

chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos  
Abril de 2022



# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones  
**55,34%** 18.981  
Total

Quejas  
**0,68%** 234  
Total

Reclamos  
**1,59%** 547  
Total

Total PQR  
**57,7%** 19.786  
Total

Recursos  
**0,07%** 24  
Total

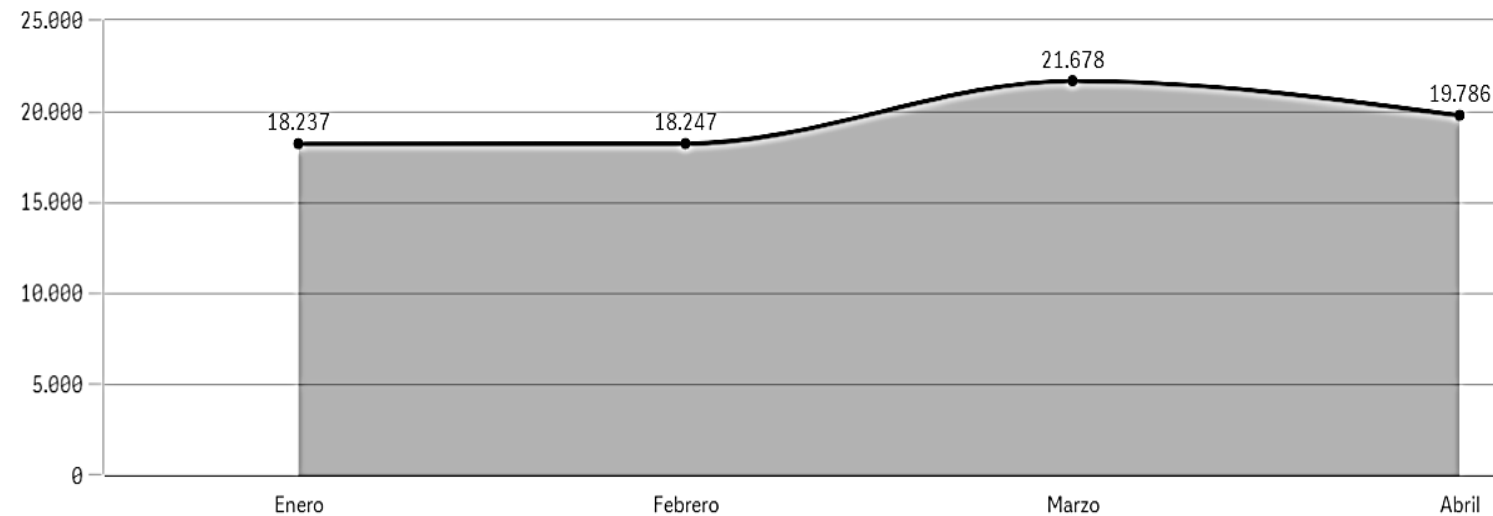
SOMOS  
**0,29%** 98  
Total

Autogestión  
**3.787**

Pedidos/Proyectos  
**12,80%** 3.474  
Total

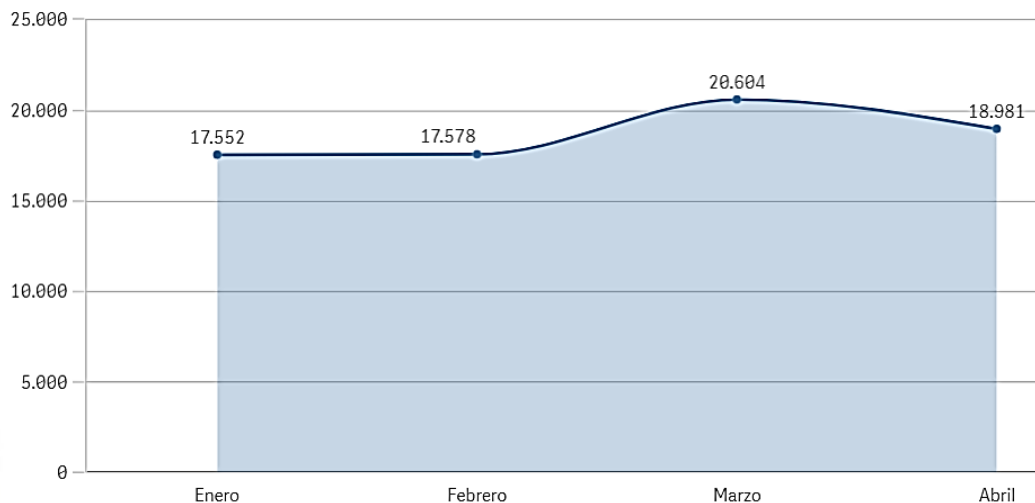
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autoaestión.

