

chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>

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

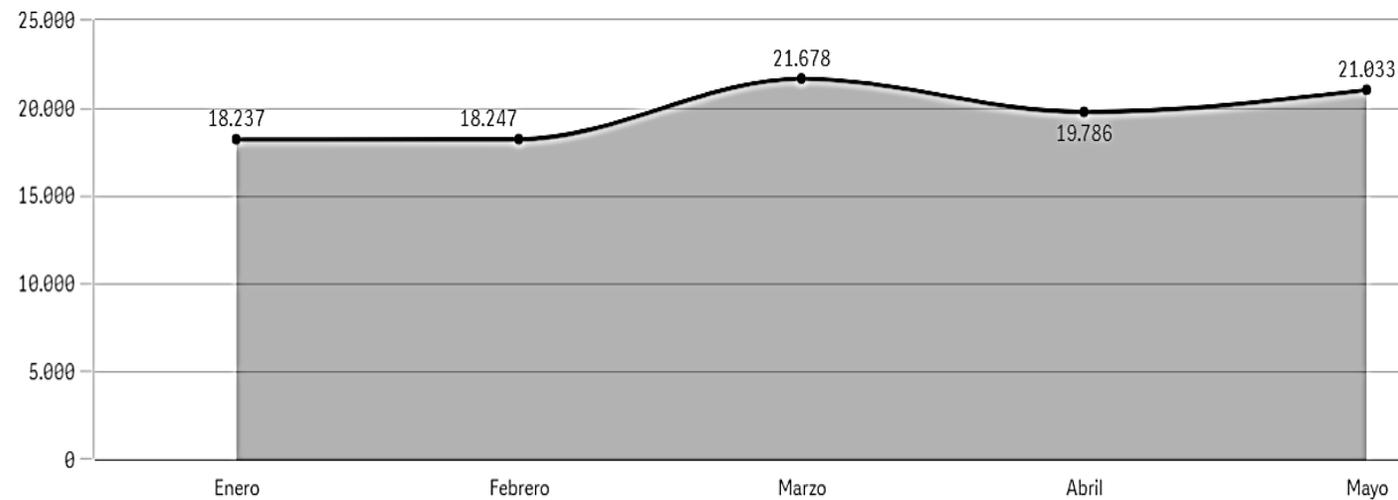
SOMOS  
**0,29%** 98  
Total

Autogestión  
**3.250**

Pedidos/Proyectos  
**12,52%** 3.489  
Total

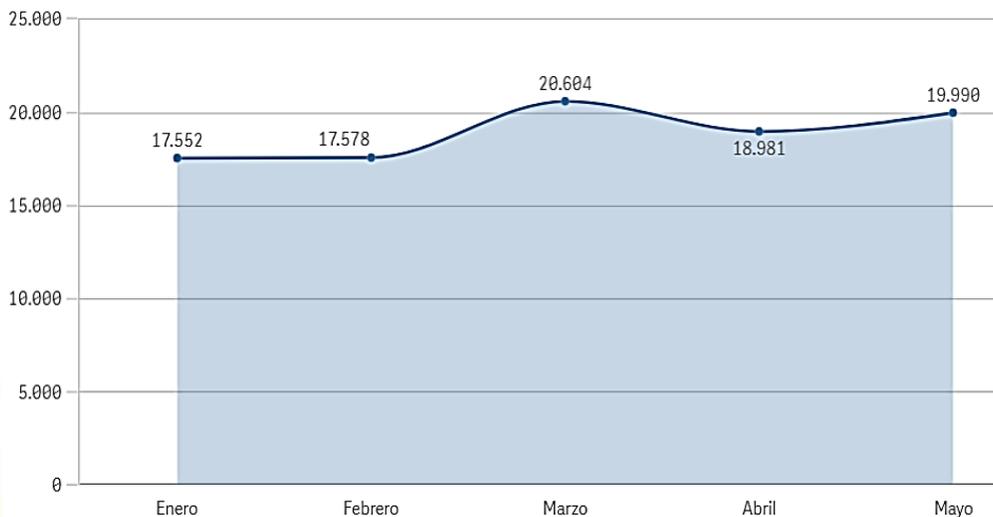
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

