

# Informe de Transparencia – Julio de 2020



chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>



# INFORME PARA TRANSPARENCIA JULIO DE 2020

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

Peticiones  
66,02%<sup>19.188</sup><sub>Total</sub>

Quejas  
0,56%<sup>164</sup><sub>Total</sub>

Reclamos  
7,45%<sup>2.164</sup><sub>Total</sub>

Total PQR  
75,0%<sup>21.803</sup><sub>Total</sub>

Recursos  
0,32%<sup>92</sup><sub>Total</sub>

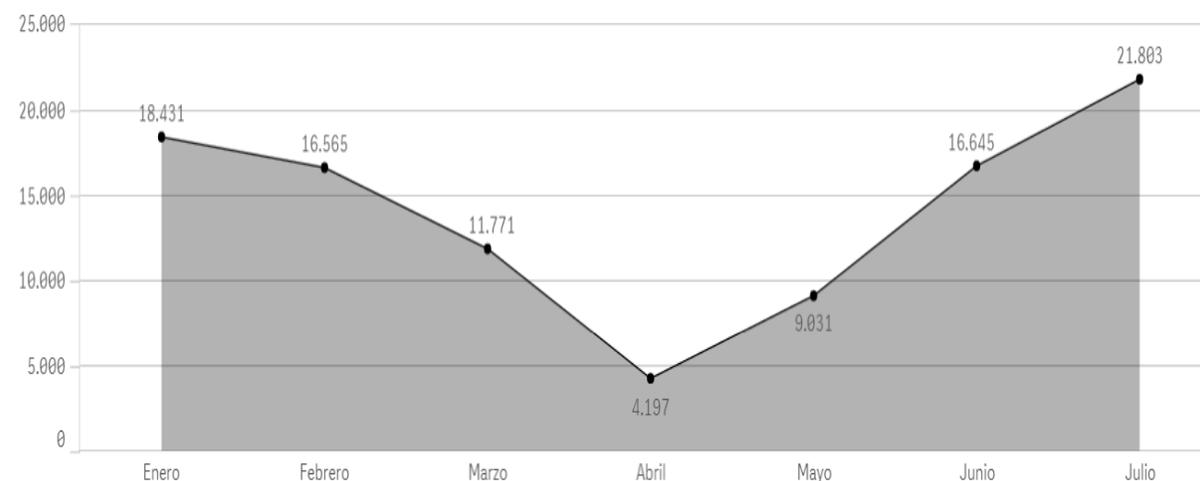
PFS  
0,67%<sup>195</sup><sub>Total</sub>

