

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Septiembre de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
72,41% ^{24.807}
Total

Quejas
0,76% ²⁵⁹
Total

Reclamos
2,49% ⁸⁵³
Total

Total PQR
75,7% ^{25.943}
Total

Recursos
0,07% ²⁴
Total

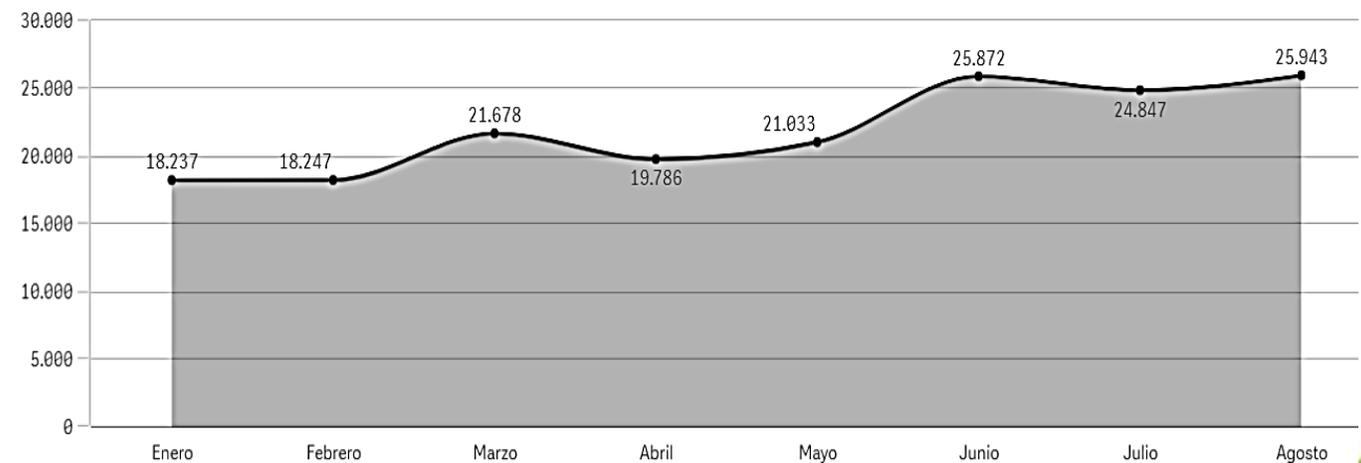
SOMOS
0,35% ¹¹⁹
Total

Autogestión
3.375

Pedidos/Proyectos
7,01% ^{2.219}
Total

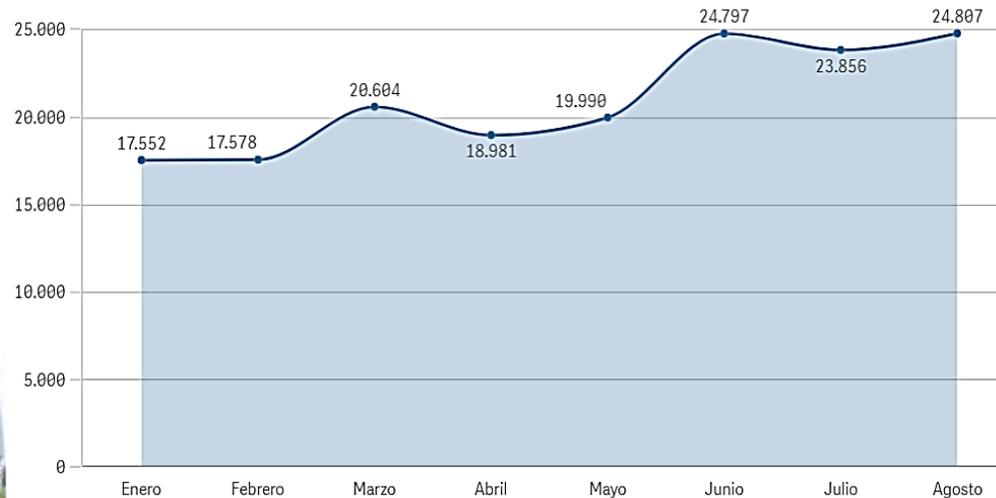
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - agosto de 2022

