

<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>
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	80	56	111	65	59	96	53	135	92	39	57	44
DATOS GENERALES INCORRECTOS	8	23	11	17	27	12	19	50	30	31	34	30
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		2	1	1								
QUEJAS OPERADOR RECAUDO				1								
COBROS POR PROMEDIO	3	3	5	5	12	4	3	4	6	2	2	8
TERMINACIÓN DEL CONTRATO		2	5		2	1	1			1	2	
CLASE DE USO INCORRECTO	1	1	2	1		3	1	1			2	1
COBROS INOPORTUNOS	8	5	4	3	5	13	5	2	3	4	3	8
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	1									1		
ESTRATO INCORRECTO			1	1				2				
AFECTACIÓN AMBIENTAL					1							
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN			1	1	1	1		1		1		
CAMBIO DE MEDIDOR		2		1	1							
PREDIO CON FRAUDE							2					
TARIFA INCORRECTA				3								
ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS				2								
QUEJAS ADMINISTRATIVAS			1									
COBRO DESCONOCIDO			1	3	1	1	3	2				
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA		3				1					1	
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO	1								1			
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA										2		
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>102</b>	<b>97</b>	<b>143</b>	<b>104</b>	<b>109</b>	<b>132</b>	<b>87</b>	<b>197</b>	<b>132</b>	<b>81</b>	<b>101</b>	<b>91</b>

PETICIONES - CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PREDIO DESHABITADO	16	9	11	10	16	13	8	15	15	3	4	10
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO	3	5	8	4	3	3	5	4	7	6	1	6
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>16</b>

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBS</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

<b>TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES</b>	<b>135</b>	<b>117</b>	<b>170</b>	<b>121</b>	<b>139</b>	<b>162</b>	<b>107</b>	<b>223</b>	<b>166</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>110</b>
---	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

PQR AÑO 2023	
ENERO	135
FEBRERO	117
MARZO	170
ABRIL	121
MAYO	139
JUNIO	162
JULIO	107
AGOSTO	223
SEPTIEMBRE	166
OCTUBRE	100
NOVIEMBRE	109
DICIEMBRE	110
<b>TOTAL PETICIONES Y RECLAMOS</b>	<b>1659</b>



**ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ**

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