



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

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito


Empresas con propósito

**Peticiones, quejas y reclamos
Junio de 2023**

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones

67,94% Total 29.455

Quejas

1,35% Total 586

Reclamos

2,86% Total 1.241

Recursos

0,08% Total 34

SOMOS

0,42% Total 182

Autogestión

7.968

Total PQR

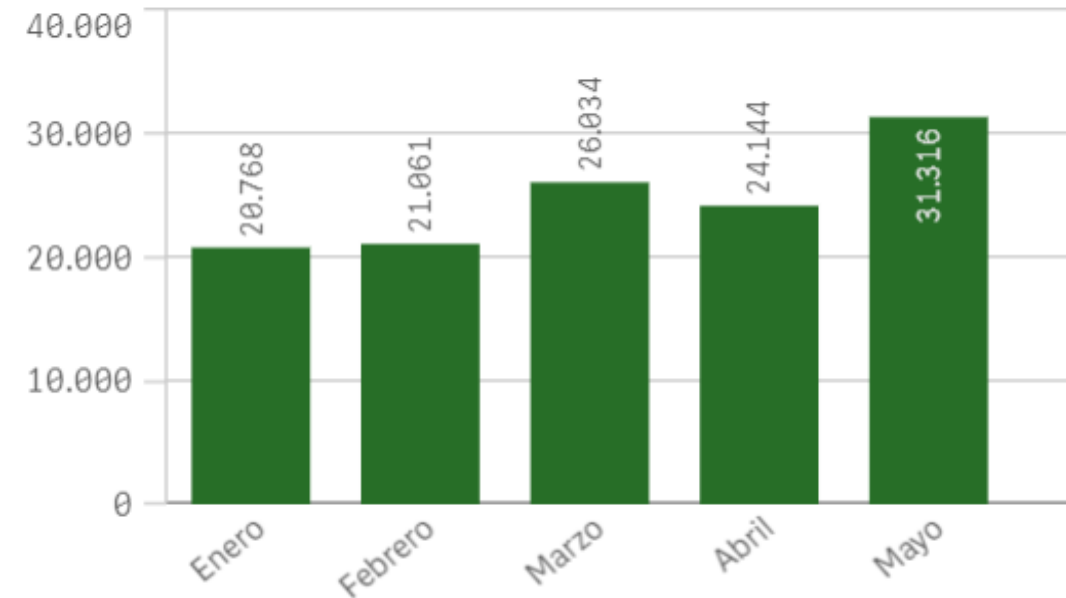
72,2% Total 31.316

Pedidos/Proyectos

8,83% Total 3.828

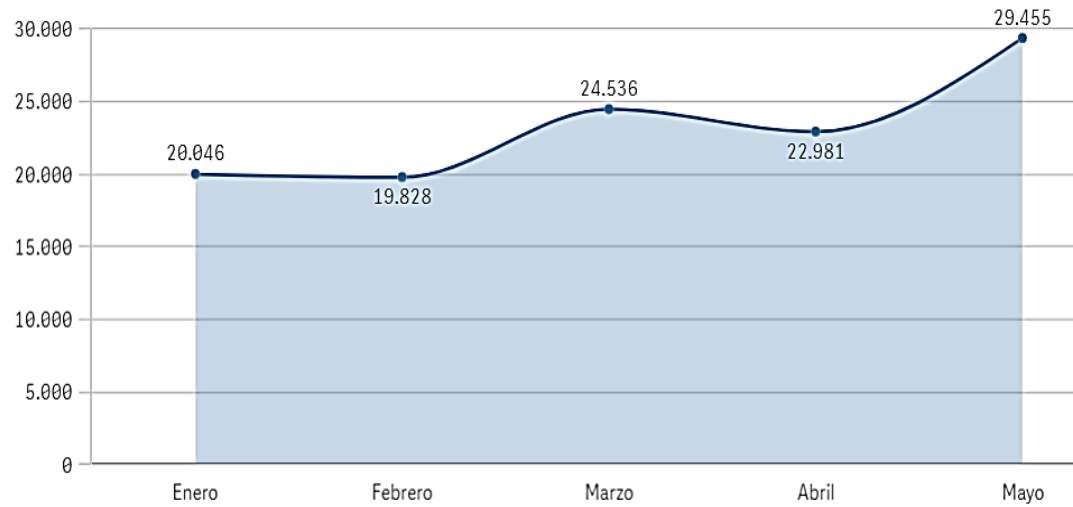
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - mayo de 2023

