

Peticiones, quejas y reclamos

Agosto de 2020



chec[®]

Grupo•epm[®]



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2020

Peticiones
62,69% ^{14.179}_{Total}

Quejas
0,57% ¹²⁸_{Total}

Reclamos
5,23% ^{1.183}_{Total}

Total PQR
69,3% ^{15.684}_{Total}

Recursos
0,21% ⁴⁷_{Total}

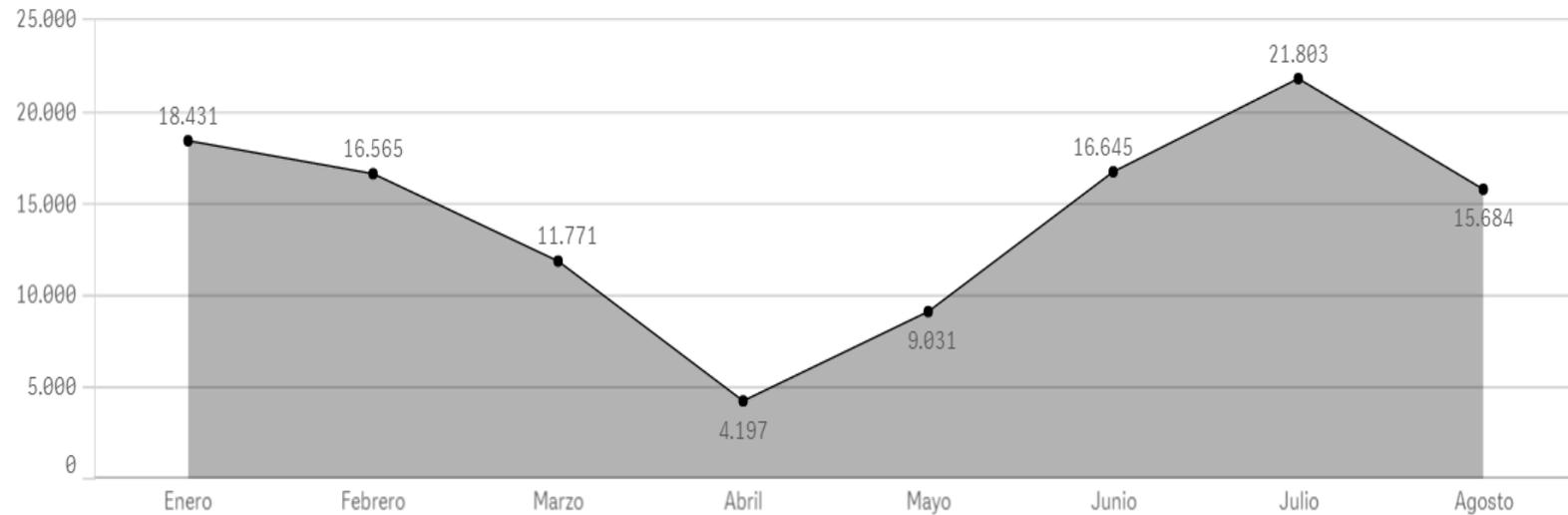
PFS
0,65% ¹⁴⁷_{Total}

Autogestión
2.954

Pedidos/Proyectos
17,59% ^{3.978}_{Total}

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

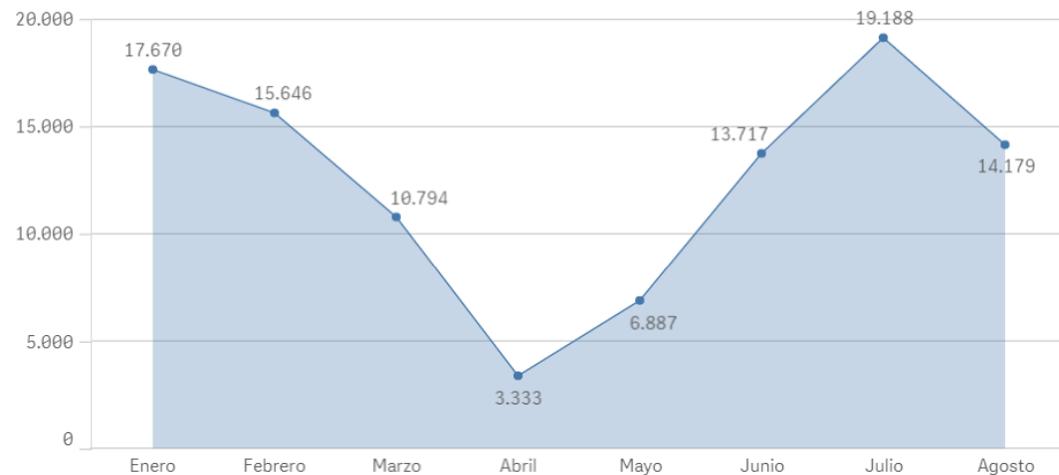
Peticiones, quejas y reclamos





Peticiones, quejas y reclamos agosto de 2020

PETICIONES



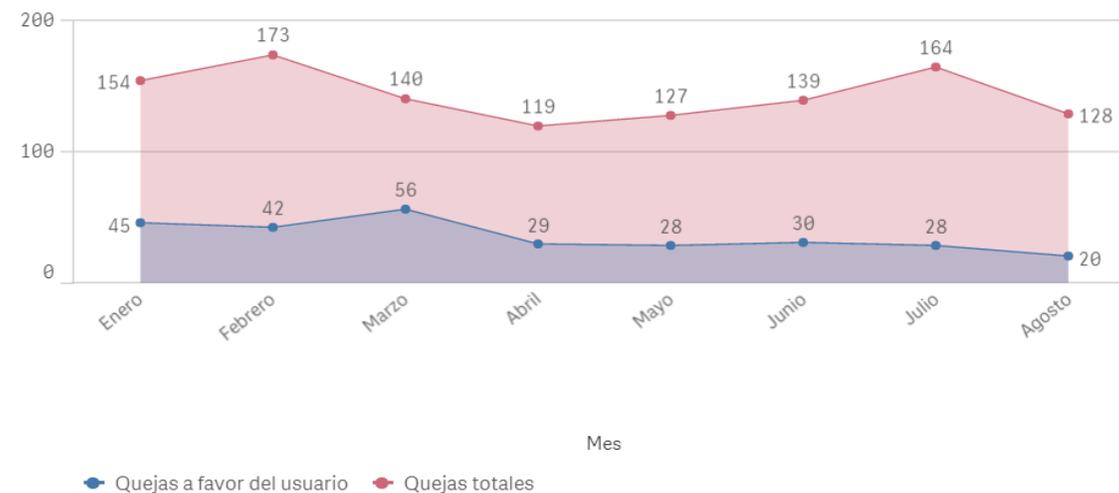
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa | Cantidad | % Part. |
|-------------------------------------|----------|---------|
| Emission De Documento Para Pago | 5122 | 36,12% |
| Gestionar Financiacion | 2271 | 16,02% |
| Separación Temporal O Pago Dirigido | 1898 | 13,39% |
| Descongelados Covid-19 | 1845 | 13,01% |
| Pago Parcial | 1544 | 10,89% |

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|---|------------|----------------|
| Totales | 128 | 100,00% |
| Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura | 38 | 29,69% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad | 37 | 28,91% |
| Inconformidad Trabajos | 15 | 11,72% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad | 9 | 7,03% |

