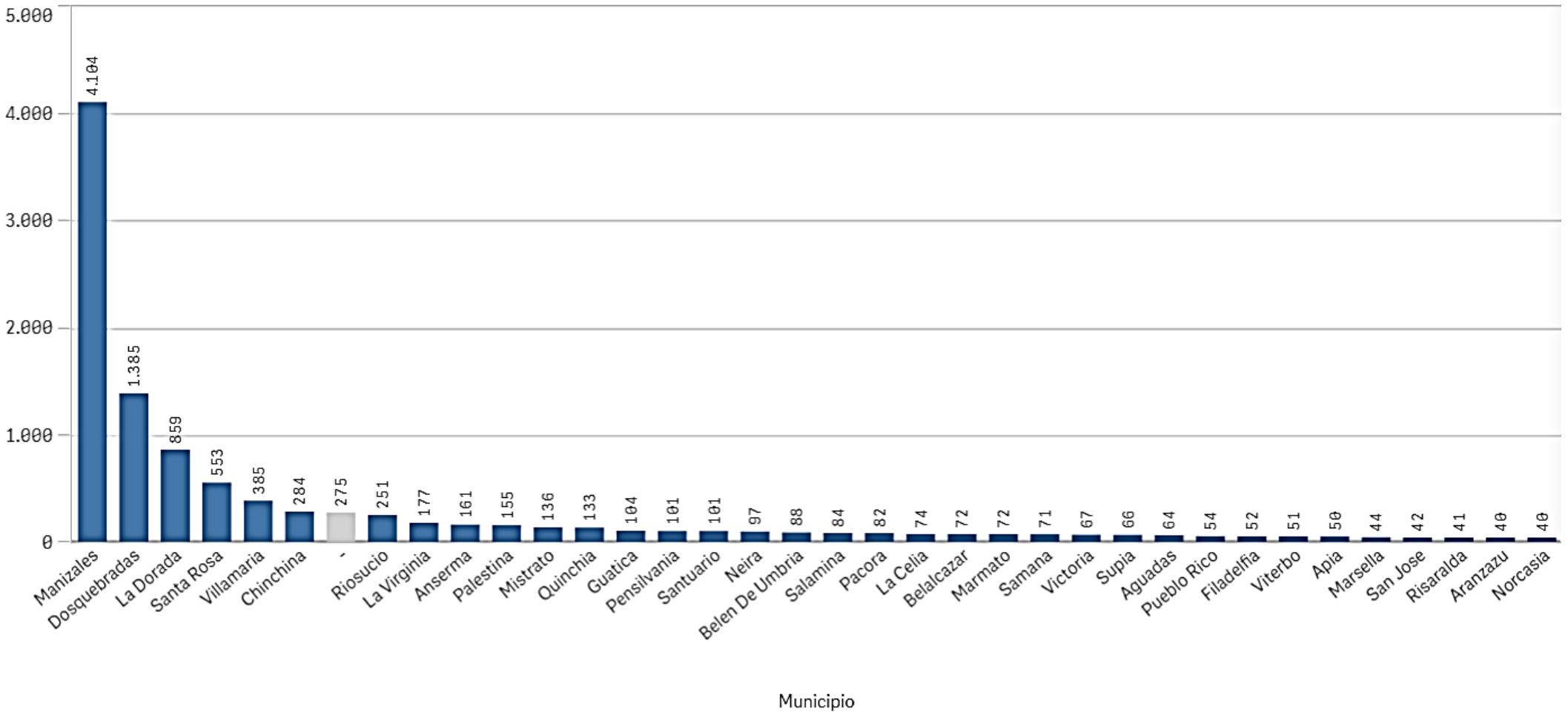
RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



