

# Peticiones, quejas y reclamos

## Febrero de 2021



chec<sup>®</sup>  
Grupo•epm<sup>®</sup>



### Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

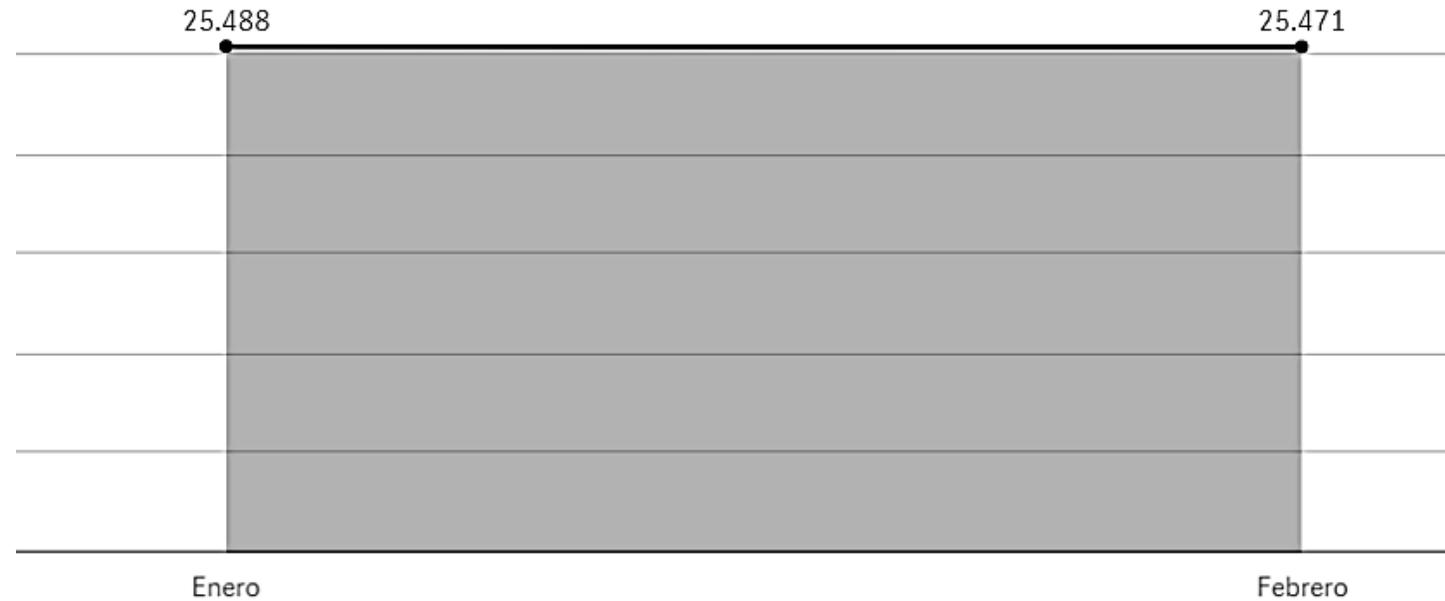


Total PQR  
74,2%<sup>25.471</sup><sub>Total</sub>

Pedidos/Proyectos  
11,39%<sup>3.909</sup><sub>Total</sub>

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

### Peticiones, quejas y reclamos





# Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2021

## PETICIONES



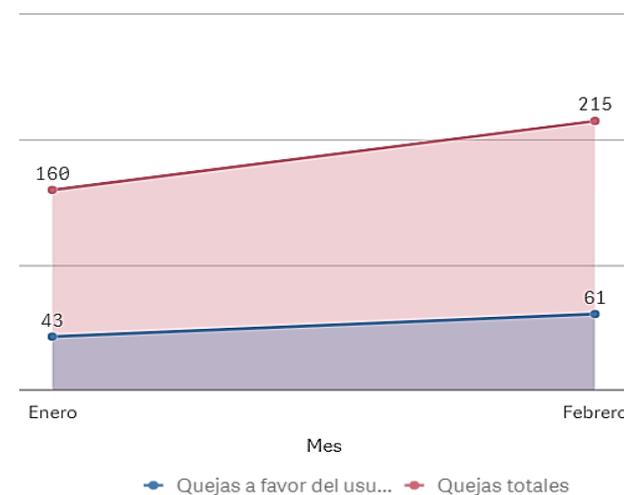
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Informacion General		6051	24,92%
Emision De Documento Para Pago		5361	22,08%
Pago Parcial		4996	20,58%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2904	11,96%
Reconexión		2052	8,45%