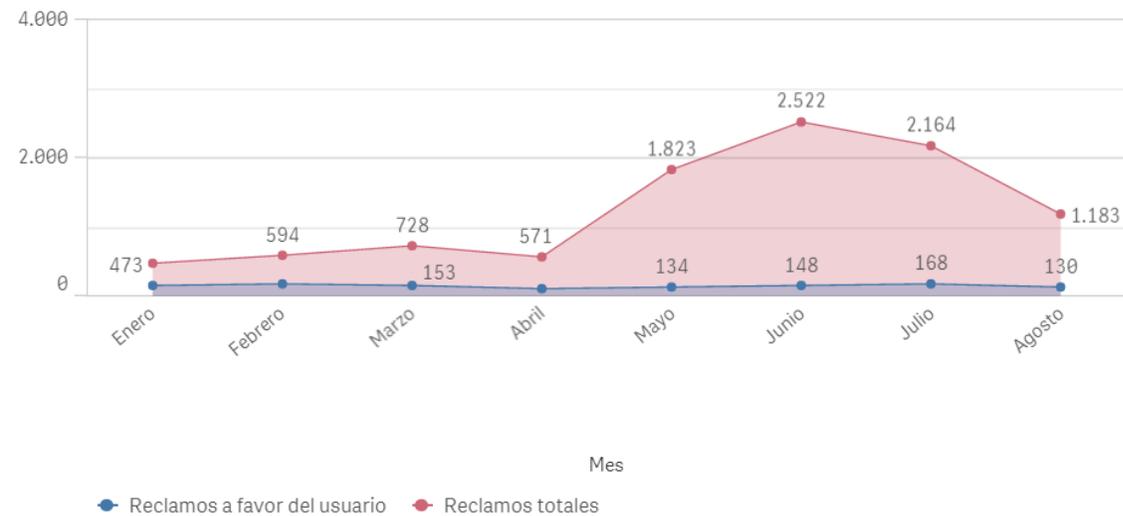
QUEJAS





Peticiones, quejas y reclamos agosto de 2020

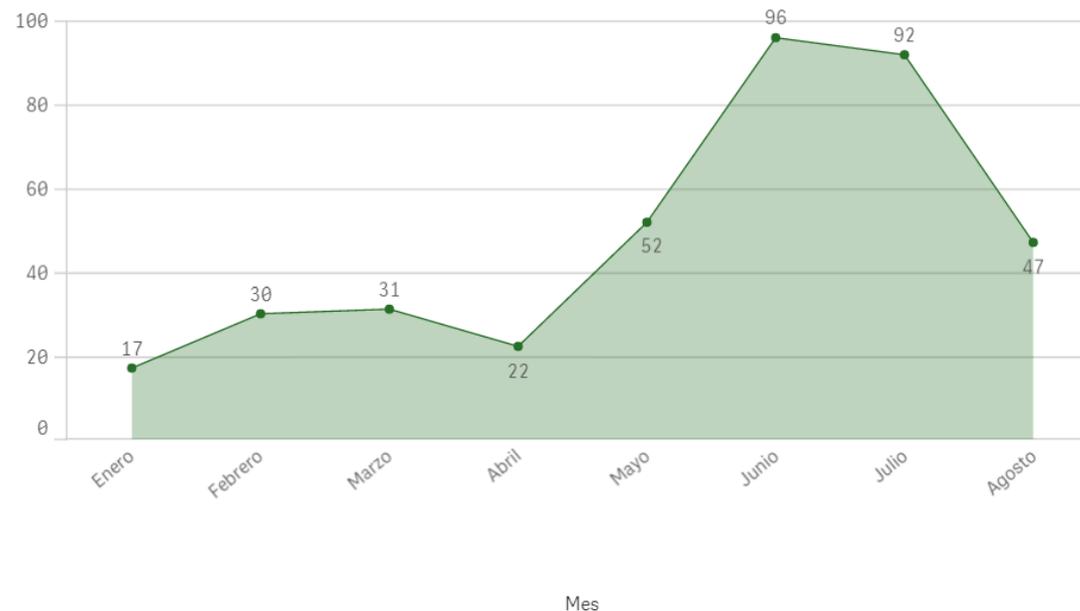
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|--|-------------|---------------|
| Totales | 1183 | 100,0% |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado | 1081 | 91,4% |
| Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público | 24 | 2,0% |
| Pago Sin Abono A Cuenta | 21 | 1,8% |
| Cobros Por Promedio | 14 | 1,2% |