PETICIONES



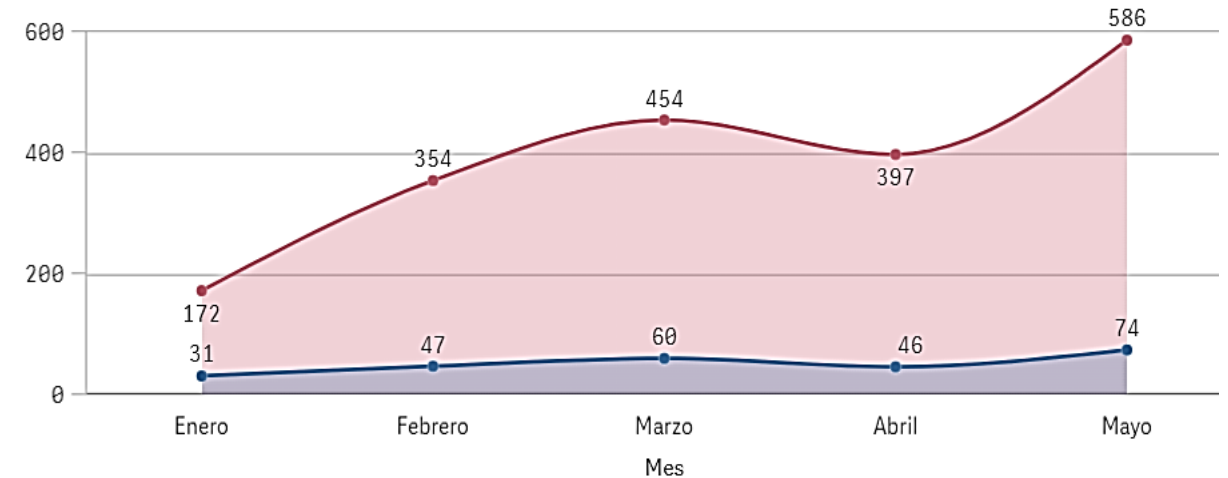
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	29455	100,0%
Emision De Documento Para Pago	14950	50,8%
Informacion General	4972	16,9%
Pago Parcial	3825	13,0%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2460	8,4%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	586	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	181	30,9%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	130	22,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	62	10,6%
Demora En Reparar Daño	44	7,5%

