

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Febrero de 2023



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones
58,54% 20.046
Total

Quejas
0,50% 172
Total

Reclamos
1,55% 530
Total

Recursos
0,06% 20
Total

SOMOS
0,34% 116
Total

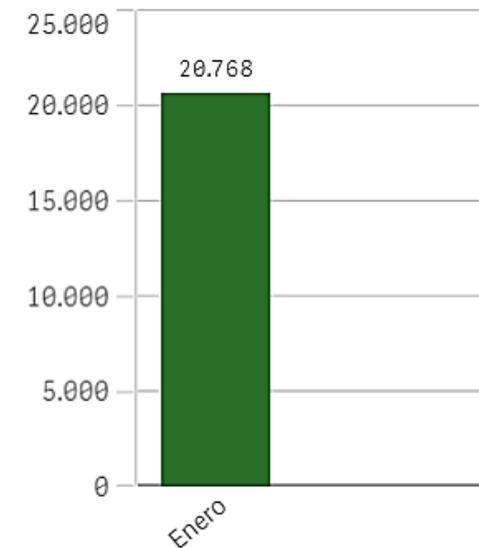
Autogestión
4.967

Total PQR
60,6% 20.768
Total

Pedidos/Proyectos
10,76% 3.123
Total

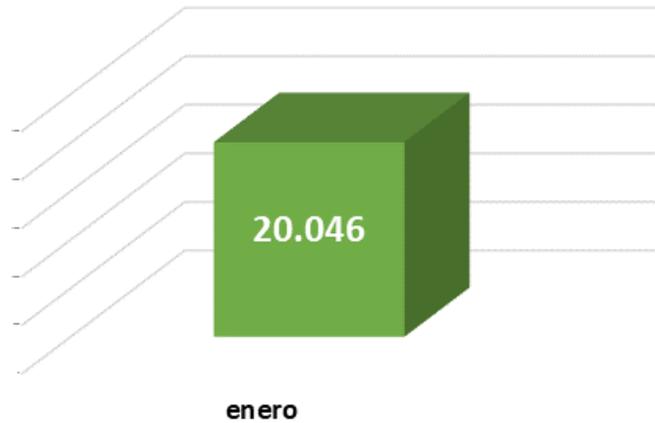
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - enero de 2023

PETICIONES



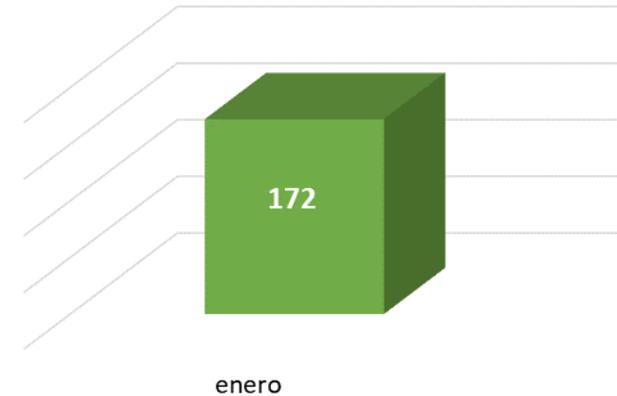
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		20046	100,0%
Emission De Documento Para Pago		10690	53,3%
Pago Parcial		3398	17,0%
Informacion General		1963	9,8%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1305	6,5%
Otros		2690	13,4%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

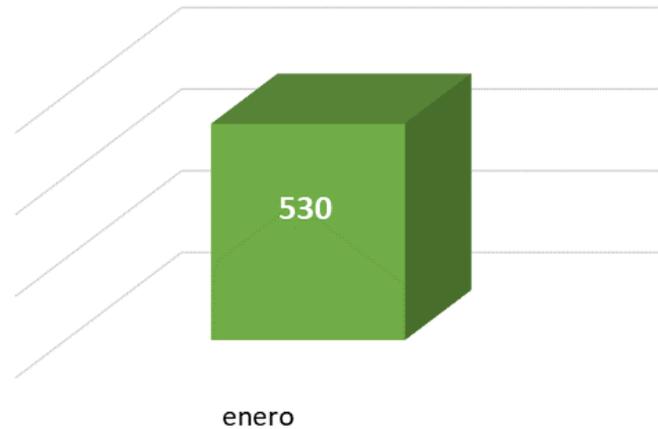
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		172	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		69	40,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		21	12,2%
Demora En Atender Peticion		17	9,9%
Inconformidad Trabajos		14	8,1%
Otros		51	29,7%