## PETICIONES



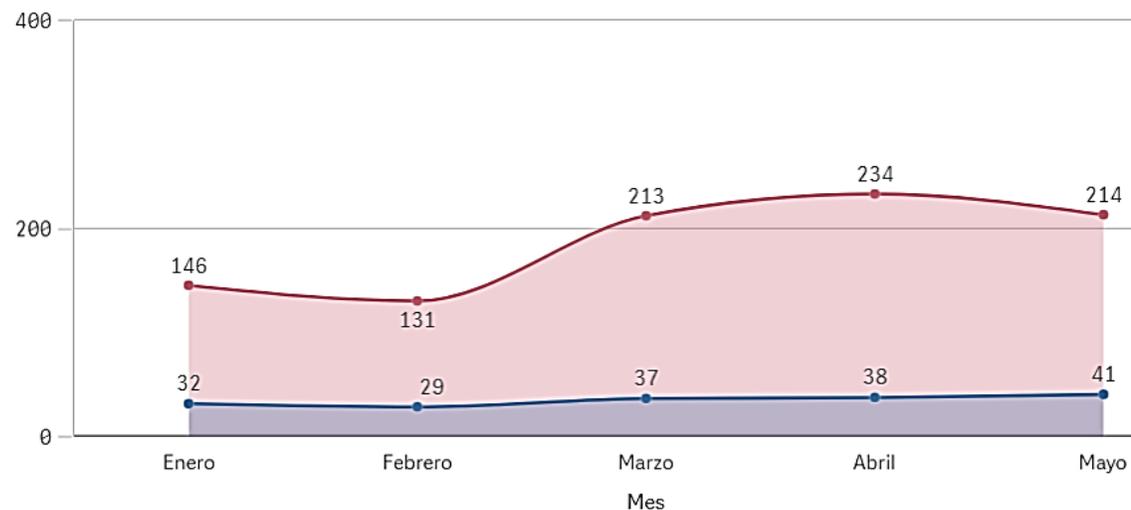
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa                               | Q | 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                                     | Q | Cantidad   | Total          |
|---|---|------------|----------------|
| <b>Totales</b>                                      |   | <b>214</b> | <b>100,00%</b> |
| 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%         |

