



INFORME ESTADISTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Periodo: Del 02 de Enero al 31 de Julio de 2024

RECLAMACIÓN - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	35	70	72	82	61	28	1
DATOS GENERALES INCORRECTOS	23	23	25	64	39	47	39
SUSPENCIÓN O CORTE DEL SERVICIO							1
QUEJAS OPERADOR RECAUDO							
COBROS POR PROMEDIO	1	5	3	3	1	2	1
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		1		1	1	1	2
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1		1	2		
COBROS INOPORTUNOS	4	14	3	5	2		1
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA							
ESTRATO INCORRECTO							
AFECTACIÓN AMBIENTAL							
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN	1		2	3	1	1	1
CAMBIO DE MEDIDOR							
PREDIO CON FRAUDE							
TARIFA INCORRECTA							
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURAD							33
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	79

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

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	4	6	13	11	12	8	5

TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS	78	139	134	182	131	113	96
---	----	-----	-----	-----	-----	-----	----

PQR AÑO 2024	
ENERO	78
FEBRERO	139
MARZO	134
ABRIL	182
MAYO	131
JUNIO	113
JULIO	96
TOTAL PETICIONES Y RECLAMOS	873



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

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