

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Marzo de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
60,08% 20.604
Total

Quejas
0,62% 213
Total

Reclamos
2,46% 842
Total

Total PQR
63,2% 21.678
Total

Recursos
0,06% 19
Total

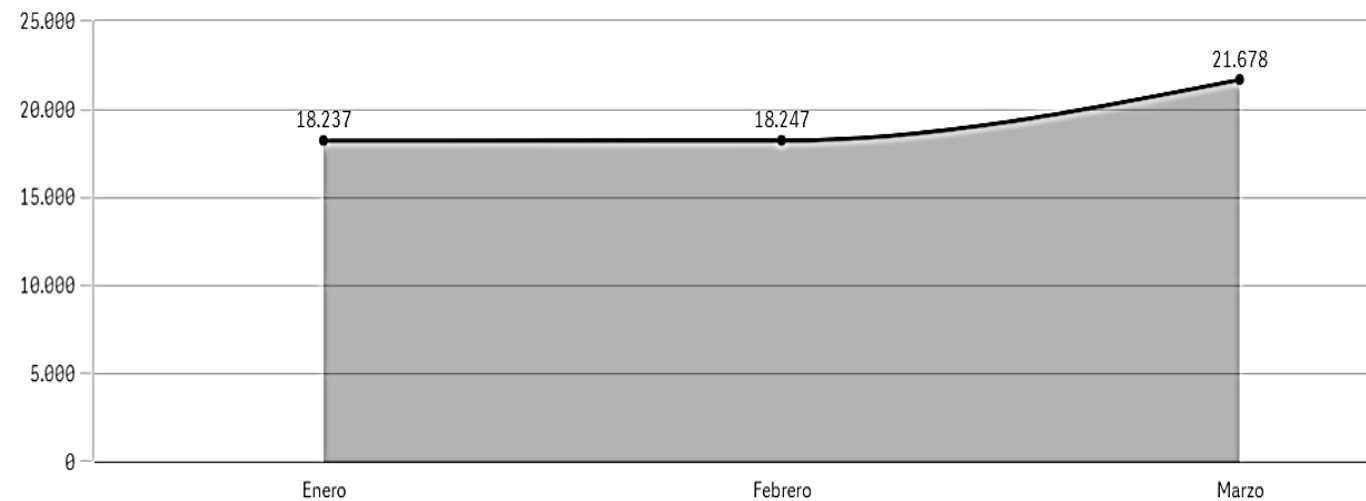
SOMOS
0,29% 101
Total

Autogestión
3.491

Pedidos/Proyectos
13,13% 3.819
Total

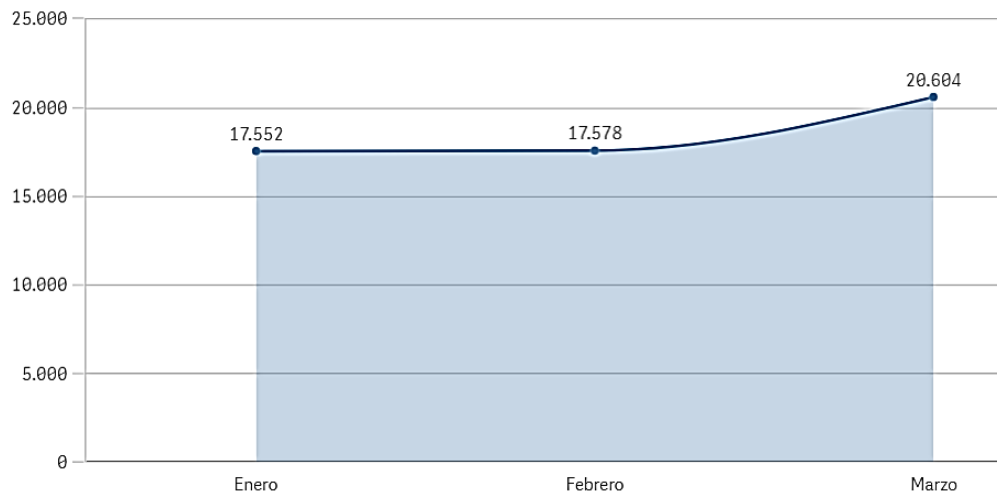
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

