



**chec**<sup>®</sup> | la vida  
nos mueve  
Grupo·epm<sup>®</sup>

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito



## Peticiones, quejas y reclamos Agosto de 2023

# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones

66,76%  
26.659  
Total

Quejas

1,07%  
429  
Total

Reclamos

2,52%  
1.007  
Total

Total PQR

70,4%  
28.120  
Total

Recursos

0,06%  
25  
Total

SOMOS

0,41%  
165  
Total

Autogestión

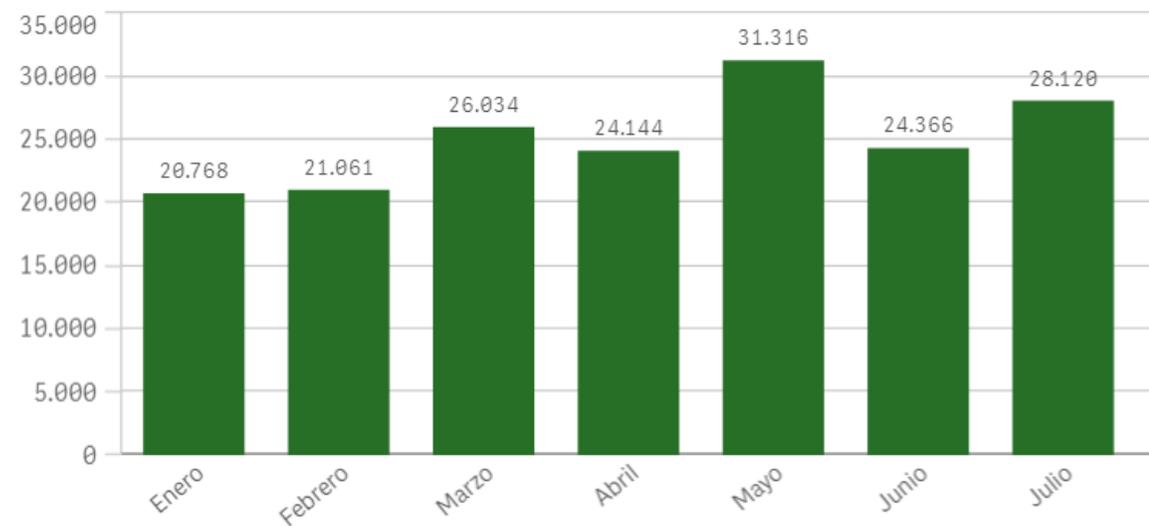
7.317

Pedidos/Proyectos

10,31%  
4.099  
Total

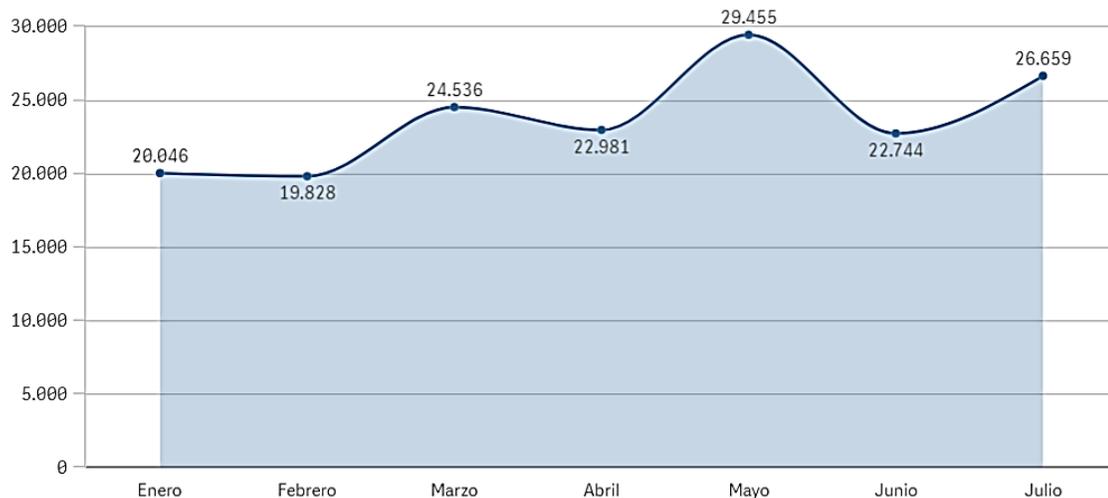
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - julio de 2023

