



chec[®] | la vida
nos mueve
Grupo·epm[®]

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito

© 2023

Peticiones, quejas y reclamos Abril de 2023

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones

61,69% Total 24.536

Quejas

1,14% Total 454

Reclamos

2,55% Total 1.015

Recursos

0,07% Total 29

SOMOS

0,31% Total 123

Autogestión

6.203

Pedidos/Proyectos

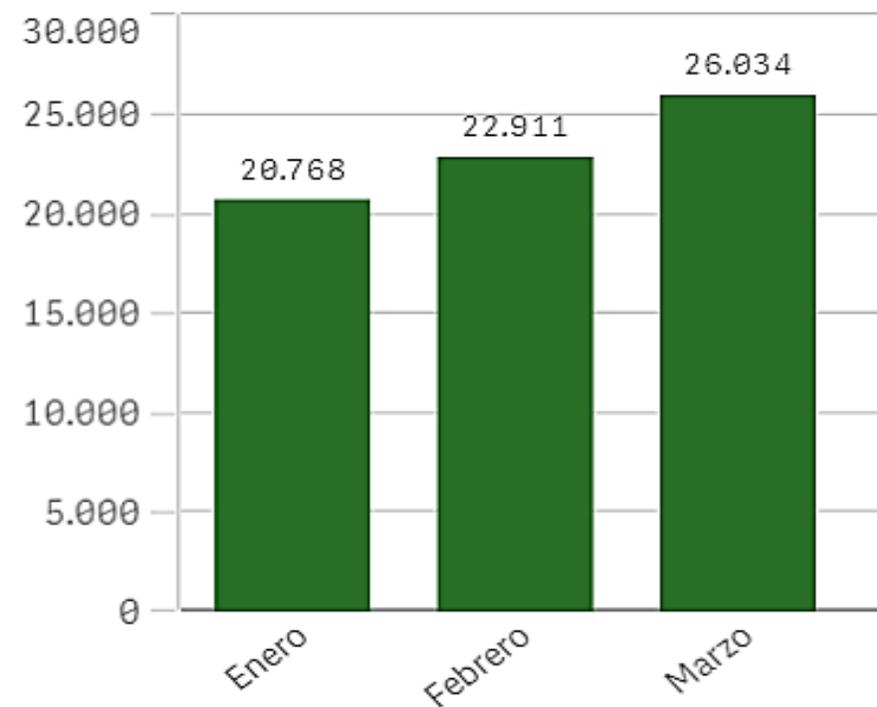
11,11% Total 4.419

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

Total PQR

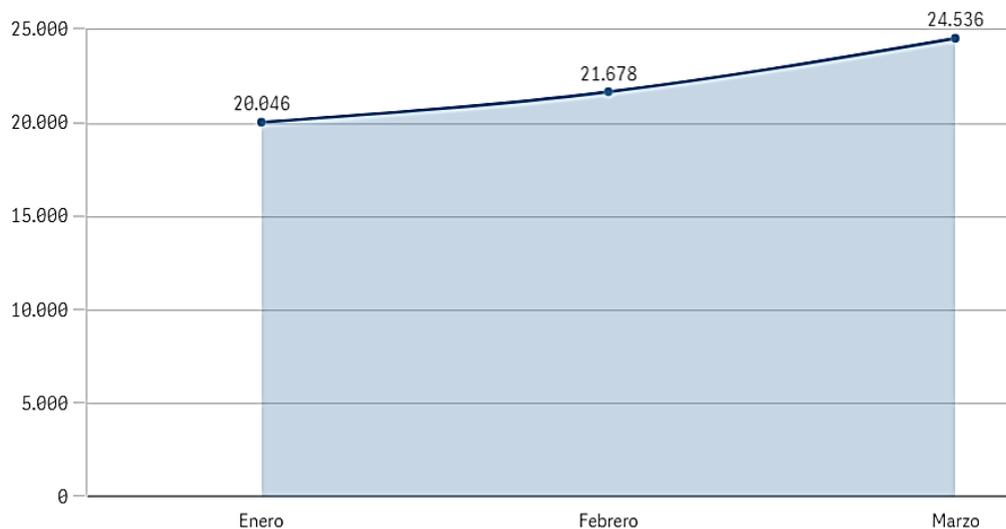
65,5% Total 26.034

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - marzo de 2023

