



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

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito

Peticiones, quejas y reclamos Julio de 2023

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones
56,96% 22.744
Total

Quejas
1,28% 511
Total

Reclamos
2,71% 1.084
Total

Total PQR
61,0% 24.366
Total

Recursos
0,07% 27
Total

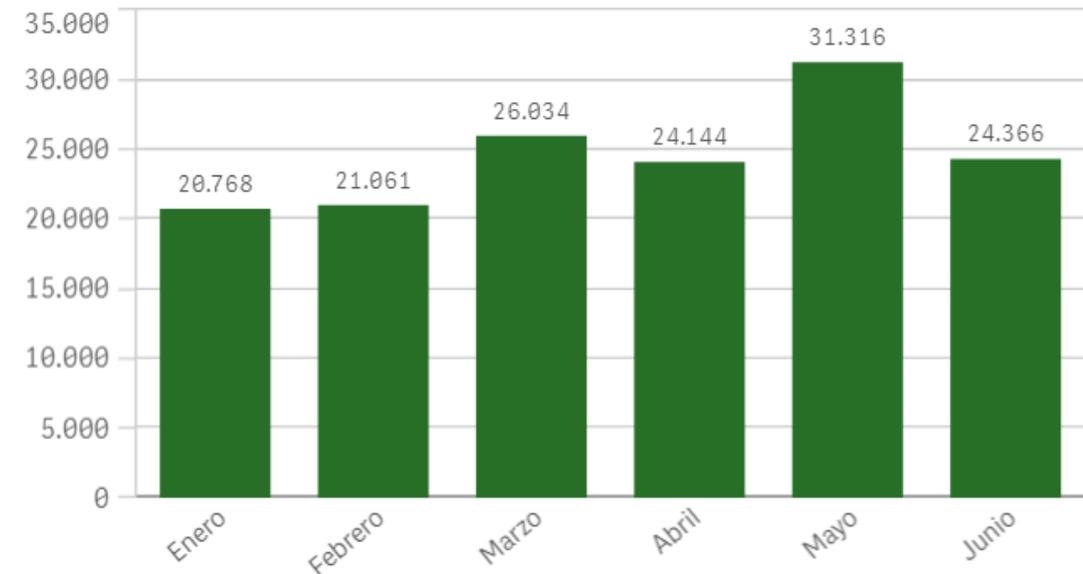
SOMOS
0,36% 145
Total

Autogestión
7.990

Pedidos/Proyectos
10,01% 3.997
Total

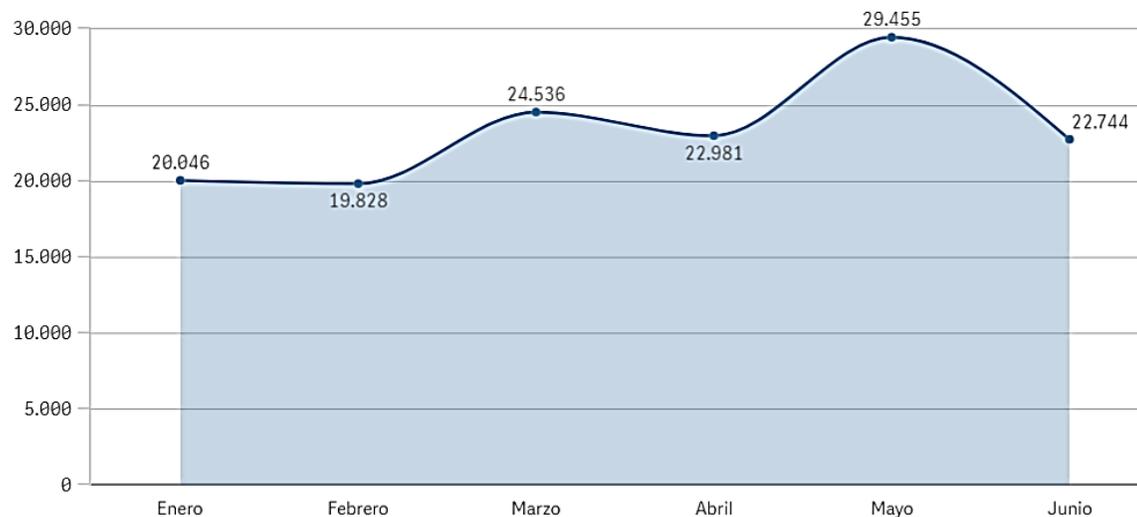
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - junio de 2023

