

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Mayo de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
58,30% 19.990
Total

Quejas
0,62% 214
Total

Reclamos
2,35% 805
Total

Total PQR
61,3% 21.033
Total

Recursos
0,07% 24
Total

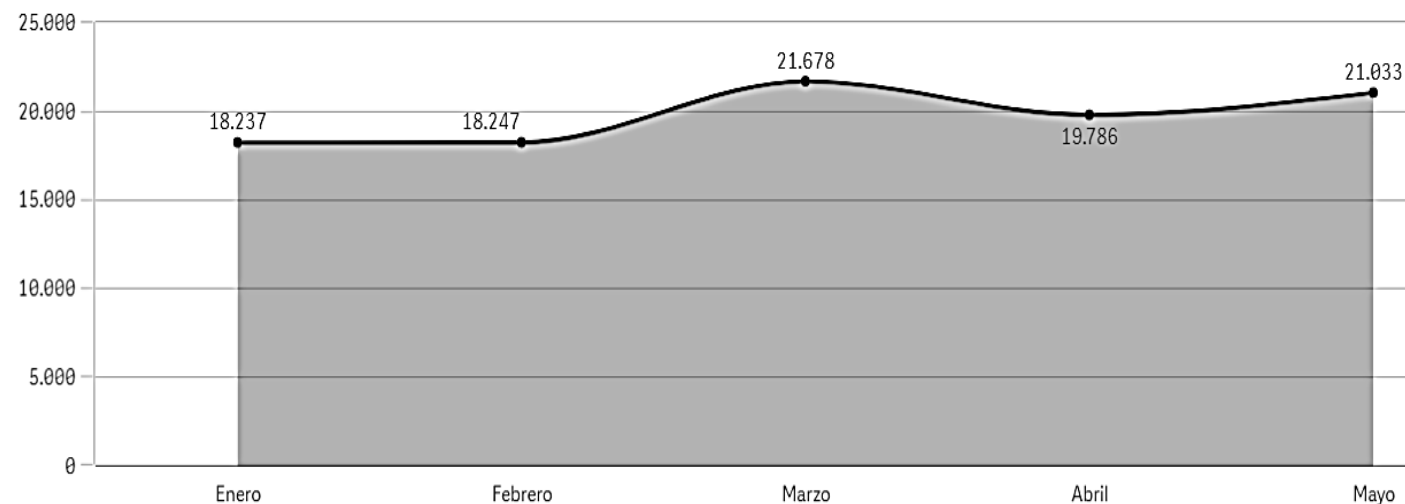
SOMOS
0,29% 98
Total

Autogestión
3.250

Pedidos/Proyectos
12,52% 3.489
Total

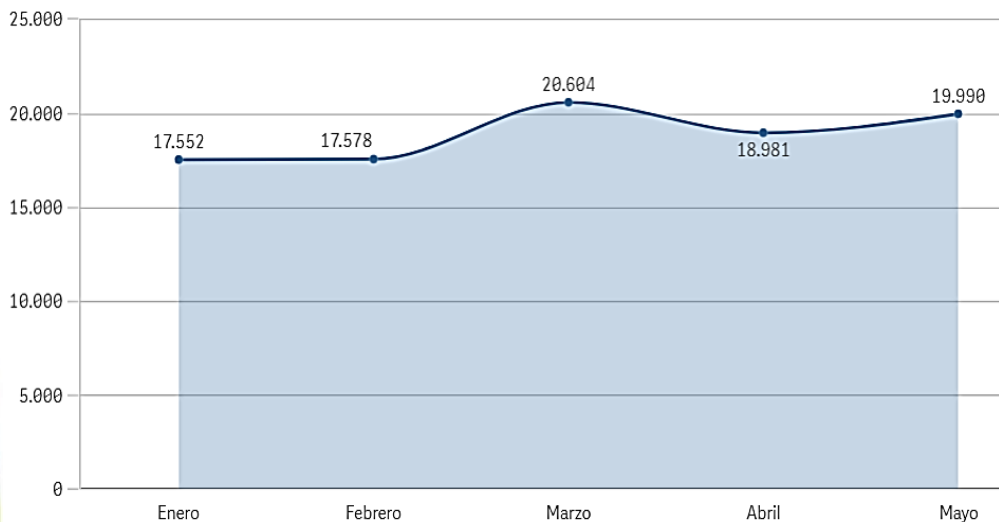
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

