

# Peticiones, quejas y reclamos

## Noviembre de 2020



chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>



### Distribución por tipo de solicitud año(s): 2020

Peticiones

70,48%  
20.567  
Total

Quejas

0,55%  
161  
Total

Reclamos

2,95%  
860  
Total

Total PQR

74,5%  
21.730  
Total

Recursos

0,14%  
41  
Total

PFS

0,35%  
101  
Total

Autogestión

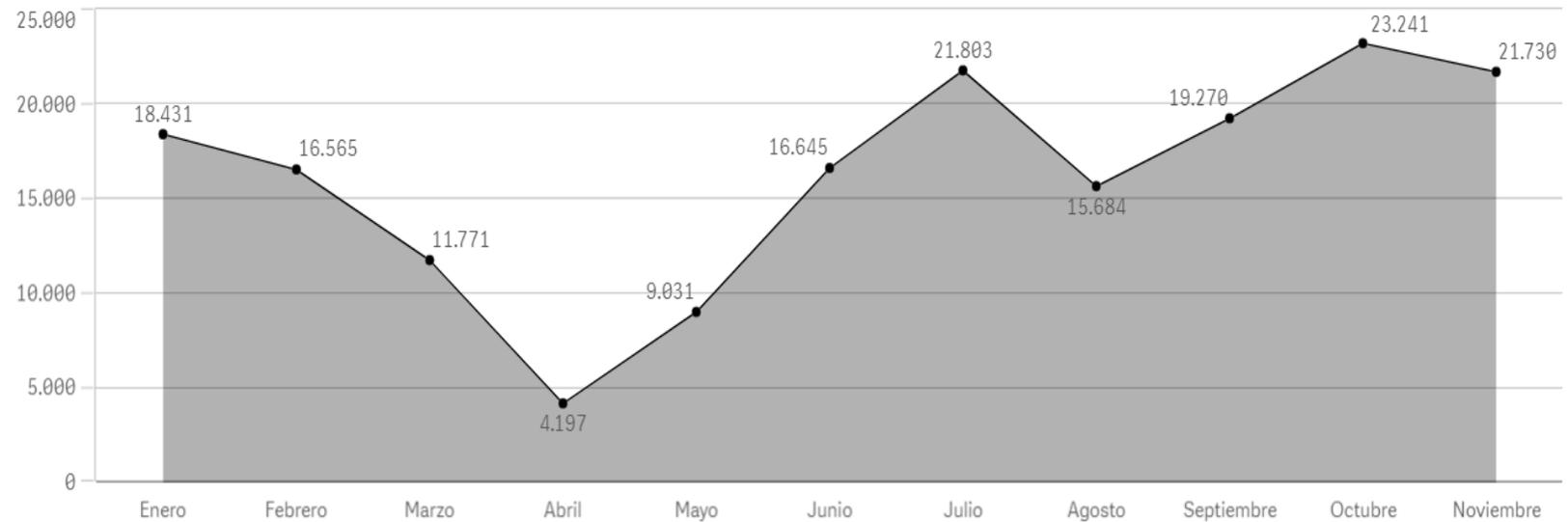
3.999

Pedidos/Proyectos

11,83%  
3.451  
Total

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

### Peticiones, quejas y reclamos





# Peticiones, quejas y reclamos noviembre de 2020

## PETICIONES



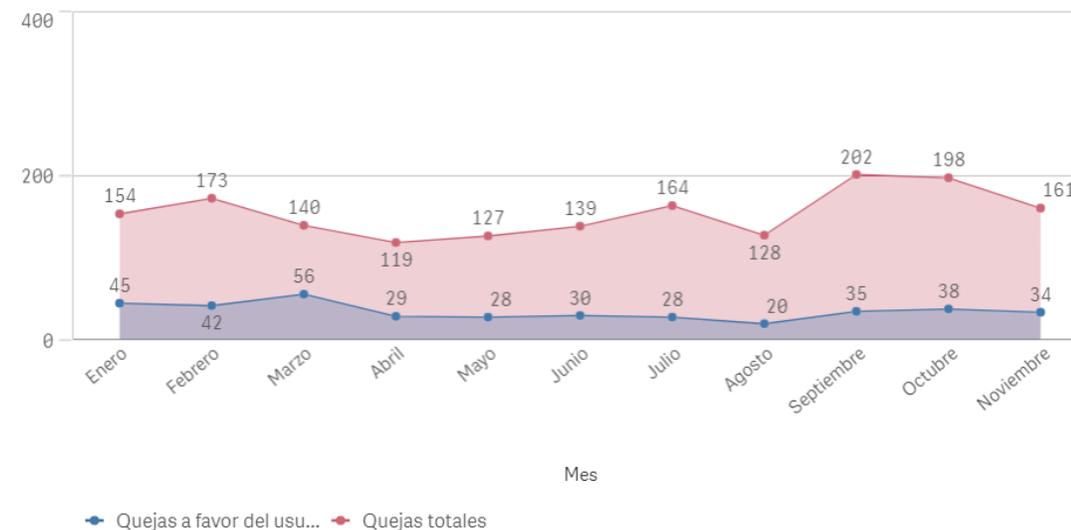
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago	6340	33,27%
Pago Parcial	5605	20,24%
Separación Temporal O Pago Dirigido	3582	14,24%
Gestionar Financiacion	1456	8,86%
Reconexión	2034	6,53%

### Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	56	26,22%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	29	21,94%
Inconformidad Trabajos	15	10,97%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	13	10,44%
Otros	48	30,44%