PETICIONES



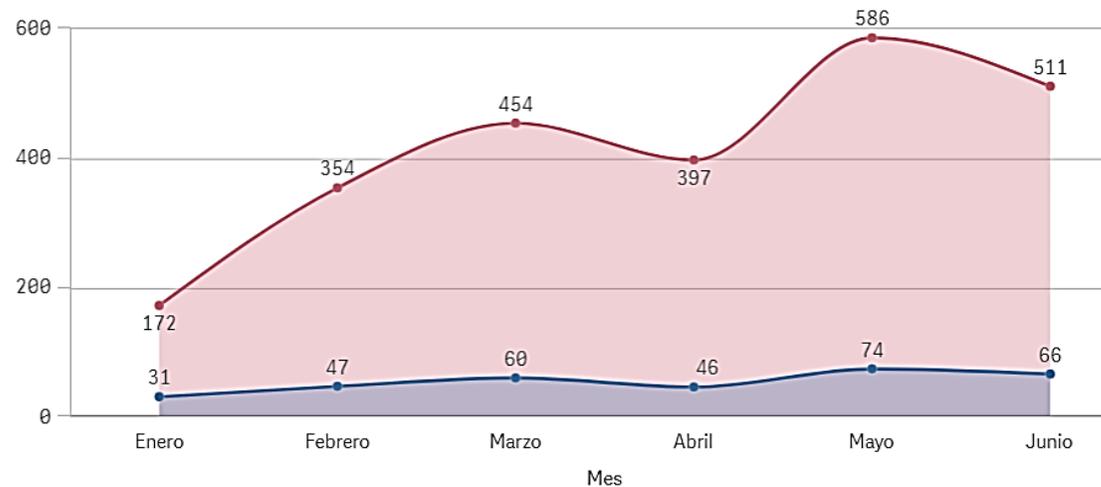
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		22744	100,0%
Emision De Documento Para Pago		9120	40,1%
Informacion General		4286	18,8%
Pago Parcial		3969	17,5%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2060	9,1%
Otros		3309	14,5%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		511	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		122	23,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		120	23,5%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		55	10,8%
Demora En Atender Peticion		41	8,0%
Otros		173	33,9%