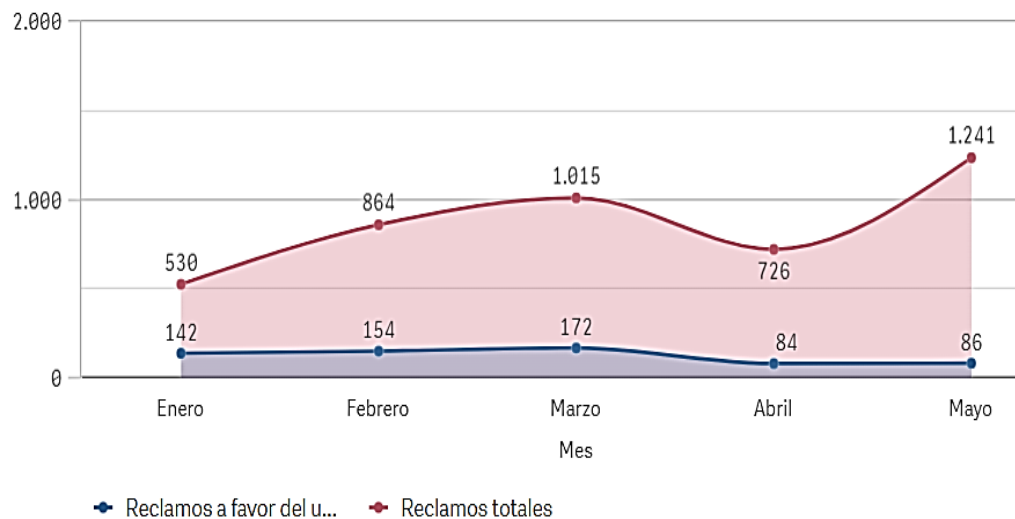
QUEJAS



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

Reclamos, recursos – mayo de 2023

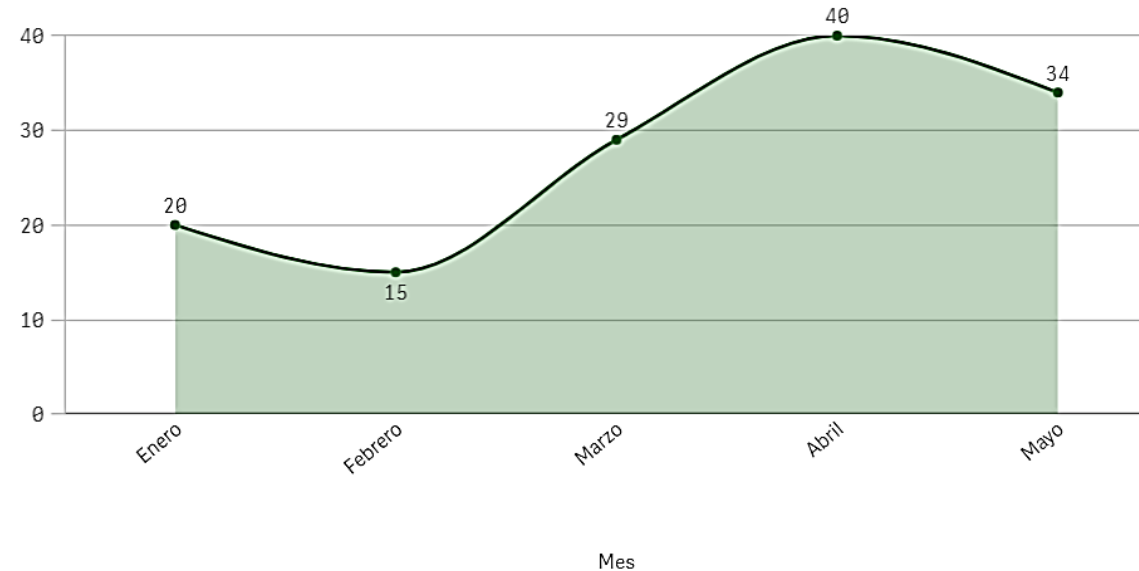
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

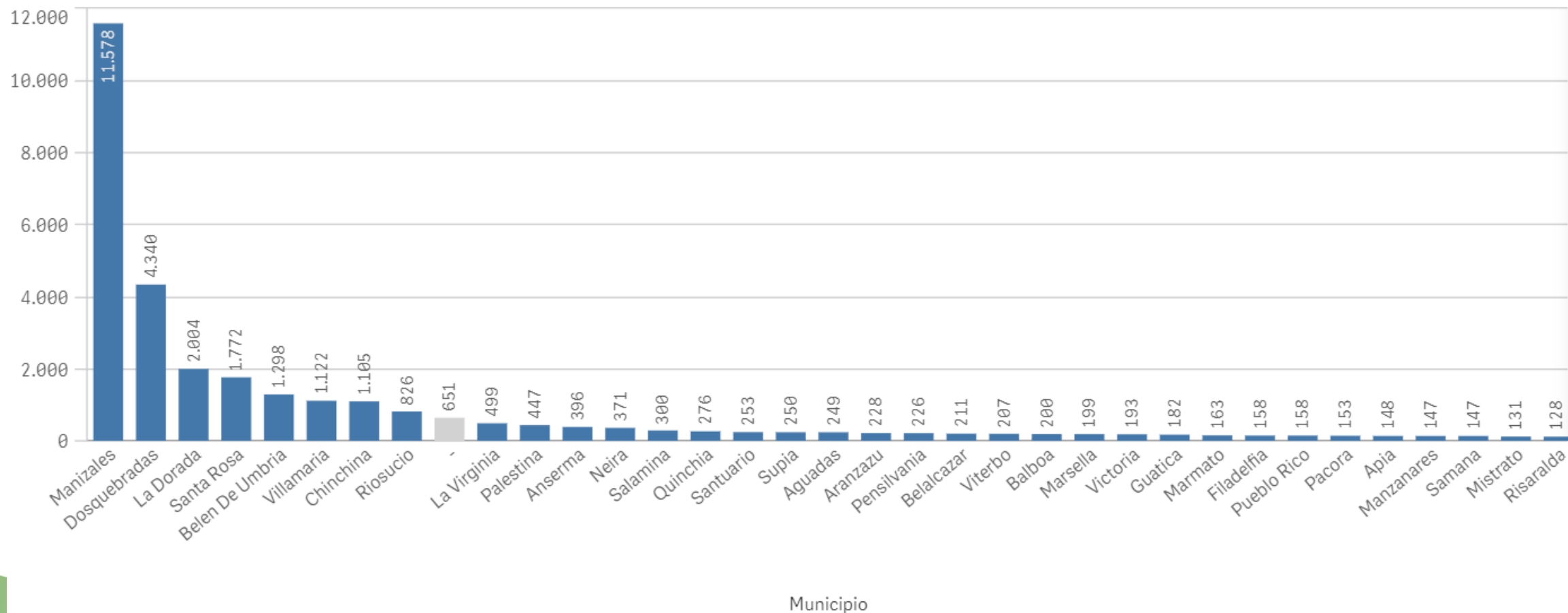
Causa	Cantidad	Total
Totales	1241	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1122	90,4%
Pago Sin Abono A Cuenta	52	4,2%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	20	1,6%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	12	1,0%
Otros	35	2,8%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