## Peticiones, quejas y reclamos



# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

## PETICIONES

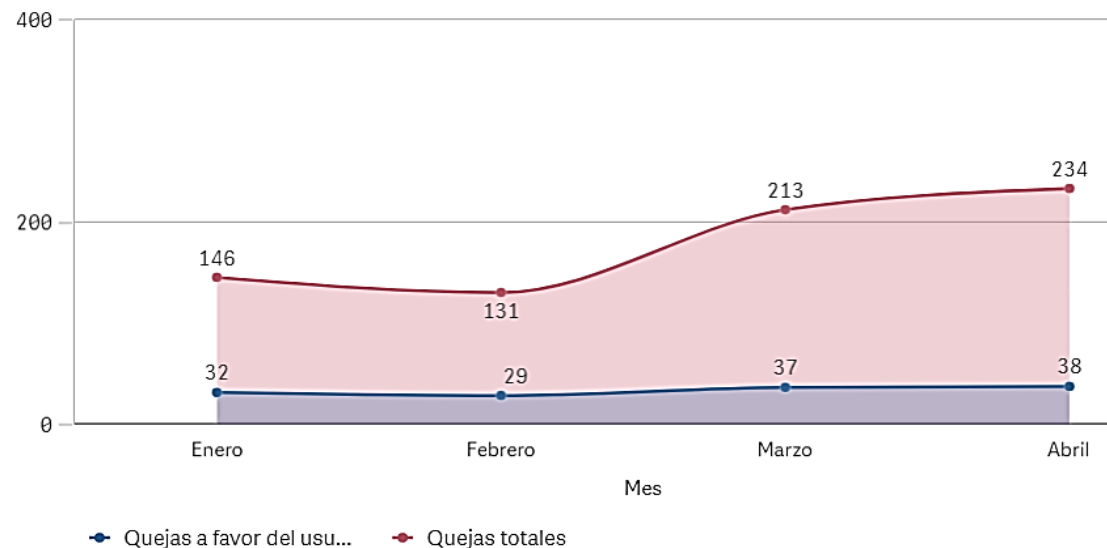


### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		8868	46,72%
Informacion General		2972	15,66%
Pago Parcial		2541	13,39%
Reconexión		1319	6,95%
Cambio Datos Basicos		994	5,24%

