

Peticiones, quejas y reclamos

Diciembre de 2020



chec[®]

Grupo•epm[®]



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2020

Peticiones

70,61% 20.646
Total

Quejas

0,50% 147
Total

Reclamos

2,66% 778
Total

Total PQR

74,4% 21.741
Total

Recursos

0,18% 54
Total

PFS

0,40% 116
Total

Autogestión

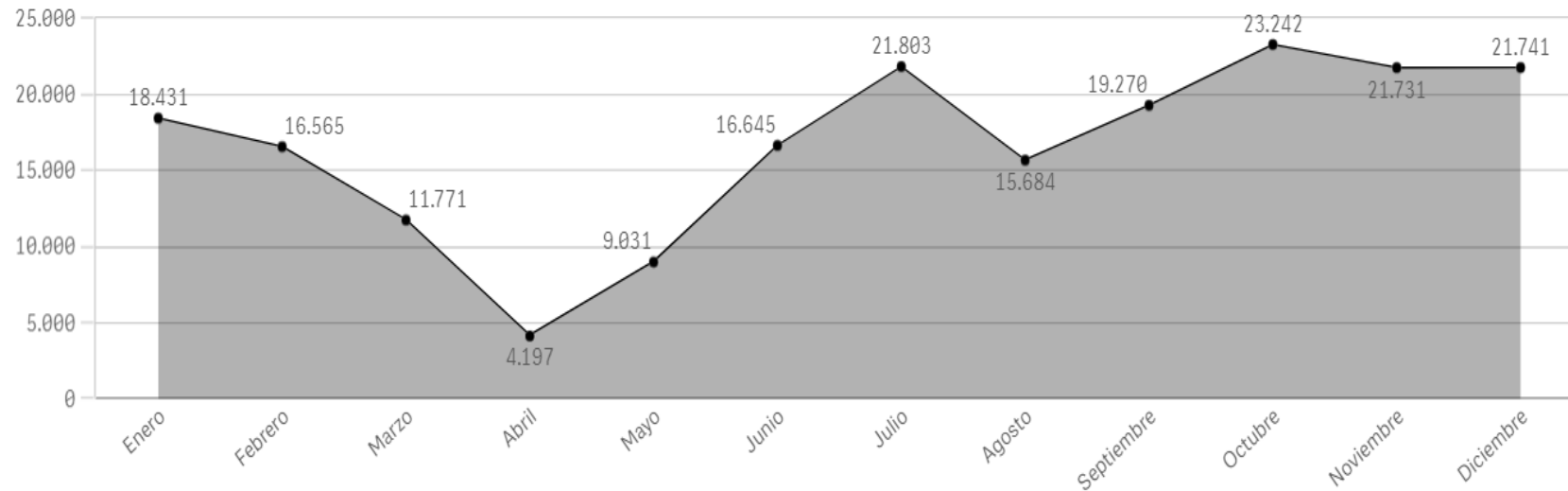
4.057

Pedidos/Proyectos

11,77% 3.440
Total

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

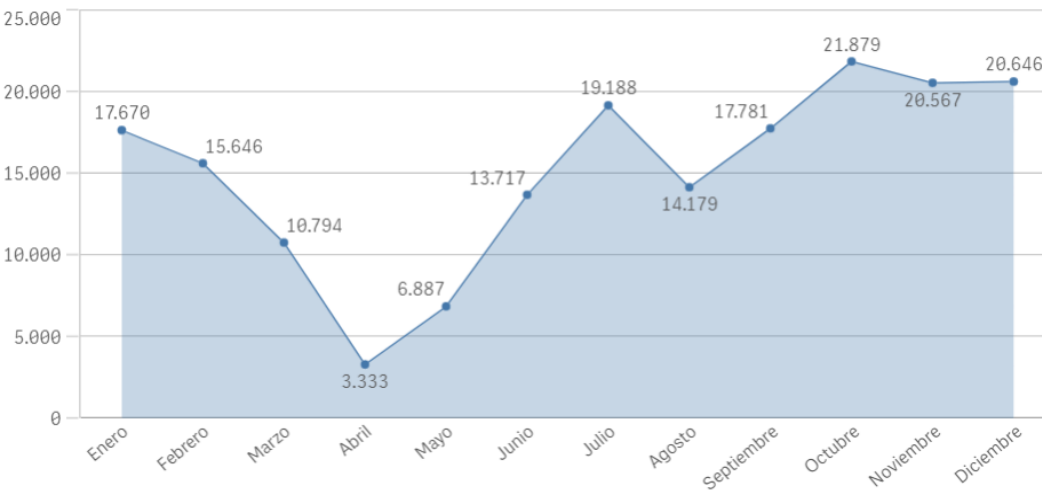
Peticiones, quejas y reclamos





Peticiones, quejas y reclamos diciembre de 2020