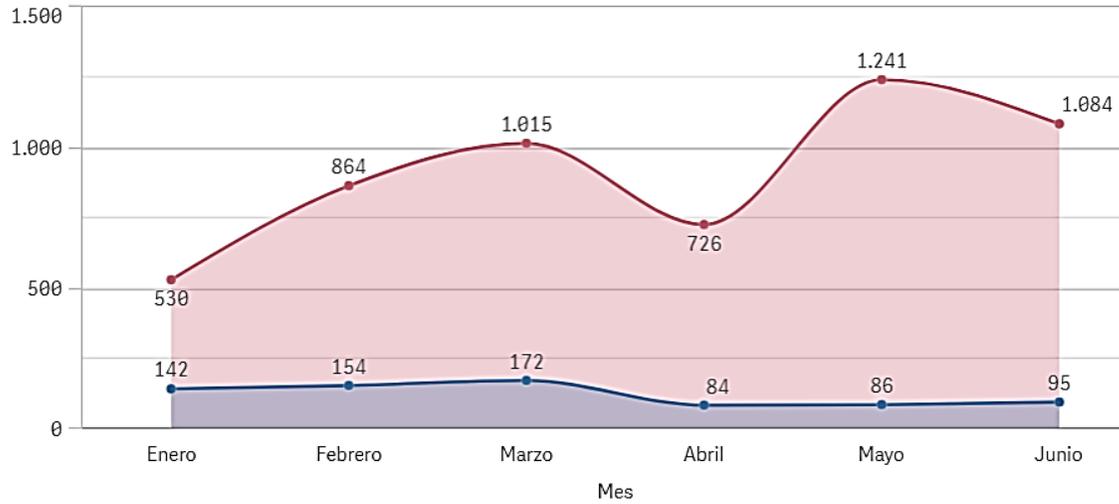
QUEJAS



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

Reclamos, recursos – junio de 2023

RECLAMOS

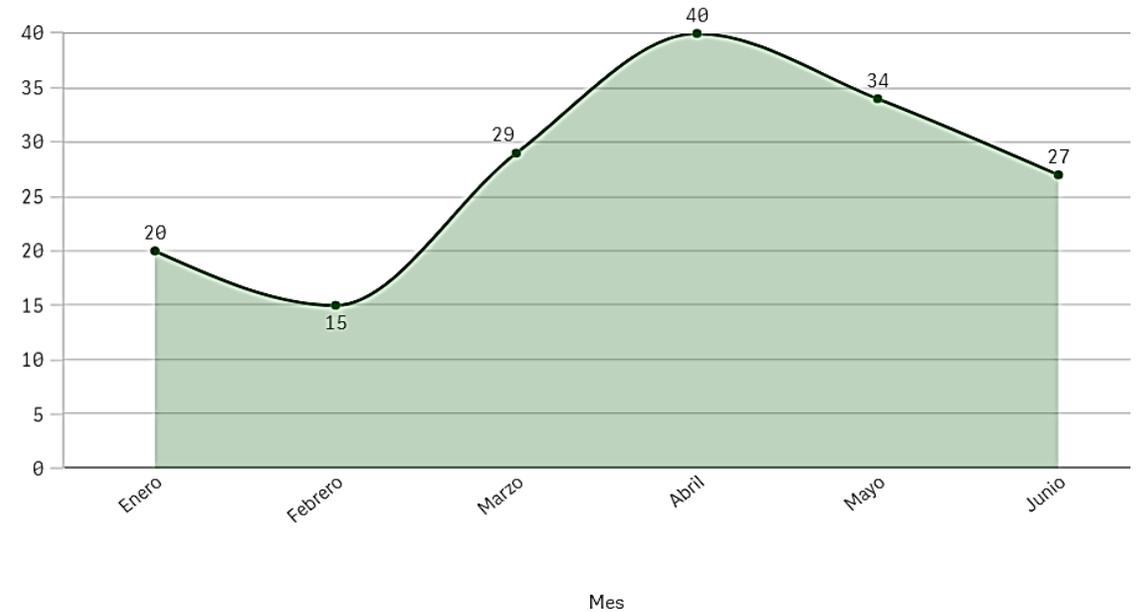


◆ Reclamos a favor del u...
 ◆ Reclamos totales

Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

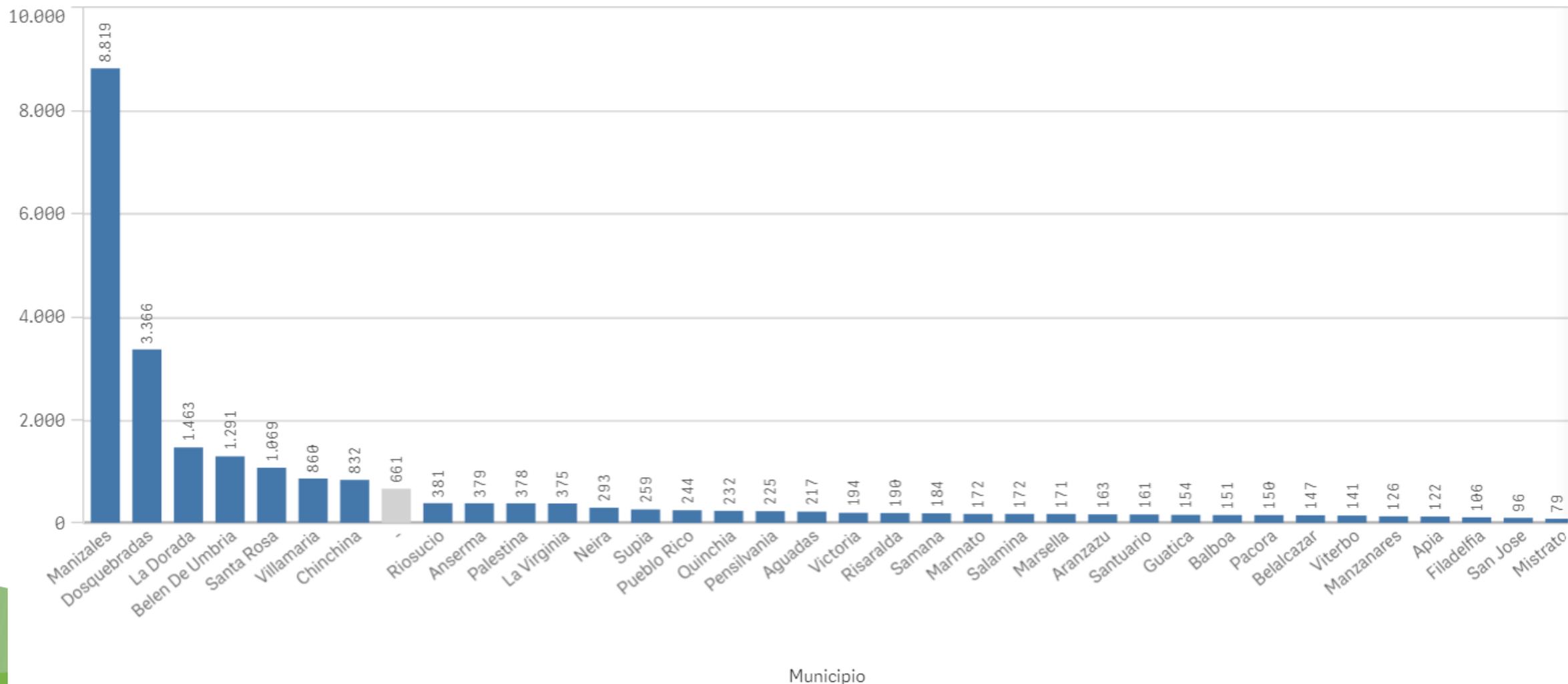
Causa	Cantidad	Total