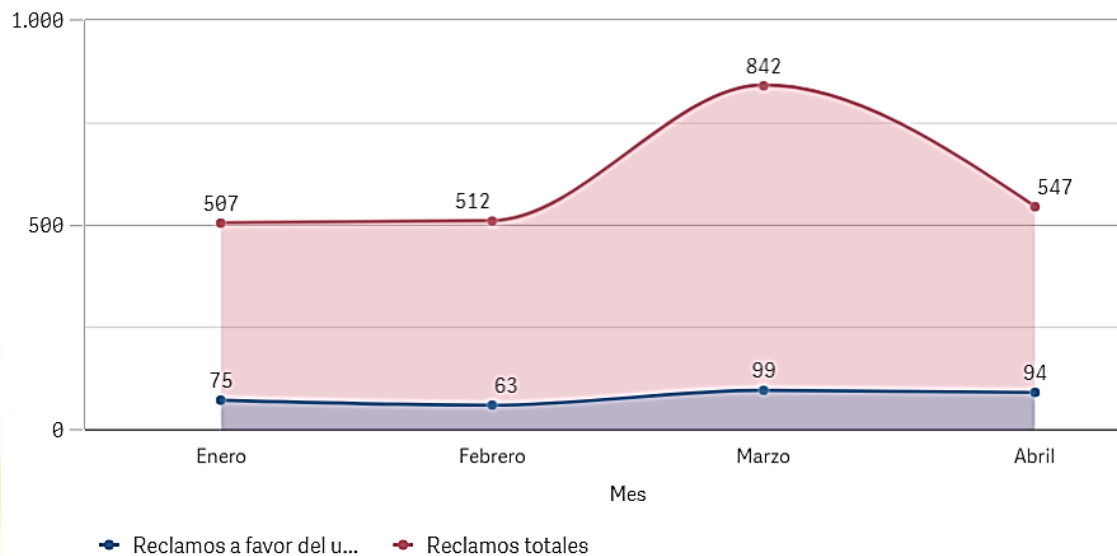
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>234</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		62	26,50%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		57	24,36%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		24	10,26%
Comportamiento Funcionario		20	8,55%
Otros		71	30,34%

## QUEJAS



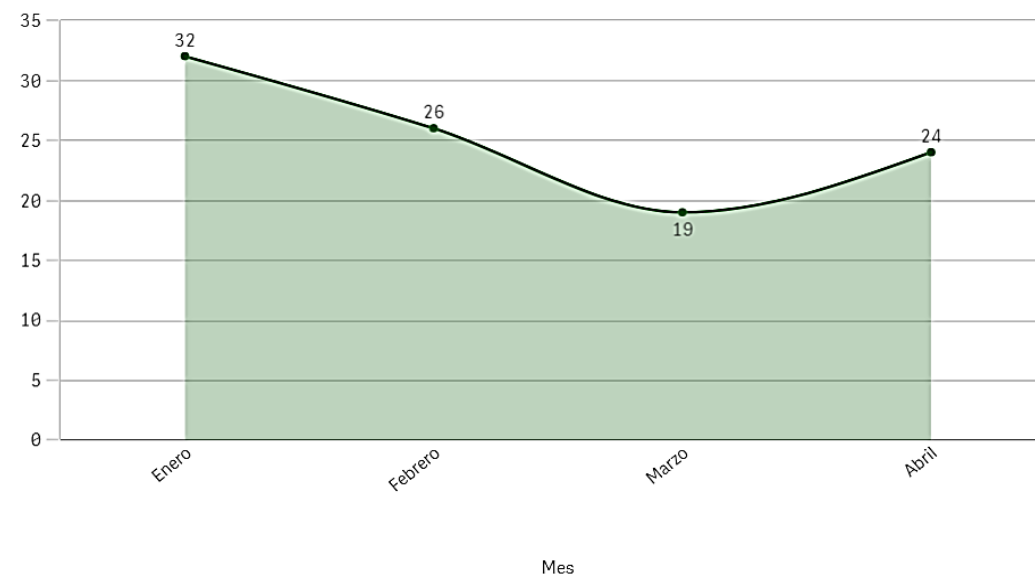
# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