PETICIONES



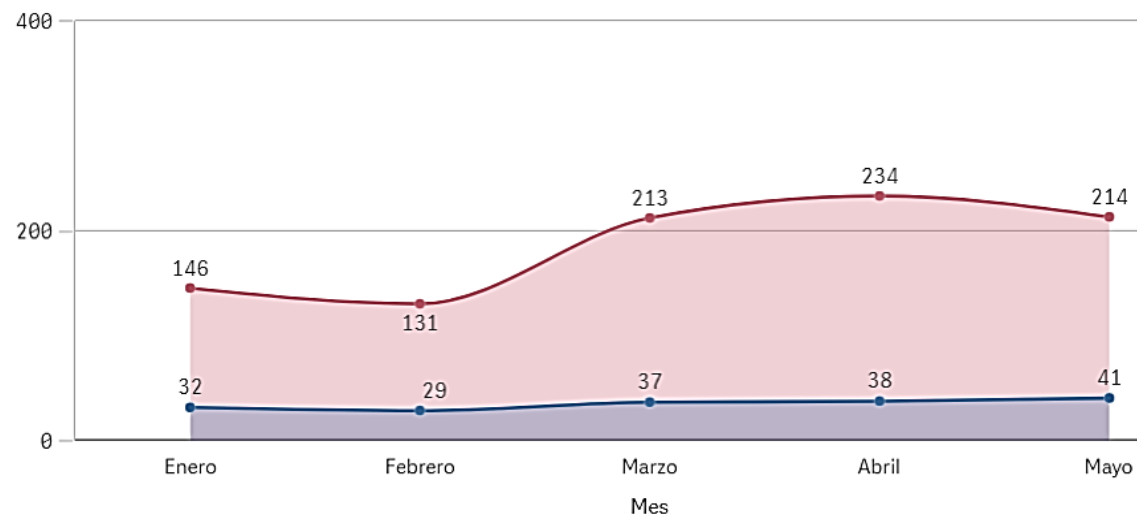
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa | Cantidad | % Part. |
|-------------------------------------|----------|---------|
| Emisión De Documento Para Pago | 8718 | 43,61% |
| Información General | 3827 | 19,14% |
| Pago Parcial | 2639 | 13,20% |
| Separación Temporal O Pago Dirigido | 1214 | 6,07% |
| Reconexión | 1185 | 5,93% |

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|---|------------|----------------|
| Totales | 214 | 100,00% |
| Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura | 69 | 32,24% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad | 46 | 21,50% |
| Inconformidad Trabajos | 20 | 9,35% |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad | 15 | 7,01% |
| Otros | 64 | 29,91% |