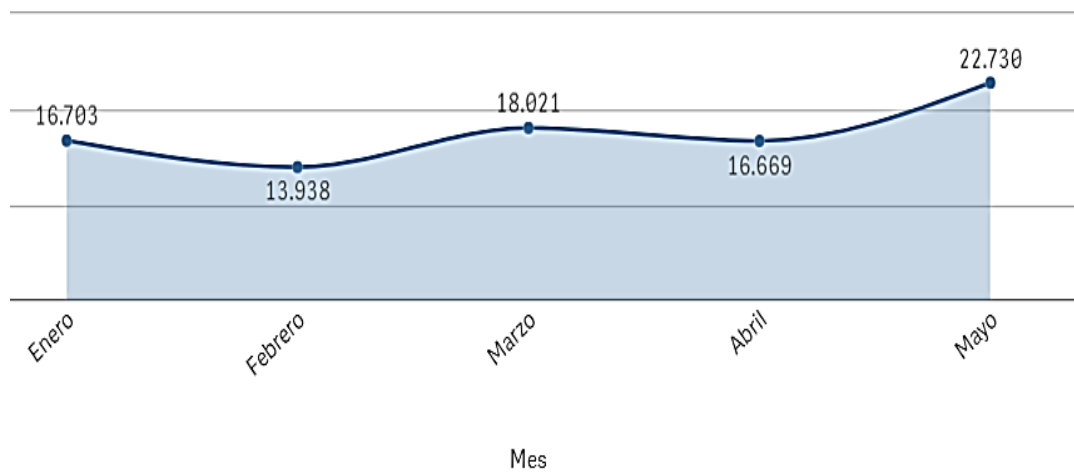
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio mayo de 2023