## RECLAMOS



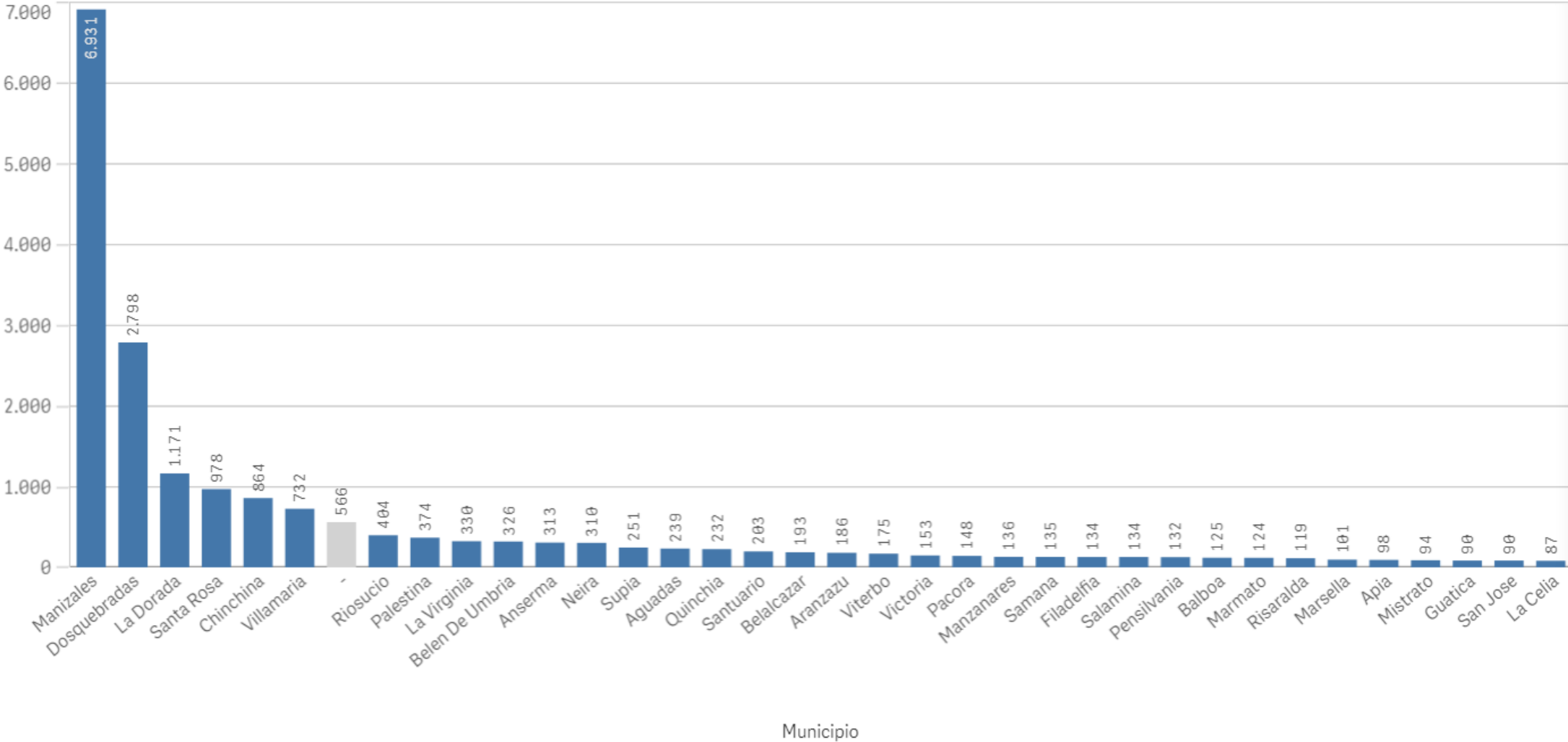
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>547</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		475	86,8%
Pago Sin Abono A Cuenta		28	5,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		15	2,7%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		9	1,6%
Otros		20	3,7%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



