

| RECLAMACIÓN - CAUSAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| 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 | | |
| TOTAL RECLAMACIONES | 102 | 97 | 143 | 104 | 109 | 132 | 87 | 197 | 132 | 81 | 101 | 91 |

| 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 |
| TOTAL PETICIONES | 19 | 14 | 19 | 14 | 19 | 16 | 13 | 19 | 22 | 9 | 5 | 16 |

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

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| TOTAL RECLAMACIONES - PETICIONES | 135 | 117 | 170 | 121 | 139 | 162 | 107 | 223 | 166 | 100 | 109 | 110 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

| 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 |
| TOTAL PETICIONES Y RECLAMOS | 1659 |



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

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