PETICIONES



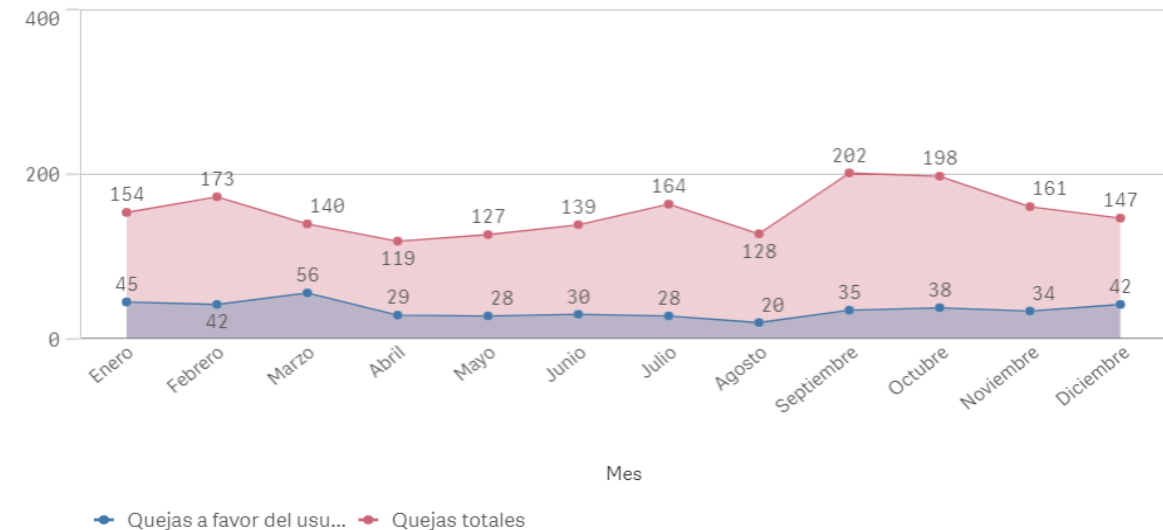
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago	6183	32,89%
Pago Parcial	5315	20,86%
Separación Temporal O Pago Dirigido	3555	14,58%
Reconexión	1613	6,68%
Informacion General	1478	1,79%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	147	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	20	25,22%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	22	21,38%
Inconformidad Trabajos	15	10,91%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	20	10,69%
Otros	70	31,80%

