

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

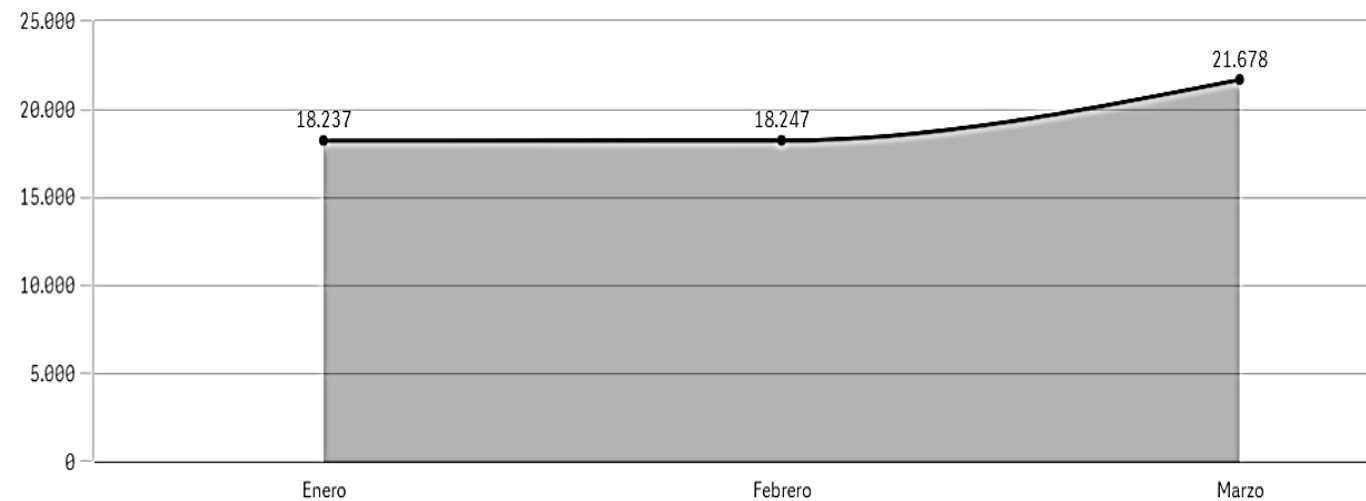
SOMOS
0,29% 101
Total

Autogestión
3.491

Pedidos/Proyectos
13,13% 3.819
Total

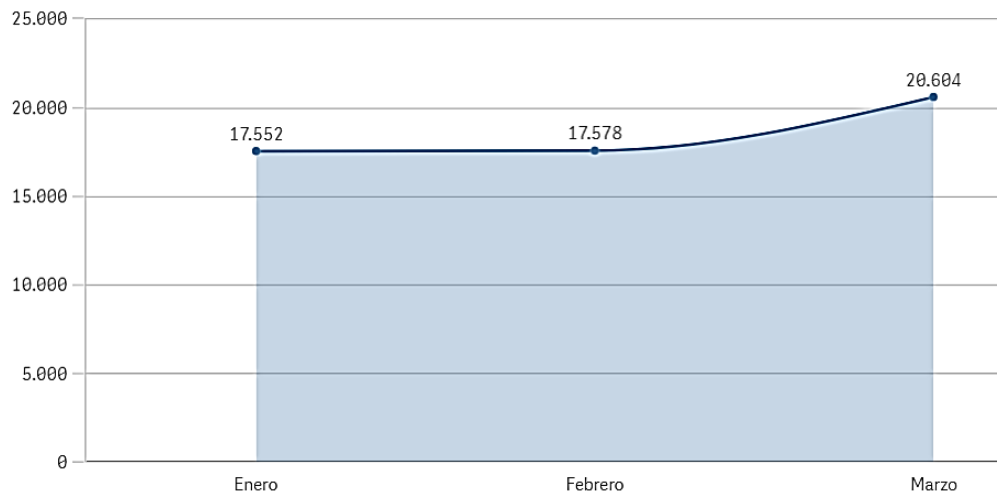
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