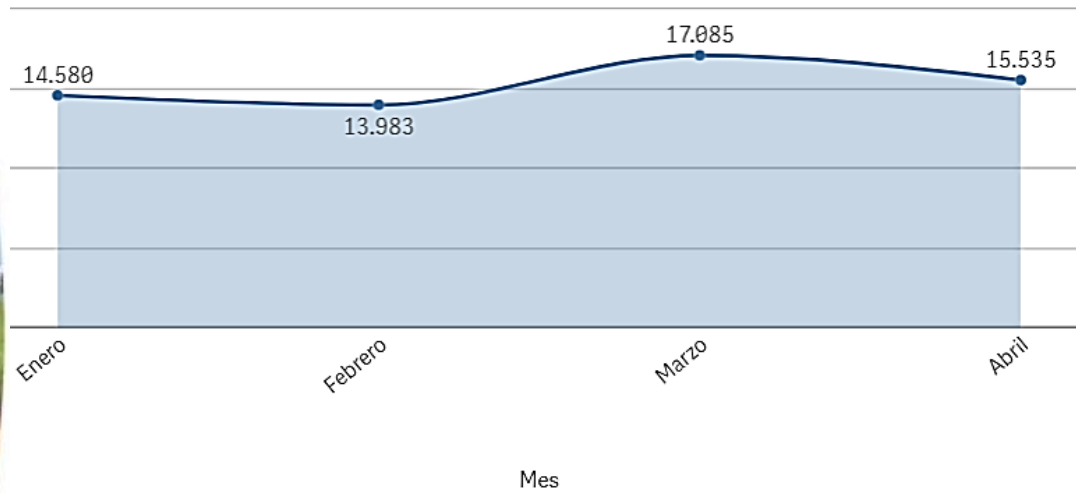
# Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

