

Peticiones, quejas y reclamos

Septiembre de 2020

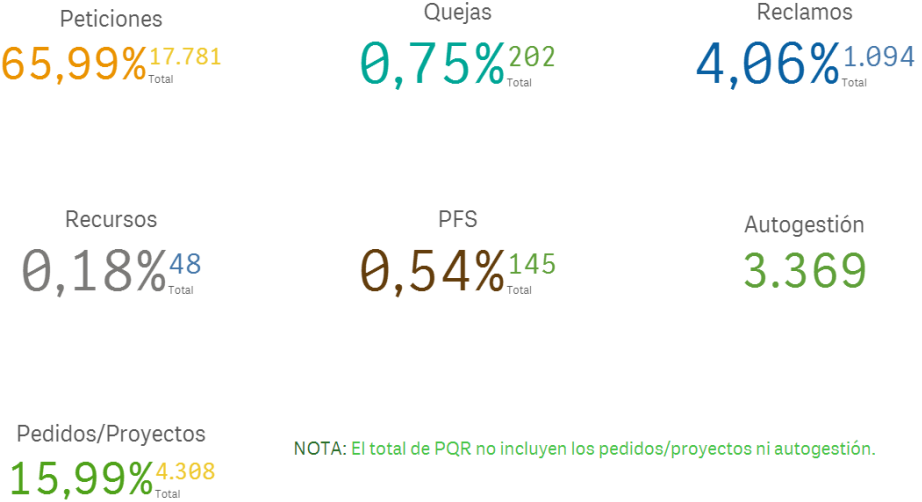


chec[®]

Grupo•epm[®]



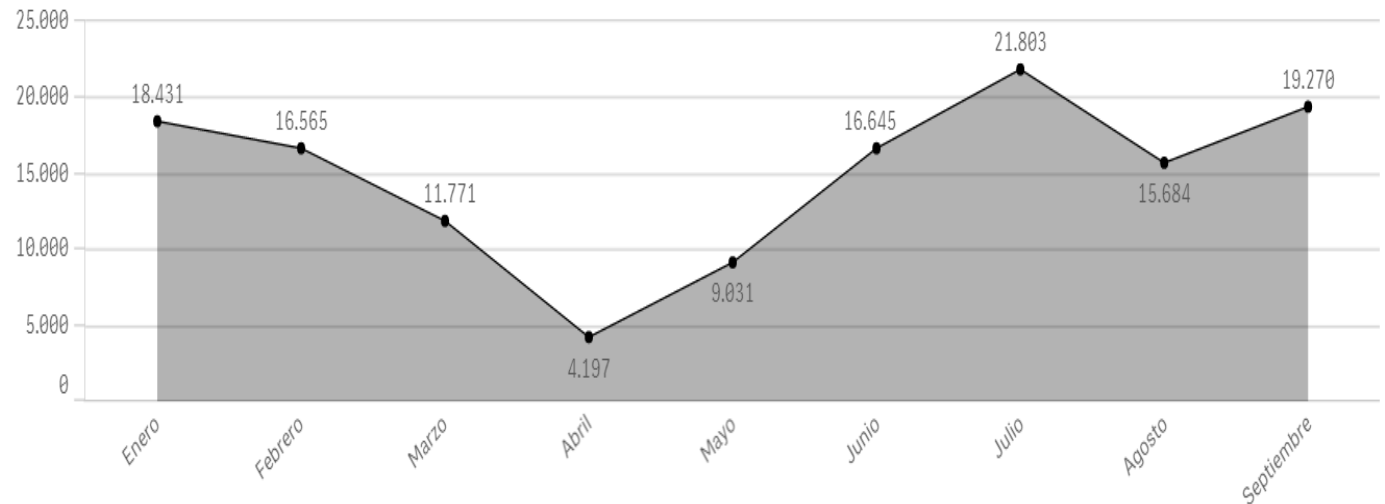
Distribución por tipo de solicitud año(s): 2020