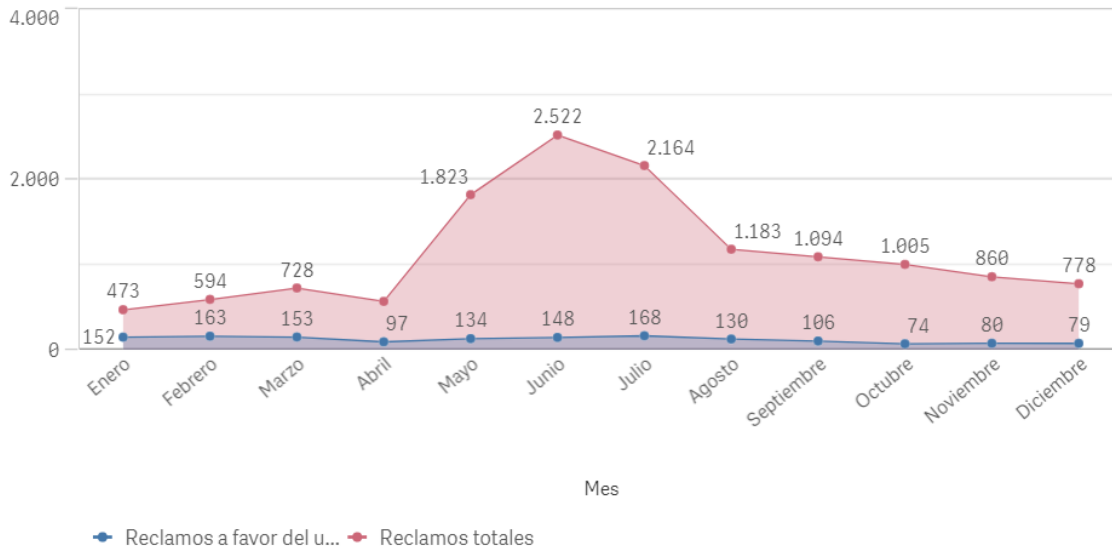
QUEJAS





Peticiones, quejas y reclamos diciembre de 2020

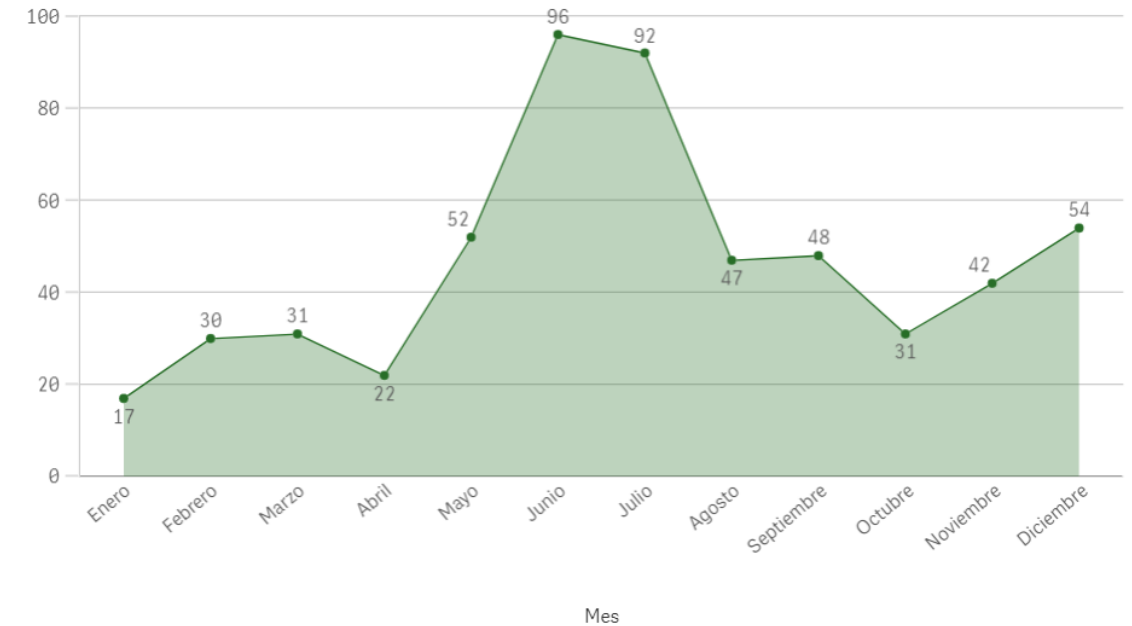
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	13795	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	12641	91,6%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	233	1,7%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	224	1,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	184	1,3%
Otros	513	3,7%