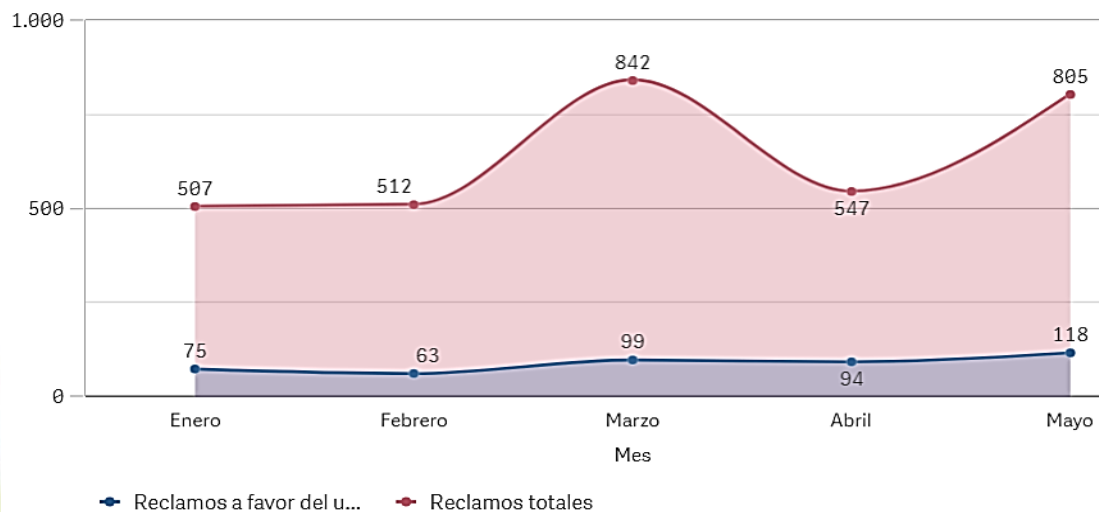
QUEJAS



◆ Quejas a favor del usu... ◆ Quejas totales

Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

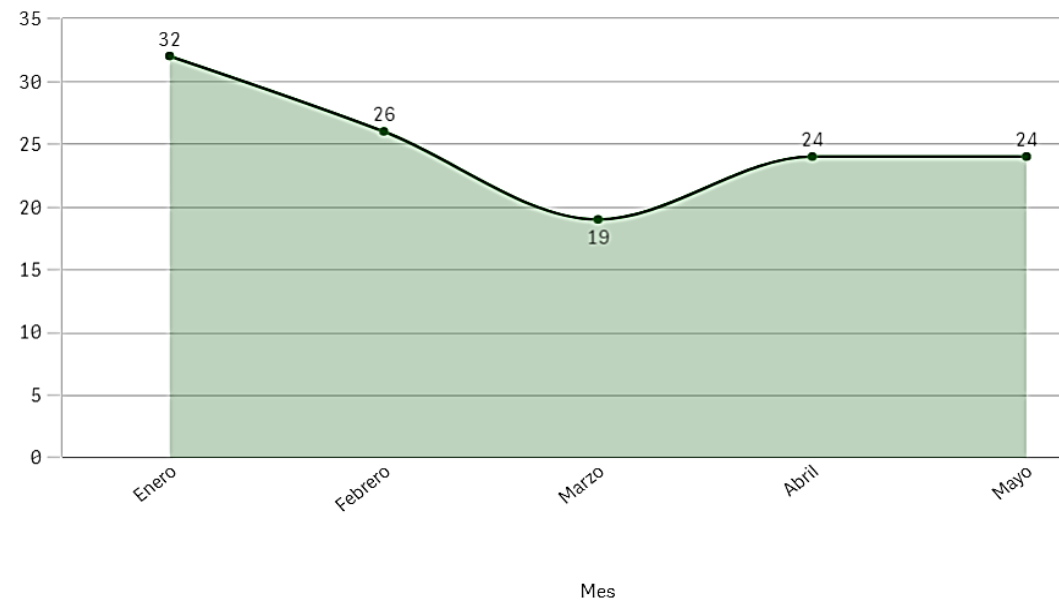
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