Totales	1084	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	907	83,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	98	9,0%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	24	2,2%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	1,0%
Otros	44	4,1%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



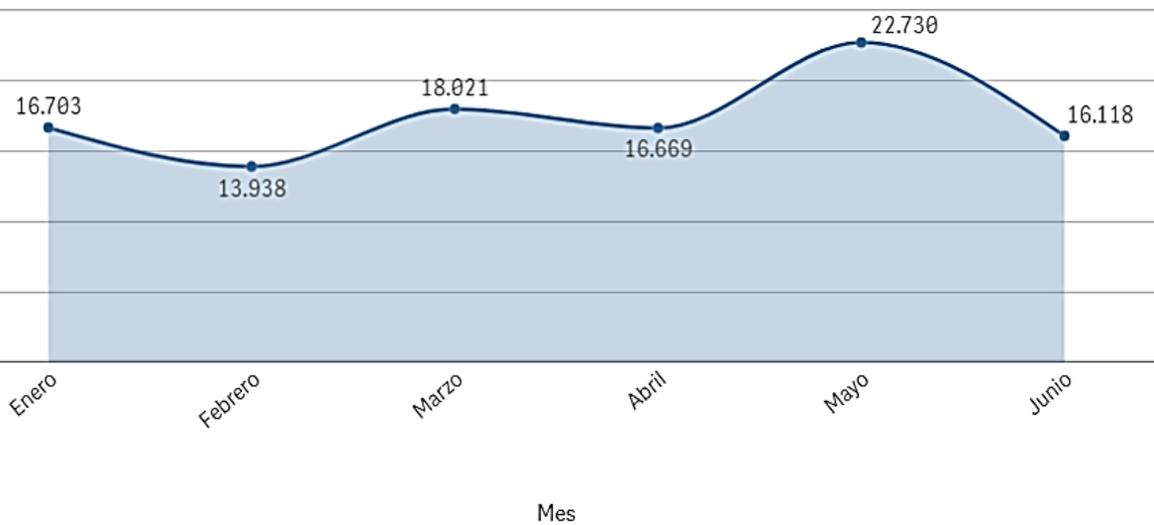
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio junio de 2023