Total PQR
71,5% Total 19.270

NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

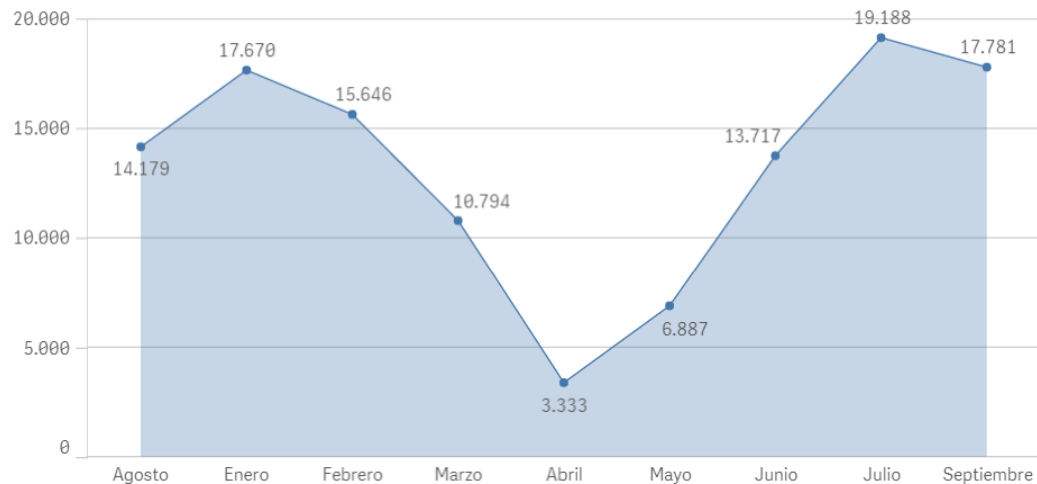
Peticiones, quejas y reclamos





Peticiones, quejas y reclamos septiembre de 2020

PETICIONES



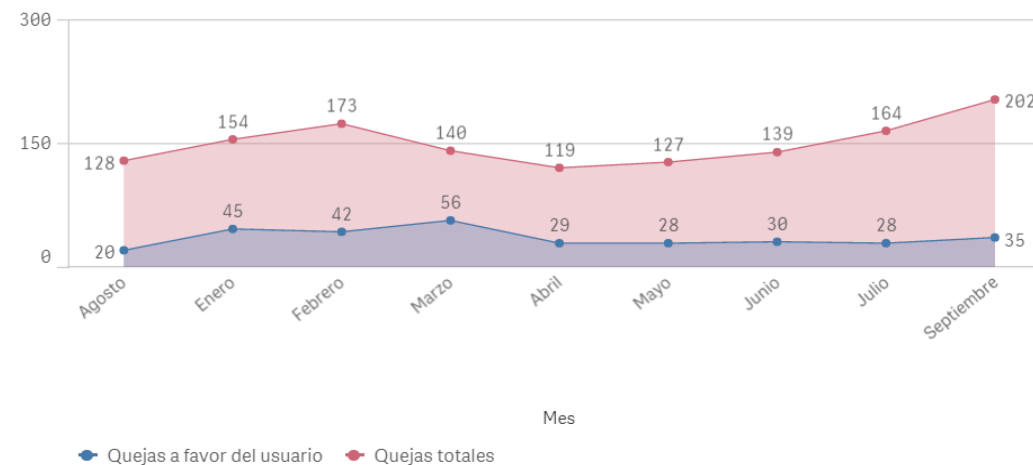
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago	6131	34,48%
Pago Parcial	3417	19,22%
Gestionar Financiacion	3394	19,09%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2824	15,88%
Cambio Datos Basicos	963	5,42%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	202	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	76	37,62%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	38	18,81%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	25	12,38%
Inconformidad Con El Canal De Atención	15	7,43%
Otros	48	23,76%