PETICIONES



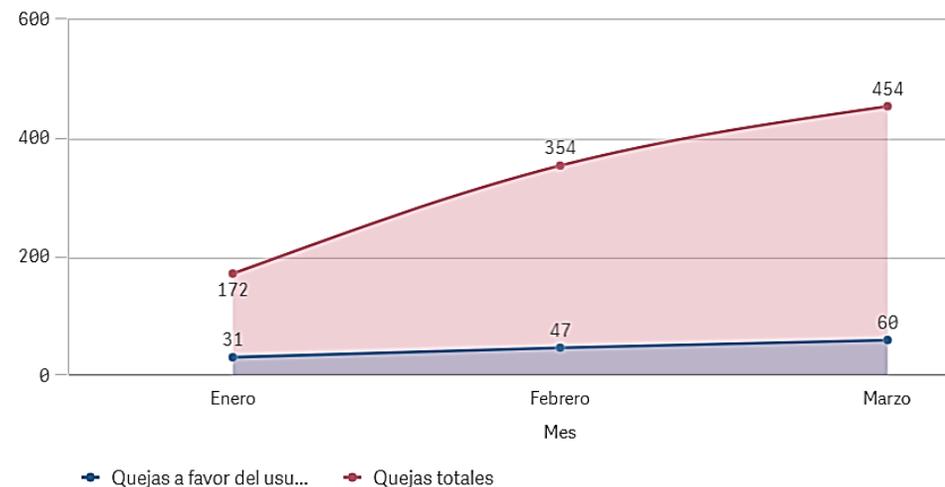
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		24536	100,0%
Emision De Documento Para Pago		10771	43,9%
Pago Parcial		4376	17,8%
Informacion General		4059	16,5%
Cambio Datos Basicos		1407	5,7%
Otros		3923	16,0%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

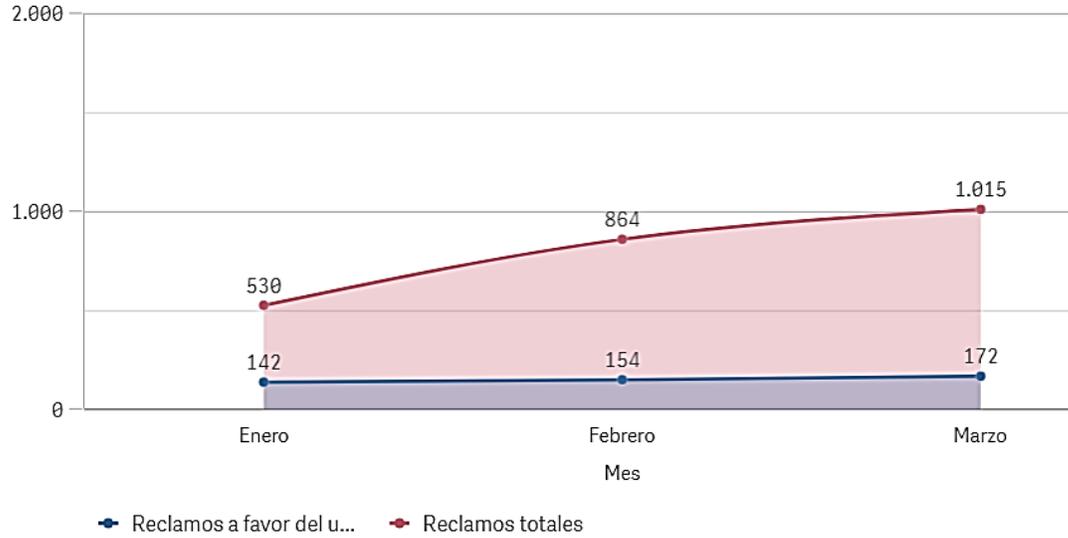
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		454	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		116	25,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		105	23,1%
Demora En Atender Peticion		43	9,5%
Inconformidad Con La Información		41	9,0%
Otros		149	32,8%