PQR por municipio: 24366

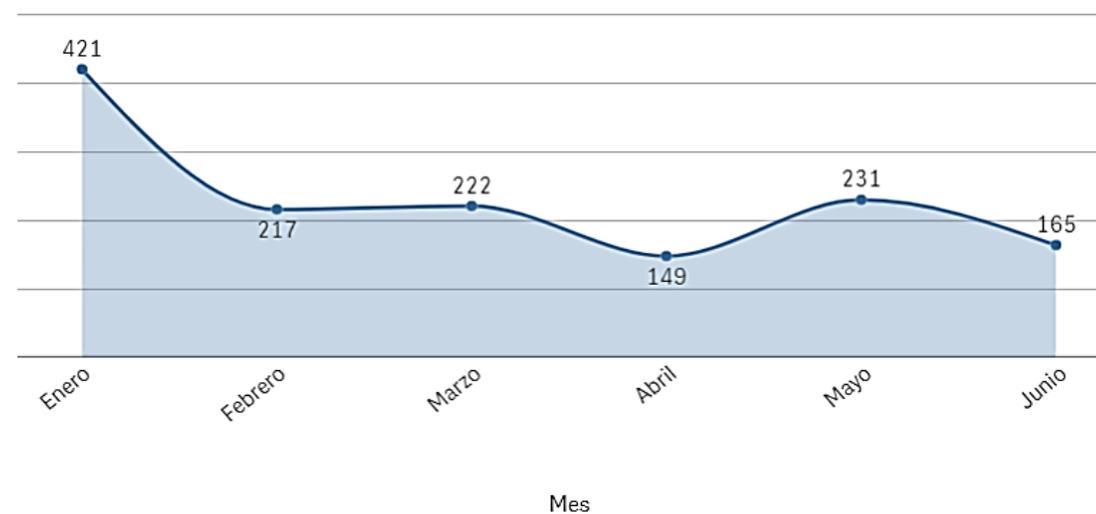


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito junio de 2023

Verbal

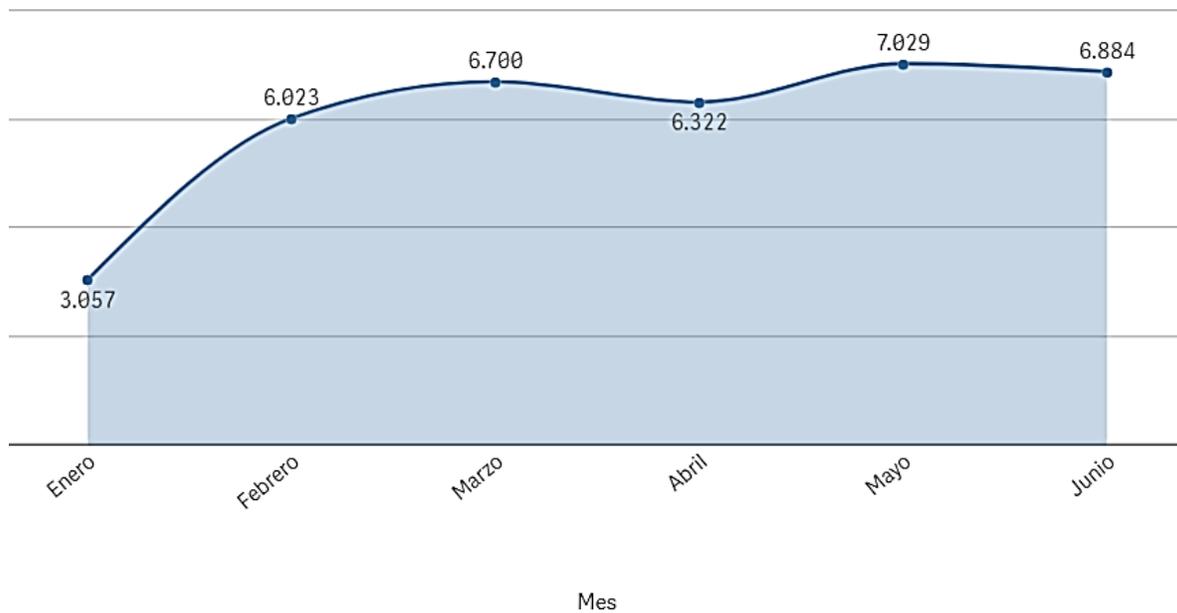