QUEJAS

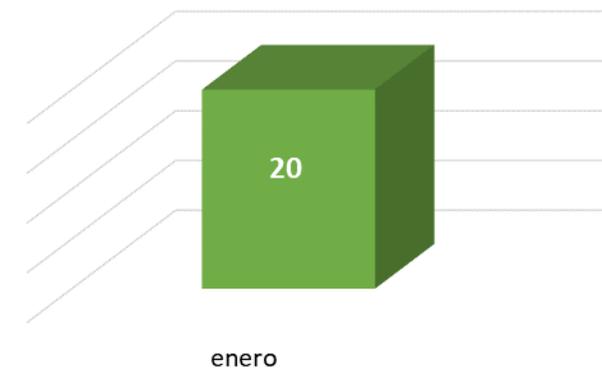


Reclamos, recursos – enero de 2023

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



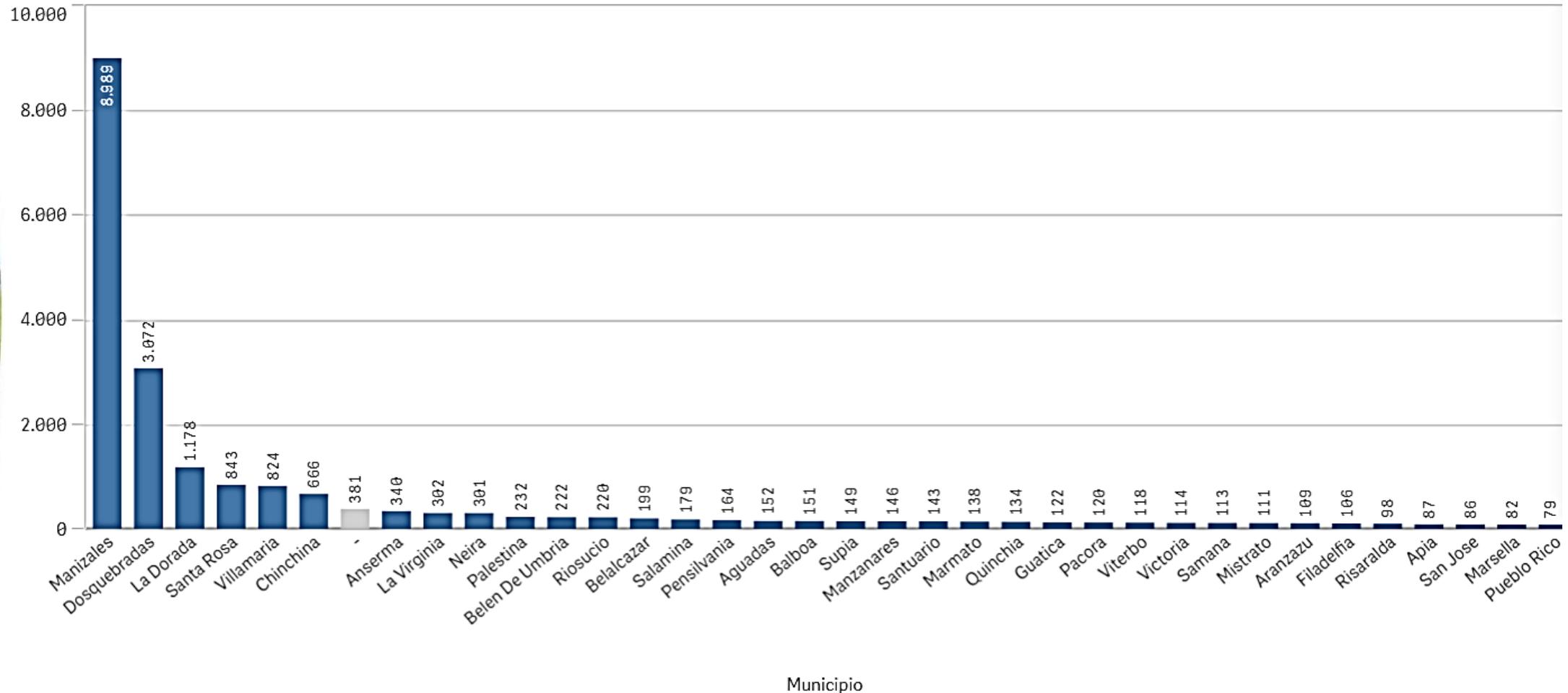
Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		530	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		404	76,2%
Pago Sin Abono A Cuenta		52	9,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		30	5,7%
Estrato Incorrecto		16	3,0%
Otros		28	5,3%



Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - enero de 2023

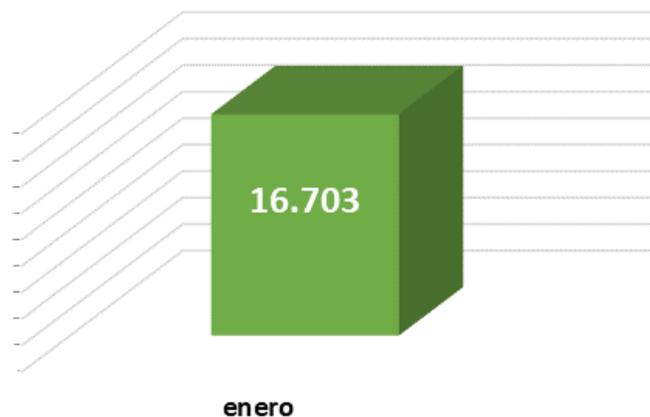
PQR por municipio: 20768



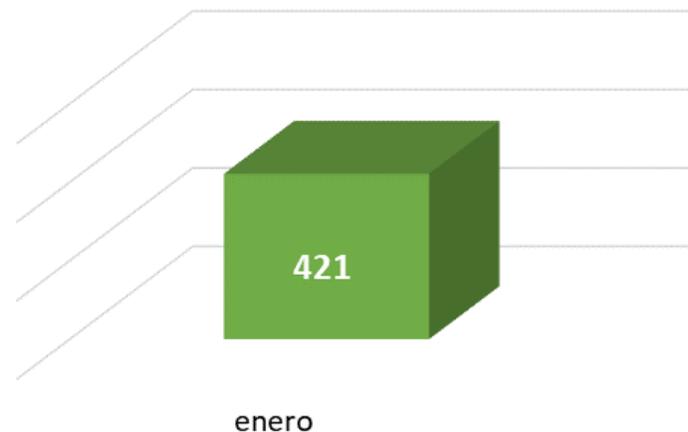
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito enero de 2023