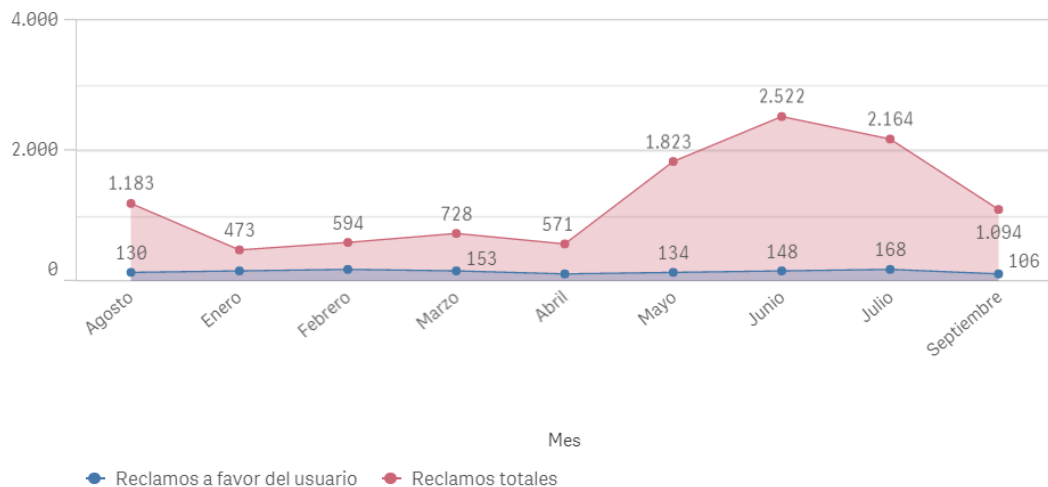
QUEJAS



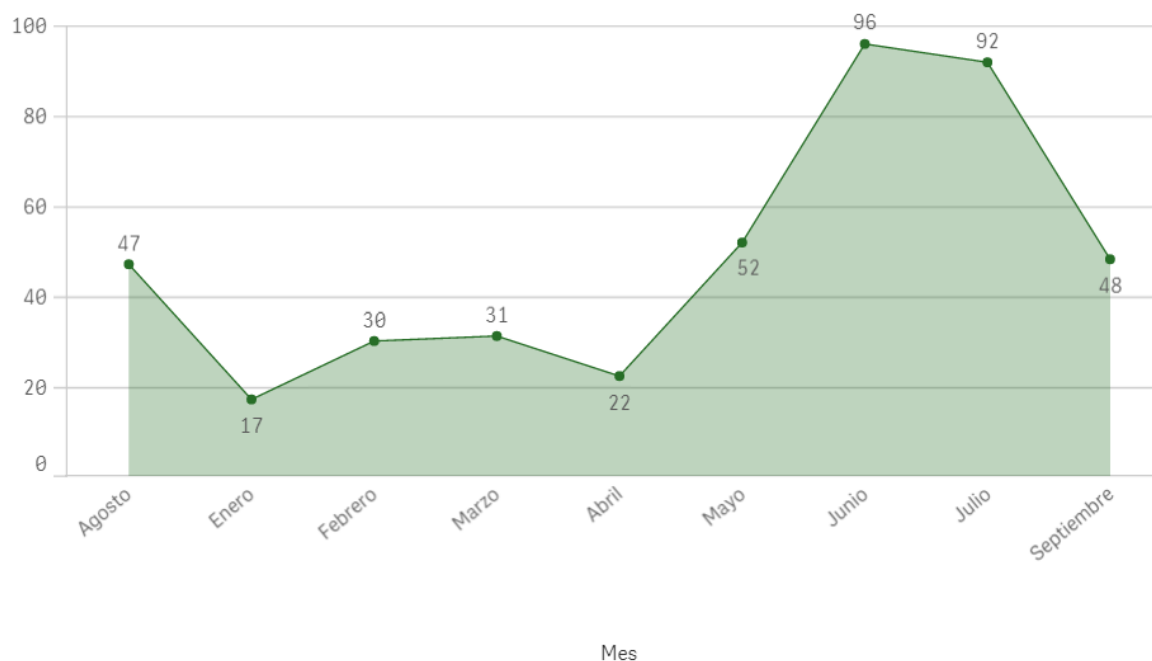


Peticiones, quejas y reclamos septiembre de 2020

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

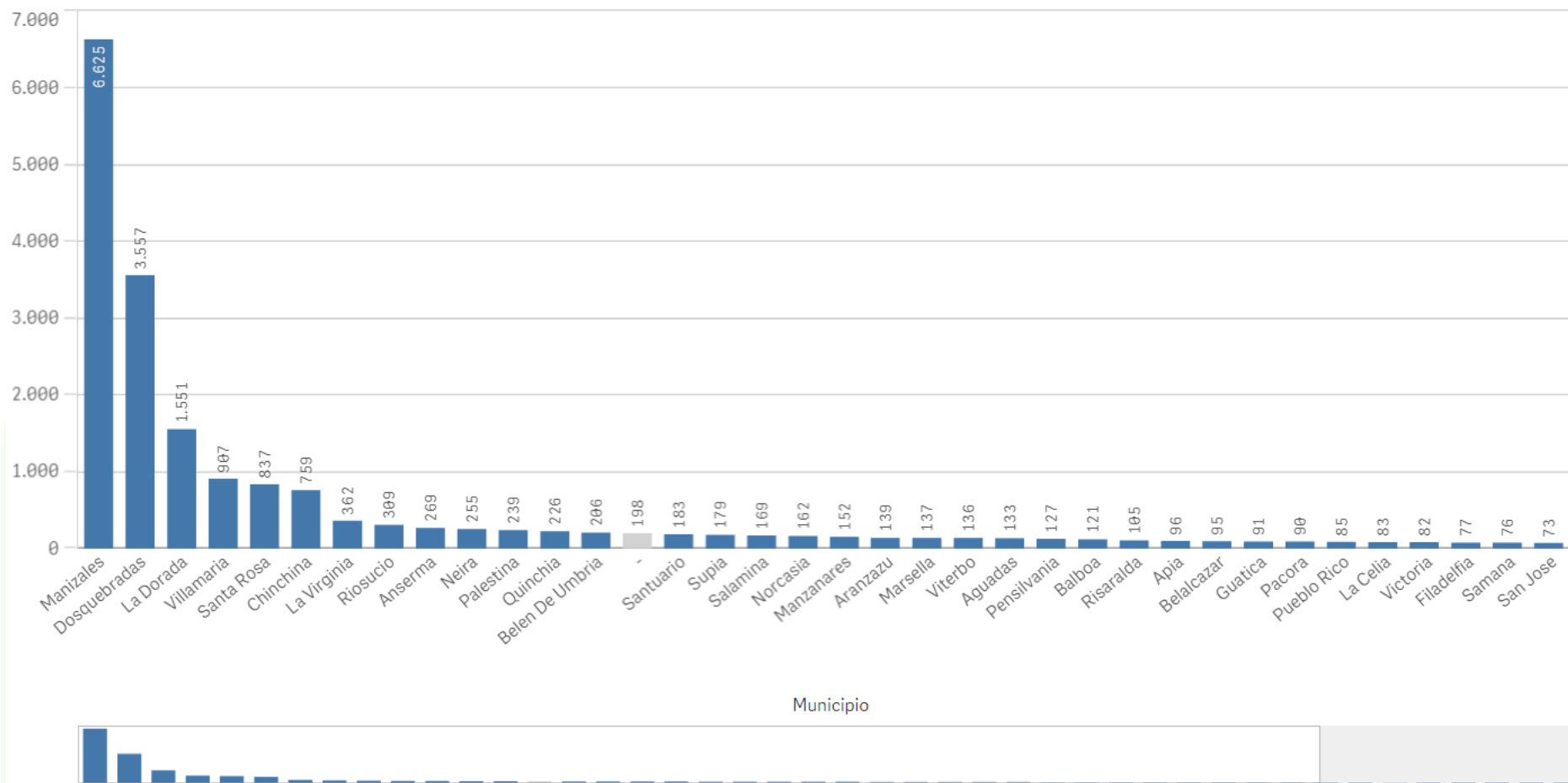
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	1094	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1017	93,0%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	27	2,5%
Pago Sin Abono A Cuenta	13	1,2%
Cobros Por Promedio	9	0,8%
Otros	28	2,6%