PETICIONES

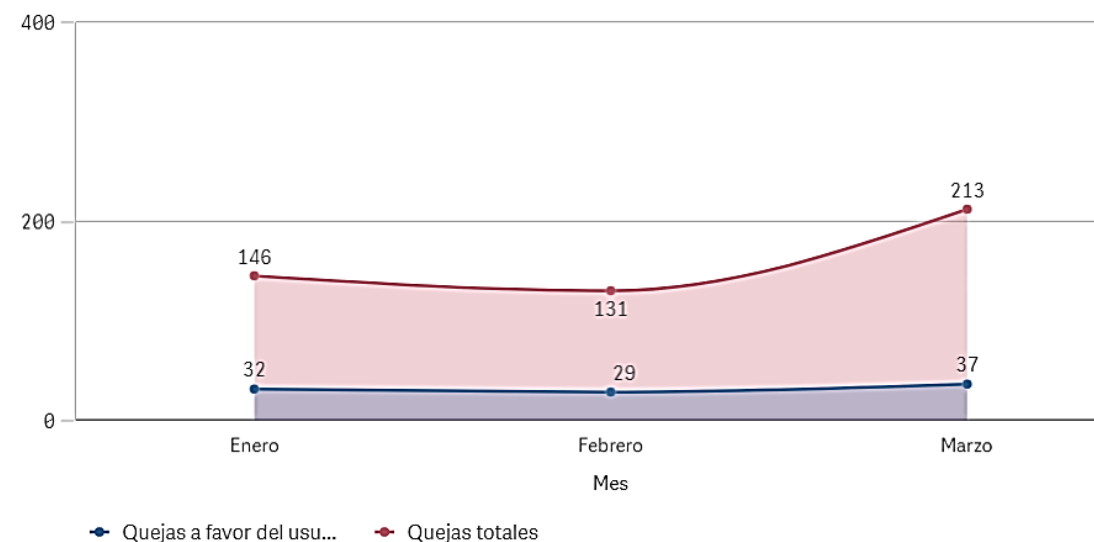


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa | Cantidad | % Part. |
|-------------------------------------|----------|---------|
| Emision De Documento Para Pago | 9468 | 45,95% |
| Informacion General | 3529 | 17,13% |
| Pago Parcial | 2494 | 12,10% |
| Reconexión | 1463 | 7,10% |
| Separación Temporal O Pago Dirigido | 1082 | 5,25% |

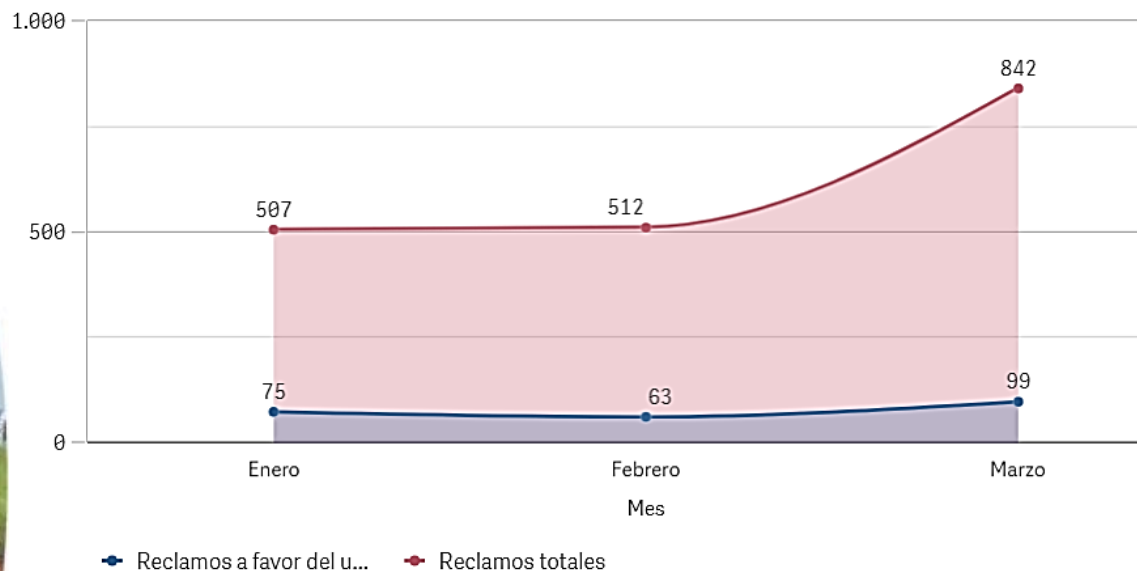
| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|---|------------|----------------|
| Totales | 213 | 100,00% |
| Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura | 61 | 28,64% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad | 33 | 15,49% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad | 27 | 12,68% |
| Inconformidad Trabajos | 22 | 10,33% |
| Otros | 70 | 32,86% |