Autogestión  
4.146

Pedidos/Proyectos  
10,71%<sup>3.113</sup><sub>Total</sub>

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

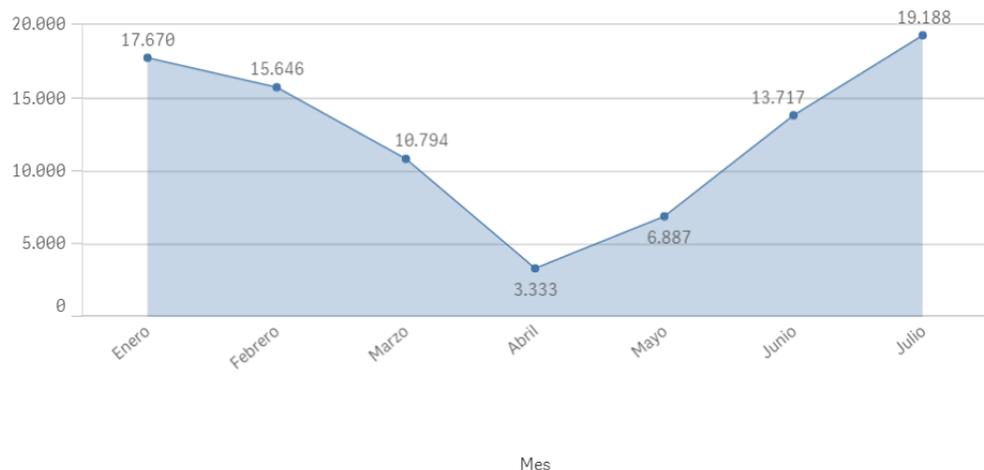
## Tendencia PQR





# INFORME PARA TRANSPARENCIA JULIO DE 2020

## PETICIONES



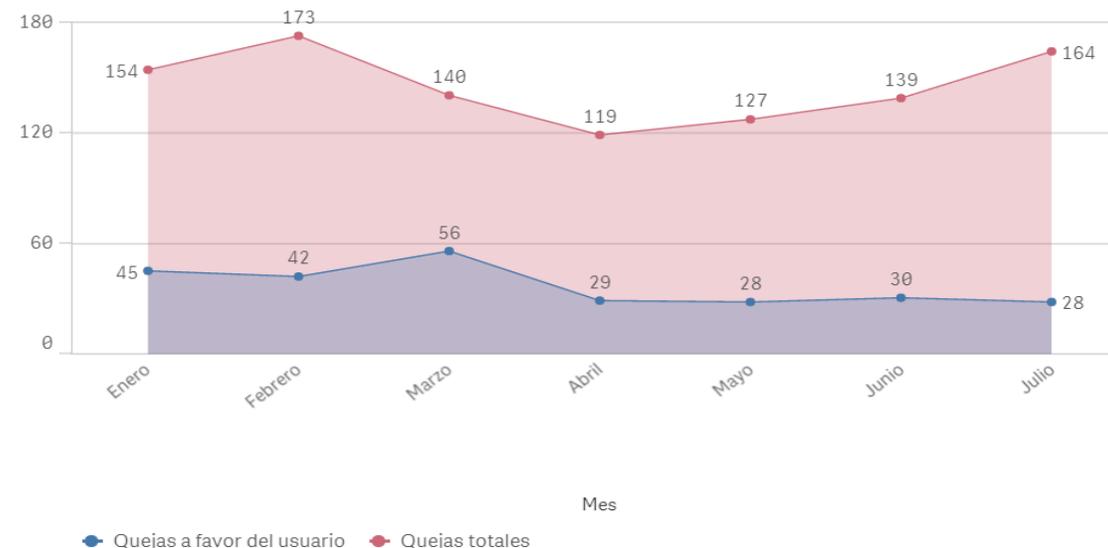
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago	6704	34,94%
Descongelados Covid-19	5339	27,82%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2281	11,89%
Pago Parcial	1888	9,84%
Gestionar Financiacion	1172	6,11%

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

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	40	24,39%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	31	18,90%
Inconformidad Con El Canal De Atención	18	10,98%
Inconformidad Trabajos	16	9,76%
Otros	59	35,98%

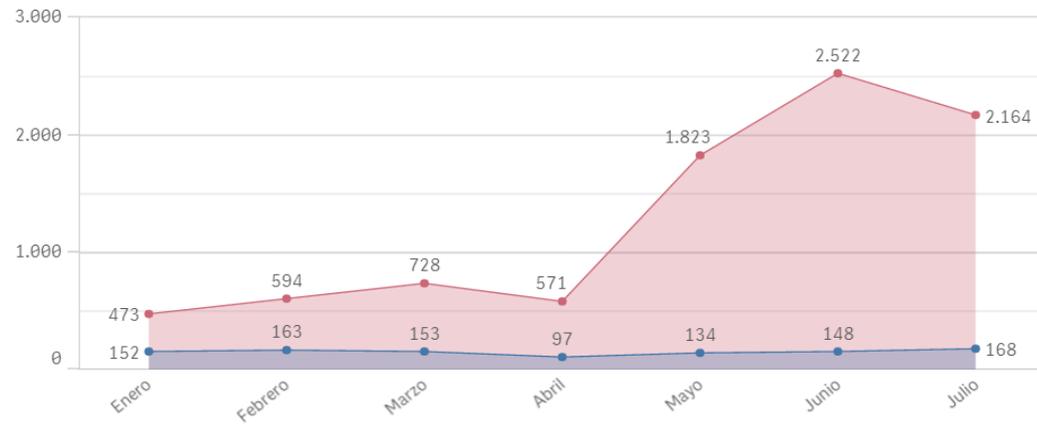
## QUEJAS





# INFORME PARA TRANSPARENCIA JULIO DE 2020

## RECLAMOS



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

tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>8875</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	8144	91,8%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	193	2,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	140	1,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	103	1,2%
Otros	295	3,3%