Peticiones, quejas y reclamos septiembre de 2020

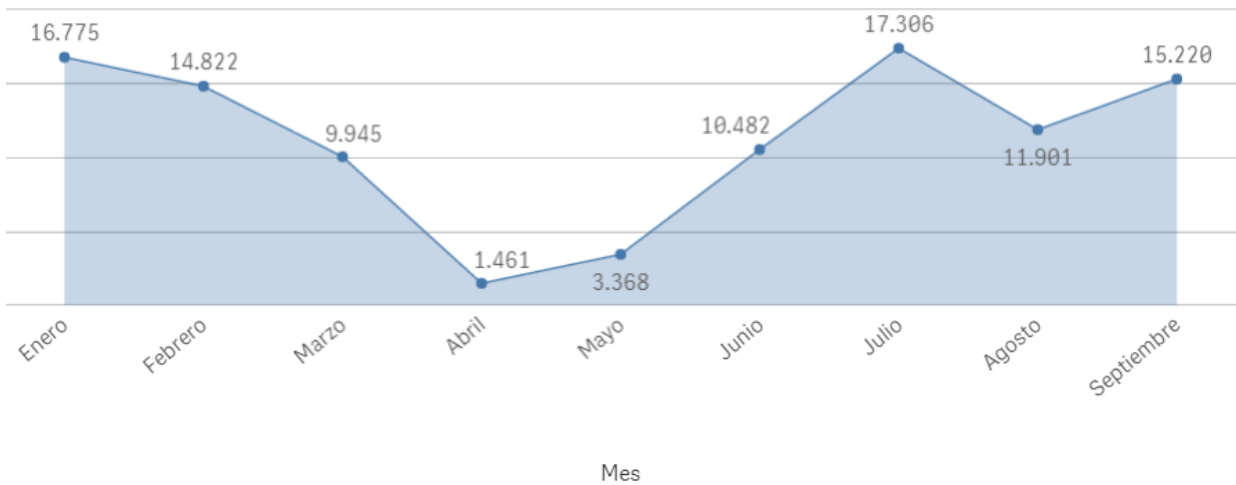
PQR por municipio: 19270



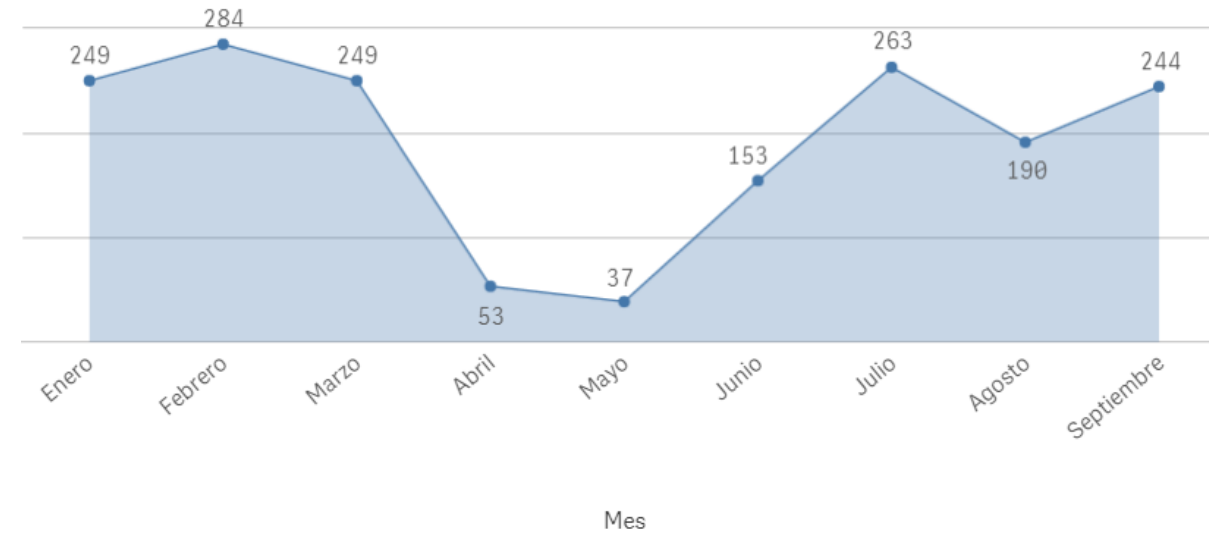


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2020

Verbal