## PETICIONES



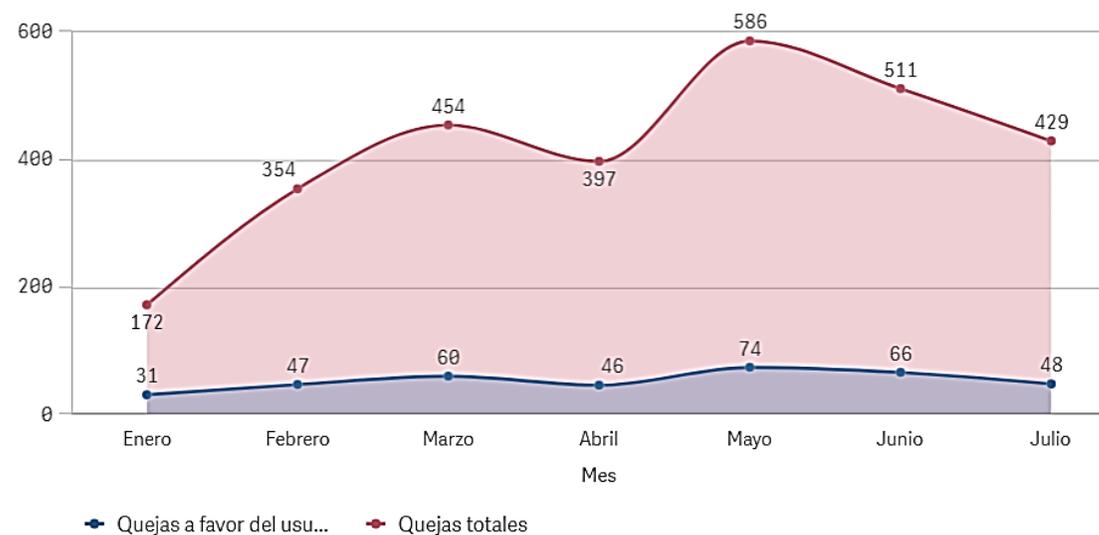
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>26659</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago	13486	50,6%
Informacion General	4479	16,8%
Pago Parcial	3762	14,1%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1706	6,4%
Otros	3226	12,1%

## Las principales Causas en Quejas que se registran son:

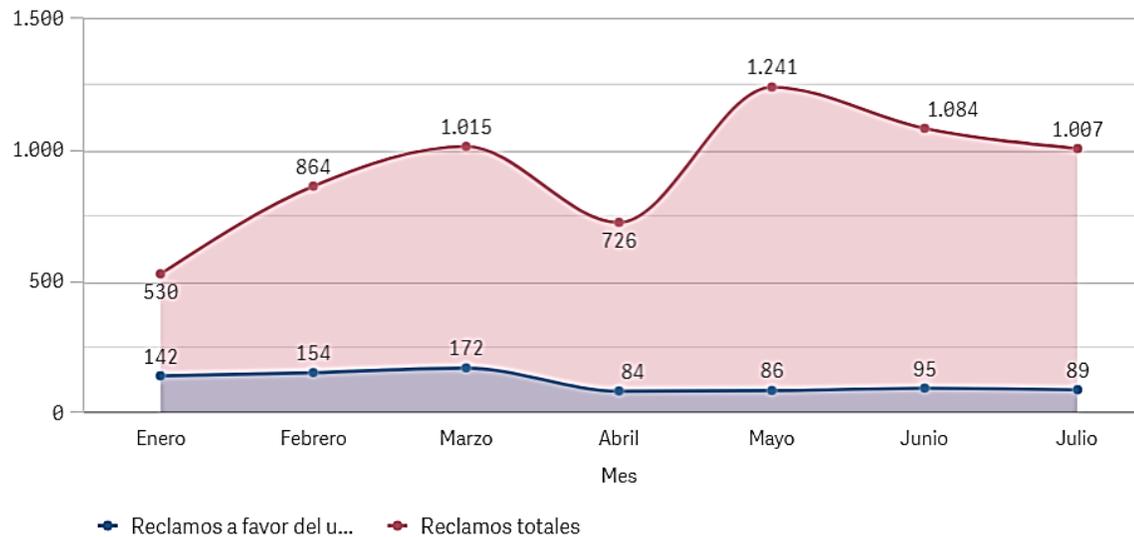
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>429</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	114	26,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	84	19,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	36	8,4%
Inconformidad Con La Información	32	7,5%
Otros	163	38,0%