## PQR por municipio: 19786

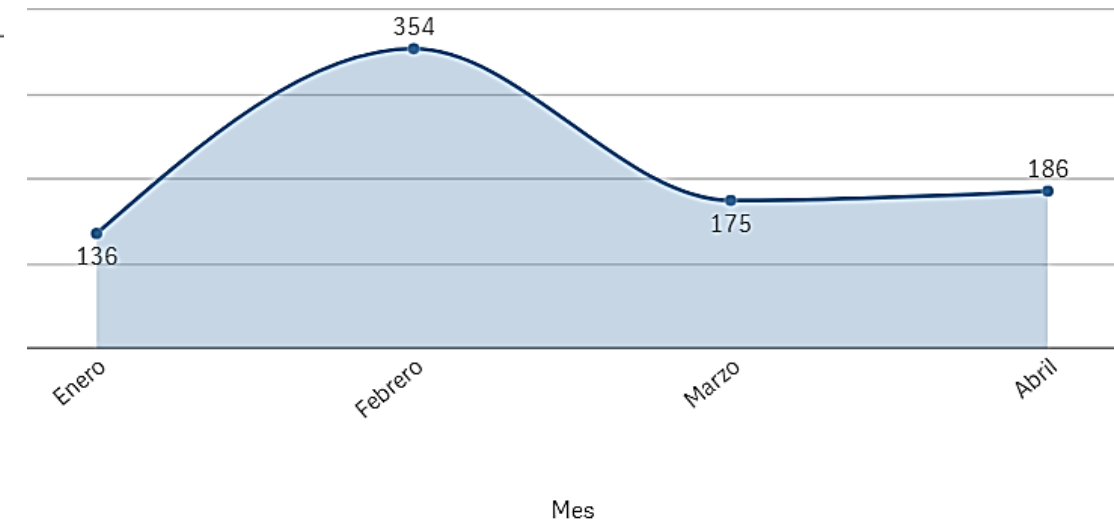


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

## Verbal

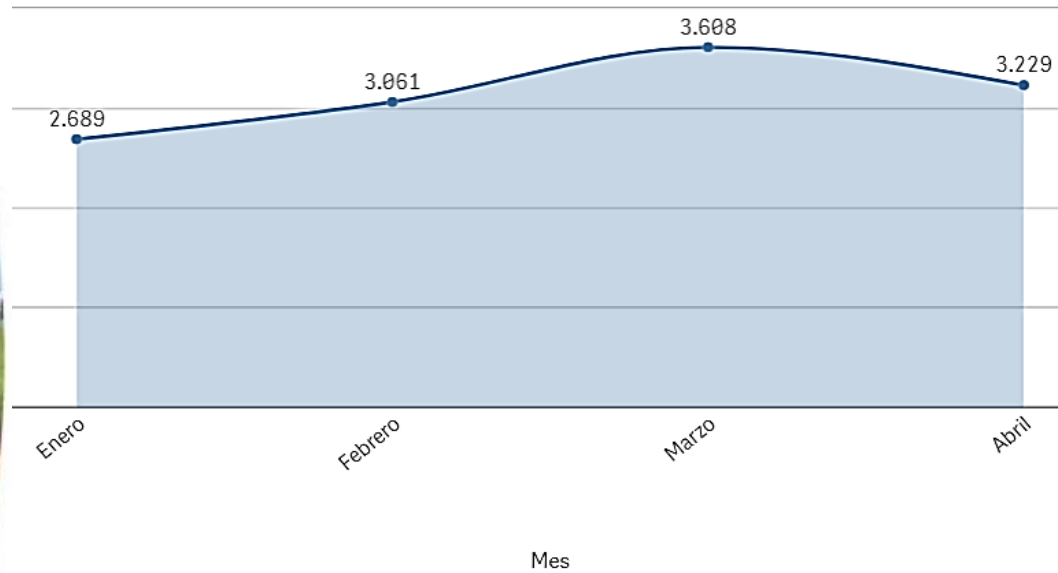


## Escrito

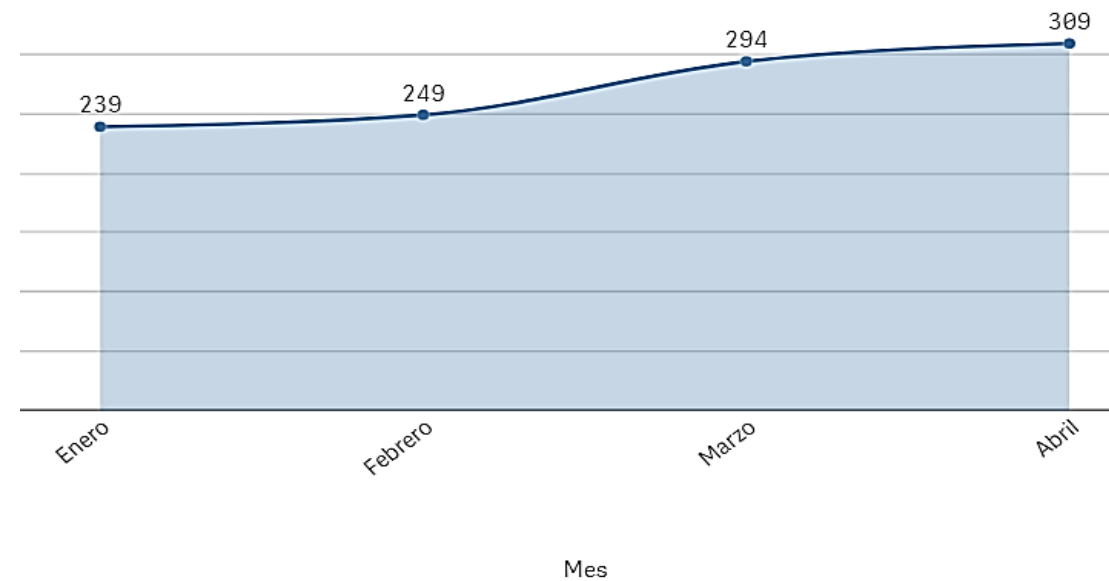


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