Grafica Qlik Sense

Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - diciembre de 2022

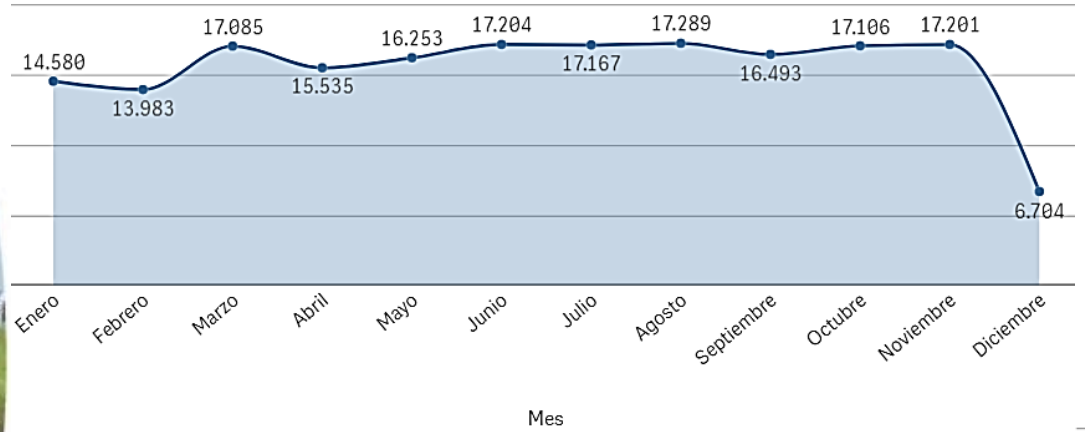
PQR por municipio: 10548



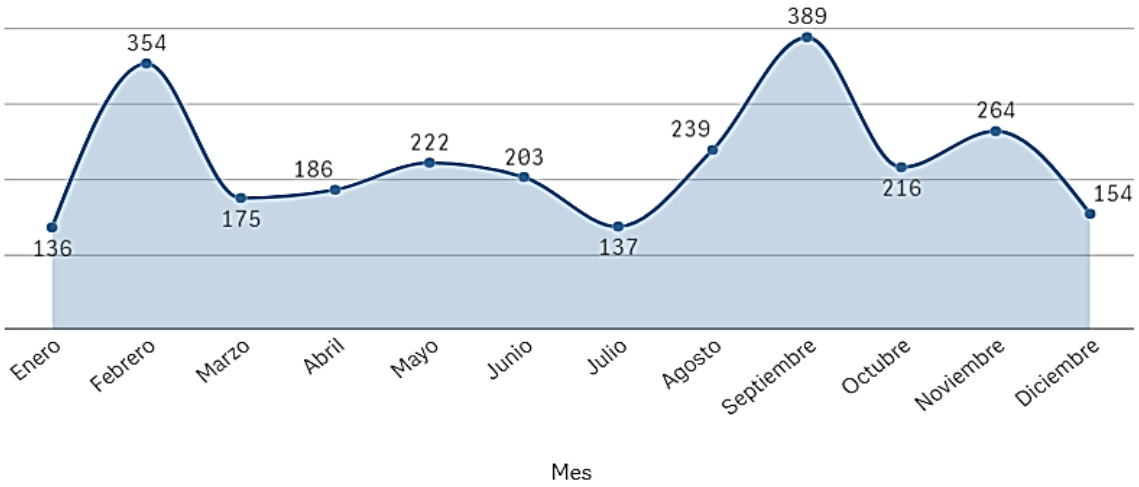
Grafica Qlik Sense

Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito diciembre de 2022