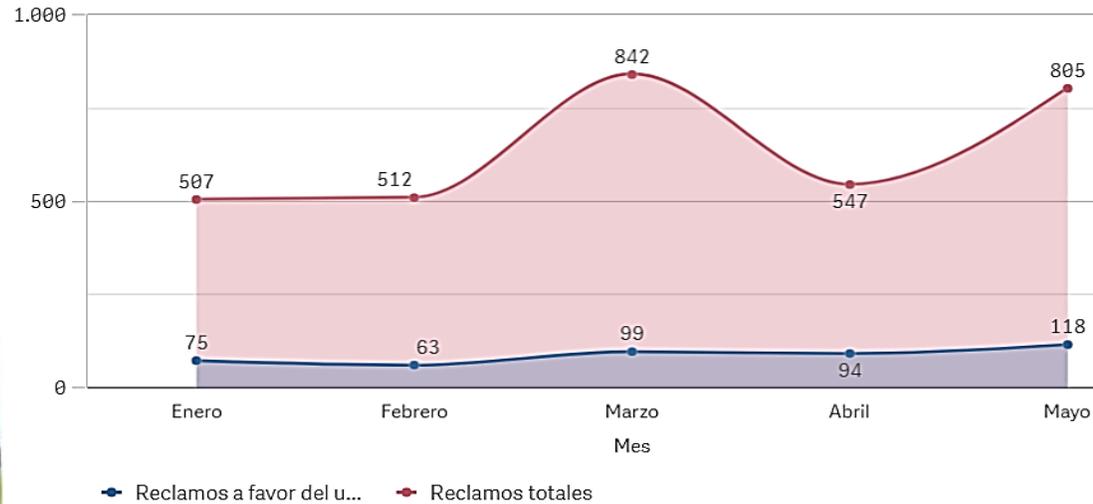
## QUEJAS



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

# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

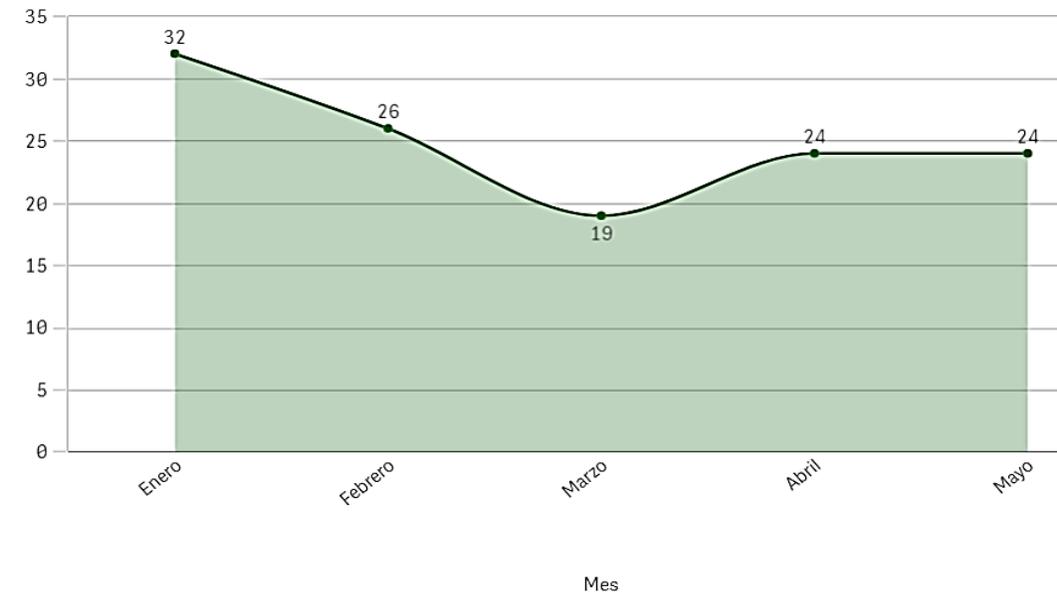
## RECLAMOS



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

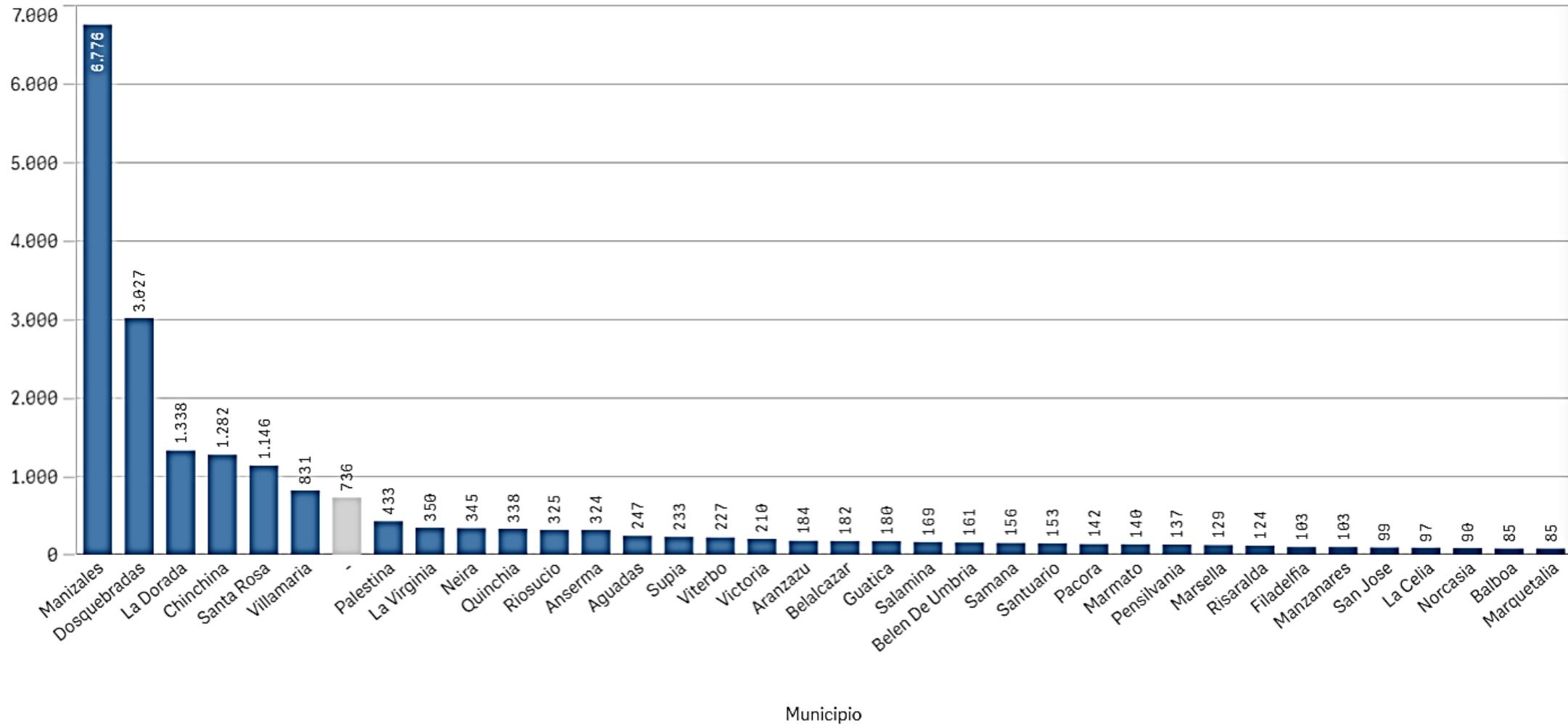
| tipo_solicitud1                                     | Cantidad   | Total         |
|---|------------|---------------|
| <b>Totales</b>                                      | <b>805</b> | <b>100,0%</b> |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado | 728        | 90,4%         |
| Pago Sin 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