QUEJAS

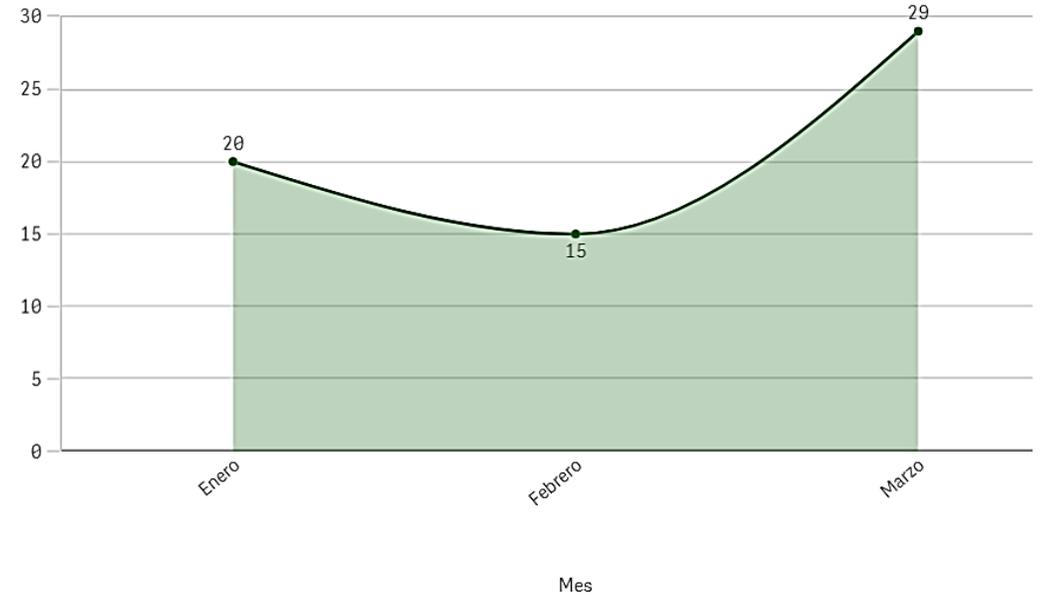


Reclamos, recursos – marzo de 2023

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN

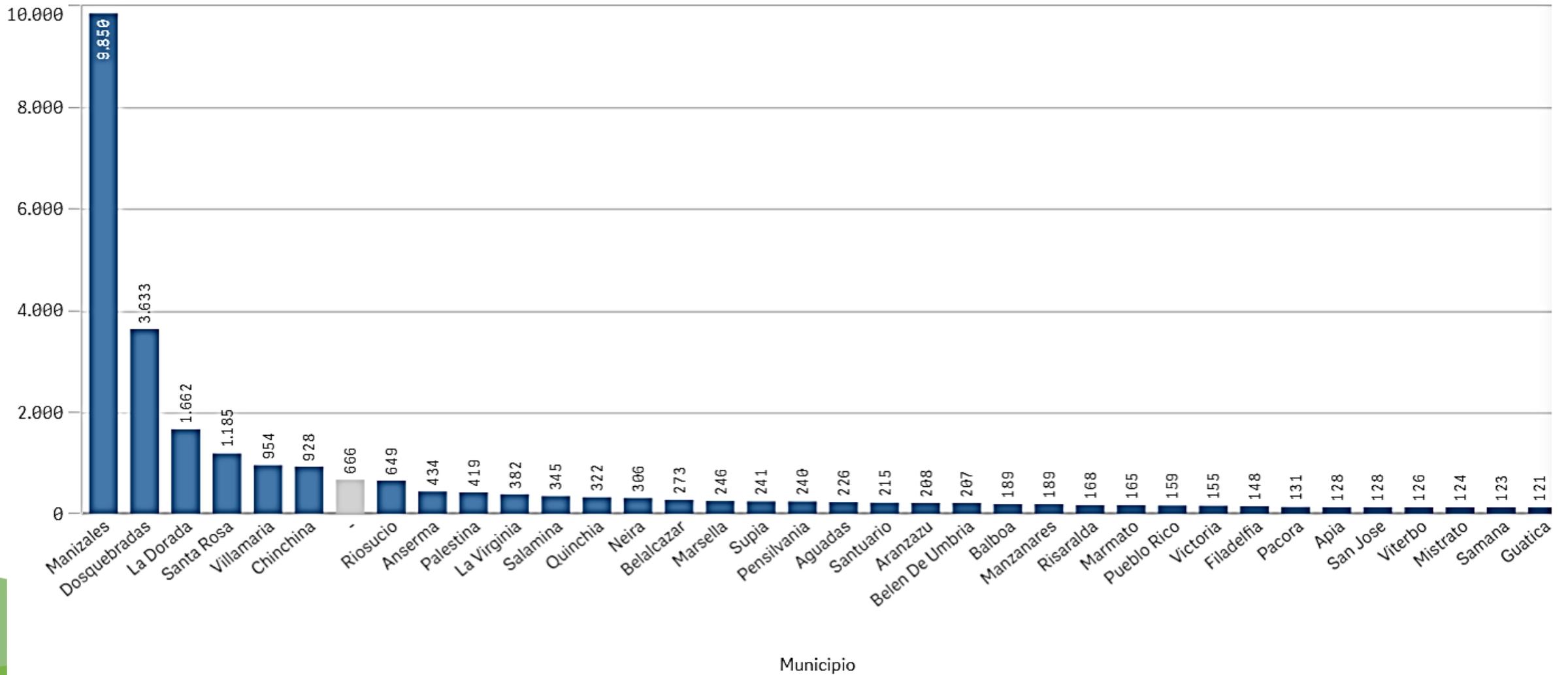


Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		1015	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		895	88,2%