Verbal



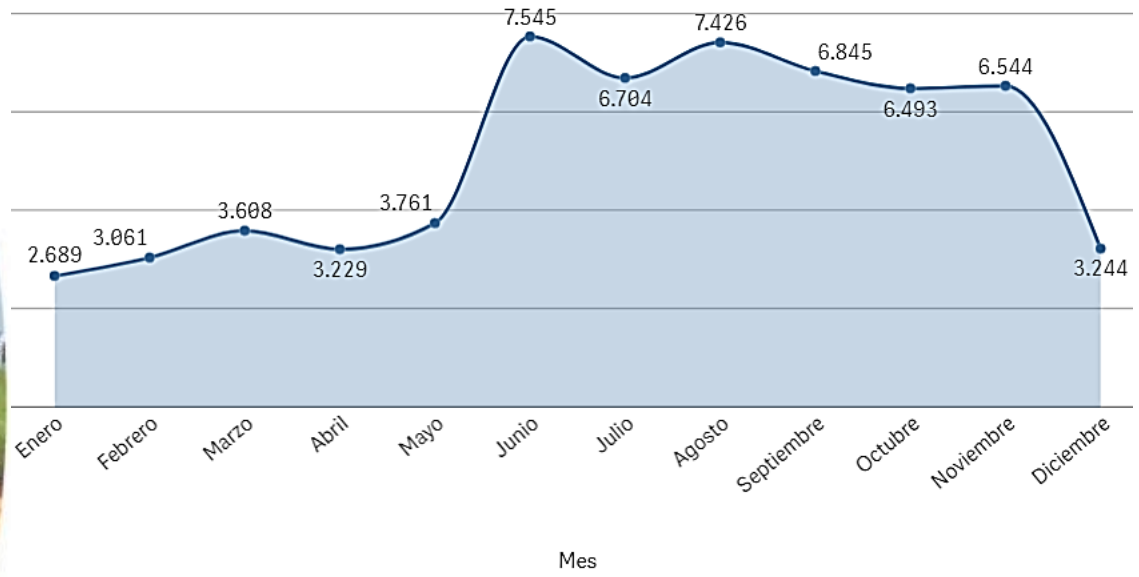
Escrito



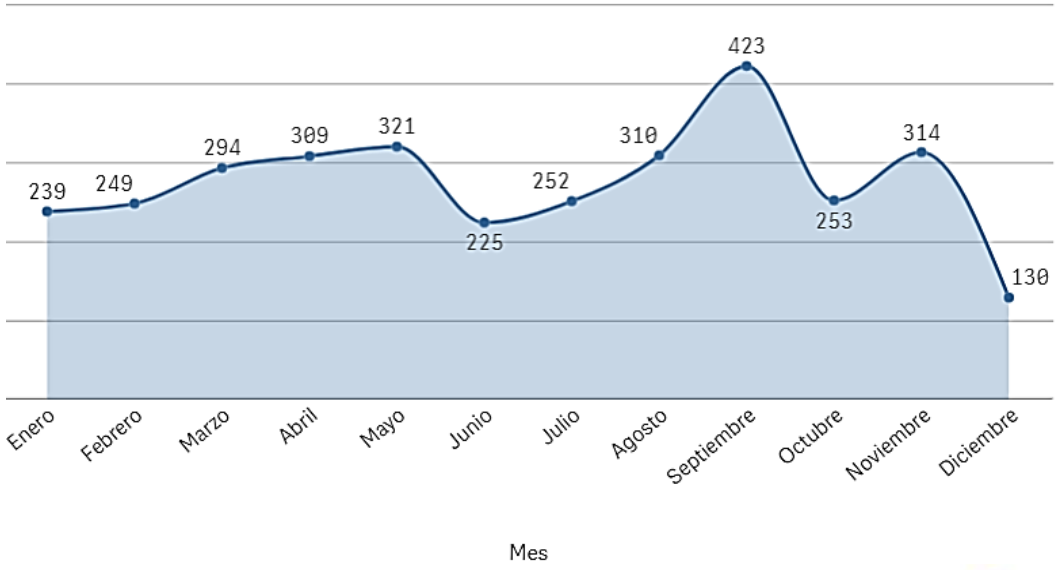
Grafica Qlik Sense

Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web diciembre de 2022

Telefónico

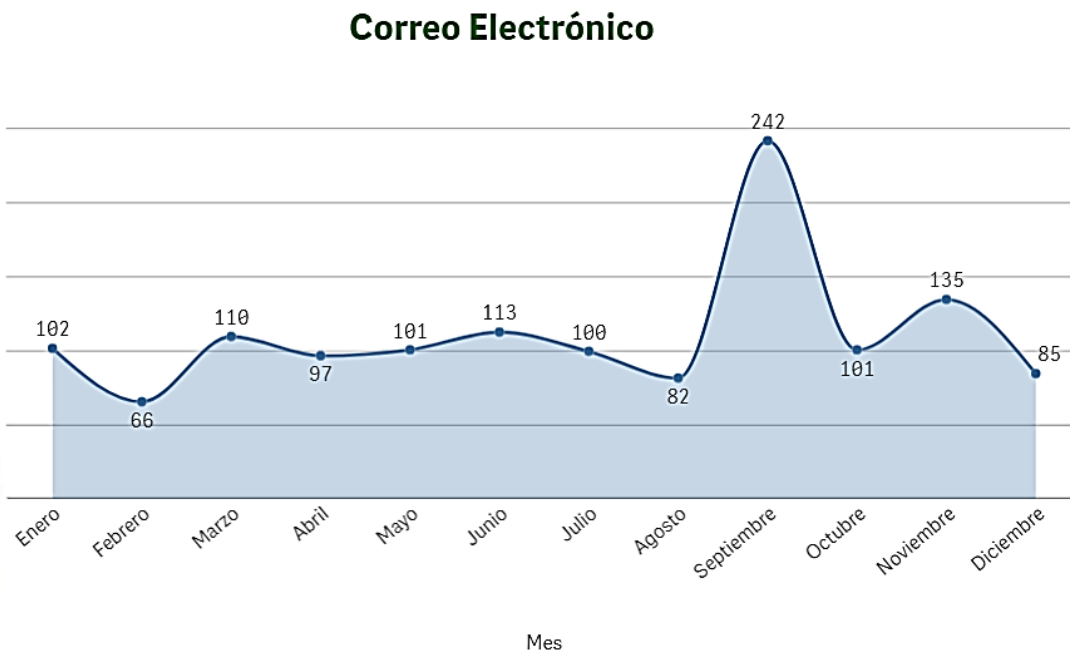