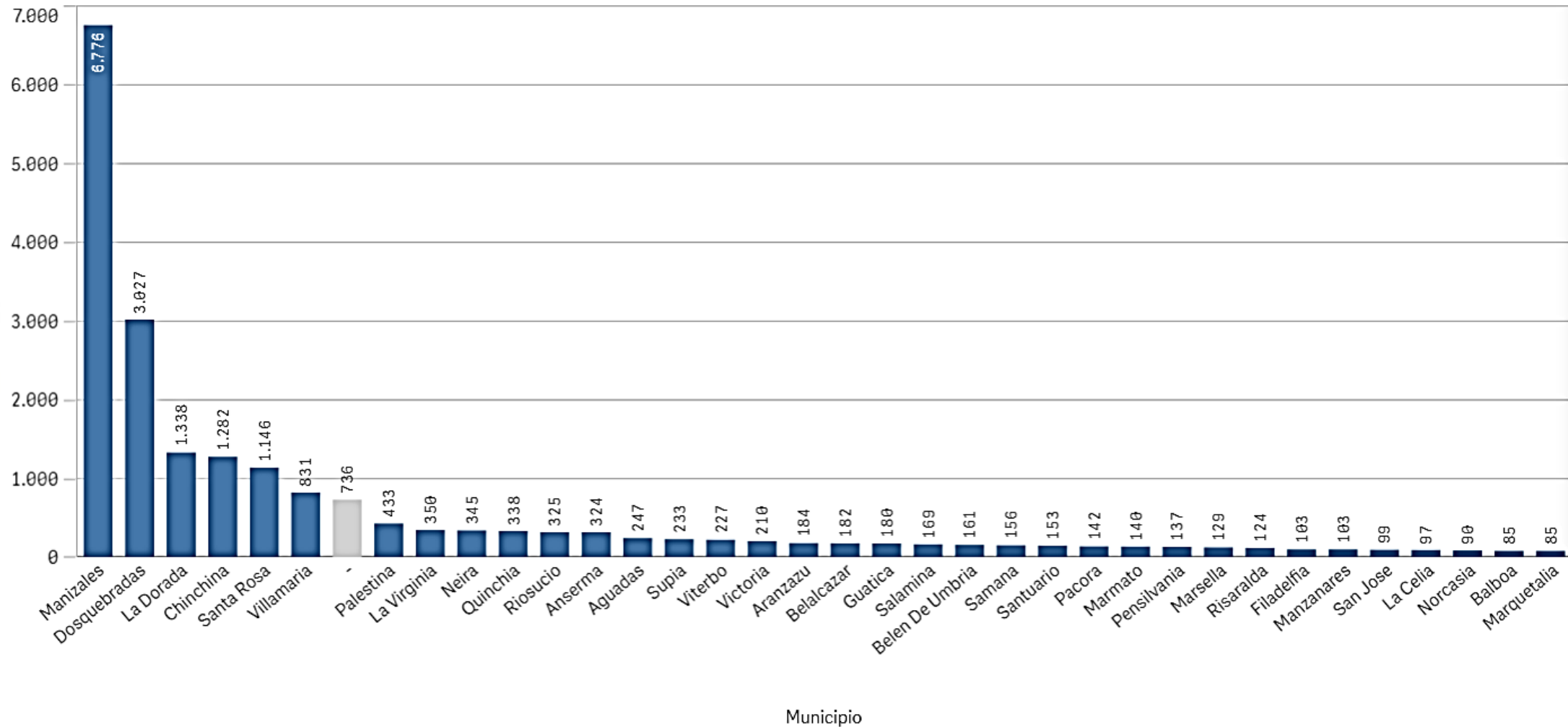
| tipo_solicitud1 | Cantidad | Total |
|---|------------|---------------|
| Totales | 805 | 100,0% |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado | 728 | 90,4% |
| Pago Sin Abono A Cuenta | 23 | 2,9% |
| Cobros Por Promedio | 13 | 1,6% |
| Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación | 11 | 1,4% |
| Otros | 30 | 3,7% |