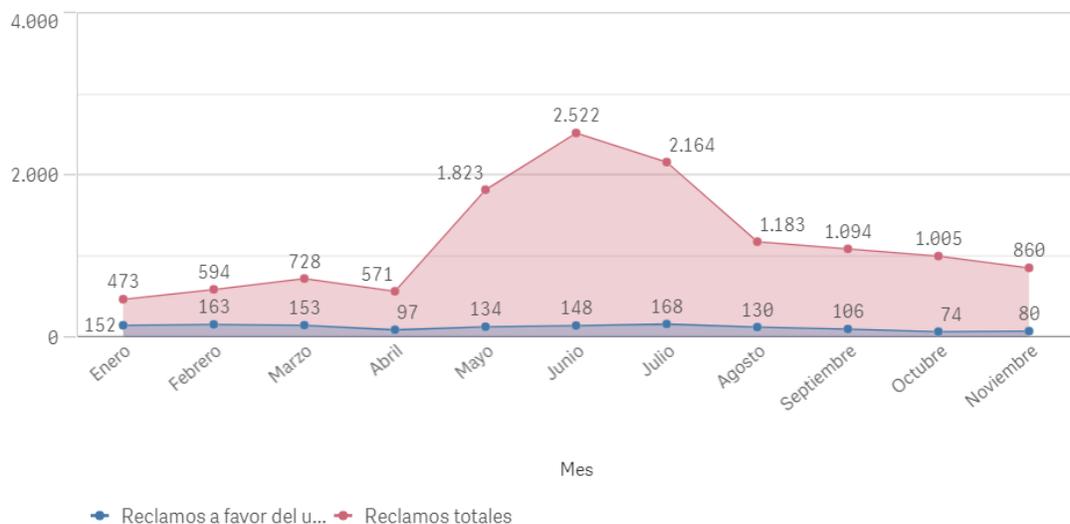
## QUEJAS





# Peticiones, quejas y reclamos noviembre de 2020

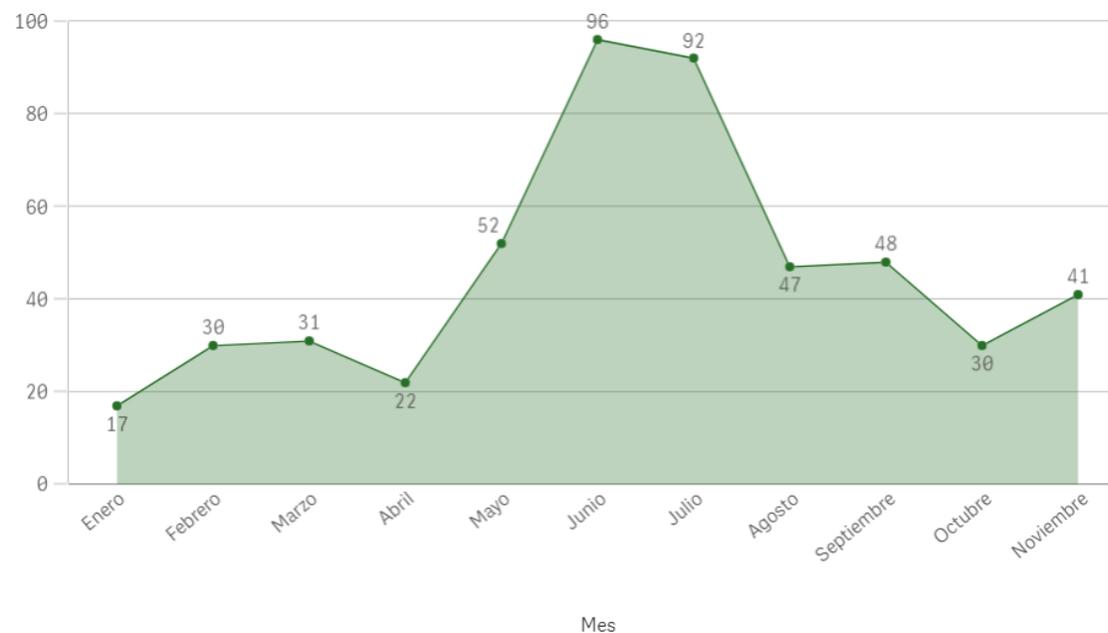
## RECLAMOS



## Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>13017</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	11954	