Escrito



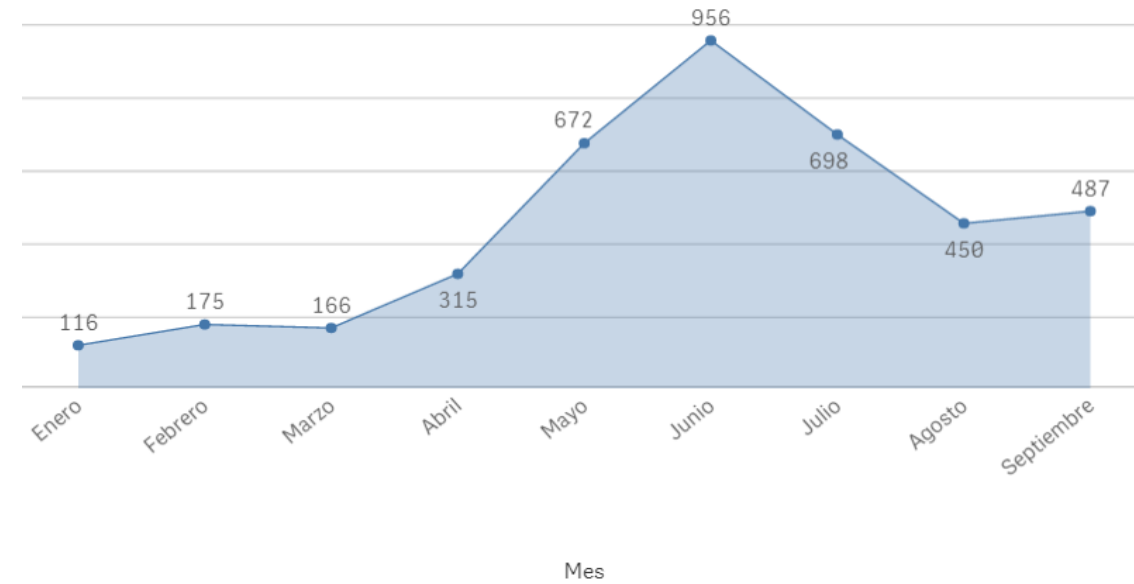


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2020

Telefónico



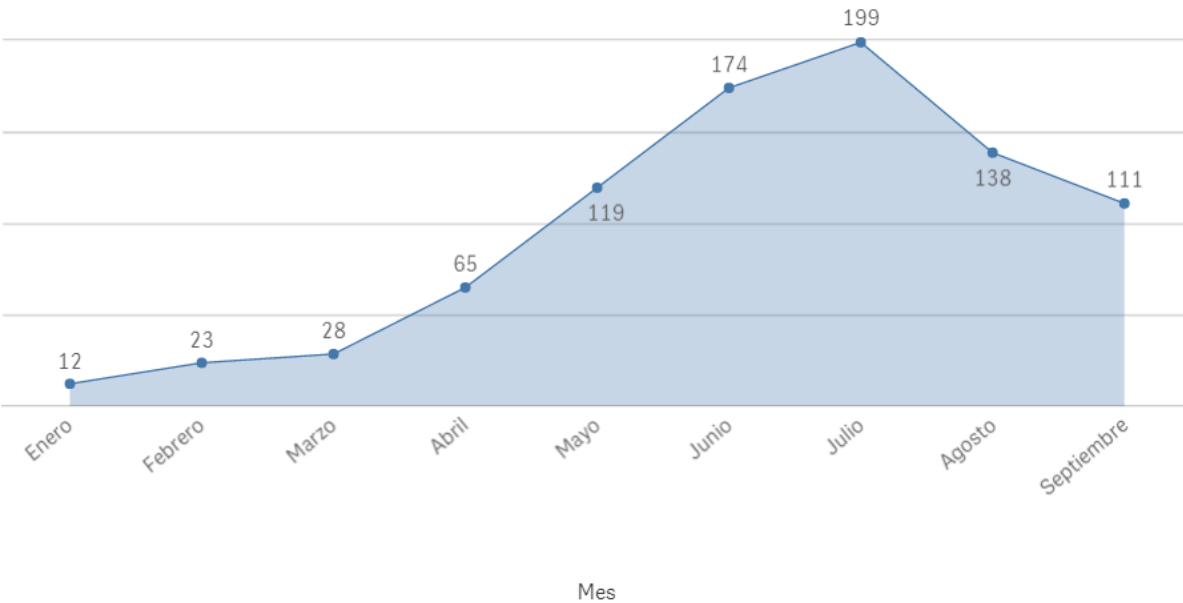
Página Web



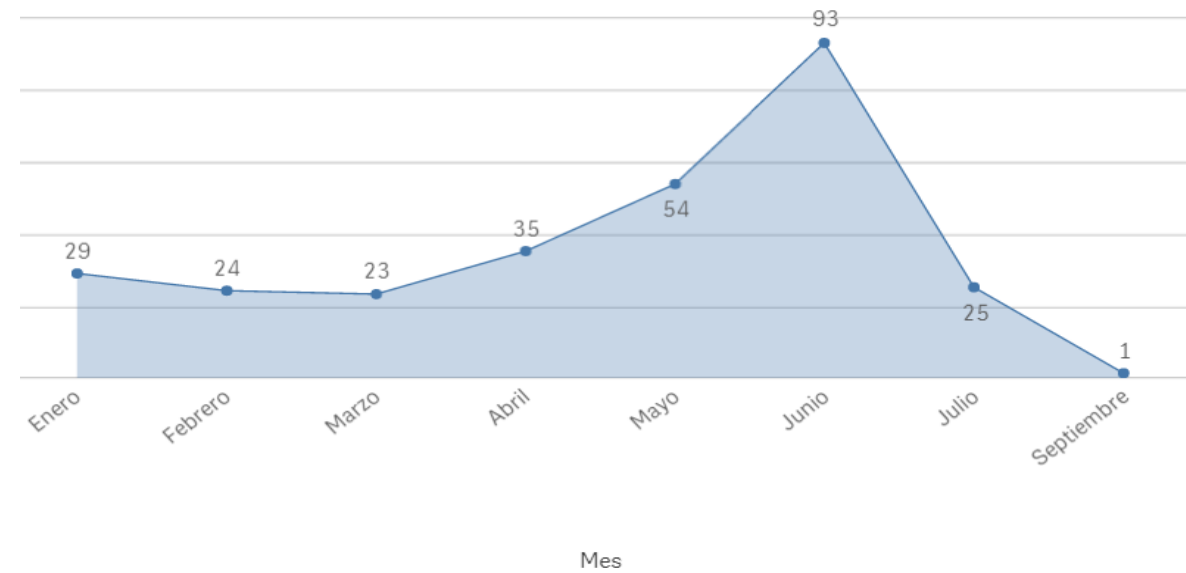