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



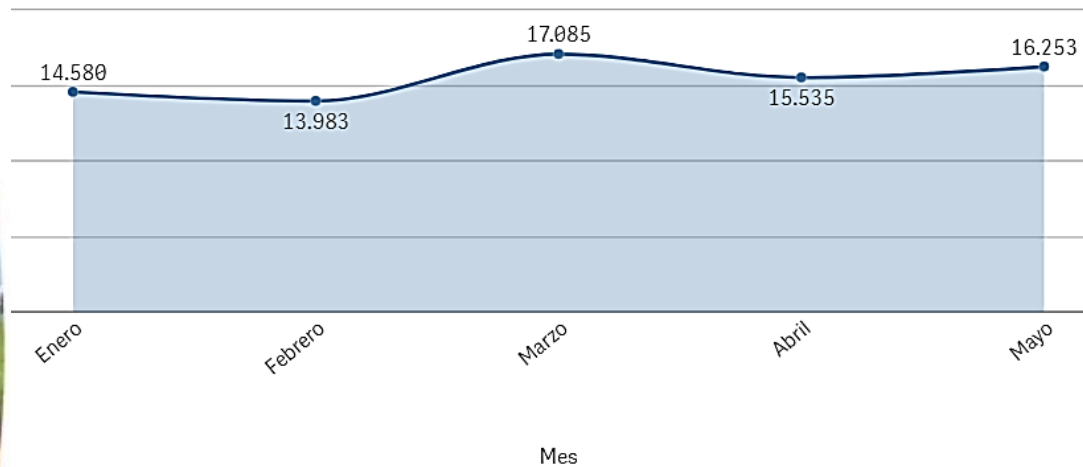
Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