91,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	215	1,7%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	204	1,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	168	1,3%
Otros	476	3,7%

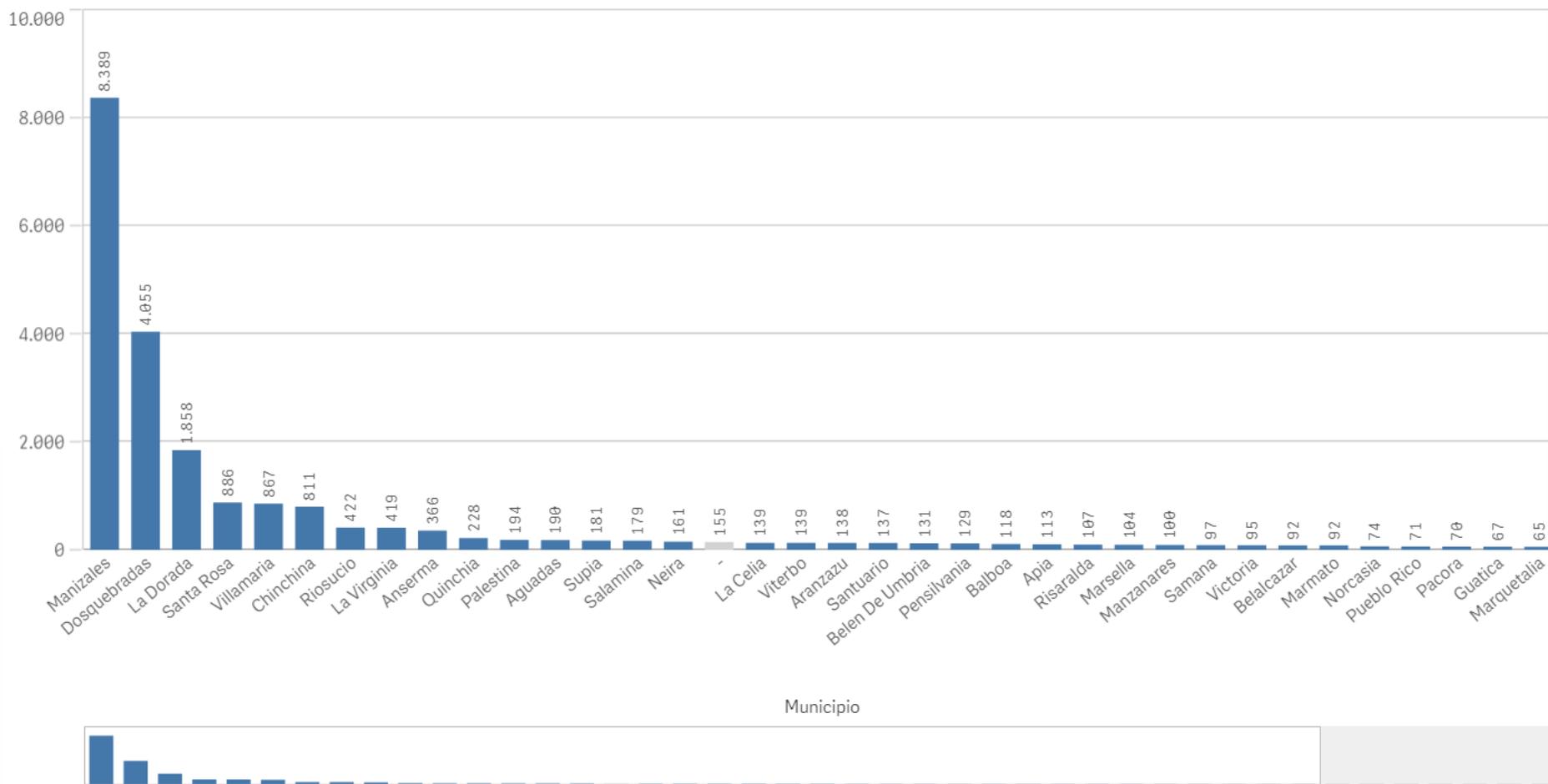
## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN





# Peticiones, quejas y reclamos noviembre de 2020

PQR por municipio: 21730



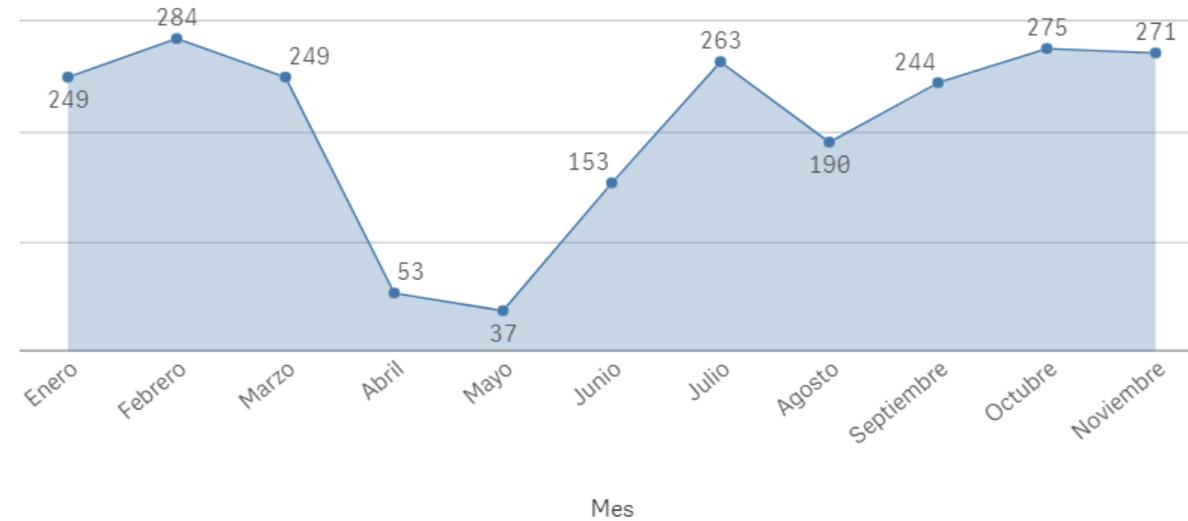


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2020