Pago Sin Abono A Cuenta		32	3,2%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		19	1,9%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		12	1,2%
Otros		57	5,6%

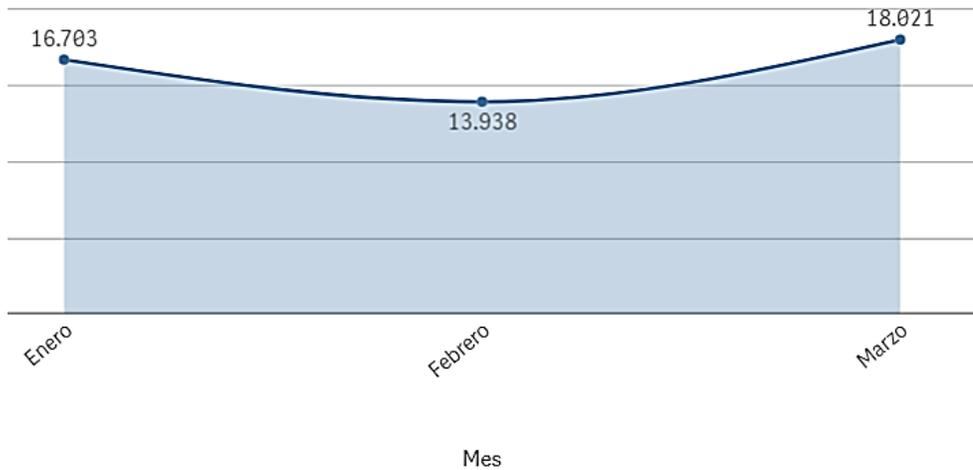
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - marzo de 2023