PETICIONES

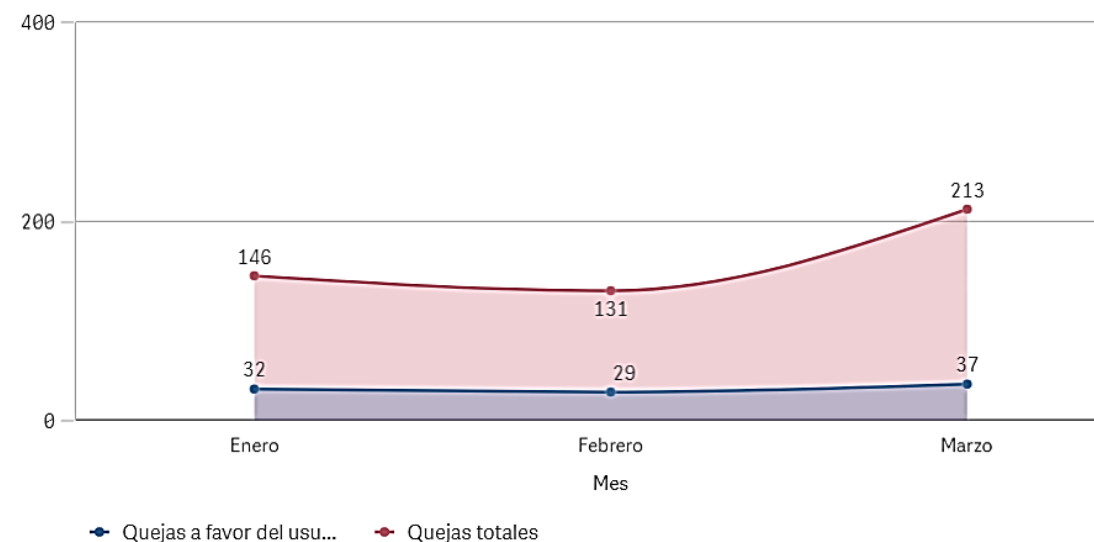


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

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%

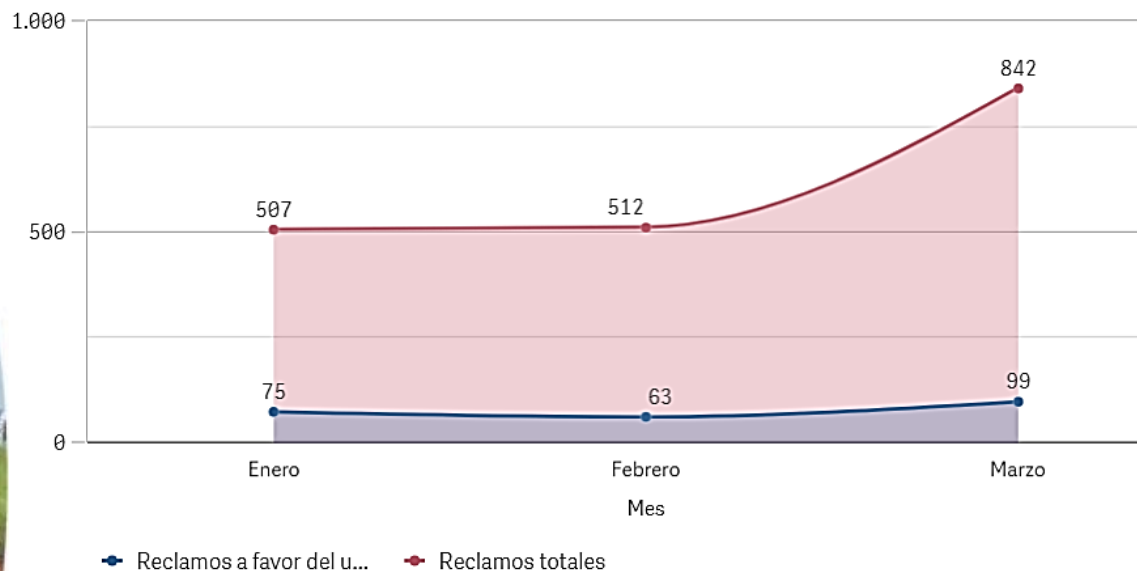
tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	213	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	61	28,64%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	33	15,49%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	27	12,68%
Inconformidad Trabajos	22	10,33%
Otros	70	32,86%