PQR por municipio: 21033

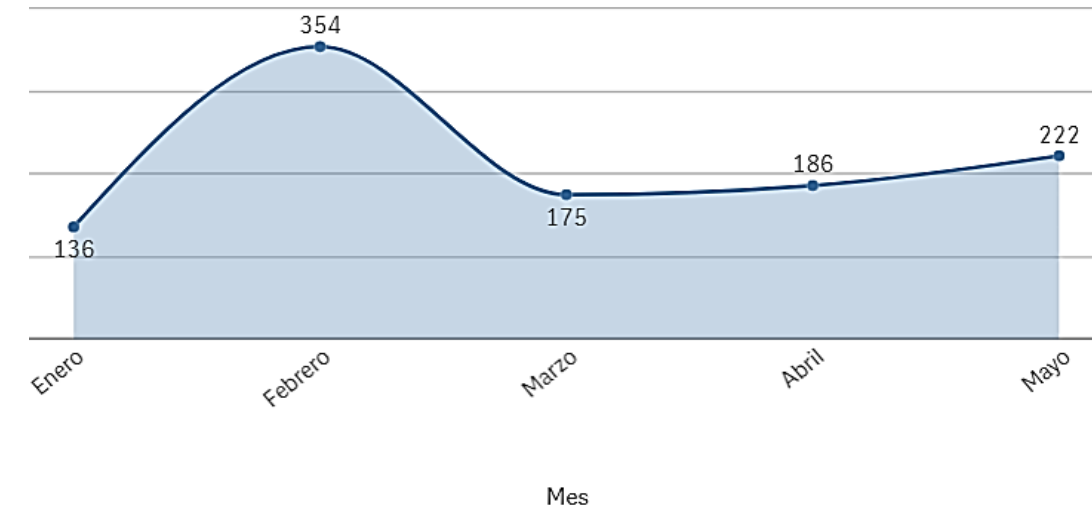


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

Verbal

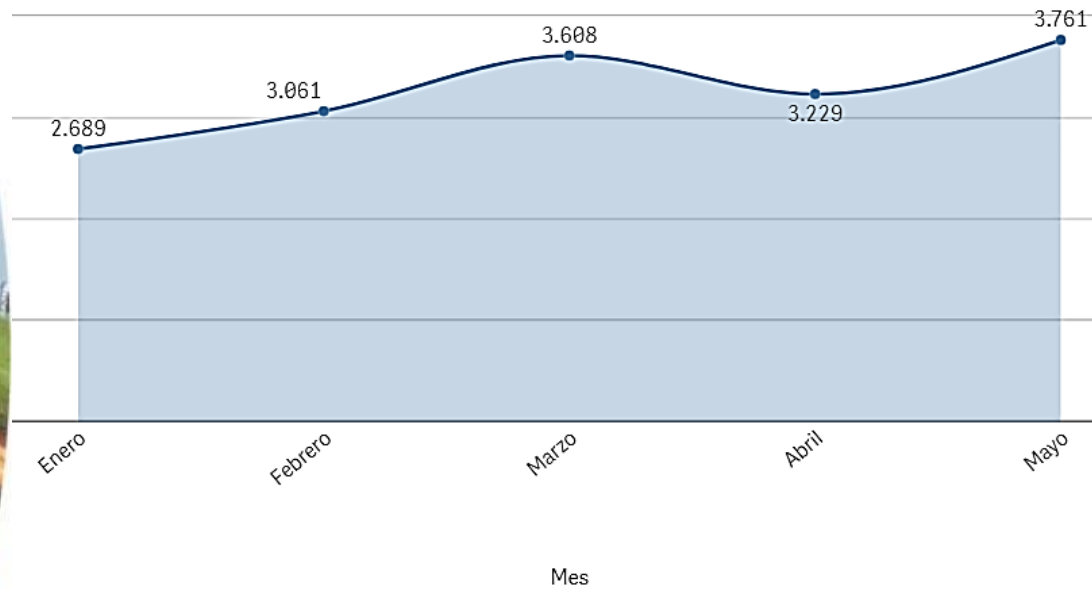


Escrito

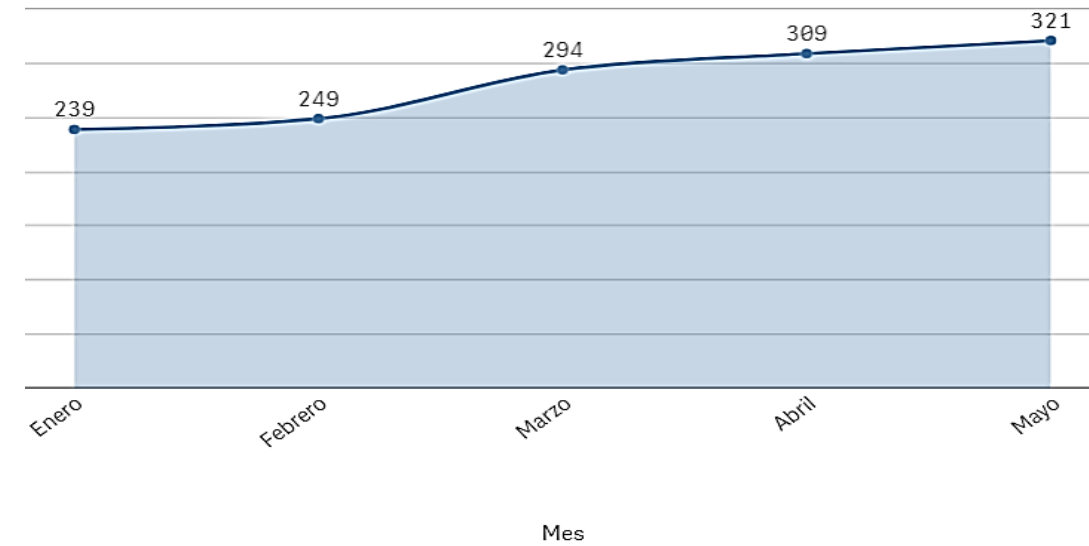