QUEJAS



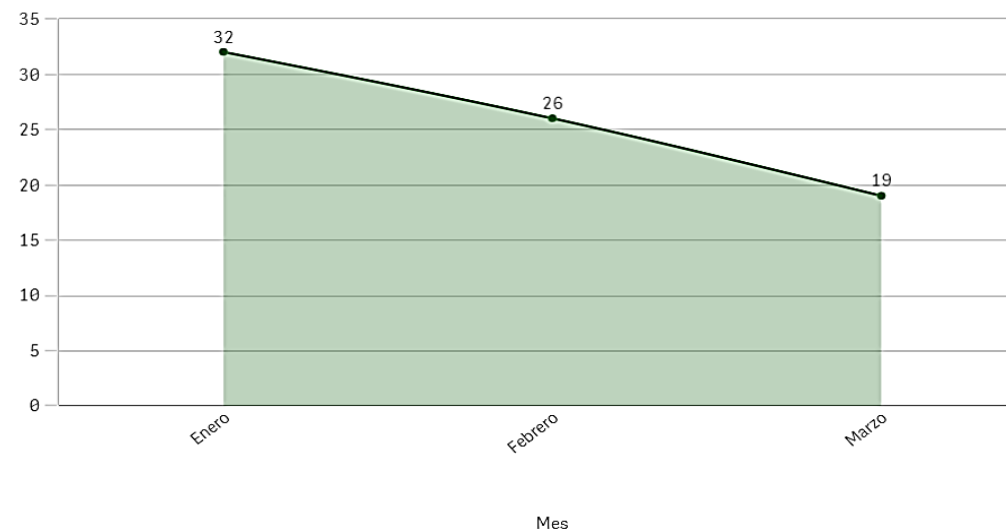
Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

RECLAMOS



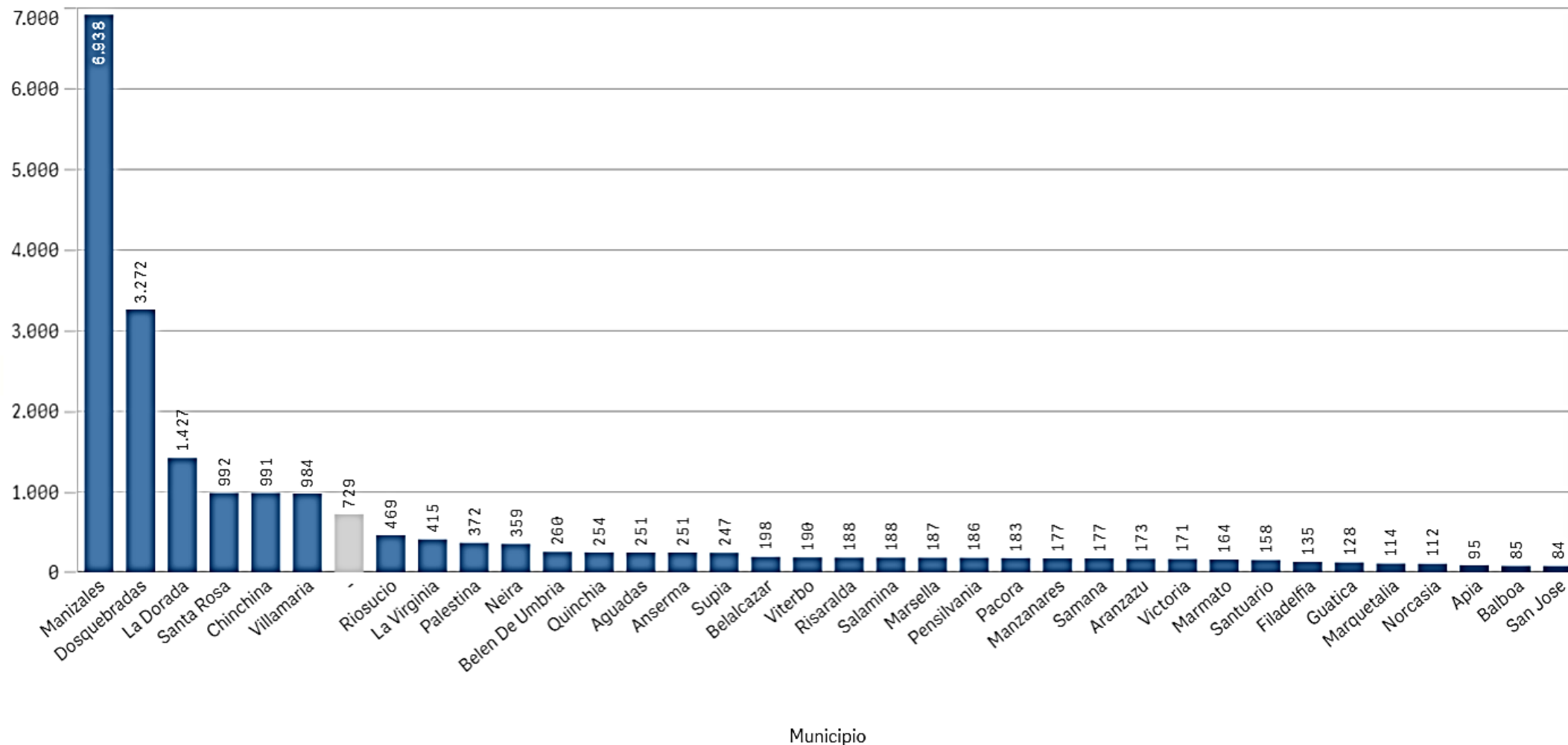
| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|--|------------|---------------|
| Totales | 842 | 100,0% |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado | 768 | 91,2% |
| Pago Sin Abono A Cuenta | 24 | 2,9% |
| Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público | 13 | 1,5% |
| Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación | 12 | 1,4% |
| Otros | 25 | 3,0% |