QUEJAS

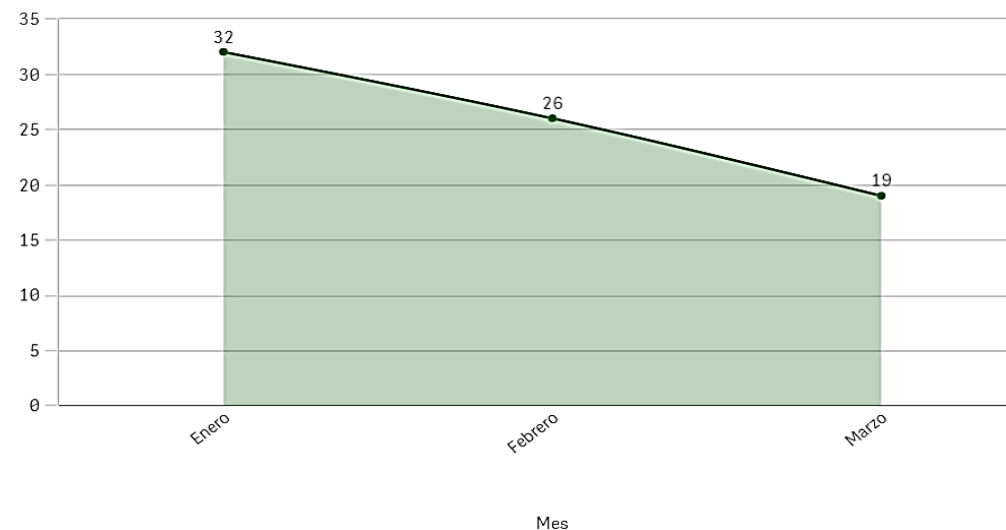


Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN

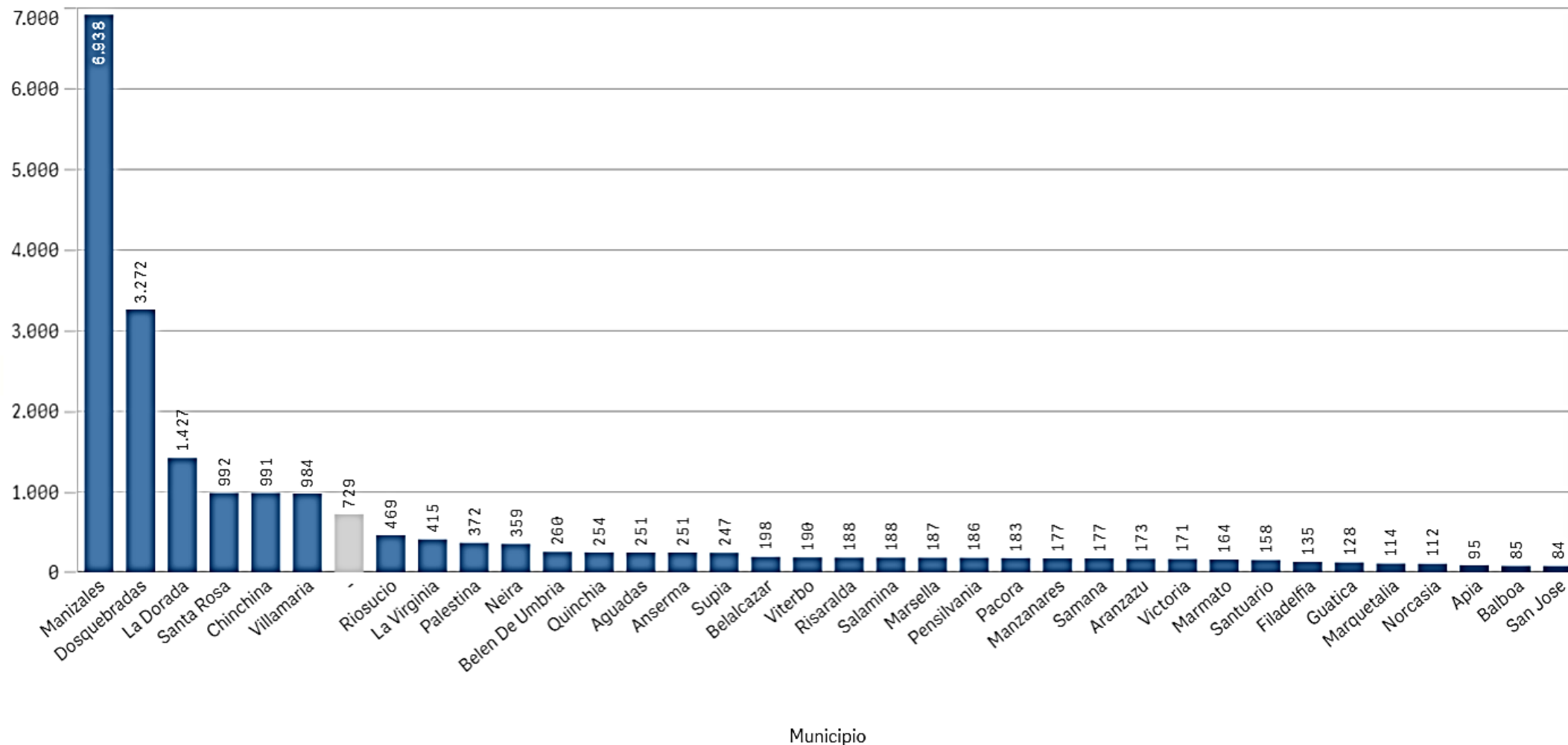


tipo_solicitud1	Cantidad	Total
Totales	842	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	768	