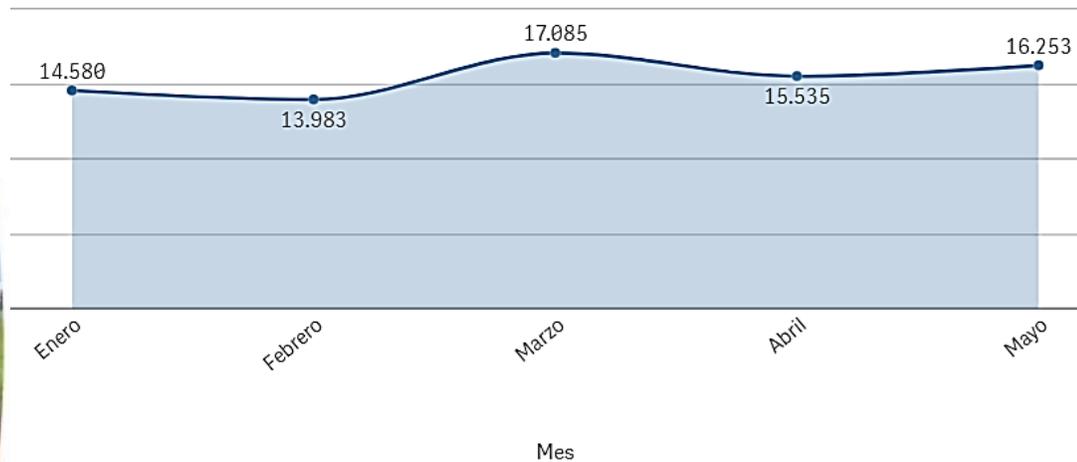
# Peticiones, quejas y reclamos - mayo de 2022