PETICIONES



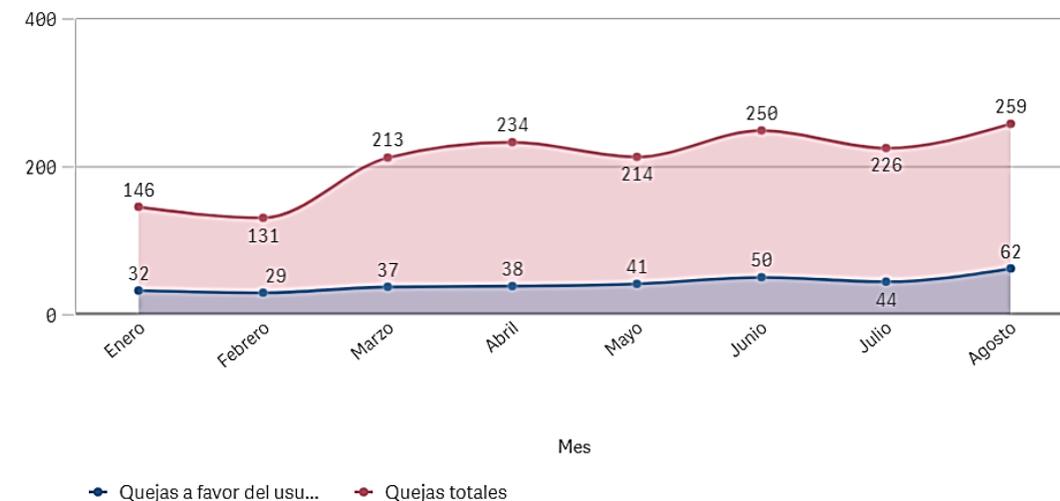
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		10401	41,93%
Informacion General		6119	24,67%
Pago Parcial		2784	11,22%
Reconexión		1419	5,72%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1295	5,22%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

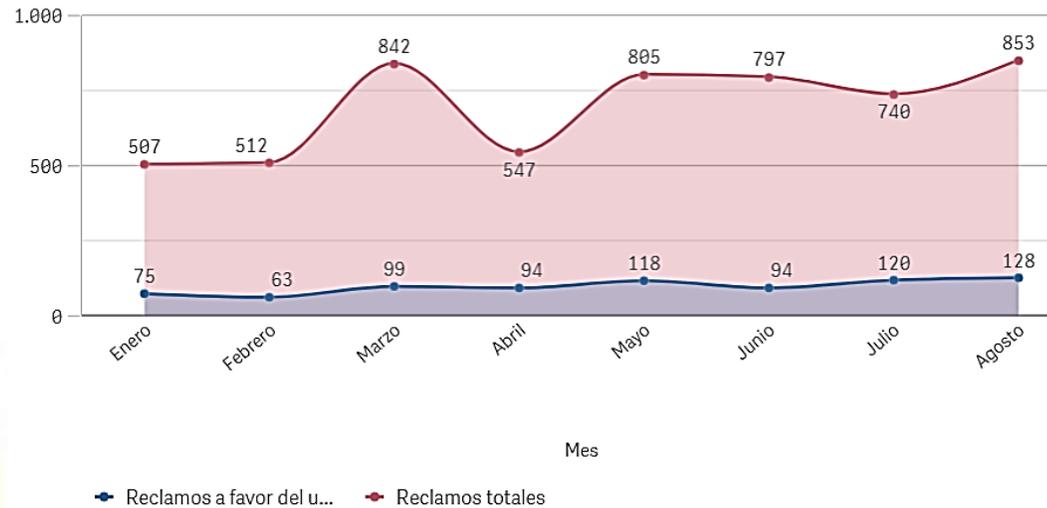
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		259	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		80	30,89%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		32	12,36%
Demora En Atender Peticion		29	11,20%
Inconformidad Con La Información		21	8,11%
Otros		97	37,45%