PQR por municipio: 31316

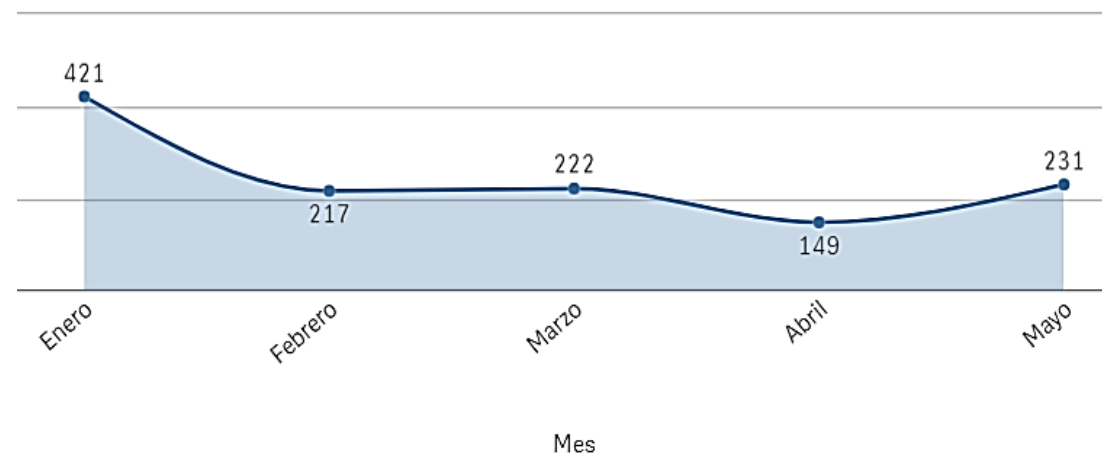


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito mayo de 2023

Verbal

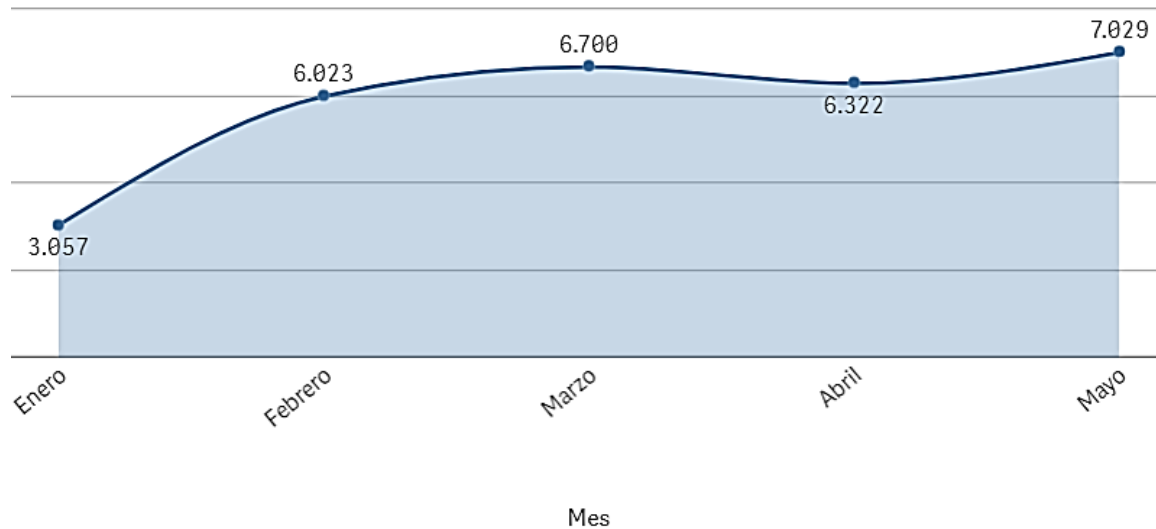


Escrito

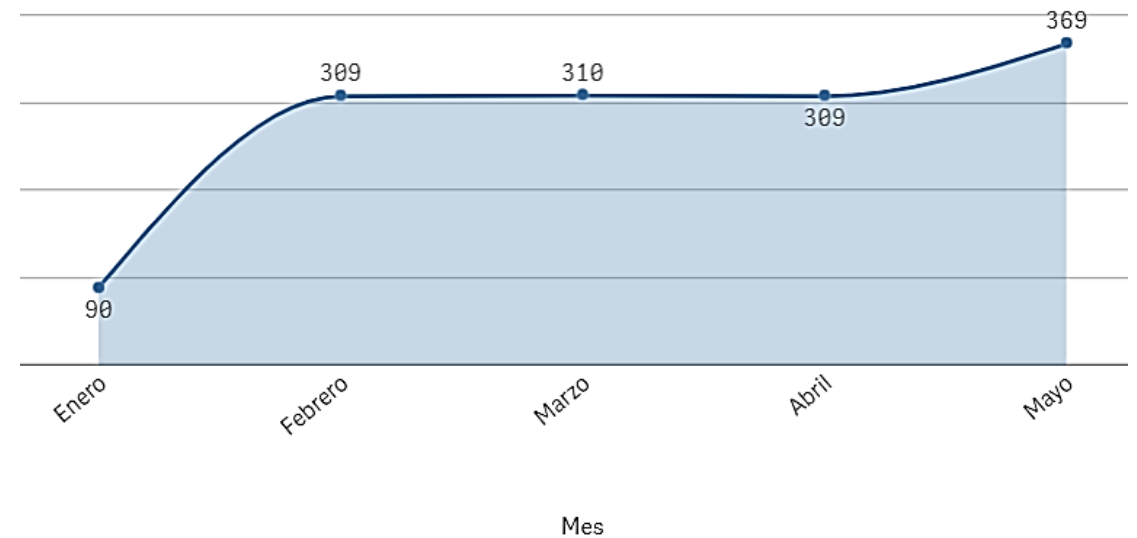


