

CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, AREA SERVICIO AL CLIENTE PQR

DEL 03 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022

RECLAMACIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	47	54	51	28	45	77
DATOS GENERALES INCORRECTOS	7	22	11	11	23	18
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1				
QUEJAS OPERADOR RECAUDO				1		
COBROS POR PROMEDIO	4	2	5	2	3	2
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	1	2	2	3	1	
CLASE DE USO INCORRECTO	2	2		1		2
COBROS INOPORTUNOS	3	13	5	3	3	1
AFECTACION AMBIENTAL					1	
ESTRATO INCORRECTO						
OPORTUNIDAD DE LA REVISIONES			1			
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN			1	1		
CAMBIO DE MEDIDOR	4	1	1		5	
LECTURA INCORRECTA	1	1	1			
PAGO SIN ABONO A CUENTA		3	1			
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
QUEJAS ADMINISTRATIVAS						
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA		1			1	
QUEJAS ADMINISTRATIVAS			2			1
COBRO DESCONOCIDO		1				2
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA	1					
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO			1			
TOTAL RECLAMACIONES	70	103	82	50	82	103

PETICIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PREDIO DESHABITADO	8	9	6	3	19	7
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO	4	11	5	4	6	3
TOTAL PETICIONES	12	20	11	7	25	10

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	9	8	27	9	10	9

TOTAL RECLAMACIONES-PETICIONES-RECURSOS	91	131	120	66	117	122
--	-----------	------------	------------	-----------	------------	------------

MES (AÑO 2022)	CANT.
ENERO	91
FEBRERO	131
MARZO	120
ABRIL	66
MAYO	117
JUNIO	122
TOTAL	647



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ
Coordinador Servicio al Cliente PQR