



**INFORME ESTADISTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES**  
**Periodo: Del 02 de Enero de 2024 al 31 de Diciembre de 2024**

<b>RECLAMACIÓN - CAUSAL</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
Inconformidad con la medición del consumo	35	70	72	82	61	28	1	6		23	19	70	467
Datos generales incorrectos	23	23	25	64	39	47	39	33	24	51	25	7	400
Suspensión o corte del servicio							1						1
Lectura incorrecta										6	3		9
Cobros por promedio	1	5	3	3	1	2	1			10	4		30
Terminación del contrato		1		1	1	1	2	4	2	1			13
Clase de uso incorrecto	1	1		1	2			1					6
Cobros inoportunos	4	14	3	5	2		1					2	31
Cobro múltiple y/o acumulado									1				1
Cobros por servicios no prestados										1			1
Cobro ed cargos relacionados con el servicio público									1				1
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1		2	3	1	1	1		1			3	13
Cambio de medidor								1	2		4	14	21
Predio con fraude								1	6		3	1	11
Tarifa incorrecta													0
Inconformidad con el consumo o producción facturado							33	10	25				68
Quejas administrativas										1			1
Cobro desconocido		2		3						1		1	7
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa													0
Pago sin abono a cuenta								1					1
Falla en la prestación del servicio por continuidad												1	1
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>65</b>	<b>116</b>	<b>105</b>	<b>162</b>	<b>107</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>94</b>	<b>58</b>	<b>99</b>	<b>1083</b>

PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Predio deshabitado	6	12	10	7	6	14	9		5	14	8	8	99
Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo	3	5	6	2	6	12	3	15	5	3	2	3	65
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>164</b>

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	4	6	13	11	12	8	5	9	6	13	3	2	92

<b>TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES - RECURSOS</b>	<b>78</b>	<b>139</b>	<b>134</b>	<b>182</b>	<b>131</b>	<b>113</b>	<b>96</b>	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>124</b>	<b>71</b>	<b>112</b>	<b>1339</b>
--	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	------------	-------------

PQR AÑO 2024	
Enero	78
Febrero	139
Marzo	134
Abril	182
Mayo	131
Junio	113
Julio	96
Agosto	81
Septiembre	78
Octubre	124
Noviembre	71
Diciembre	112
<b>T. PETICIONES Y RECLAMOS</b>	<b>1339</b>



**ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ**

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