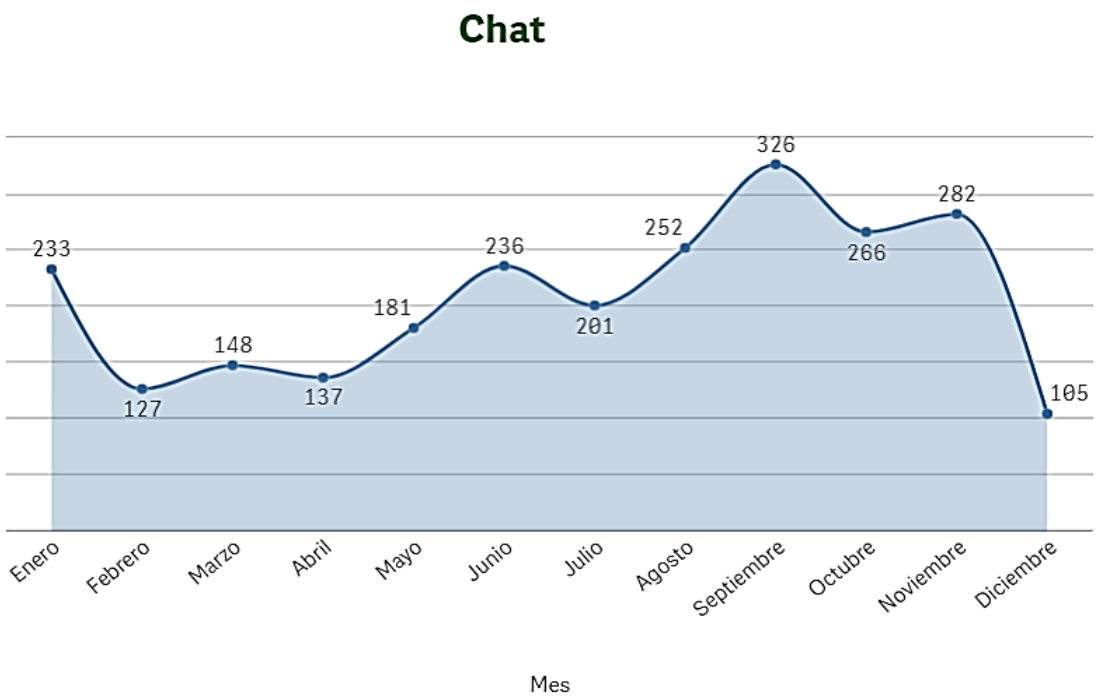
Página Web



Grafica Qlik Sense

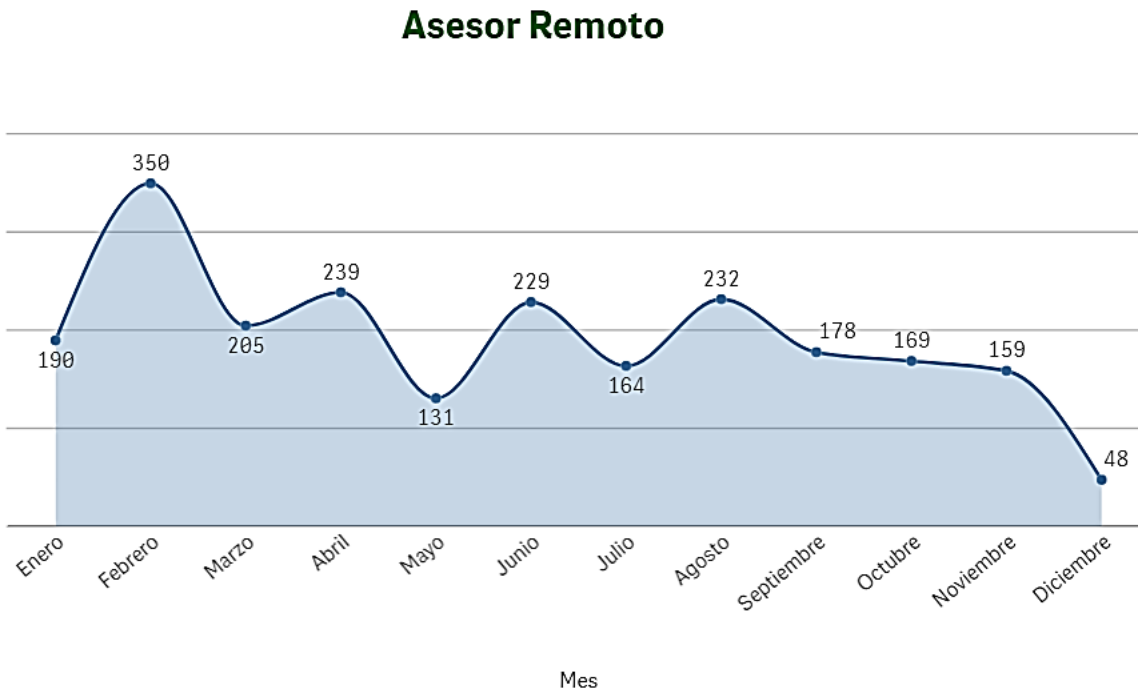
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat diciembre de 2022





Grafica Qlik Sense

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



Grafica Qlik Sense