## PQR por municipio: 21033

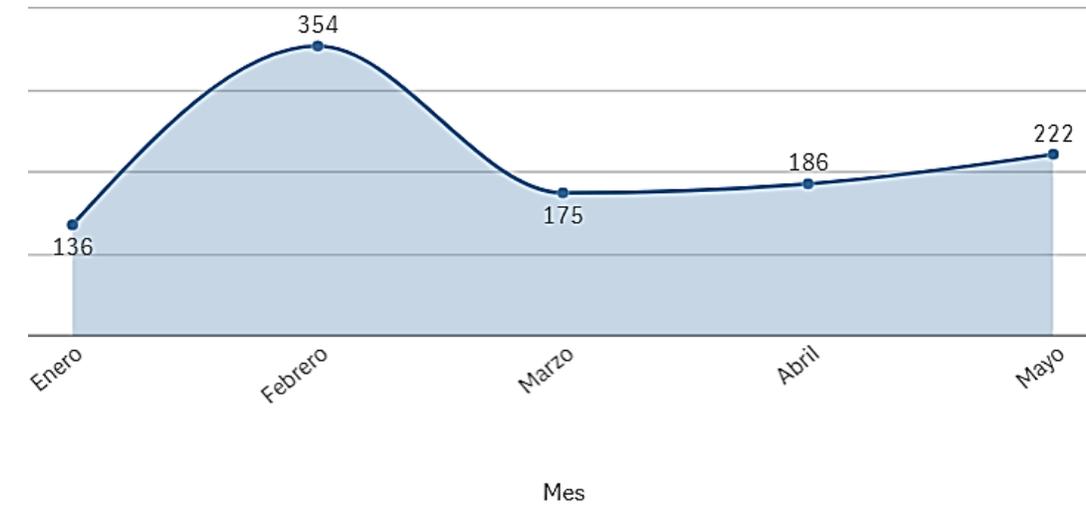


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

## Verbal

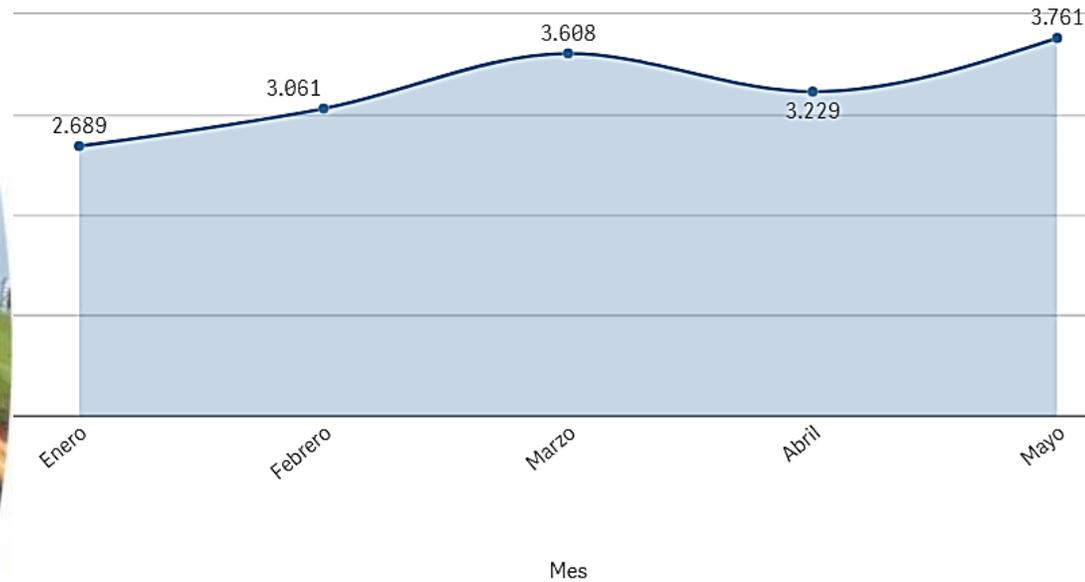


## Escrito

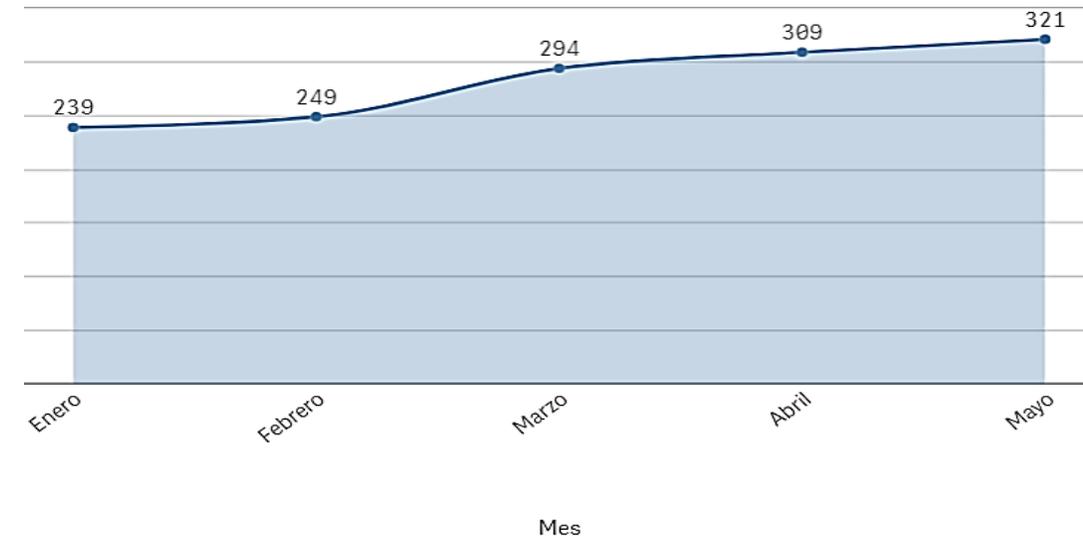


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