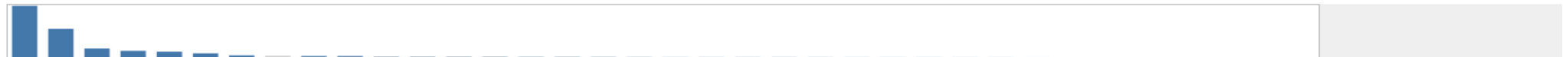
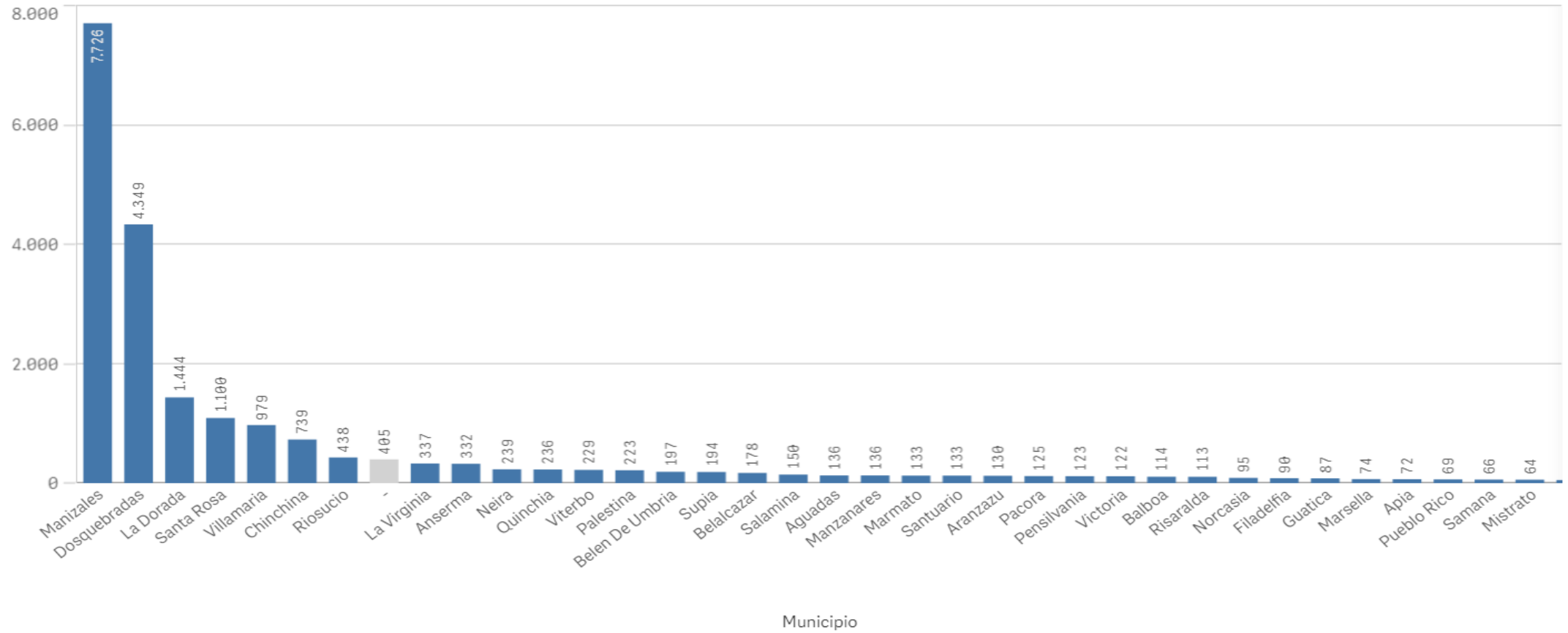
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN





Peticiones, quejas y reclamos diciembre de 2020

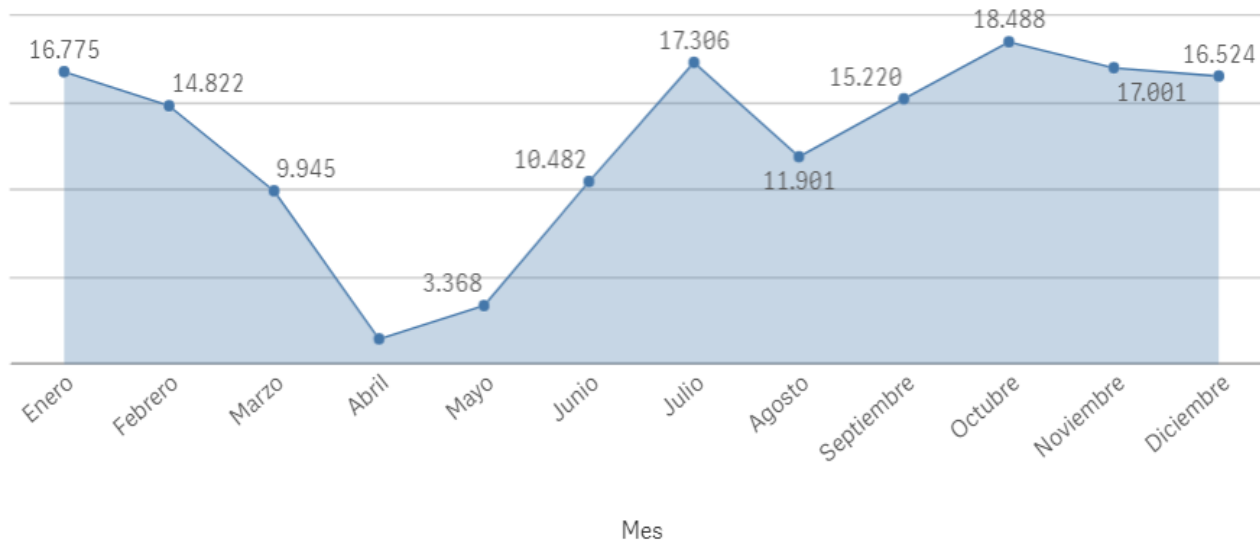
PQR por municipio: 21741



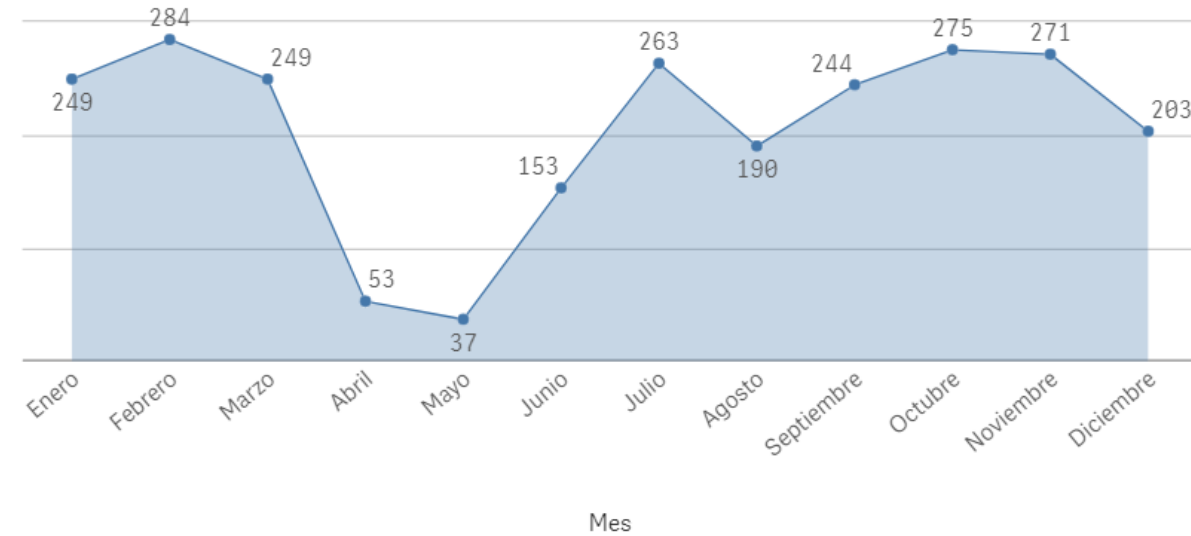