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



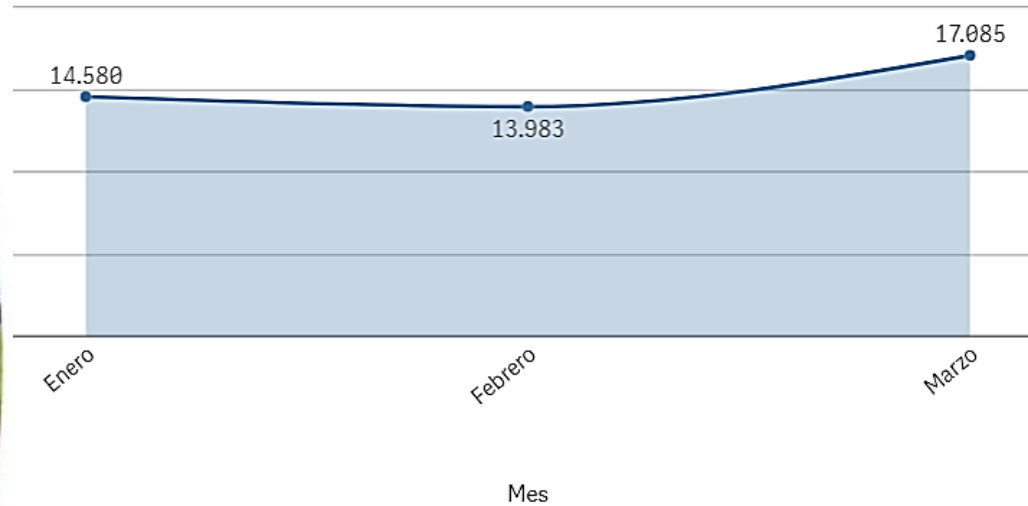
Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