VERBAL

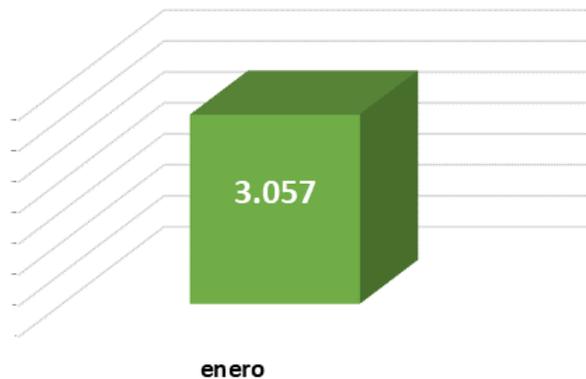


ESCRITO

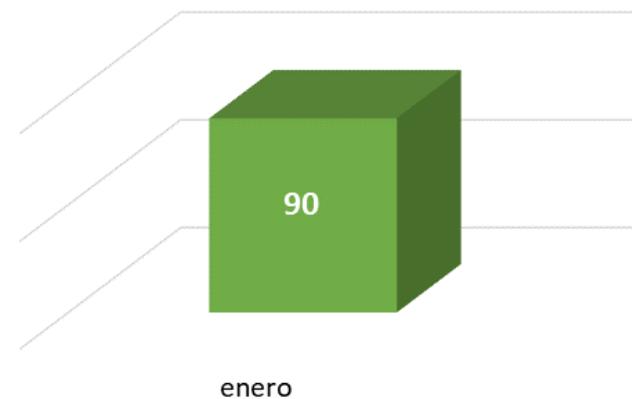


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web enero de 2023

TELEFÓNICO

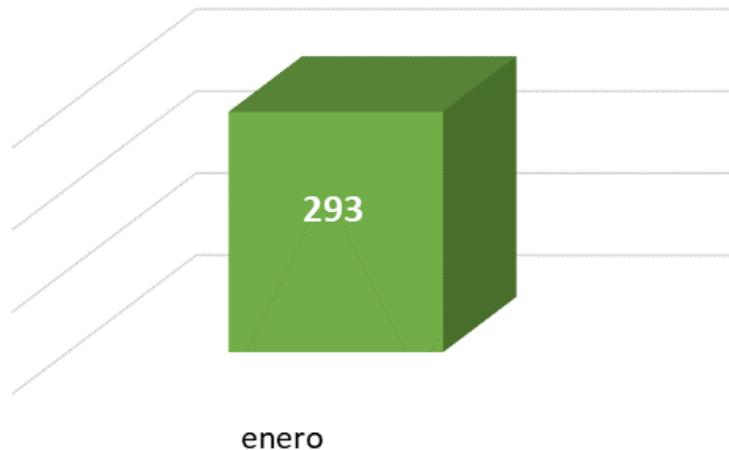


PÁGINA WEB

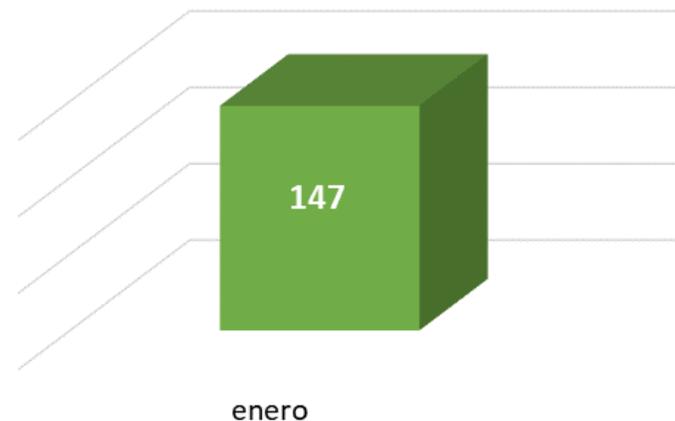


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - enero de 2023

CORREO ELECTRÓNICO



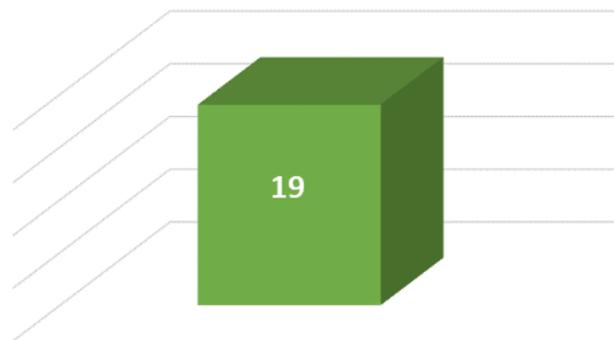
CHAT



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2023



ASESOR REMOTO



enero