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2020

Verbal



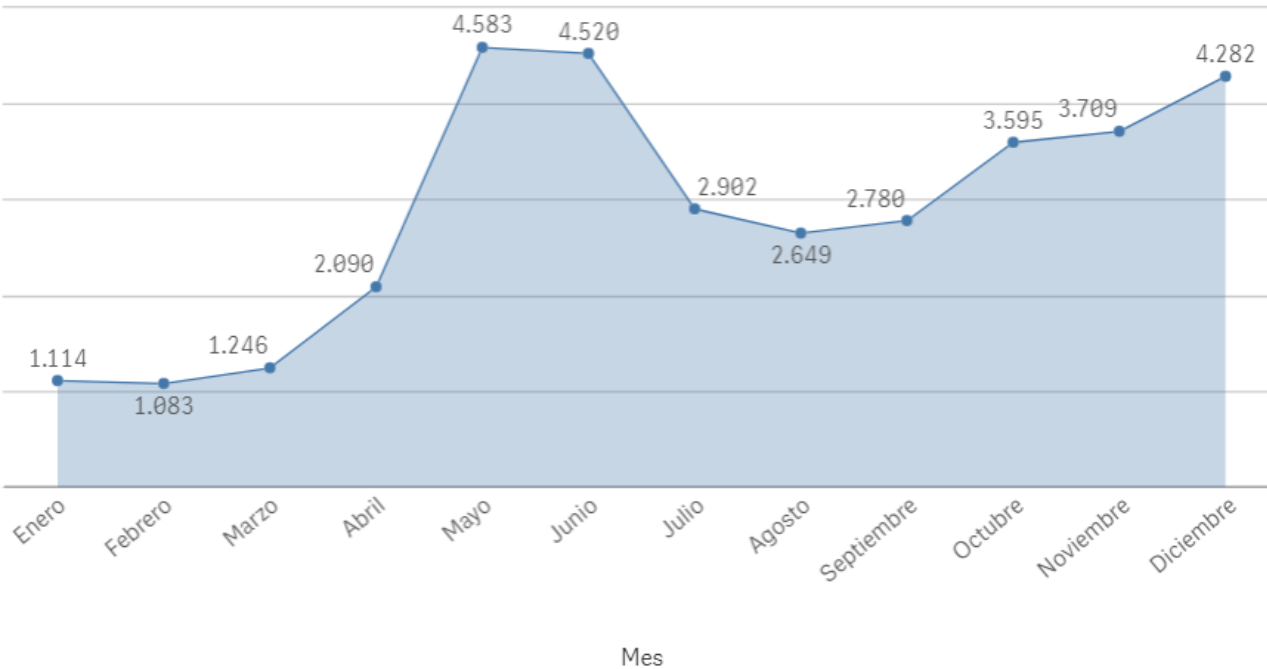
Escrito



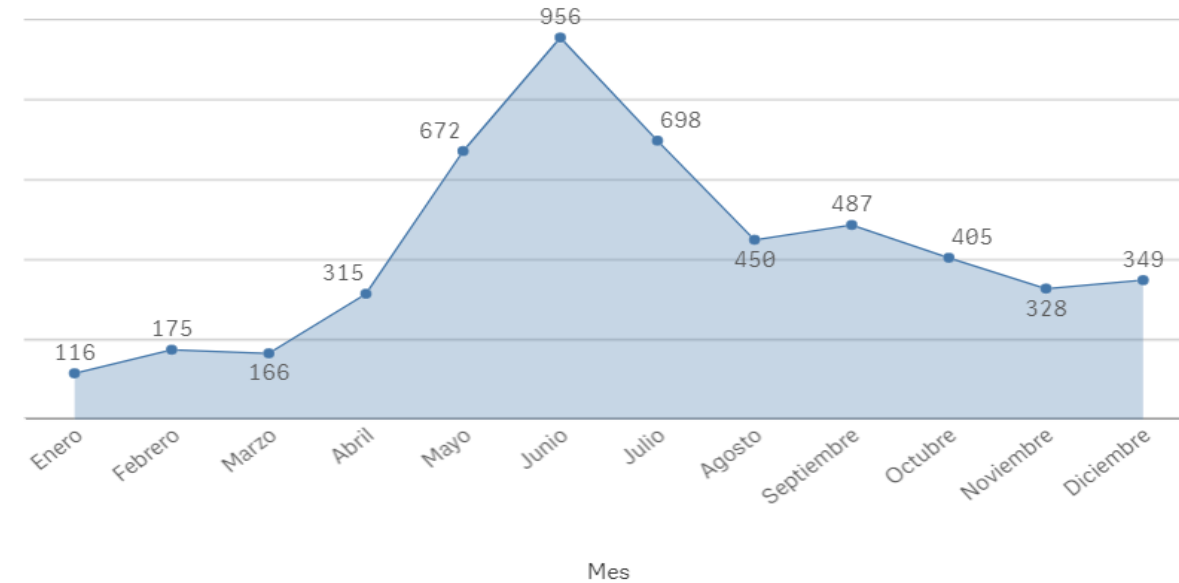


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2020