## QUEJAS



# Reclamos, recursos – julio de 2023

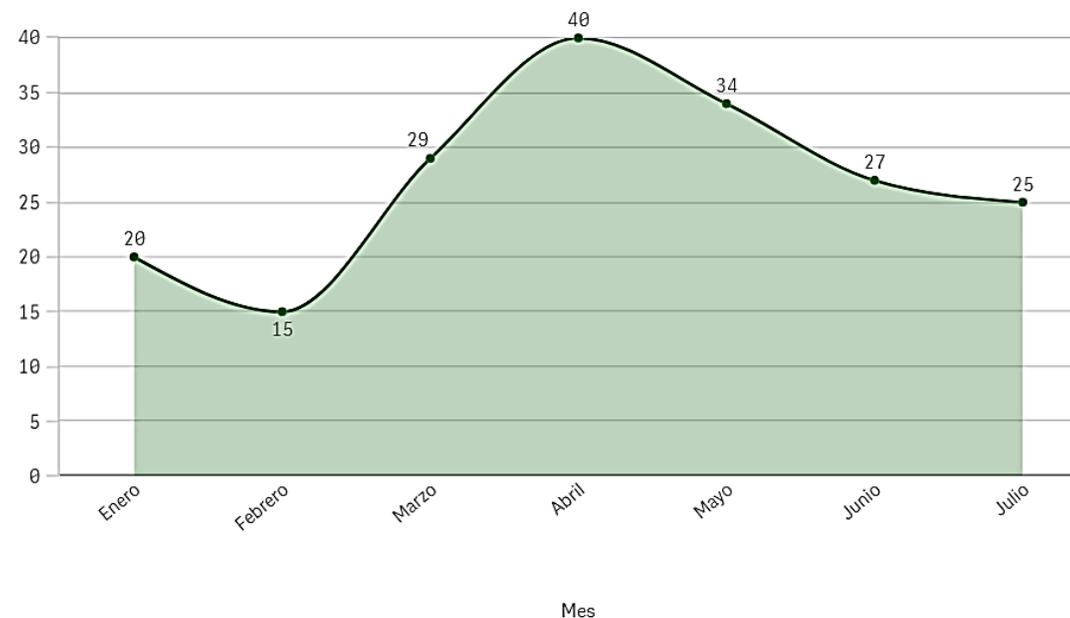
## RECLAMOS



### Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

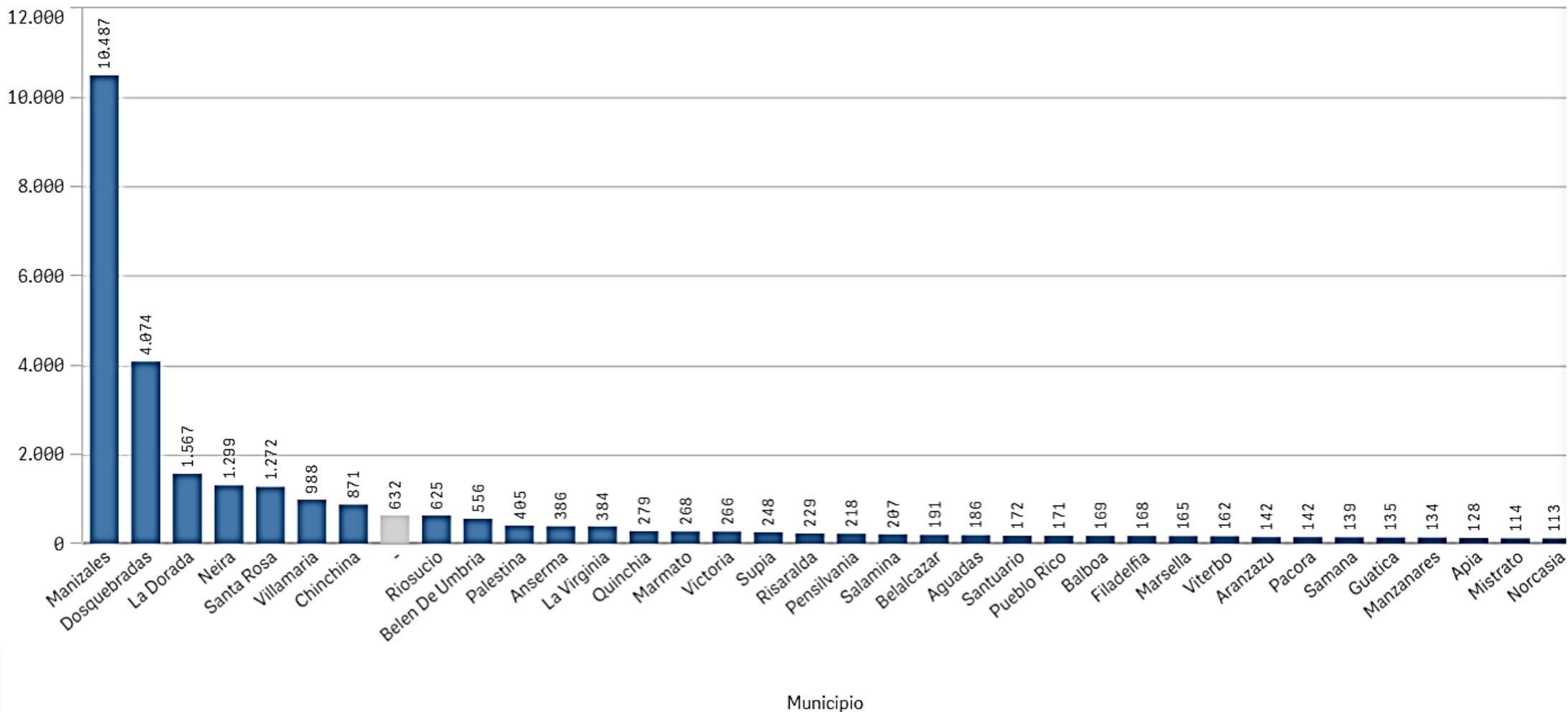
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>1007</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	872	