PQR por municipio: 26034

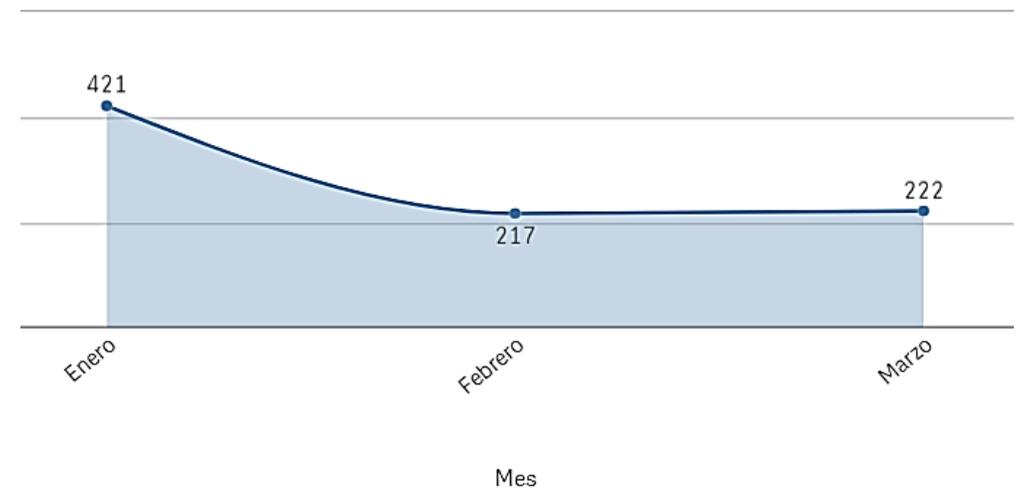


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito marzo de 2023

Verbal

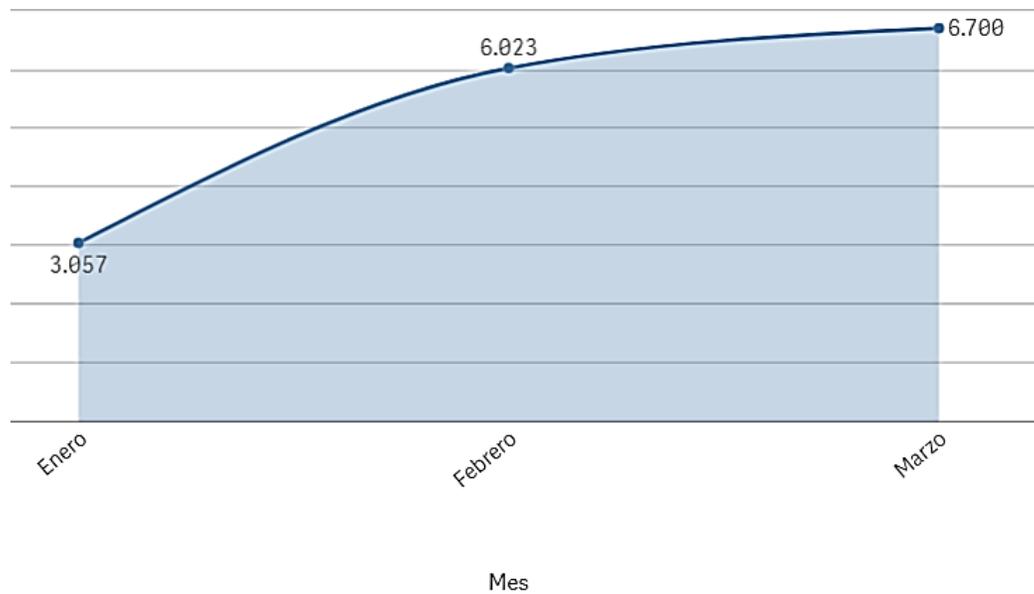


Escrito

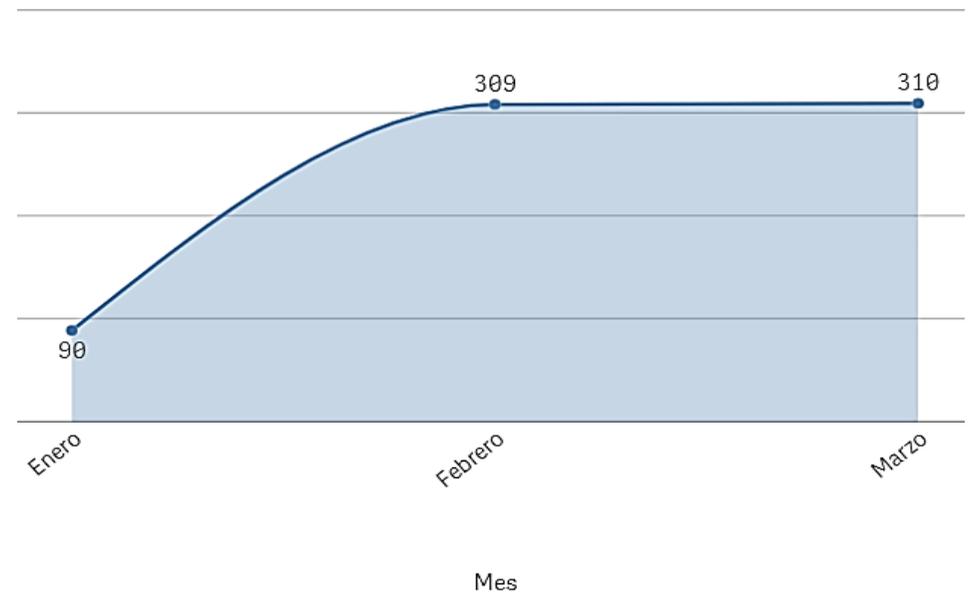


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web marzo de 2023