Escrito

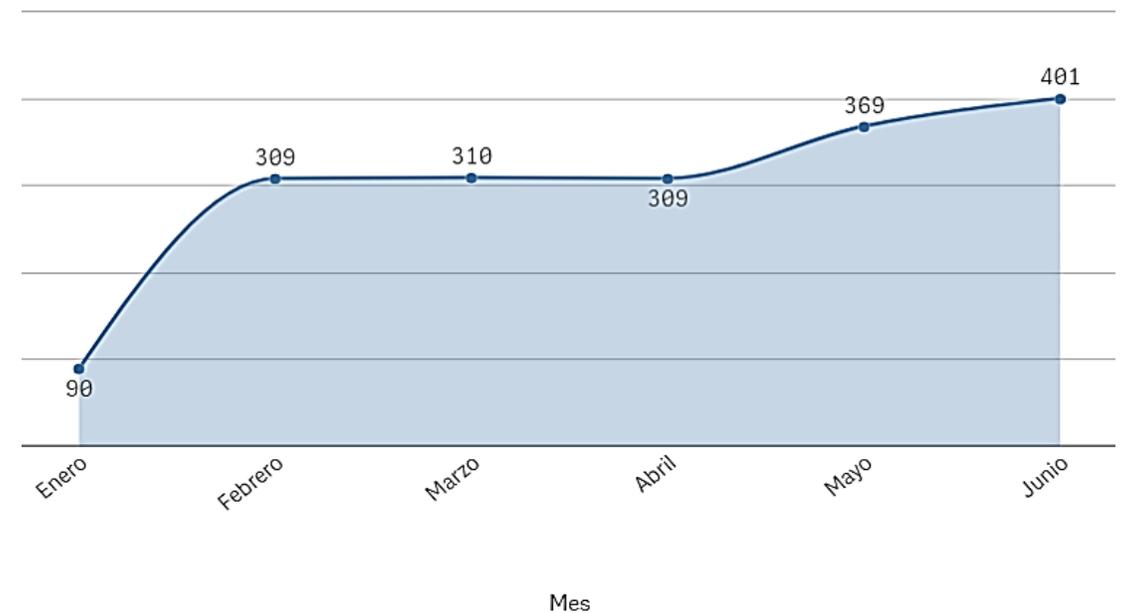


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web junio de 2023

Telefónico

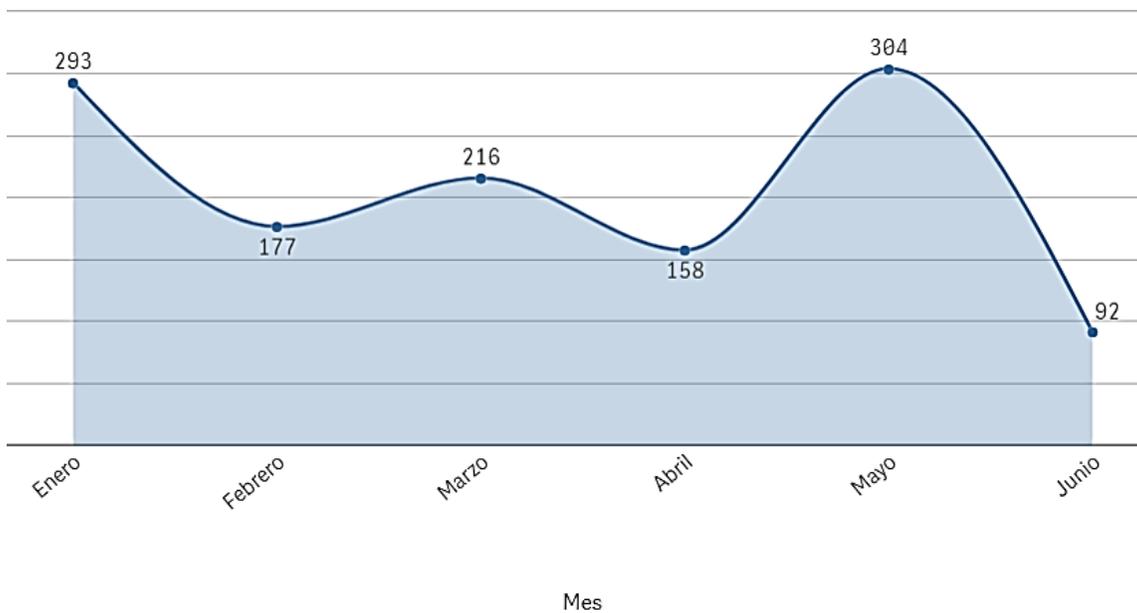