## Verbal



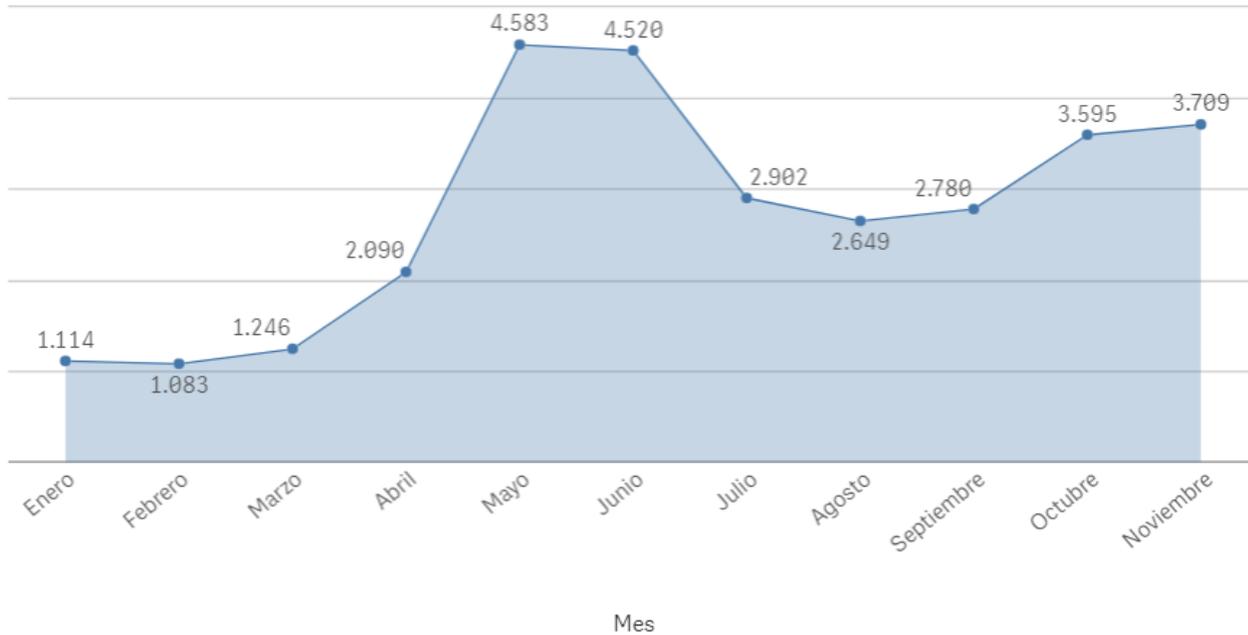
## Escrito



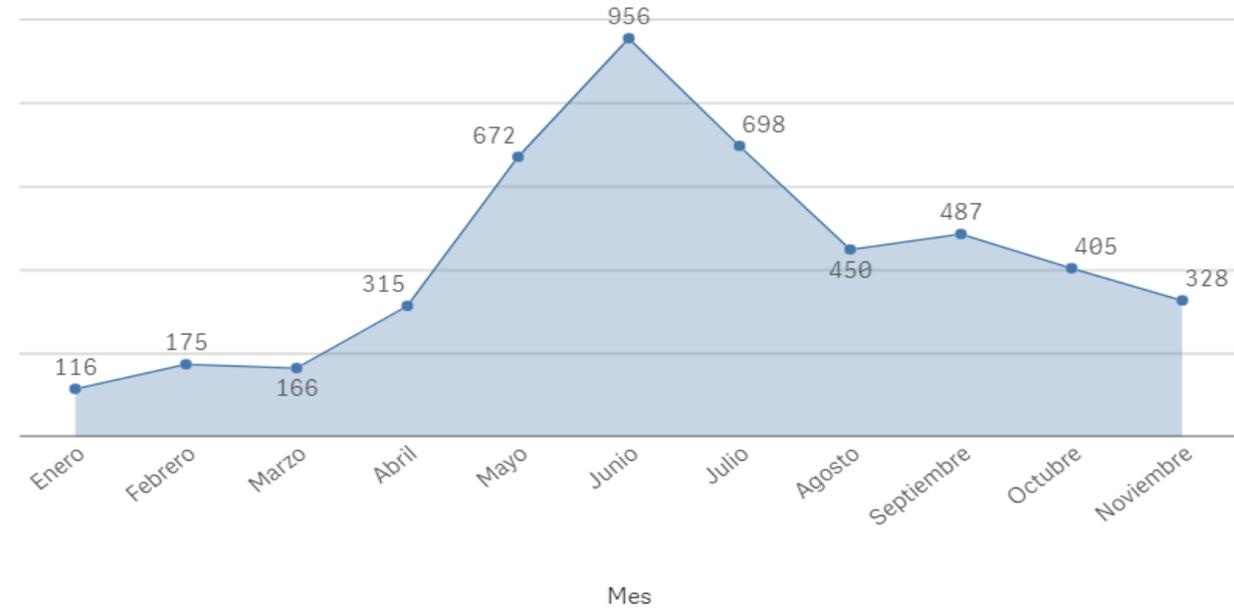


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2020