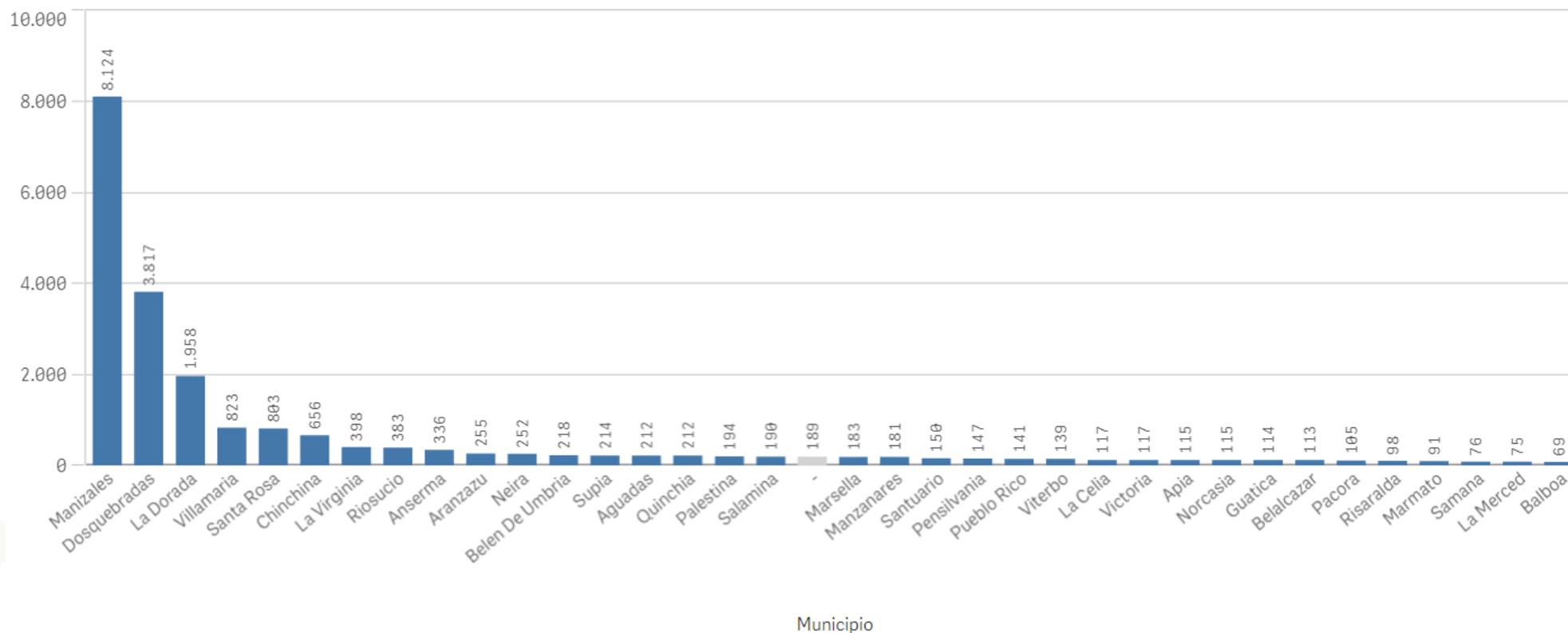
## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN





# INFORME PARA TRANSPARENCIA JULIO DE 2020

PQR por municipio: 21803





# INFORME PARA TRANSPARENCIA JULIO DE 2020

PQR mensual por medio de ingreso

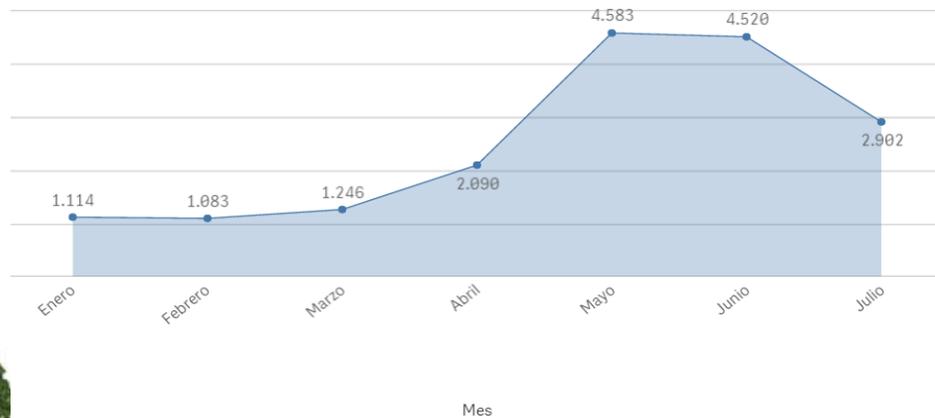
## Verbal



## Escrito



## Telefónico



## Página Web

