



INFORME ESTADISTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Periodo: Del 02 de Enero de 2024 al 30 de Junio de 2024

RECLAMACIÓN - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	35	70	72	82	61	28
DATOS GENERALES INCORRECTOS	23	23	25	64	39	47
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS						
QUEJAS OPERADOR RECAUDO						
COBROS POR PROMEDIO	1	5	3	3	1	2
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		1		1	1	1
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1		1	2	
COBROS INOPORTUNOS	4	14	3	5	2	
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA						
ESTRATO INCORRECTO						
AFECTACIÓN AMBIENTAL						
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN	1		2	3	1	1
CAMBIO DE MEDIDOR						
PREDIO CON FRAUDE						
TARIFA INCORRECTA						
ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS						
QUEJAS ADMINISTRATIVAS						
COBRO DESCONOCIDO		2		3		
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA						
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO						
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA						
TOTAL RECLAMACIONES	65	116	105	162	107	79

PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PREDIO DESHABITADO	6	12	10	7	6	14
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO	3	5	6	2	6	12
TOTAL PETICIONES	9	17	16	9	12	26

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	4	6	13	11	12	8

TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS	78	139	134	182	131	113
---	----	-----	-----	-----	-----	-----

PQR AÑO 2024	
ENERO	78
FEBRERO	139
MARZO	134
ABRIL	182
MAYO	131
JUNIO	113
TOTAL PETICIONES Y RECLAMOS	777



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Profesional Universitario Código 219 Grado 01 – Dirección Comercial y Servicio al Cliente – Grupo Servicio al Cliente y PQRs