

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

Total PQR
60,6% 20.768
Total

Recursos
0,06% 20
Total

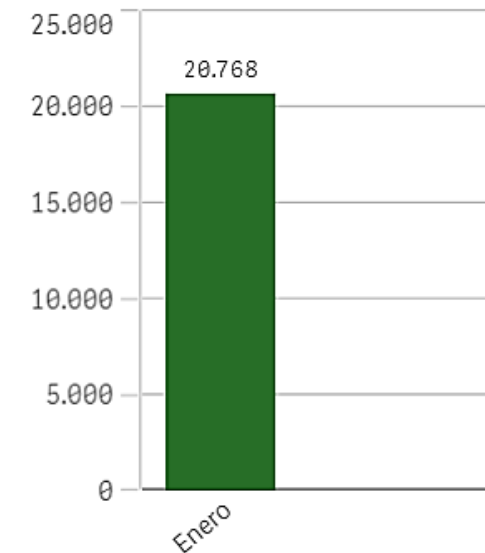
SOMOS
0,34% 116
Total

Autogestión
4.967

Pedidos/Proyectos
10,76% 3.123
Total

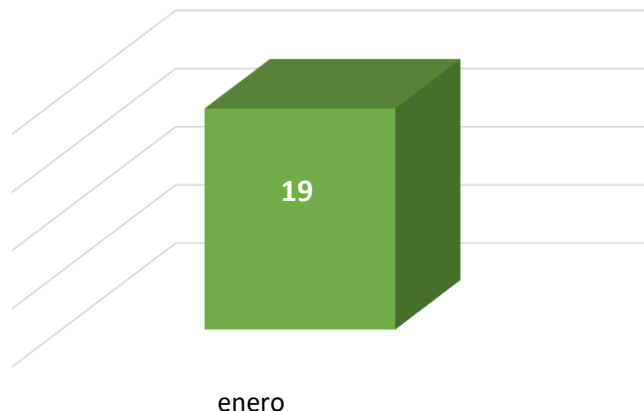
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - enero de 2023

PETICIONES



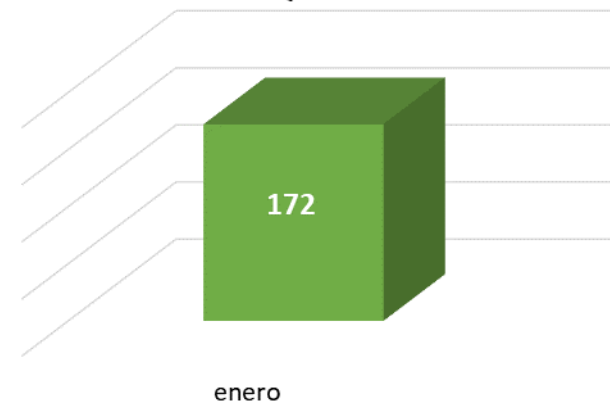
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	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%

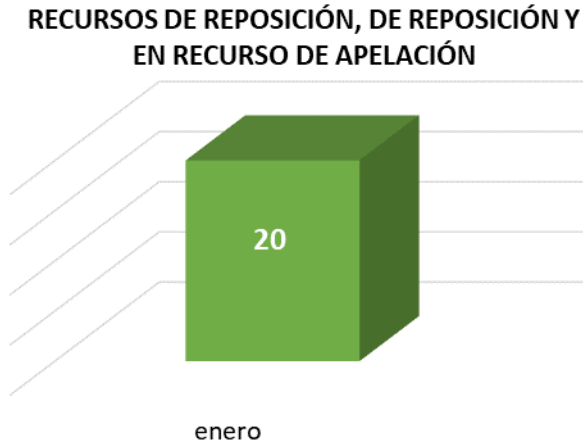
Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	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