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2020

Correo Electrónico



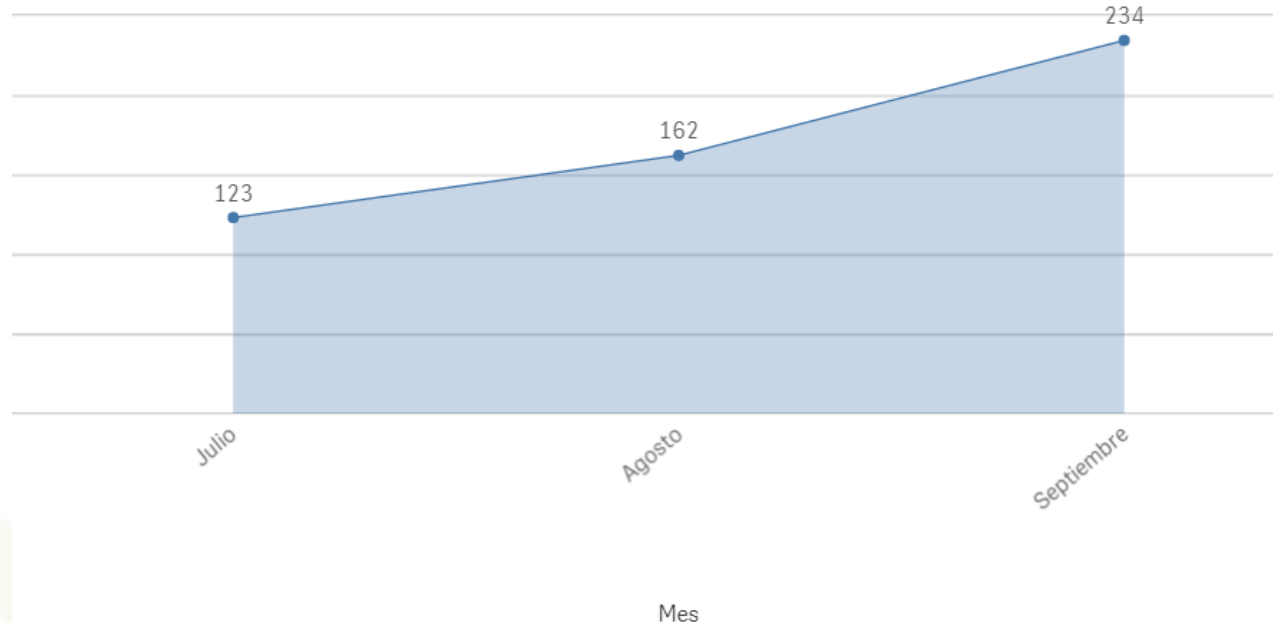
Chat





Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2020

Asesor Remoto



Grafica Qlik Sense