86,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	45	4,5%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	41	4,1%
Estrato Incorrecto	12	1,2%
Otros	37	3,7%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



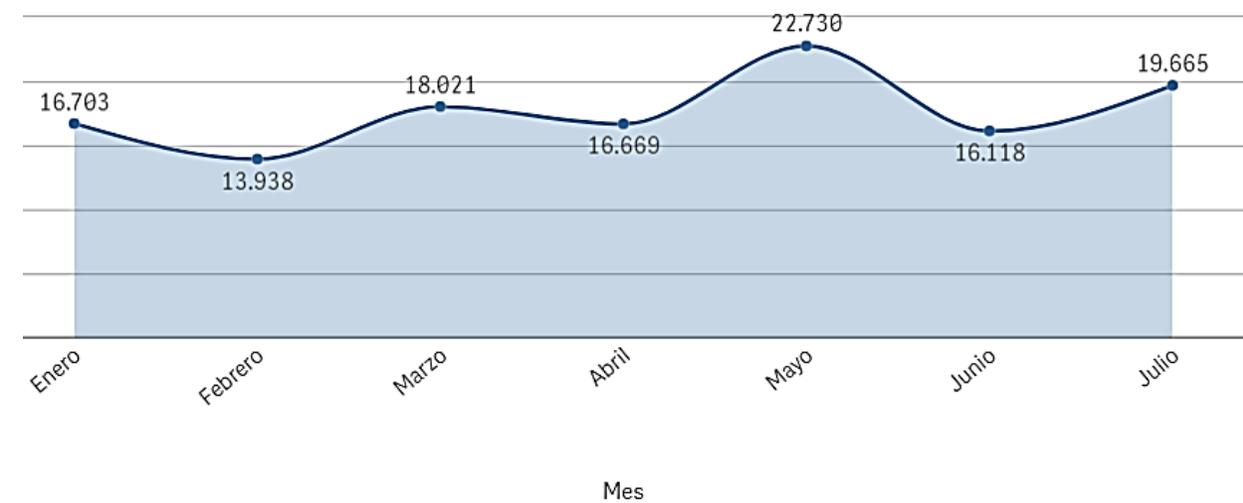
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio julio de 2023