QUEJAS



Peticiones, quejas y reclamos – agosto de 2022

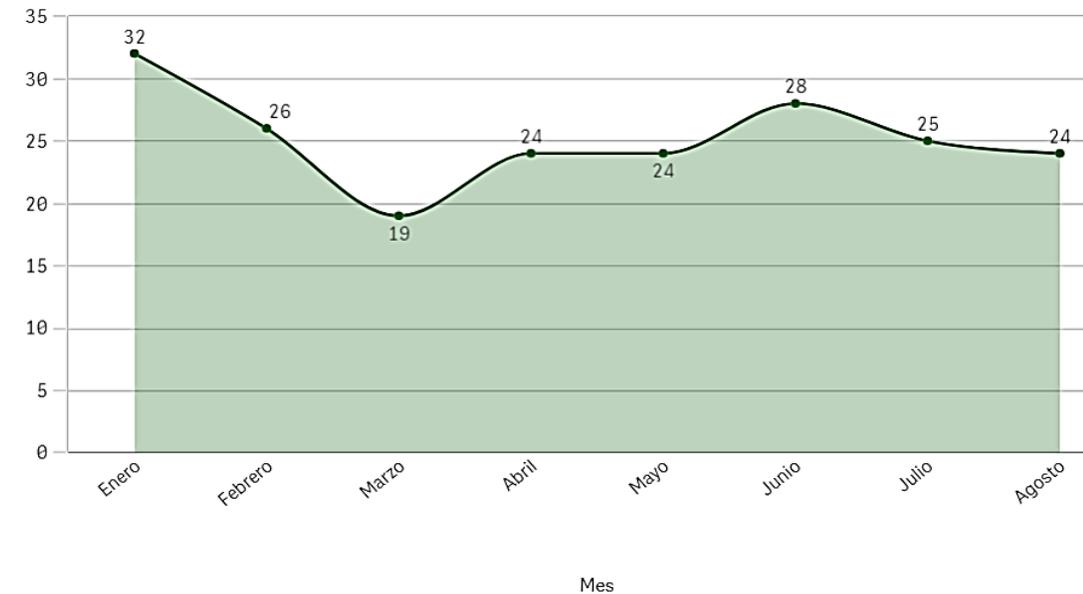
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