Telefónico



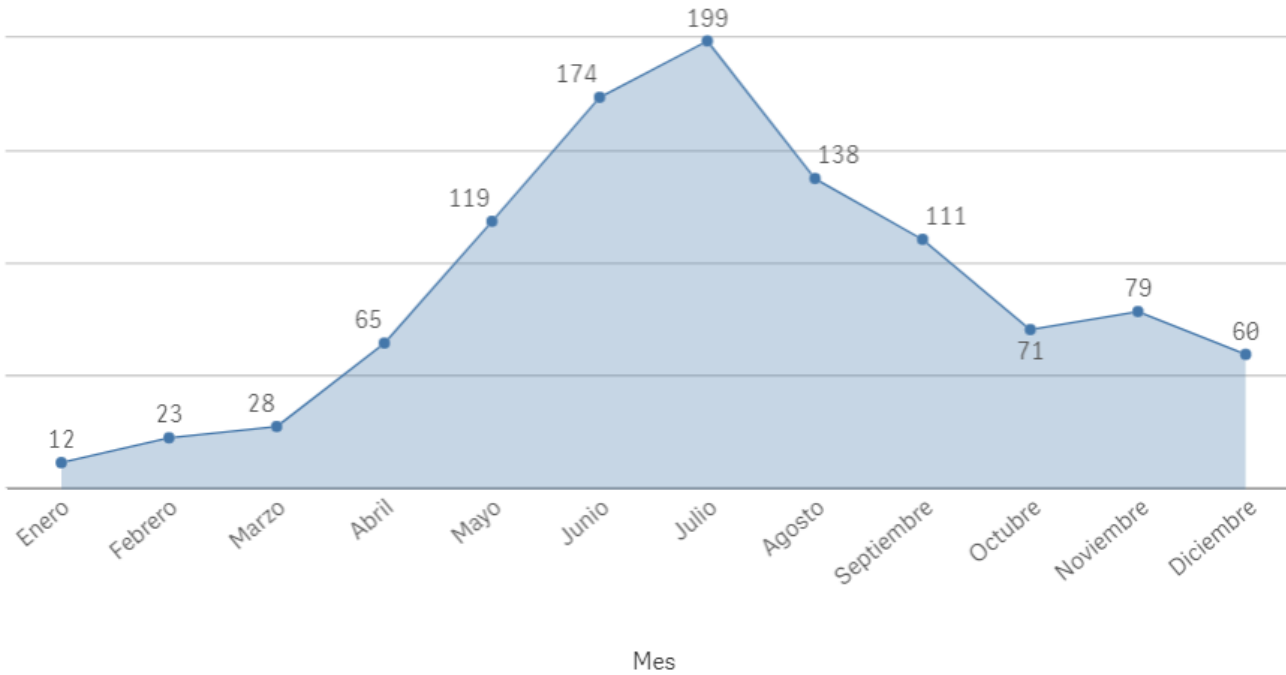
Página Web



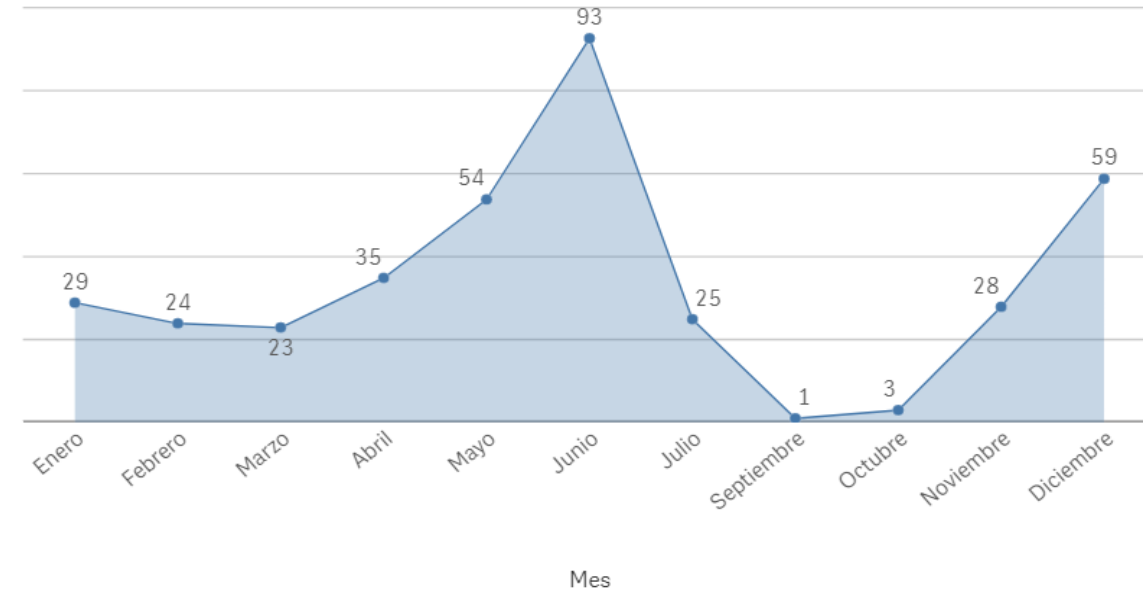


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso diciembre de 2020