91,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	24	2,9%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	13	1,5%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	12	1,4%
Otros	25	3,0%



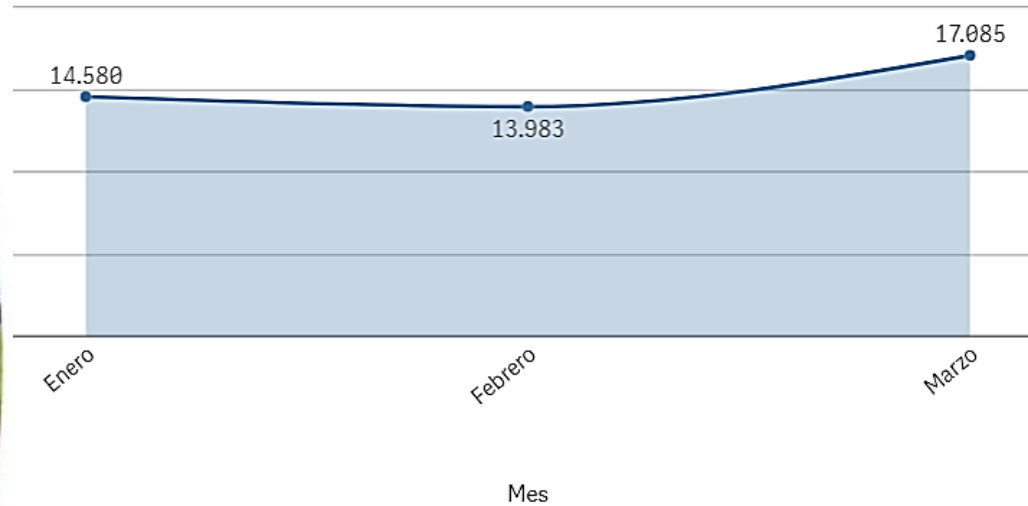
Peticiones, quejas y reclamos - marzo de 2022