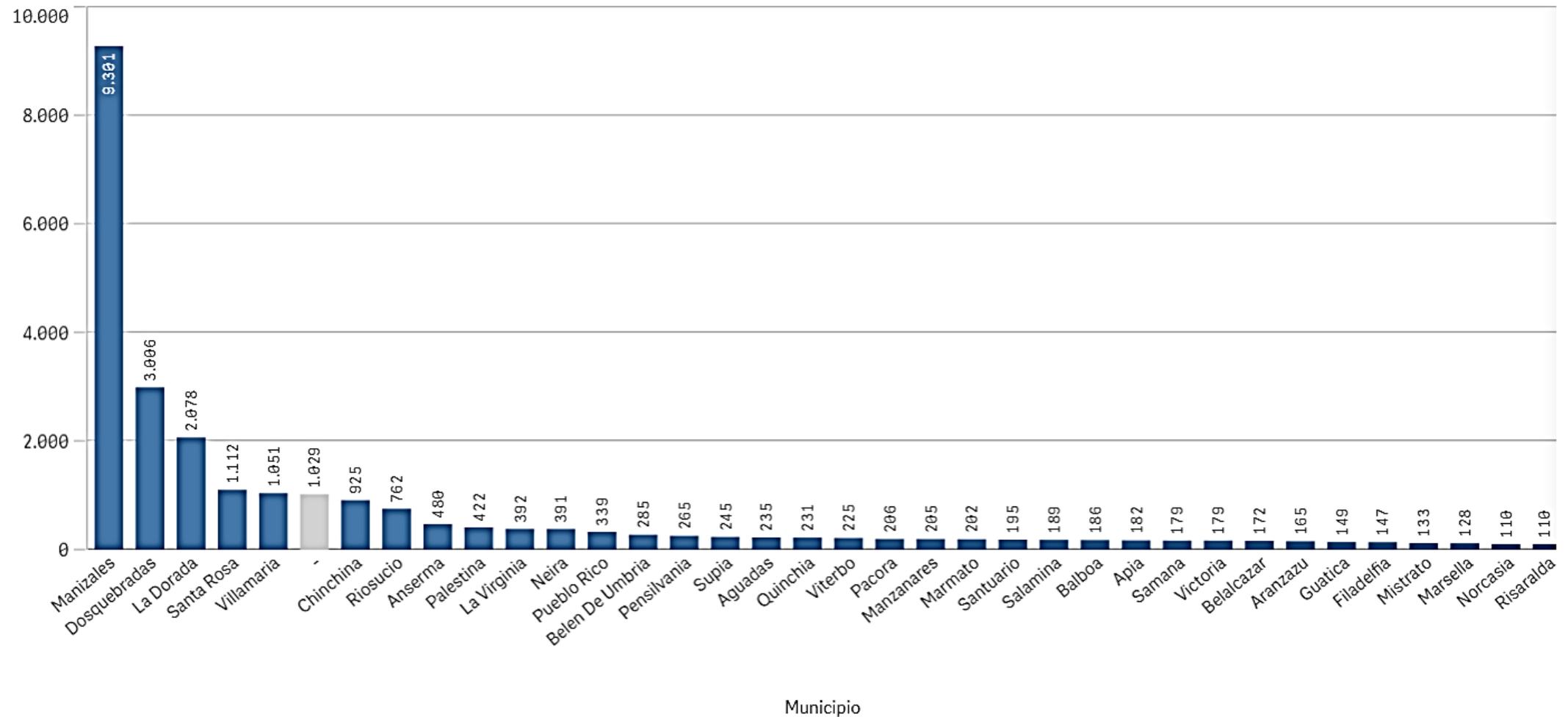
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		853	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		763	89,4%
Pago Sin Abono A Cuenta		31	3,6%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		13	1,5%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		10	1,2%
Otros		36	4,2%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



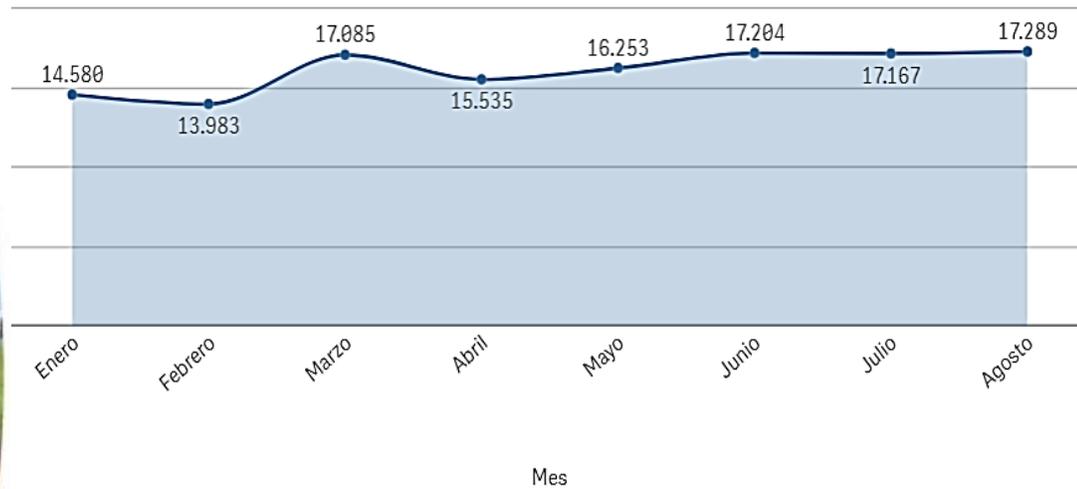
Peticiones, quejas y reclamos - agosto de 2022