Telefónico

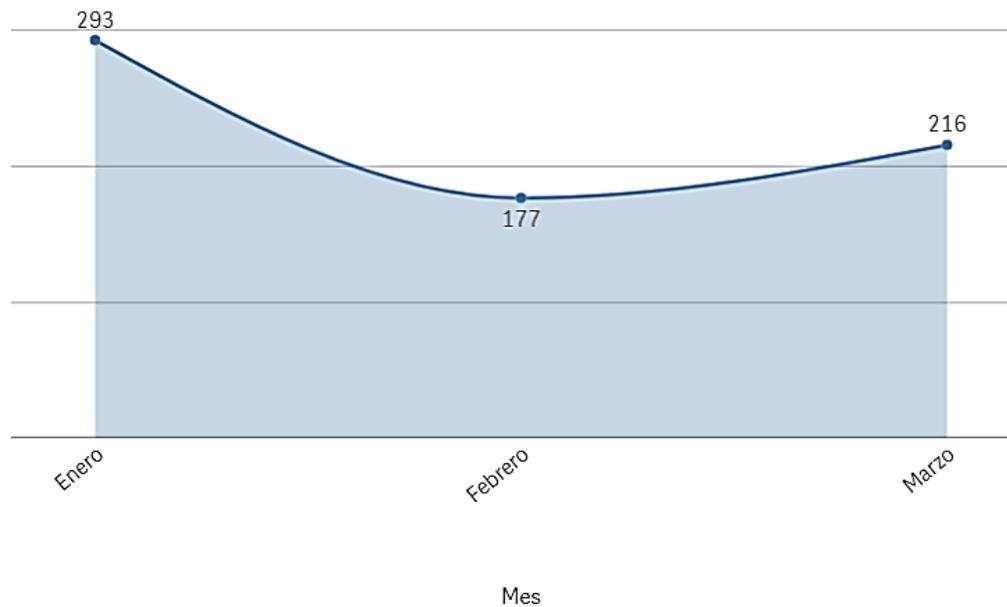


Página Web

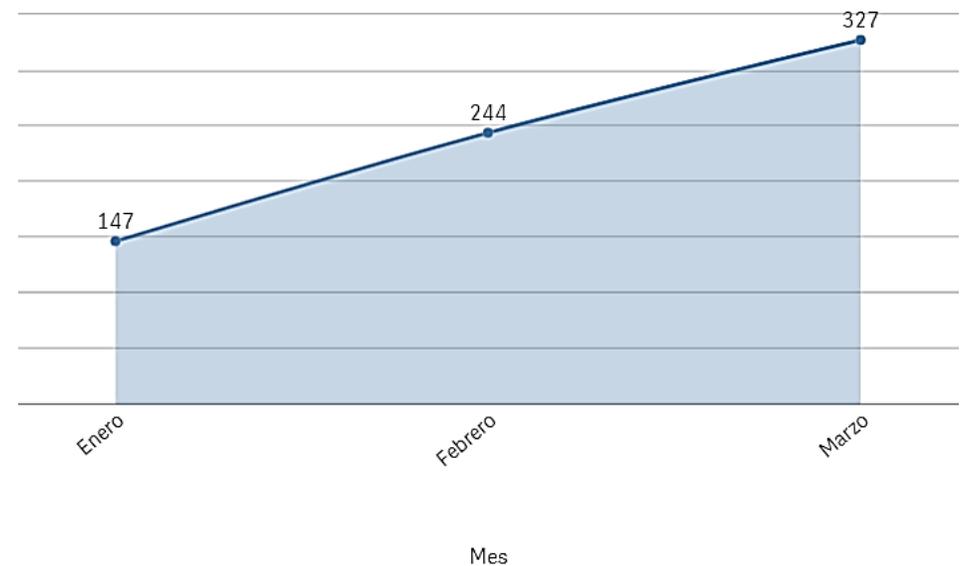


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - marzo de 2023

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto marzo de 2023

Asesor Remoto