## Telefónico

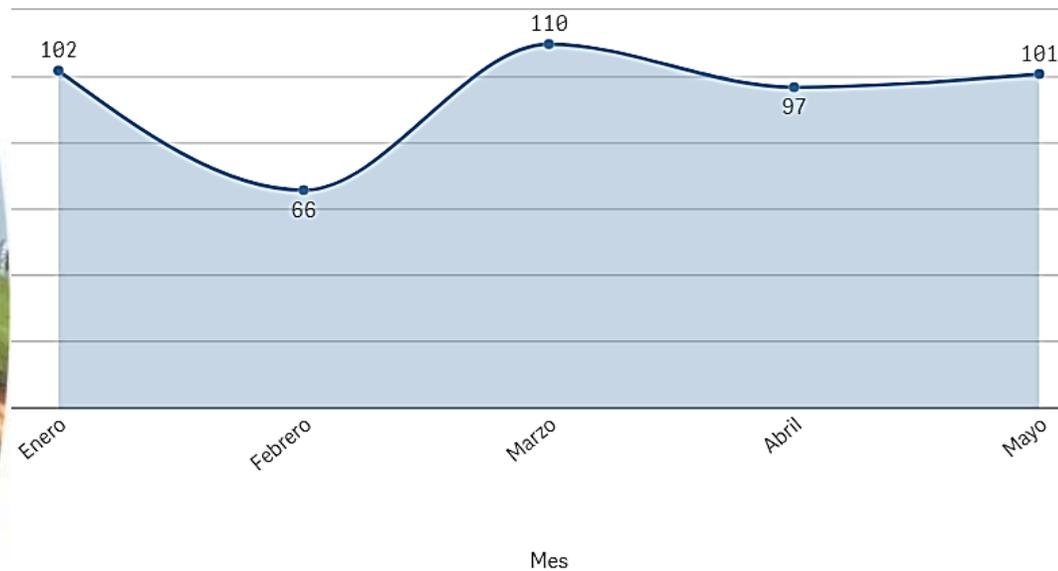


## Página Web

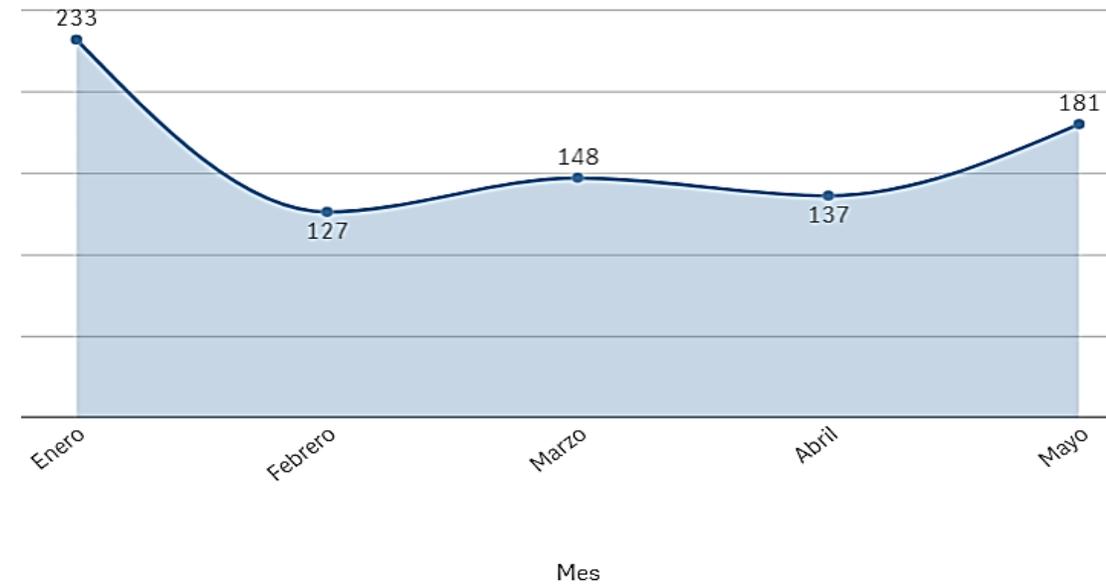


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso mayo de 2022

## Correo Electrónico



## Chat



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

## Asesor Remoto

