

2.1.25.7 INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCION
2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
2021

E N E R O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	88
	Intermitencia	66
	No compensacion Informada	1
	Modificacion condiciones acordadas	1
	TOTAL	156

F E B R E R O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Cobro en Proceso de Reclamacion	1
	No Disponibilidad del Servicio	83
	No compensacion Informada	1
	Intermitencia	50
	TOTAL	135

M A R Z O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Clausula de Permanencia Sin Consentimiento	1
	No Disponibilidad del Servicio	72
	Intermitencia	92
	TOTAL	165

A B R I L	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	75
	Intermitencia	159
	Imposibilidad de terminacion de contrato	1
	Modificacion de Condiciones Acordadas	1
	TOTAL	236

M A Y O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	48
	Intermitencia	67
	Modificacion de Condiciones Acordadas	1
	TOTAL	116

J U N I O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	108
	Intermitencia	162
	TOTAL	270

J U L I O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	136
	Intermitencia	137
	Modificacion condiciones acordadas	1
	TOTAL	274

A G O S T O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	intermitencia	146
	No Disponibilidad del Servicio	125
	Falta de informacoin	1
	No compensacion informada	1
	TOTAL	273

S E P T I E M B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Modificacion condiciones acordadas	2
	No Disponibilidad del Servicio	95
	Intermitencia	166
	Cobro en rpoceso de reclamacion	1
	TOTAL	264

O C T U B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	99
	Intermitencia	95
	Cobro por reconexión	1
	cobro en proceso de reclamacion	1
	TOTAL	196

N O V I E M B E R	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Imposibilidad terminacion de Contrato	2
	Falta de informacion	1
	No Disponibilidad del Servicio	57
	Intermitencia	54
	TOTAL	114

D I C I E M B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	85
	Reporte centrales De riesgo	1
	Imposibilidad terminacion de contrato	1
	Clausula de permanencia superior a 1 año	1
	Intermitencia	47
	TOTAL	135