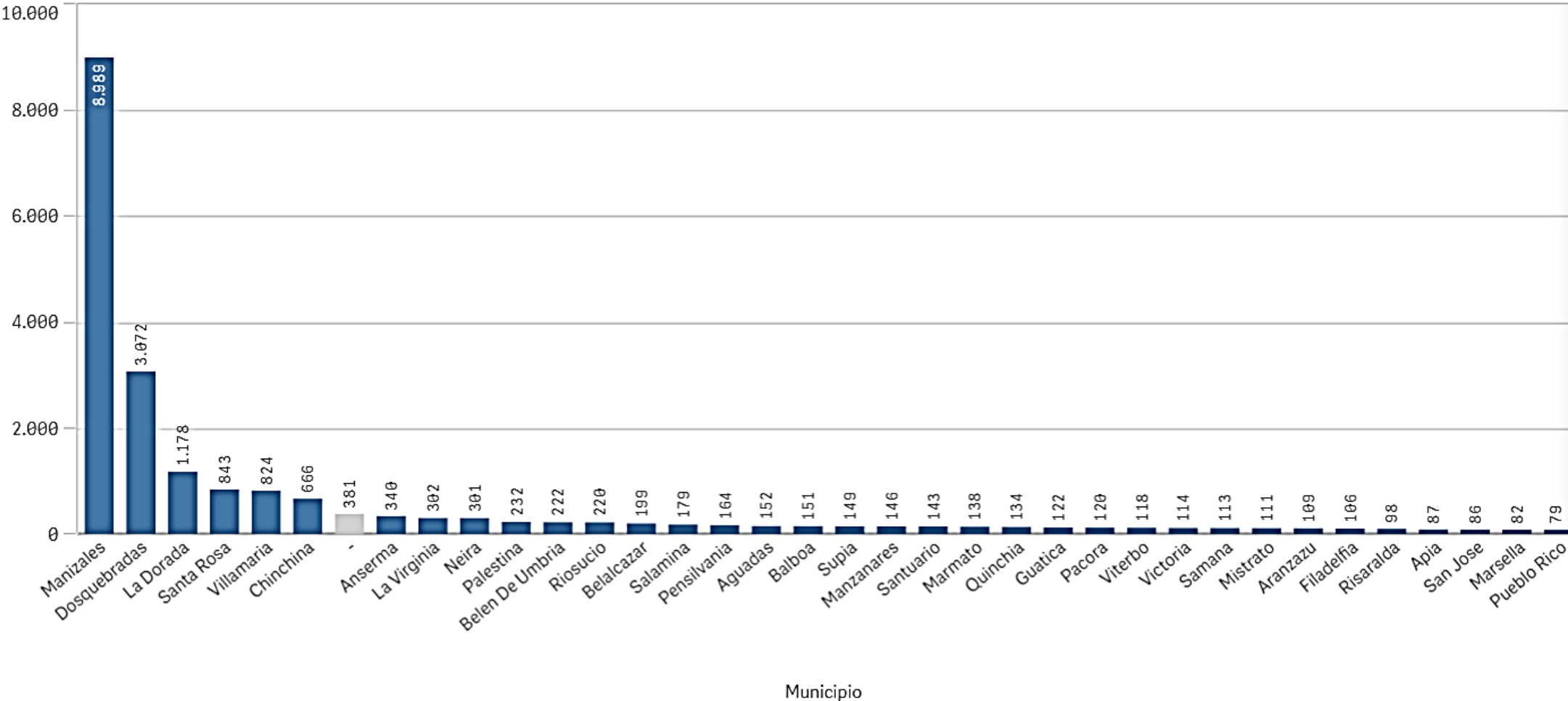


Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	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%

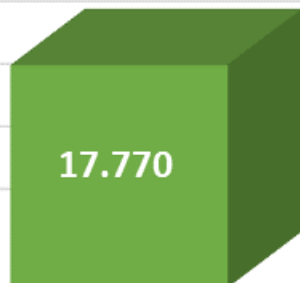
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - enero de 2023

PQR por municipio: 20768



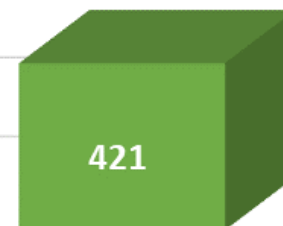
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito enero de 2023

VERBAL



enero

ESCRITO

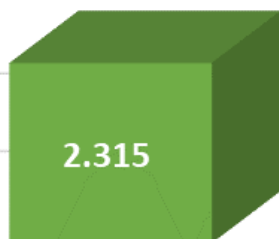


enero



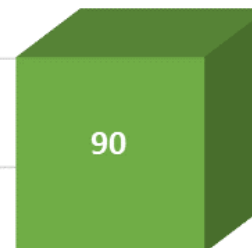
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web enero de 2023

TELEFÓNICO



enero

PÁGINA WEB

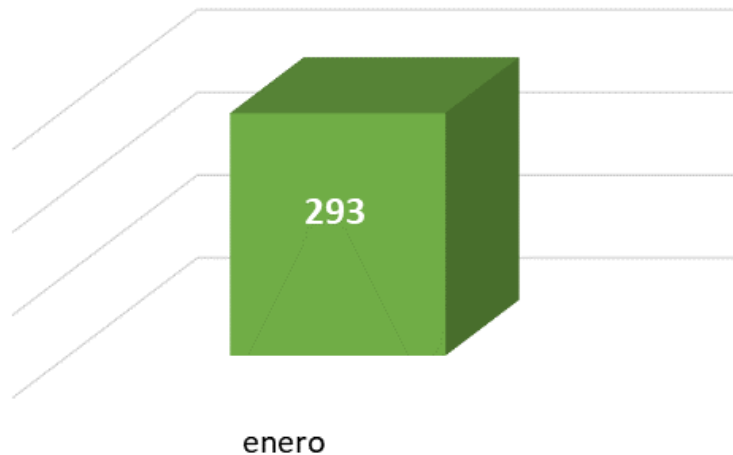


enero

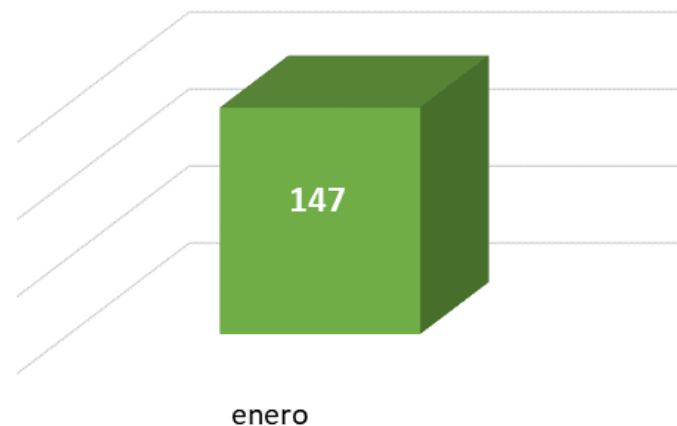


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - enero de 2023

CORREO ELECTRÓNICO



CHAT



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

