



CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, AREA ATENCION AL CLIENTE

DEL 04 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

RECLAMACIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECLAMACIONES
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	16	25	51	38	40	28	28	24	30	66	38	44	280
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	2	4	6	1	1		1	2	1	1	17
INCUMPLIMIENTOS DEL ACUERDO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	6	7	9	3	3	1	9	3	4				45
INCONFORMIDAD CON EL AFORO					1				1				2
COBROS INOPORTUNOS	1	1	3	2	6	2		1	1	10	3	7	17
COBROS POR PROMEDIO	3			1	8	12	1	4	4	8	16		33
DATOS GENERALES INCORRECTOS	7	3	8	6	9	10	7	21	23	10	24	10	94
COBRO MULTIPLE O ACUMULADO					1								1
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA								1			6		
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN					1								1
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO					1								1
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA			1		1	1	1						4
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN			1		1			1		1			3
QUEJAS ADMINISTRATIVAS					1					1			1
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	2	3			9			5		5	8	5	19
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES				1									1
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	13	12	16	22		1	2			2			66
ESTRATO INCORRECTO	2	1	2										5
INCONFORMIDAD CON EL CAMBIO O COBRO DEL MEDIDOR	4	4	3					1		2	1		12
QUEJAS ADMINISTRATIVAS			1								1		1
TARIFA INCORRECTA										1			
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO		1											1
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>97</b>	<b>77</b>	<b>88</b>	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>108</b>	<b>98</b>	<b>67</b>	<b>878</b>

PETICIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL PETICIONES
PREDIO DESHABITADO	11	7	10	11	11	1	6	8	12	16	7	5	93
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUE	6	8	9	3	3	0	9	1	4	3	4	9	46
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>164</b>

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECURSOS
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	3	2	7	4	2	5	1	11	5	17	4	6	67

<b>TOTAL RECLAMACIONES-PETICIONES-RECURSOS</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>123</b>	<b>95</b>	<b>104</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>144</b>	<b>113</b>	<b>87</b>	<b>1109</b>
--	-----------	-----------	------------	-----------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	-----------	-------------

MES (AÑO 2021)	CANT.
ENERO	75
FEBRERO	75
MARZO	123
ABRIL	95
MAYO	104
JUNIO	62
JULIO	65
AGOSTO	81
SEPTIEMBRE	85
OCTUBRE	144
NOVIEMBRE	113
DICIEMBRE	87
<b>TOTAL</b>	<b>1109</b>

  
ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Coordinador Servicio al Cliente PQR