PQR por municipio: 25943

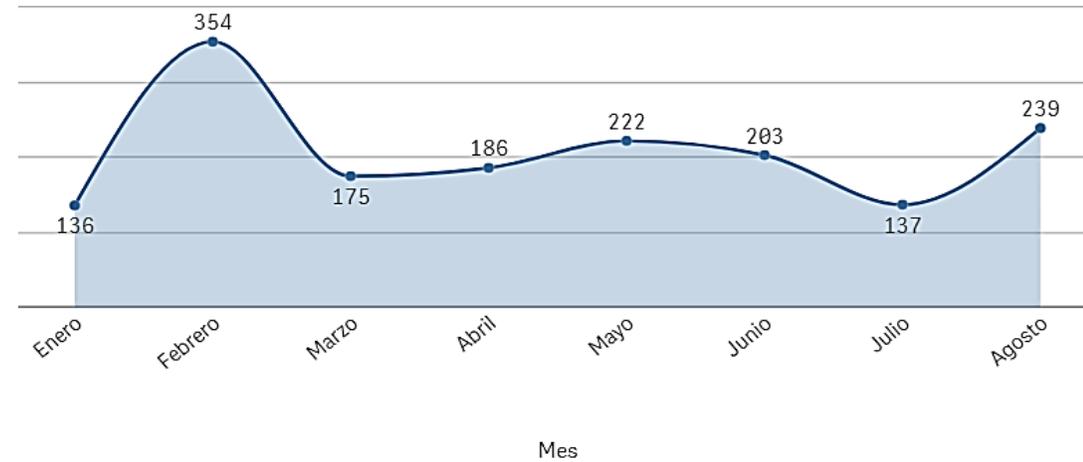


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2022

Verbal



Escrito

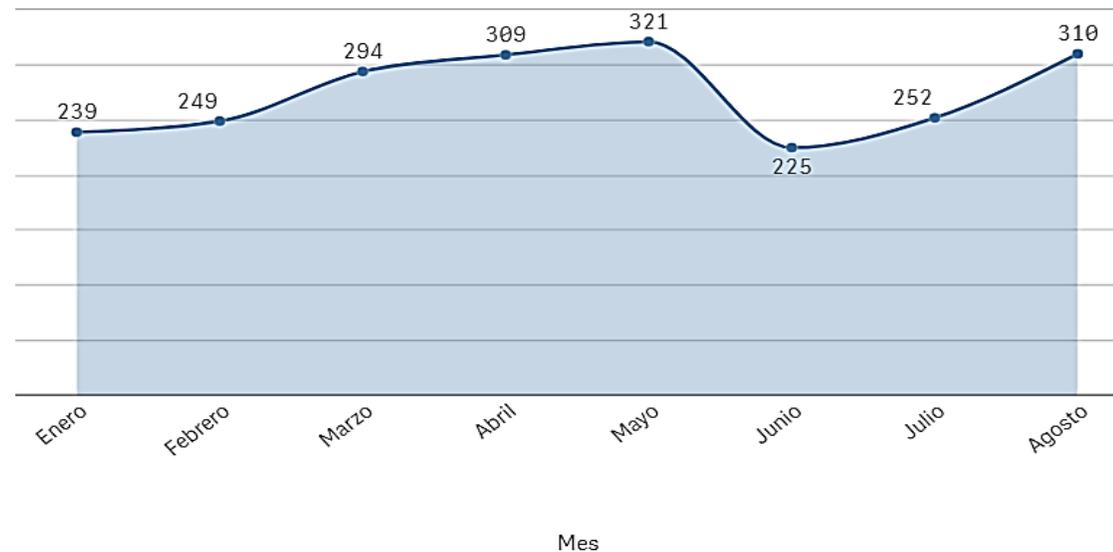


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2022