Correo Electrónico



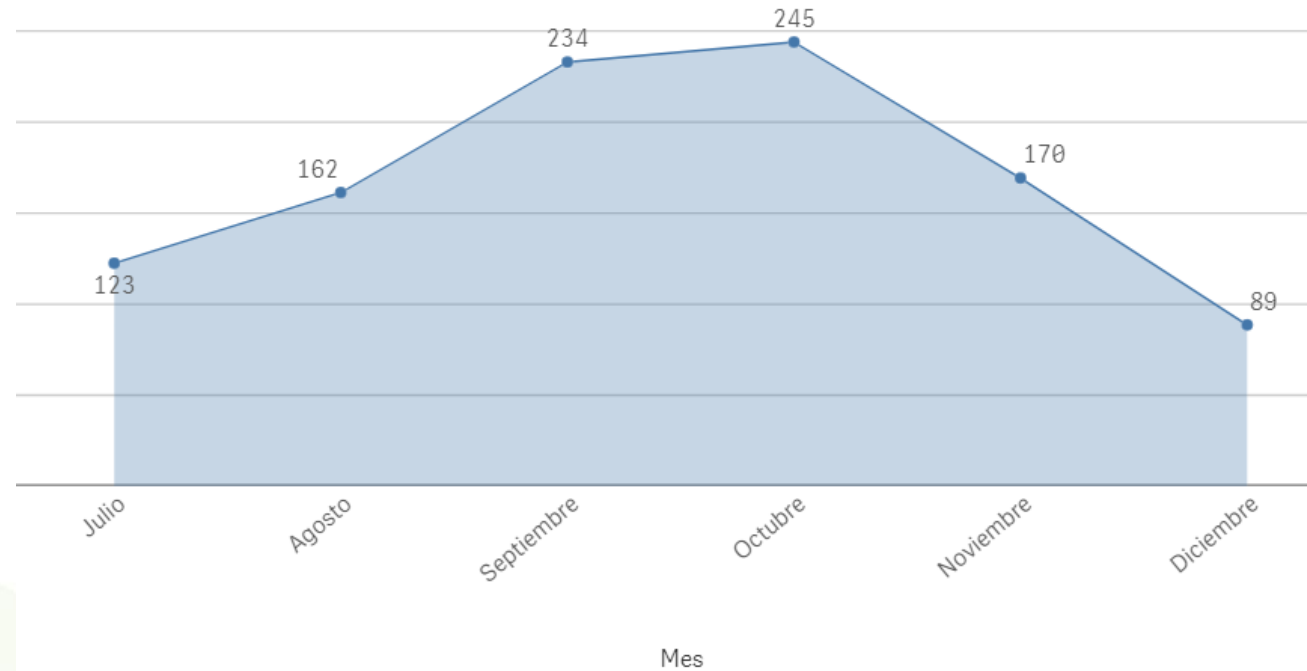
Chat





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

Asesor Remoto



Grafica Qlik Sense