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

Telefónico

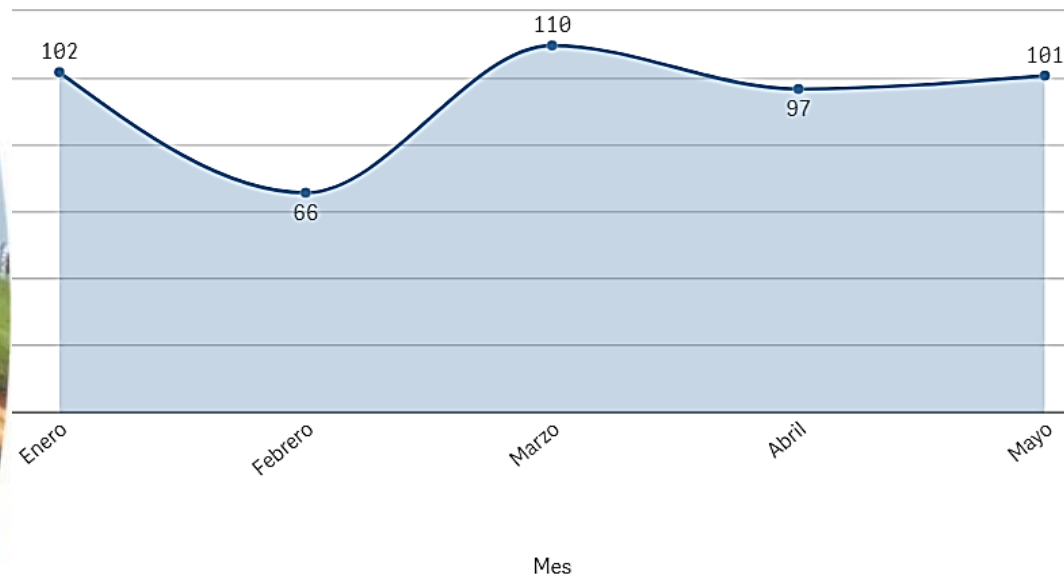


Página Web

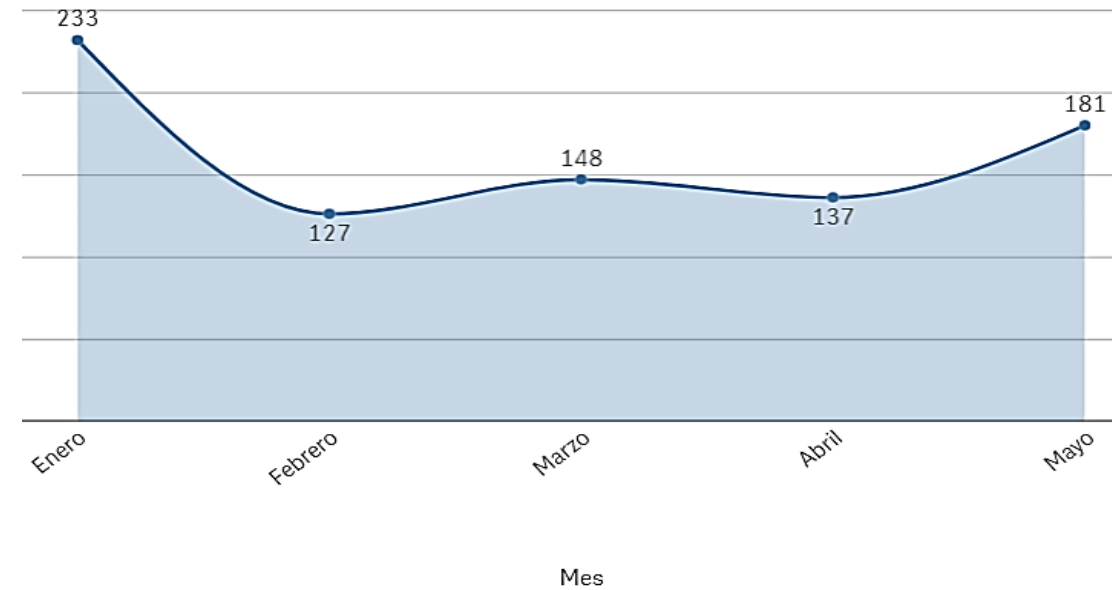


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