Telefónico

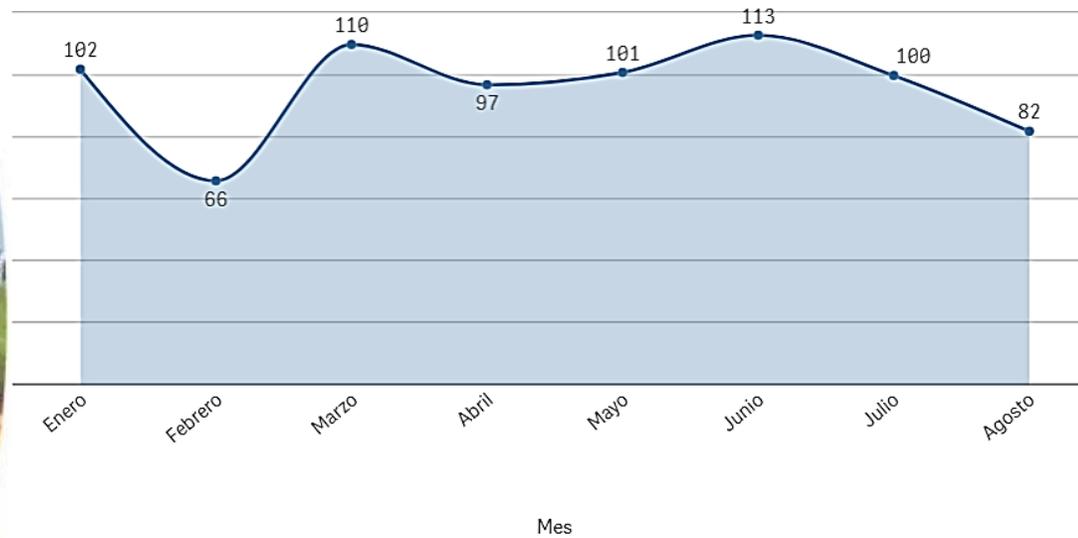


Página Web

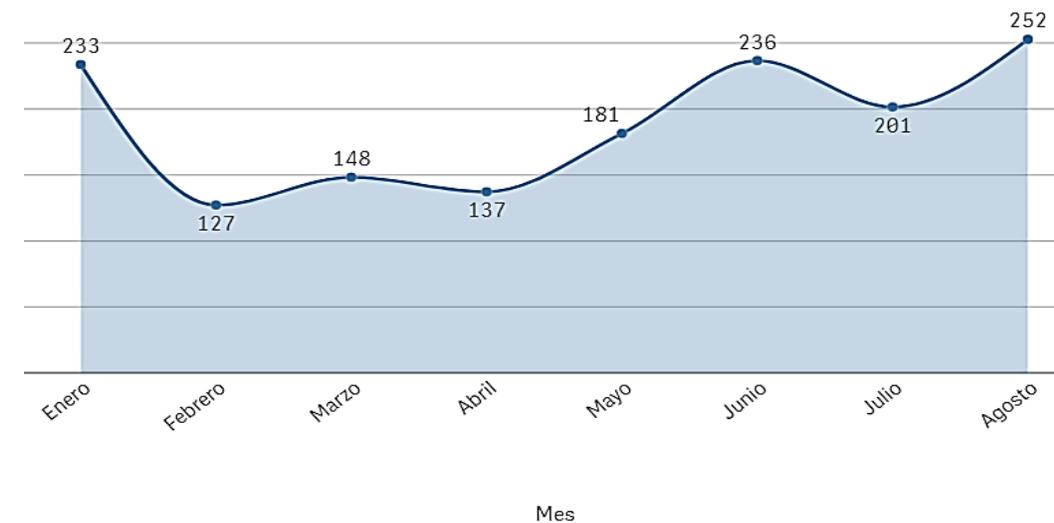


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso agosto de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