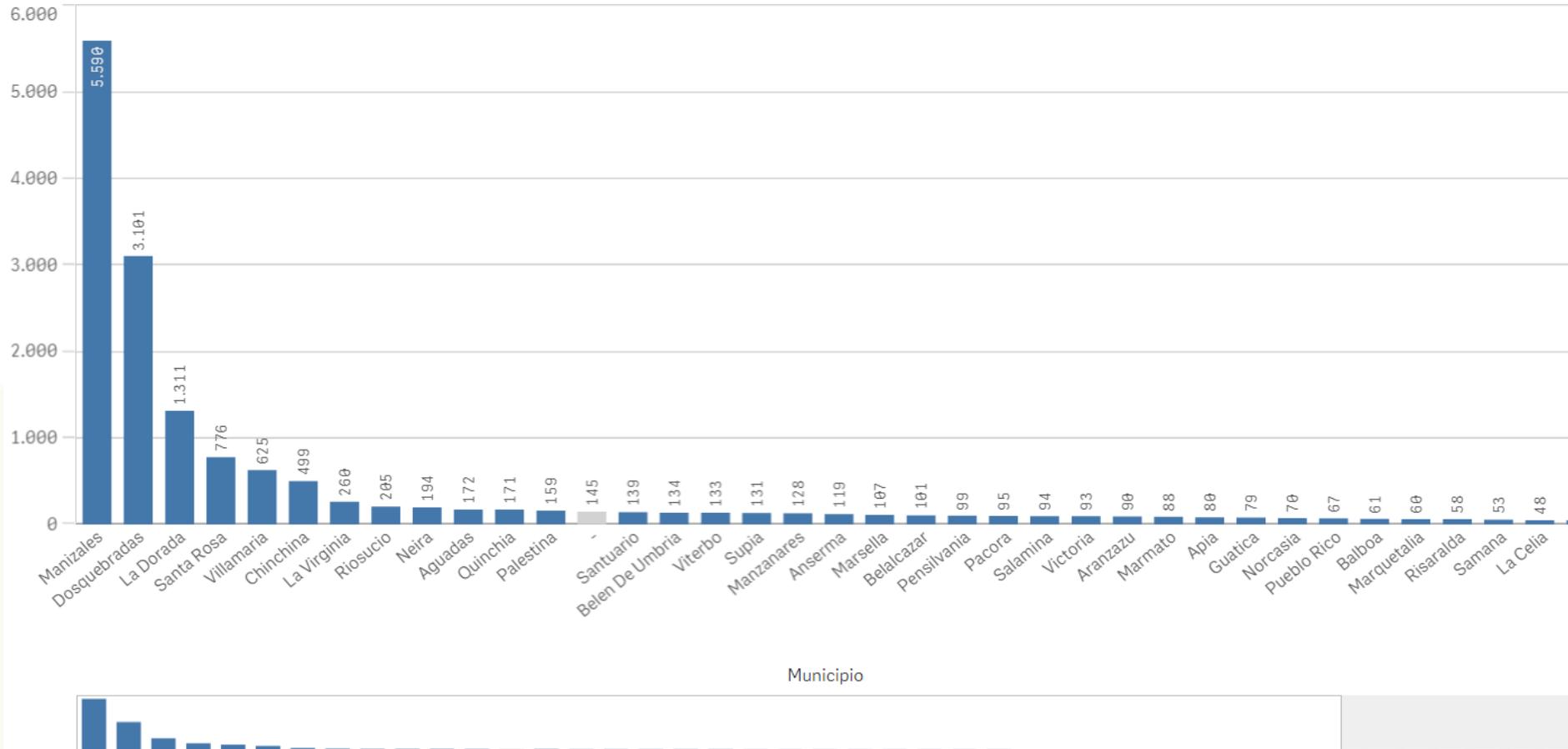
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN





Peticiones, quejas y reclamos agosto de 2020

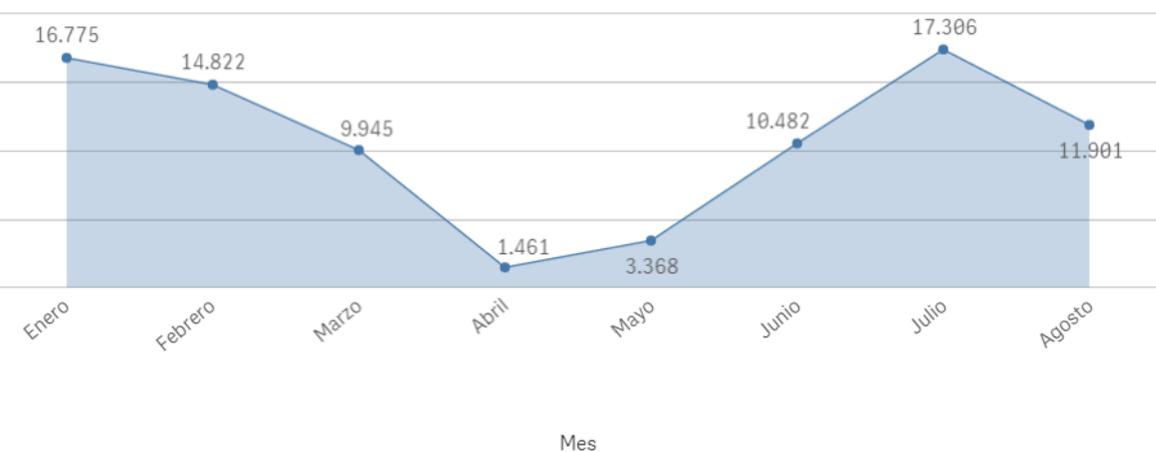
PQR por municipio: 15684



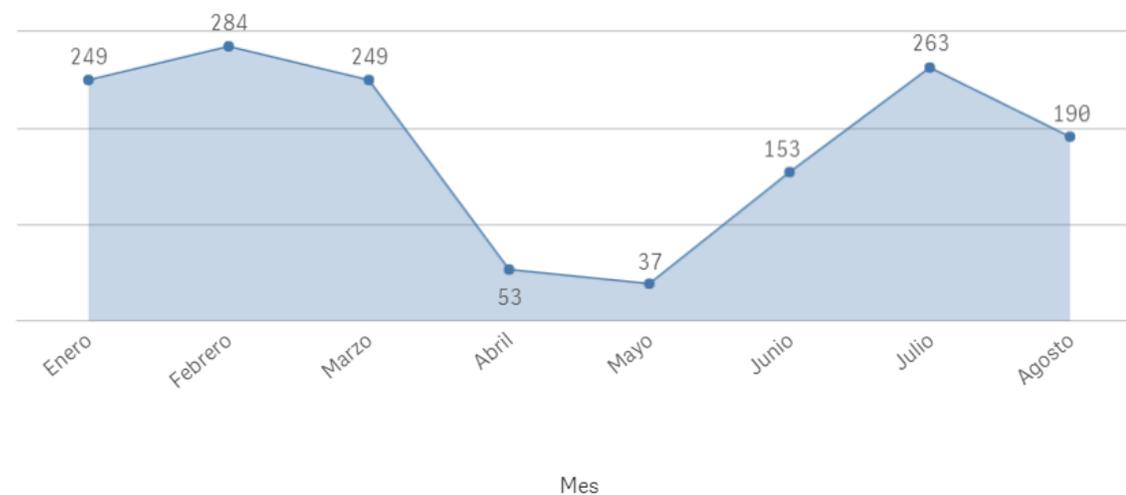


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2020

Verbal



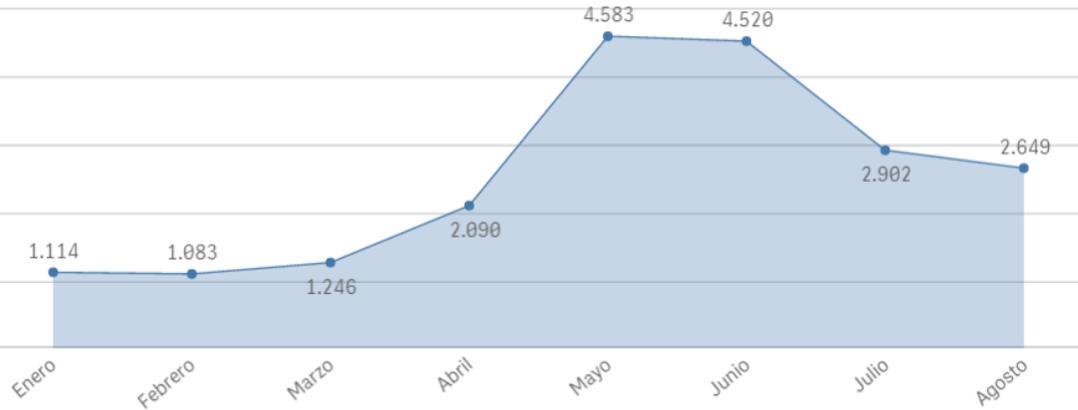