PQR por municipio: 21678

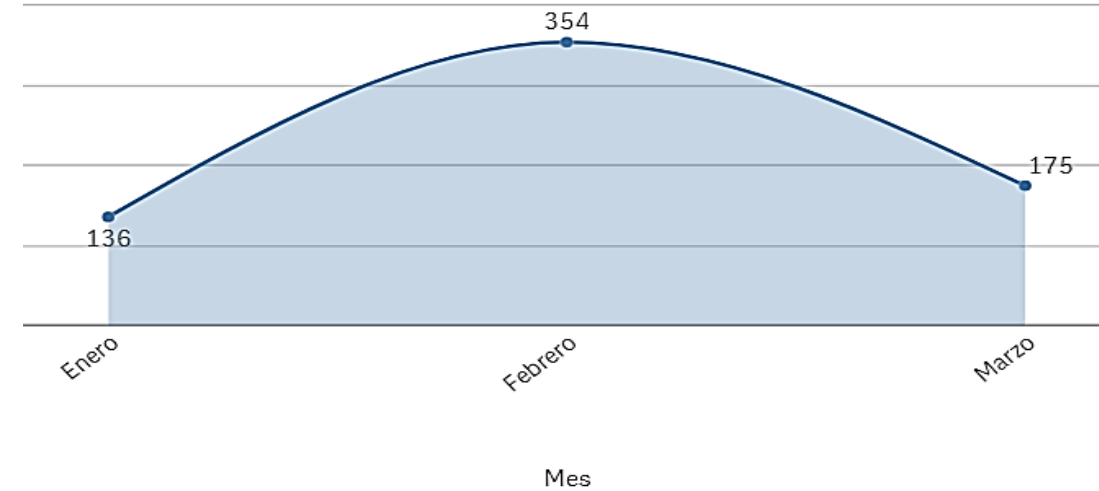


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Verbal

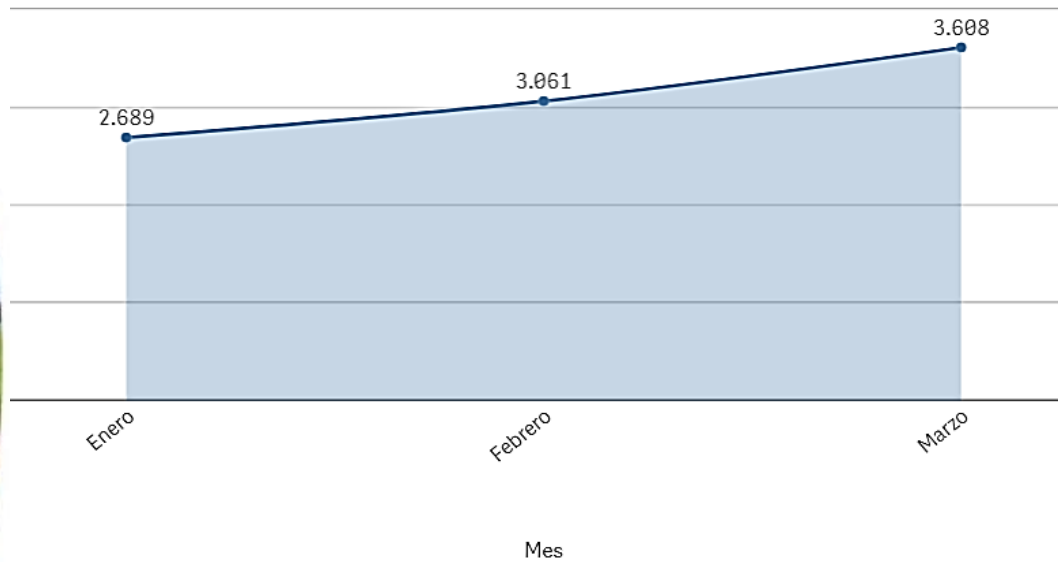


Escrito

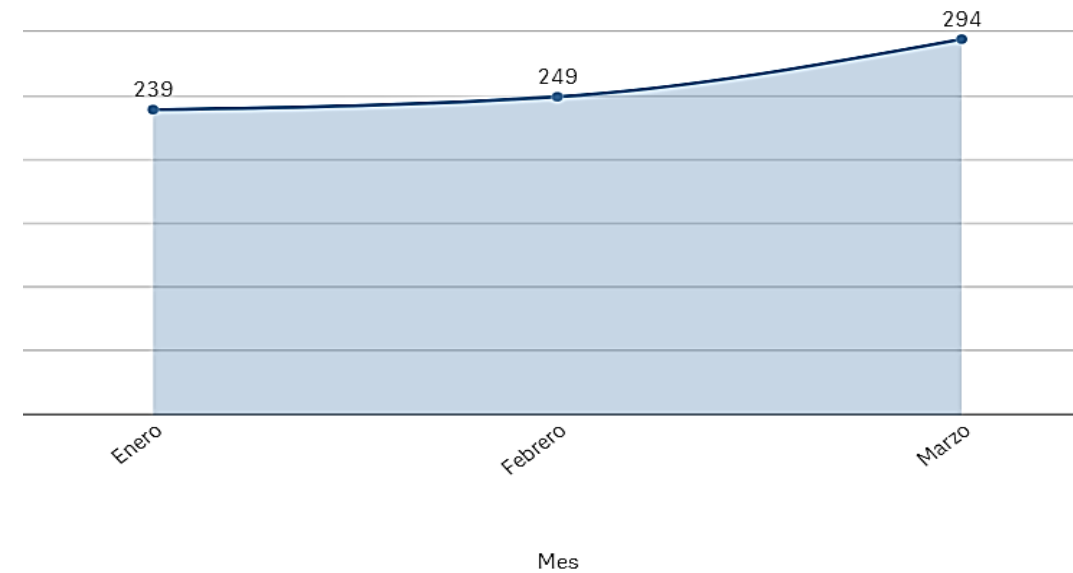