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

tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>215</b>	<b>100,00%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		59	27,44%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		44	20,47%
Comportamiento Funcionario		29	13,49%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		23	10,70%
Otros		60	27,91%

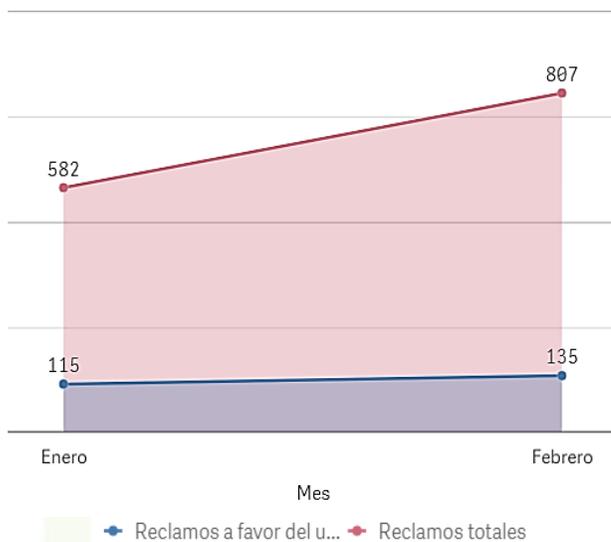
## QUEJAS



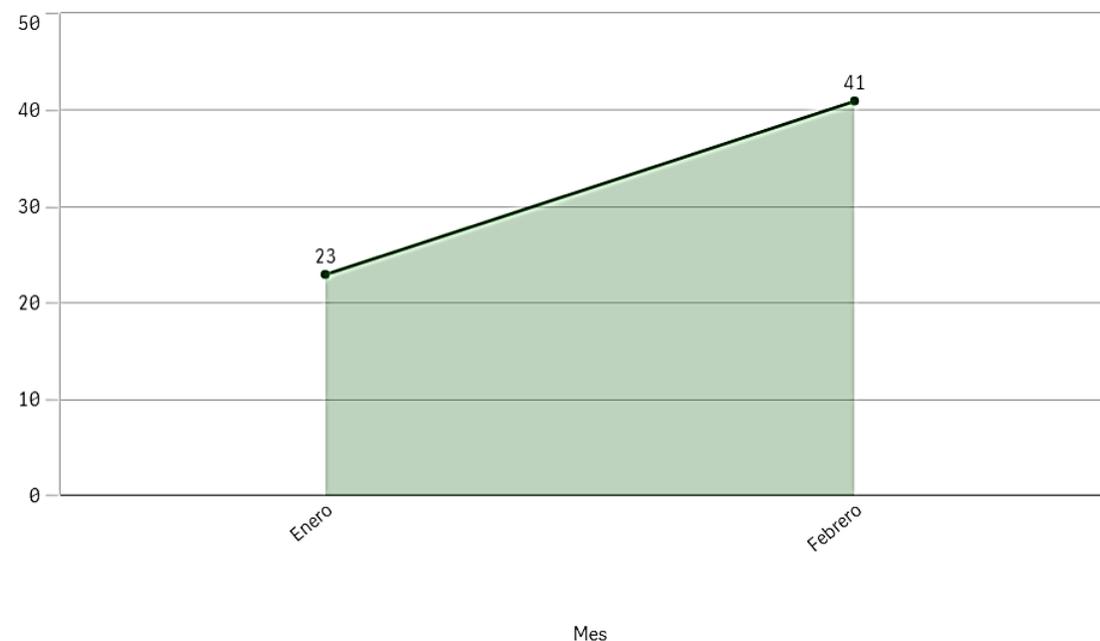


# Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2021

## RECLAMOS



## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



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

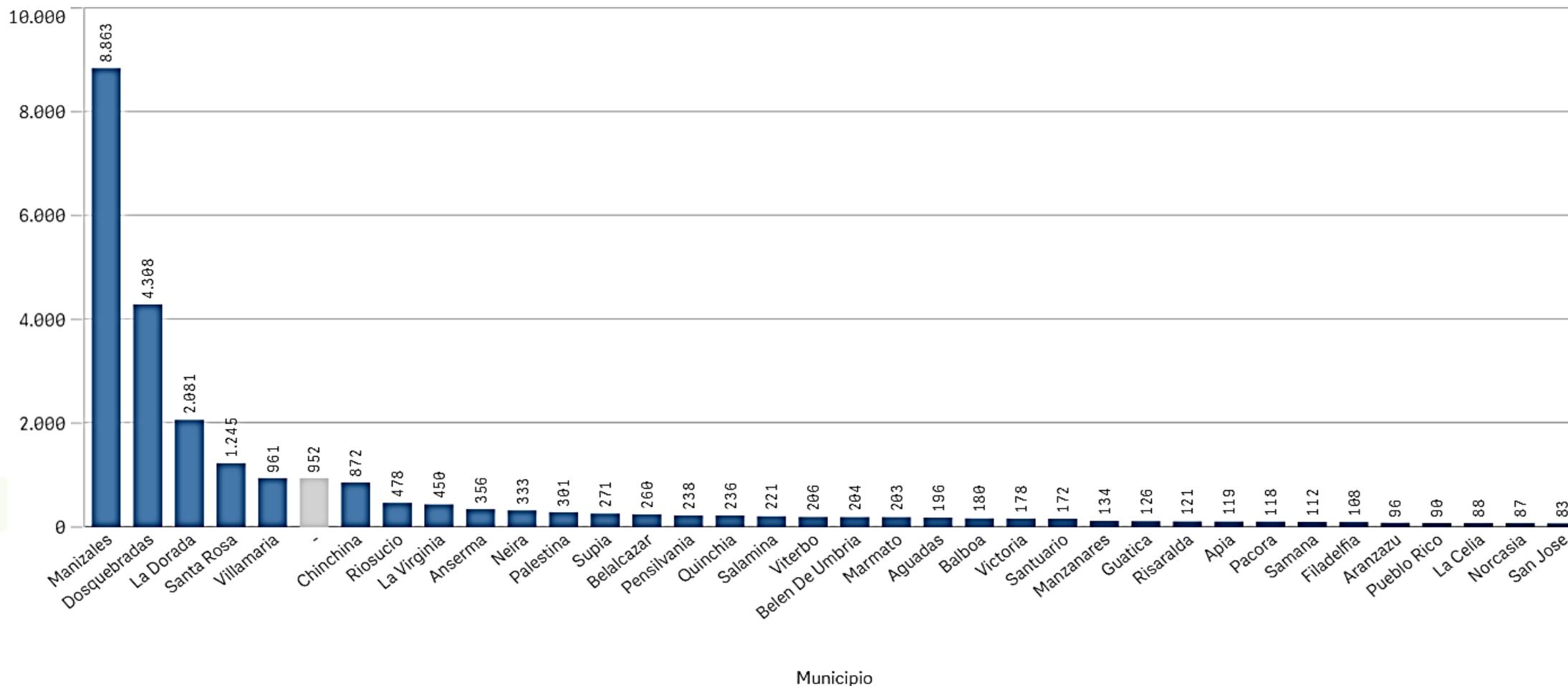
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>807</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	705	87,4%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	33	4,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	27	3,3%
Cobro Múltiple Y/O Acumulado	8	1,0%
Otros	34	4,2%





# Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2021

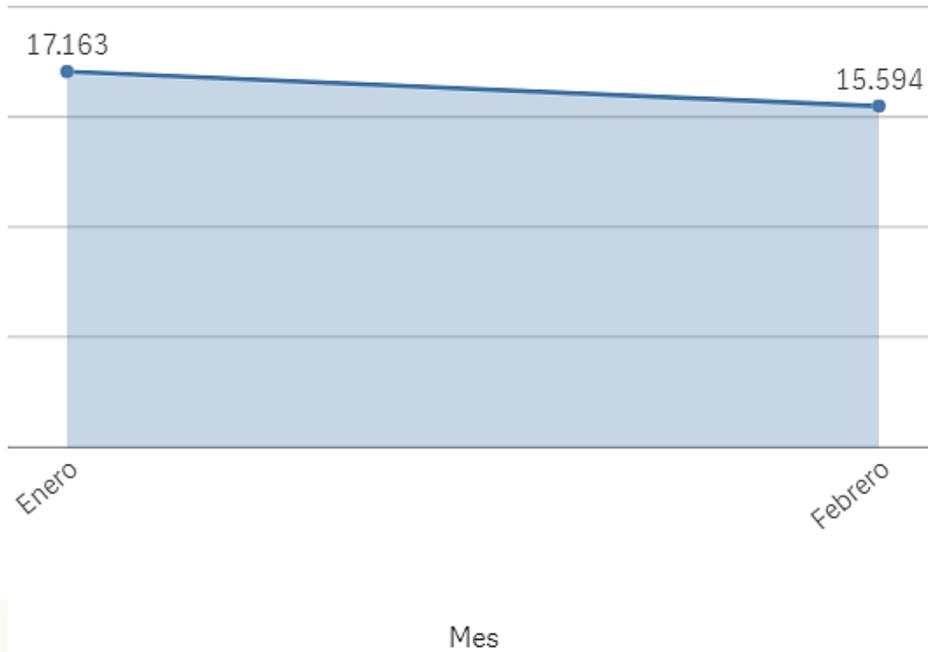
## PQR por municipio: 25471



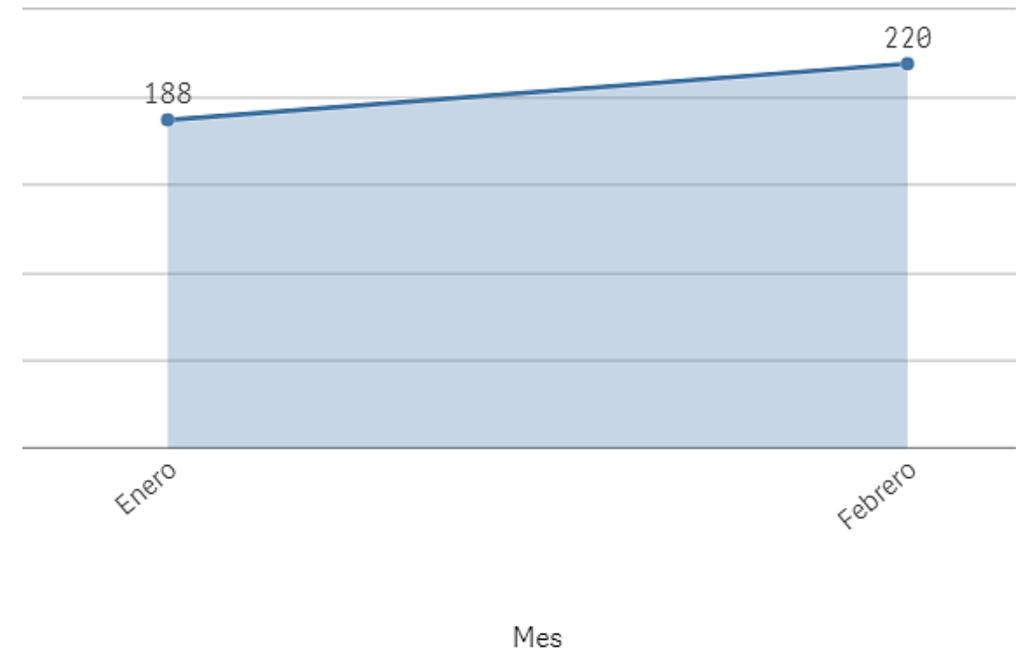


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2021