## Telefónico



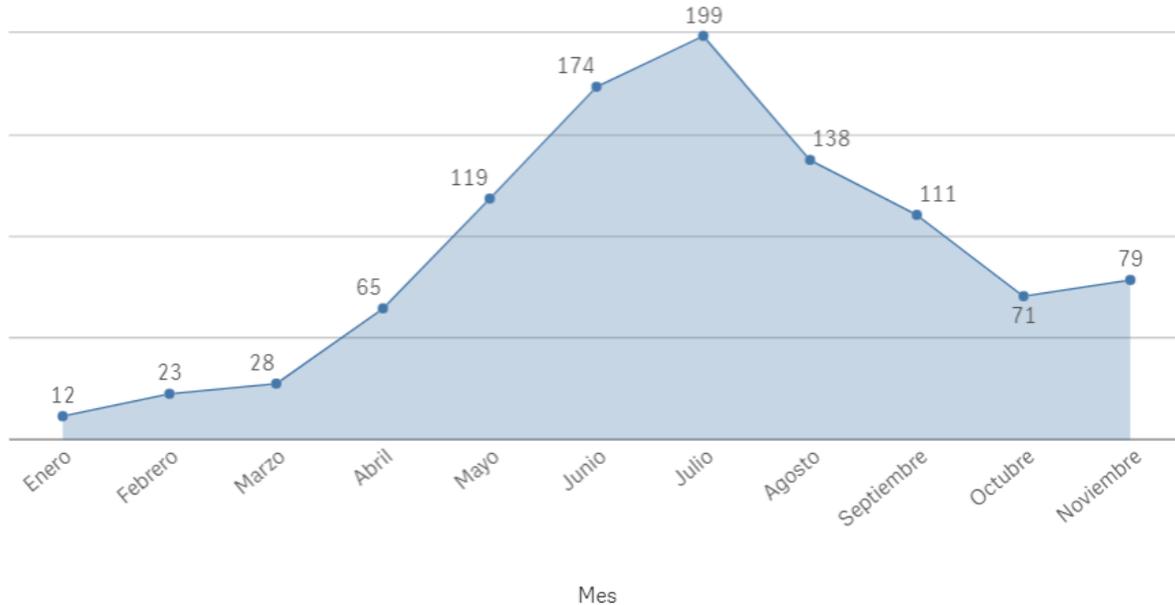
## Página Web



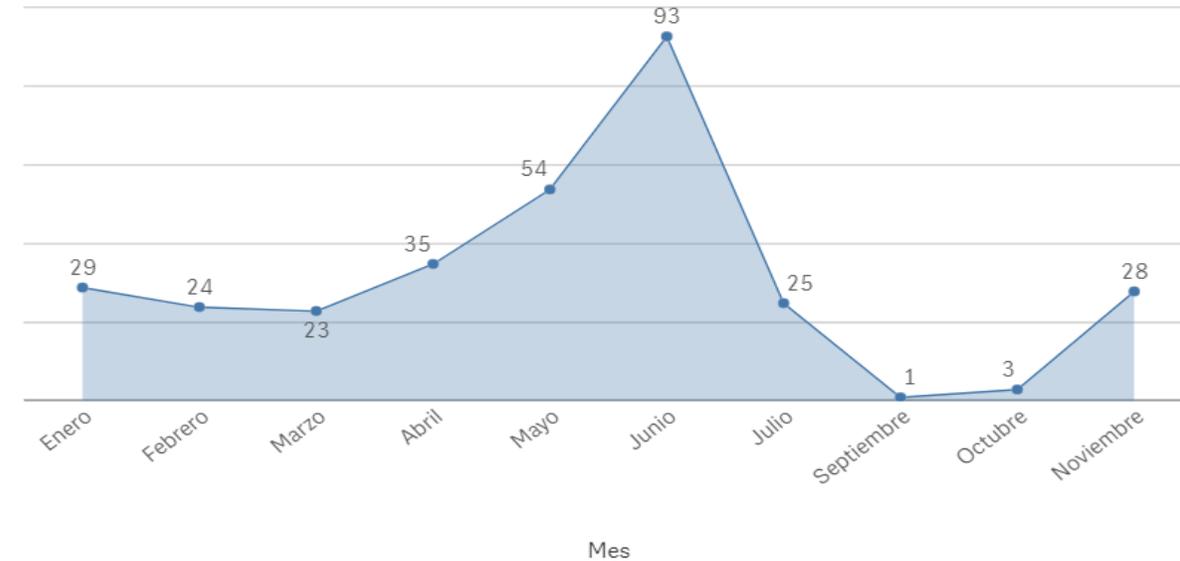


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2020

