

2.1.25.7 INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
2023

E N E R O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	92
	Intermitencia	36
	cobro por reconexion	1
	Cobro en proceso de reclamación	1
	TOTAL	130

F E B R E R O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Falta de información	1
	No Disponibilidad del Servicio	61
	Intermitencia	36
	Error factura/ Cobro o descuento injustificado	1
	Cobro en proceso de reclamación	1
	Cobro en proceso de reclamación	2
	TOTAL	102

M A R Z O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Medios de atención al usuario	1
	No Disponibilidad del Servicio	83
	Intermitencia	45
	TOTAL	129

A B R I L	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	88
	Intermitencia	38
	Error factura/ Cobro o descuento injustificado	1
	TOTAL	127

M A Y O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	81
	Intermitencia	41
	Modificacion de Condiciones Acordadas	4
	Error factura/ Cobro o descuento injustificado	1
	TOTAL	127

J U N I O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	63
	Falta de información	1
	Intermitencia	36
	Cobro en proceso de reclamación	1
	TOTAL	101

J U L I O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	90
	Intermitencia	35
	TOTAL	125

A G O S T O	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	intermitencia	55
	No Disponibilidad del Servicio	75
	Error factura/ Cobro o descuento injustificado	1
	Modificacion condiciones acordadas	6
	TOTAL	137

S E P T I E M B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Modificacion condiciones acordadas	70
	No Disponibilidad del Servicio	25
	Cobro en proceso de reclamación	1
	TOTAL	96

O C T U B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	107
	TOTAL	107

N O V I E M B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	Modificacion condiciones acordadas	1
	No Disponibilidad del Servicio	126
	Intermitencia	35
	TOTAL	162

D I C I E M B R E	TIPO QUE DESCRIBE LA QUEJA	No. QUEJAS
	No Disponibilidad del Servicio	81
	Intermitencia	47
	TOTAL	128