PQR por municipio: 21678

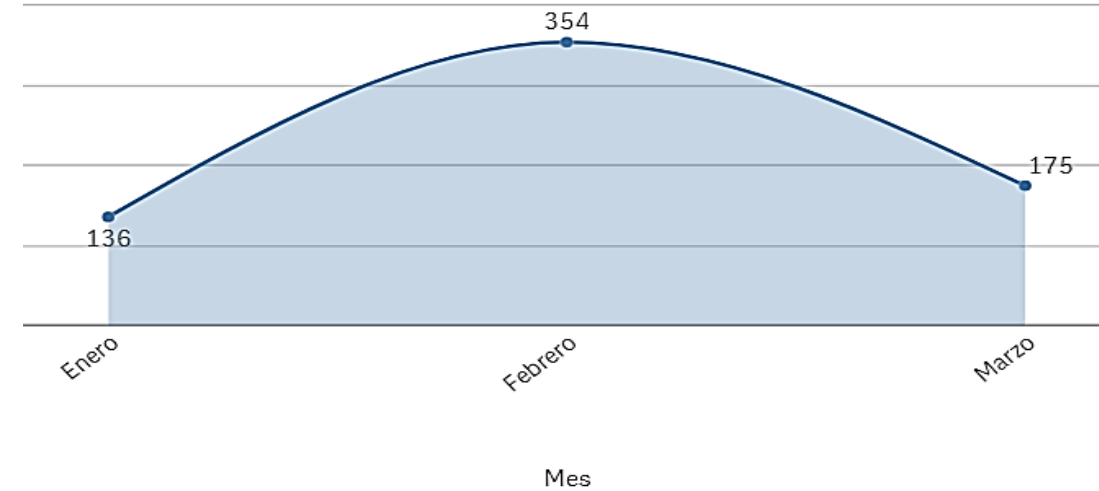


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Verbal

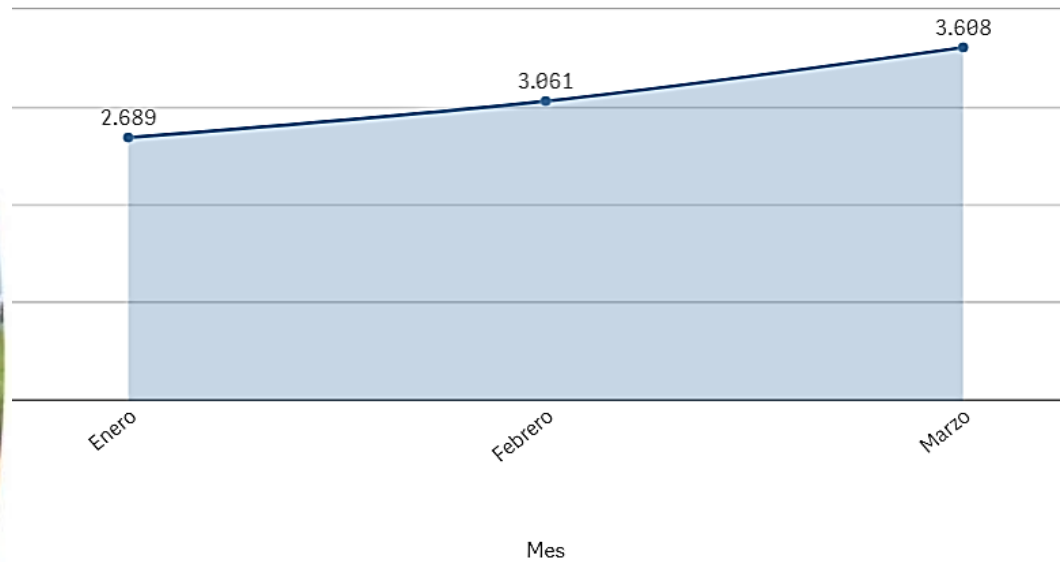


Escrito

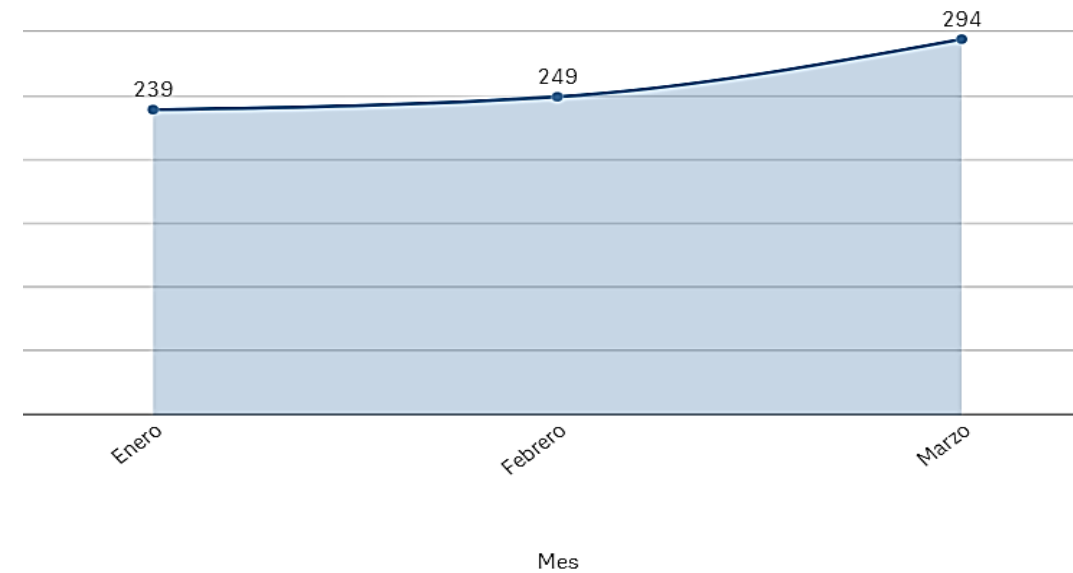