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Telefónico

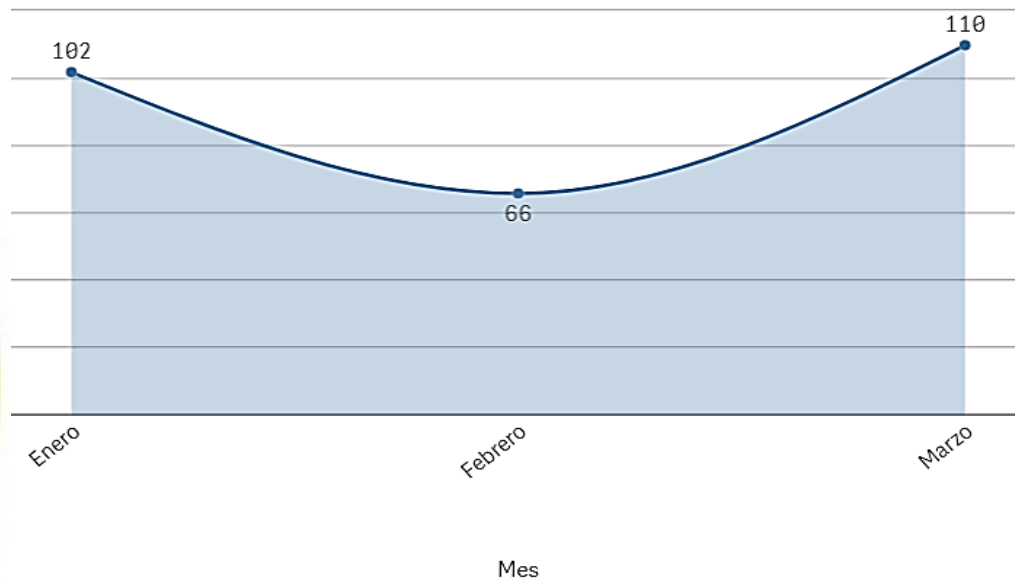


Página Web

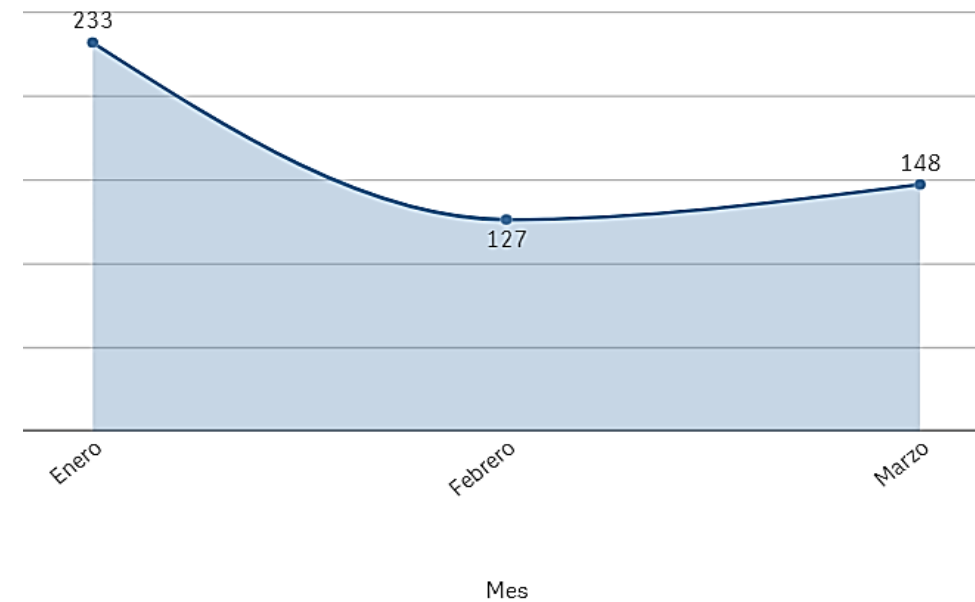


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso marzo de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