## Verbal



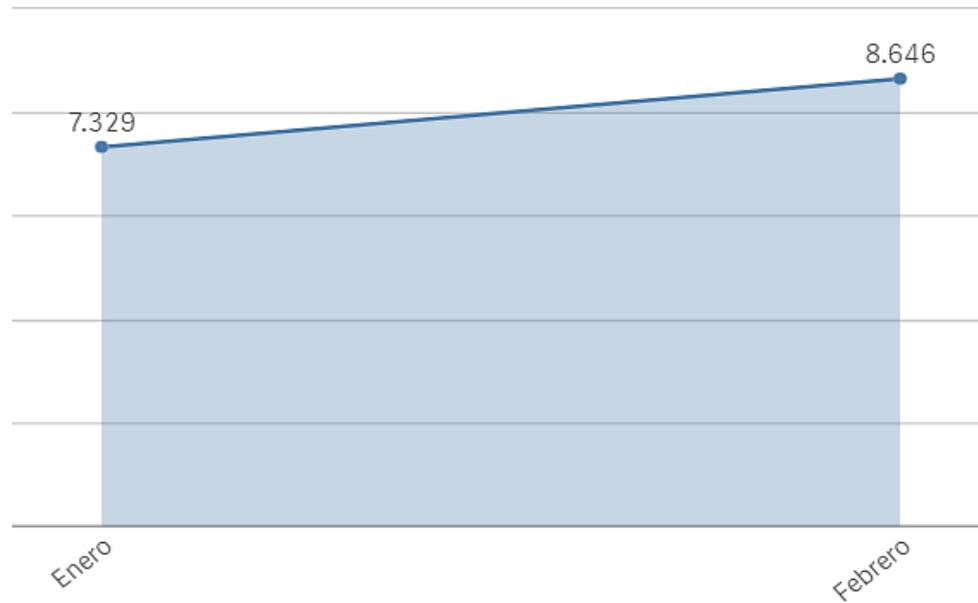
## Escrito



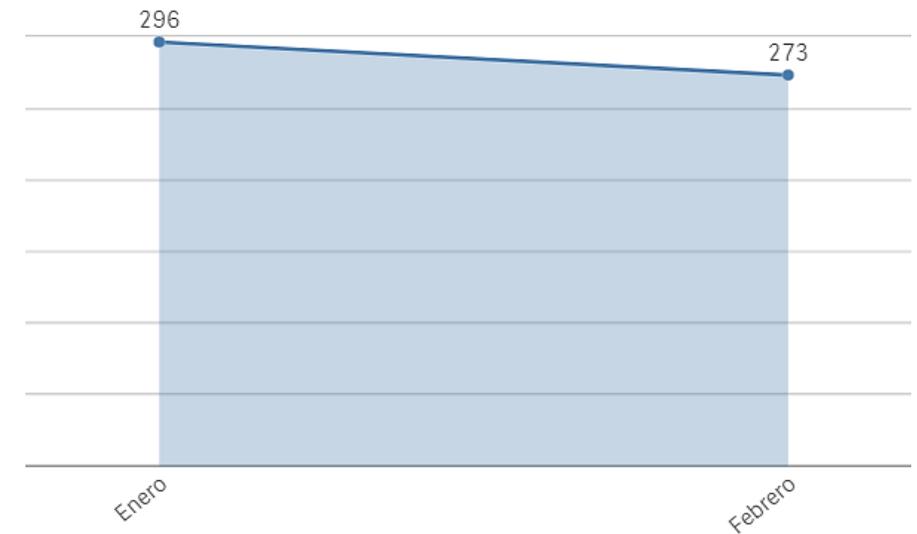


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2021

## Telefónico



## Página Web



Mes

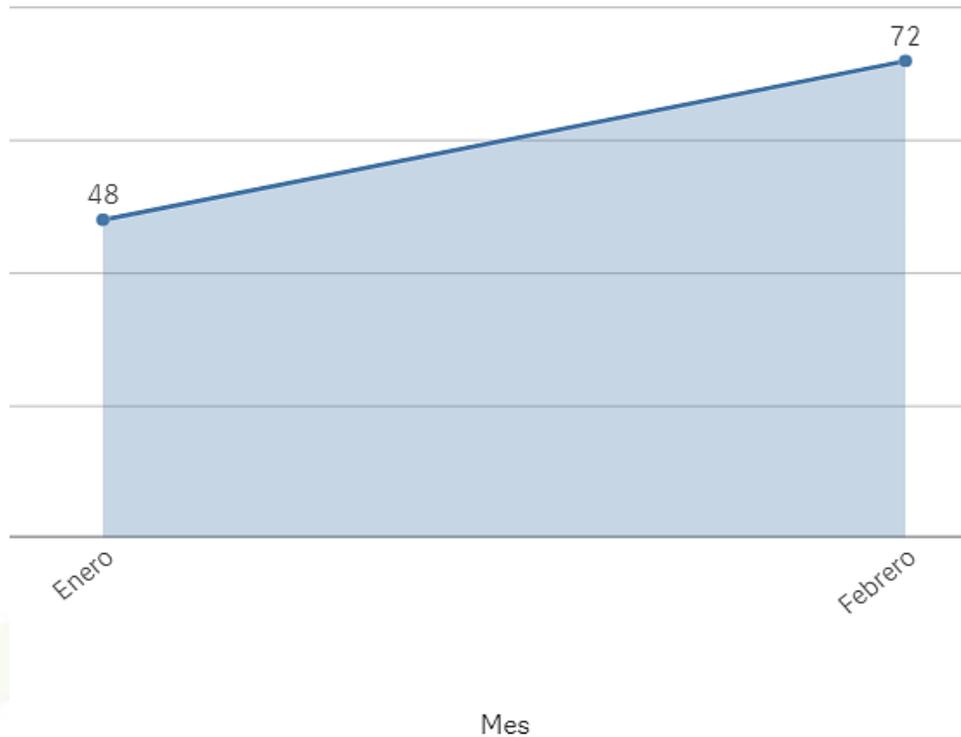
Mes



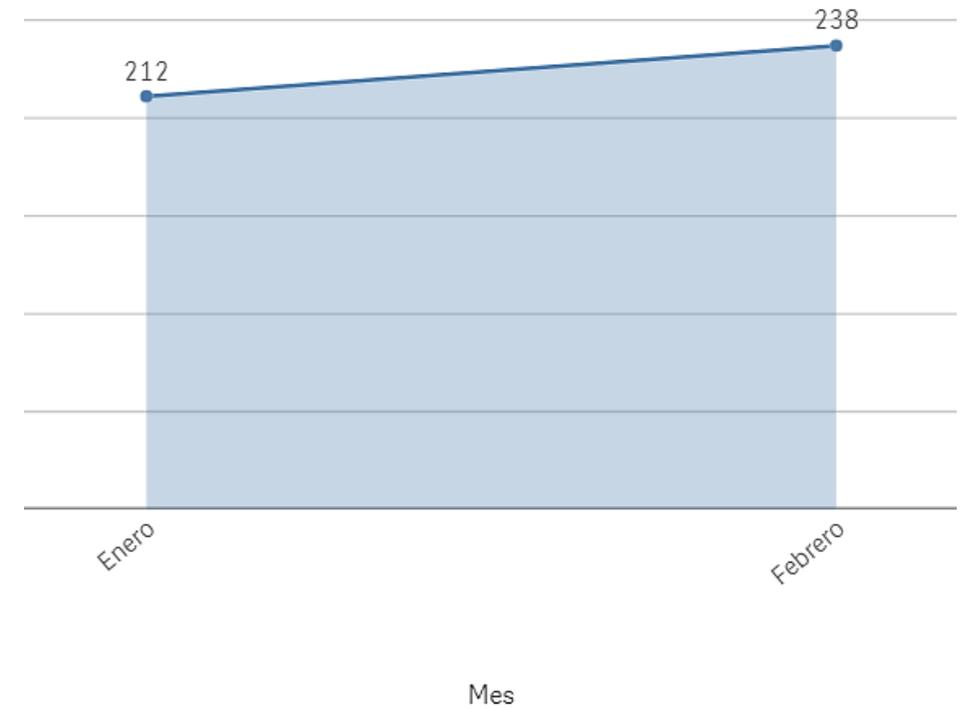