Escrito





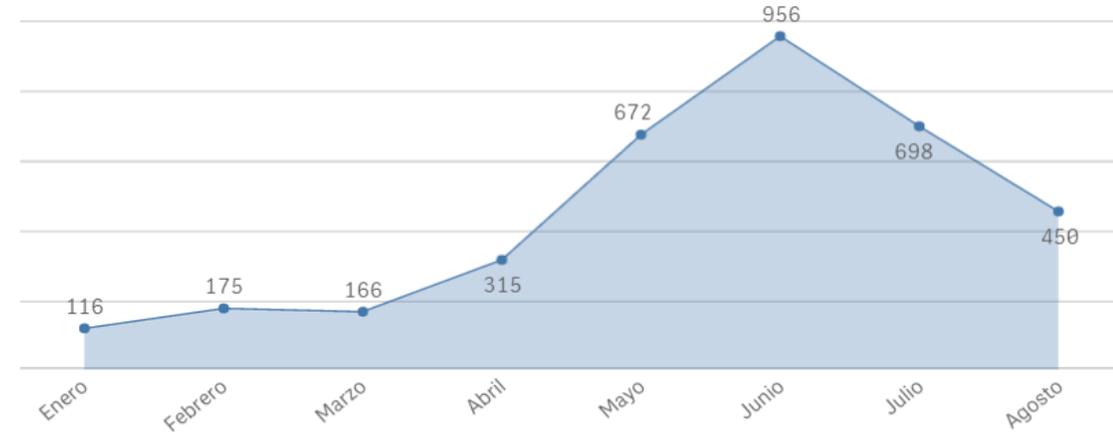
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2020

Telefónico



Mes

Página Web



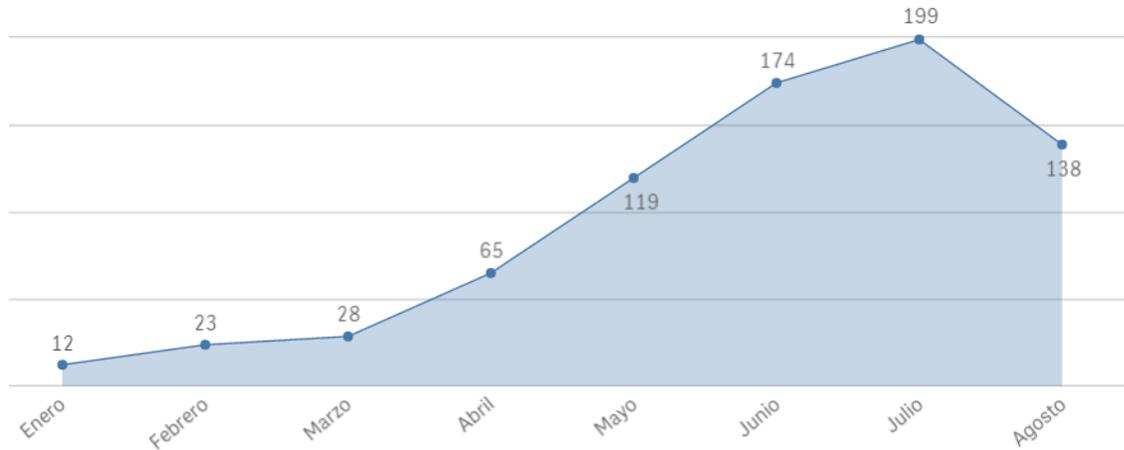
Mes





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

Correo Electrónico



Mes