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Telefónico

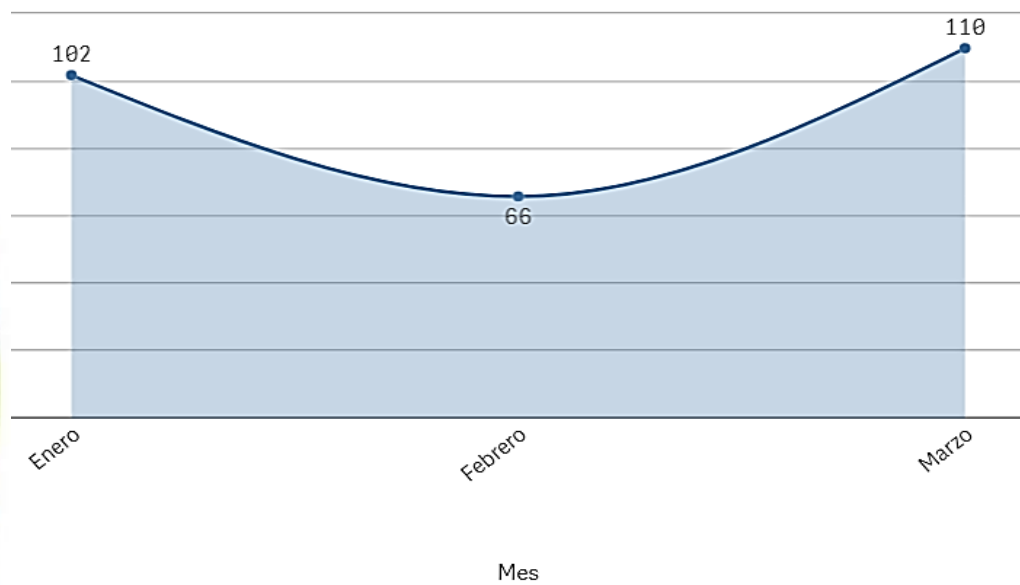


Página Web

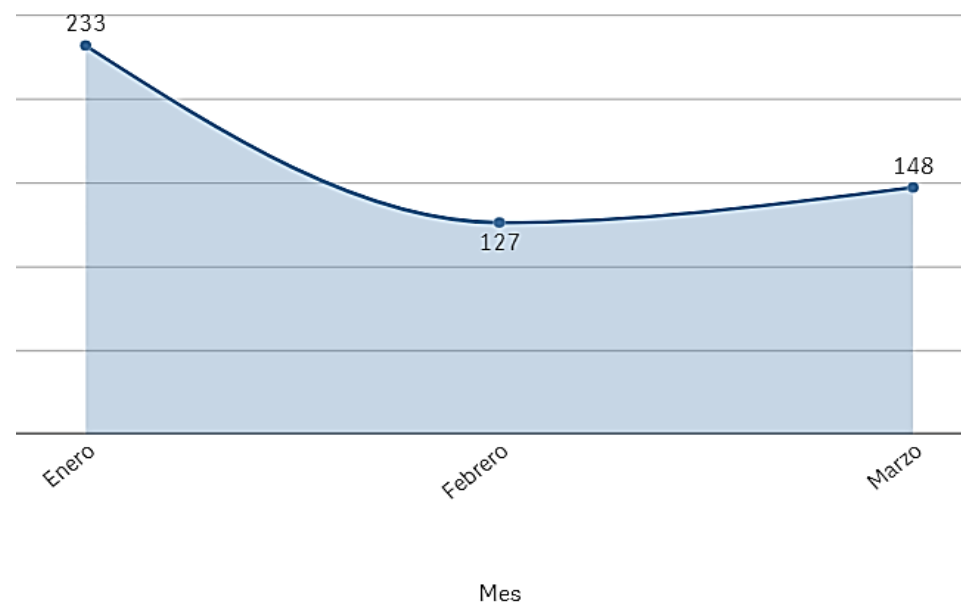


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Asesor Remoto