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2021

## Correo Electrónico



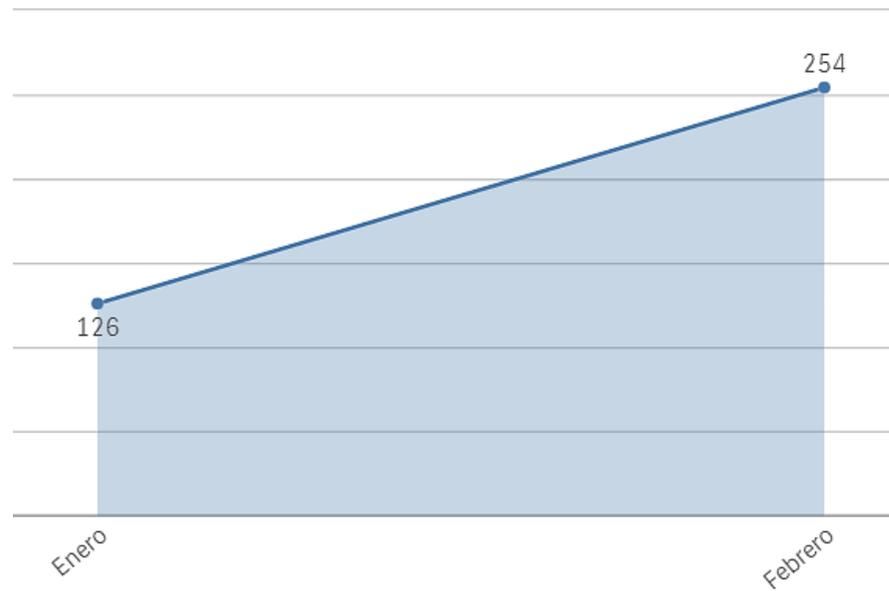
## Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso febrero de 2021

## Asesor Remoto



Mes

Grafica Qlik Sense