## Telefónico

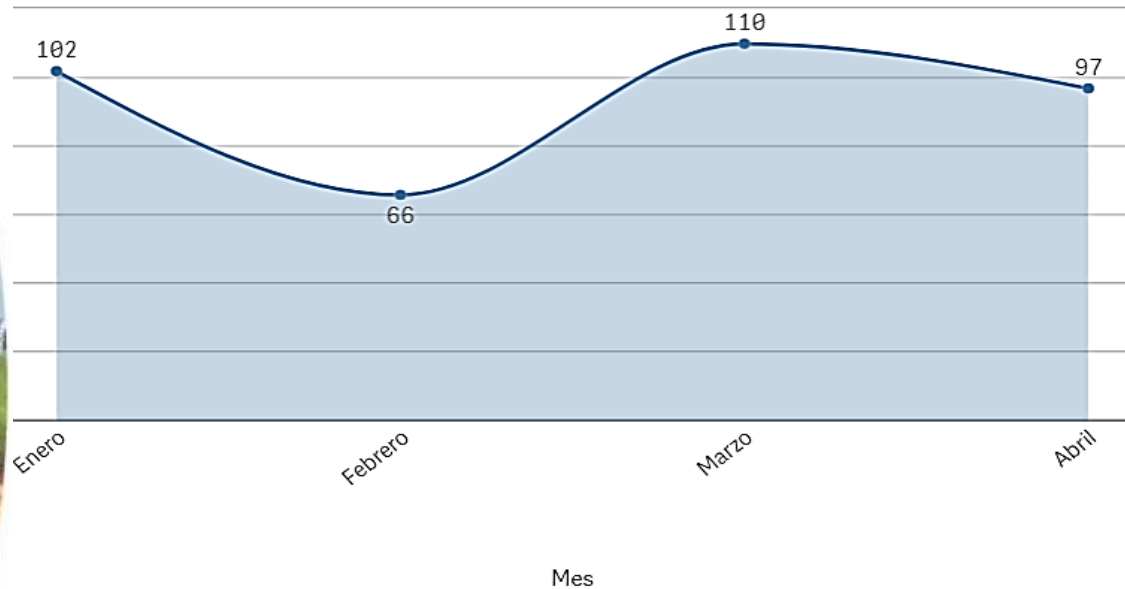


## Página Web

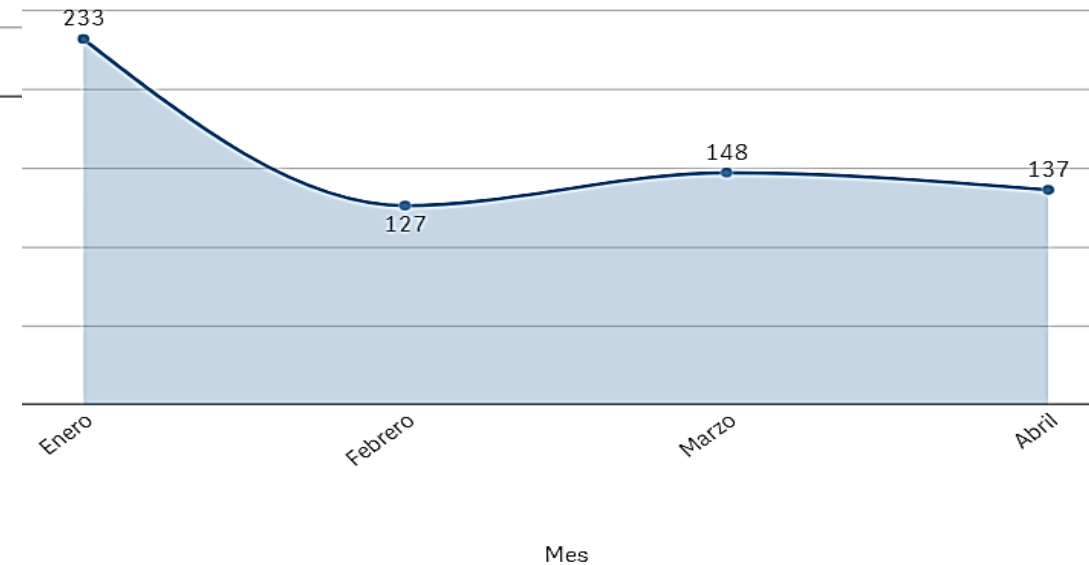


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

## Correo Electrónico



## Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

## Asesor Remoto