## Correo Electrónico



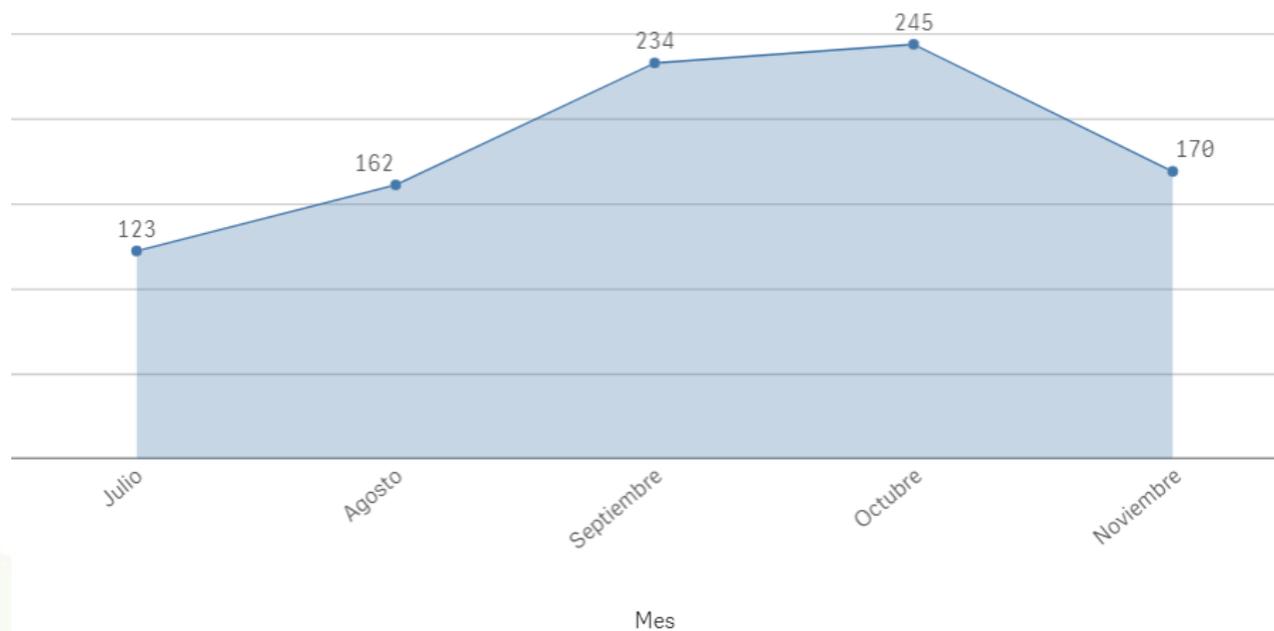
## Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso noviembre de 2020

## Asesor Remoto



Grafica Qlik Sense