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web mayo de 2023

Telefónico

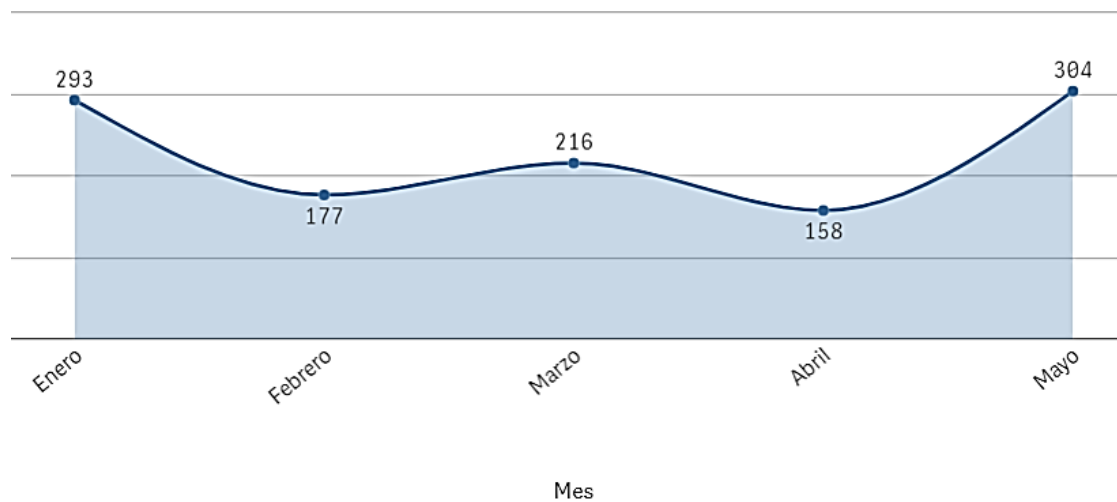


Página Web

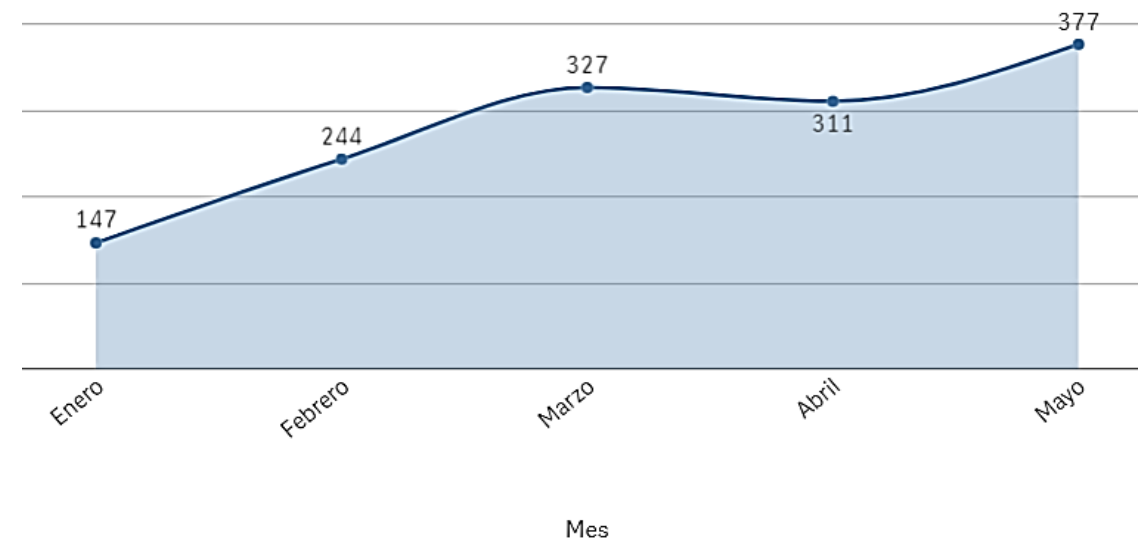


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - mayo de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