Página Web

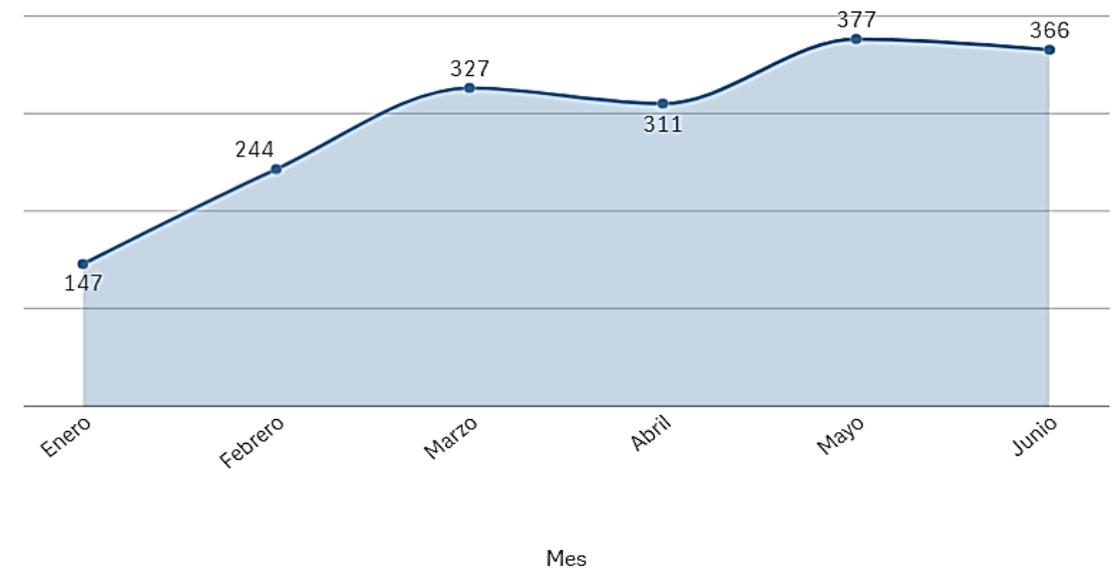


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - junio de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