PQR por municipio: 28120

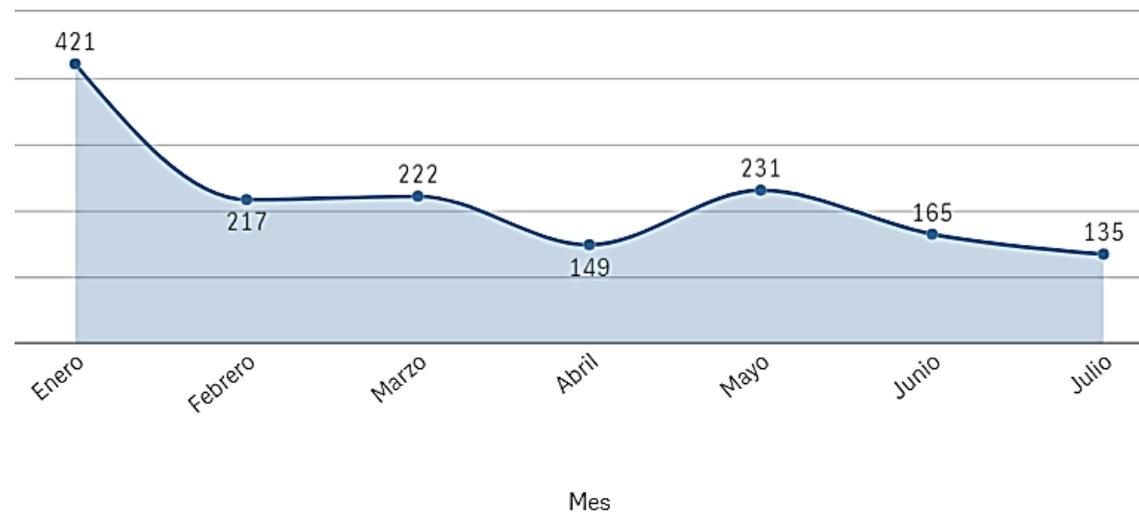


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito julio de 2023

## Verbal

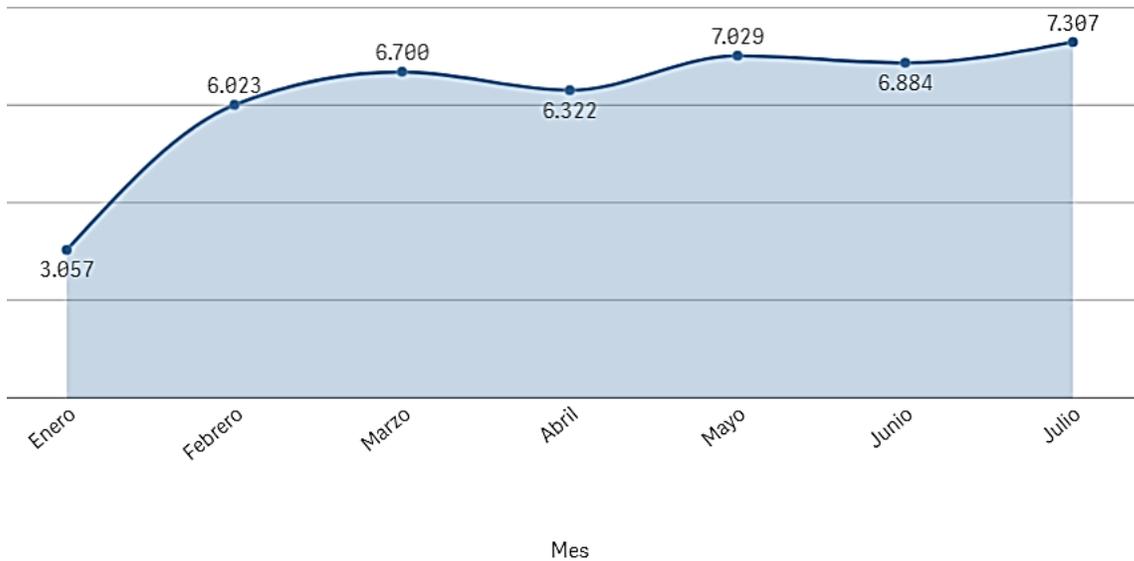


## Escrito

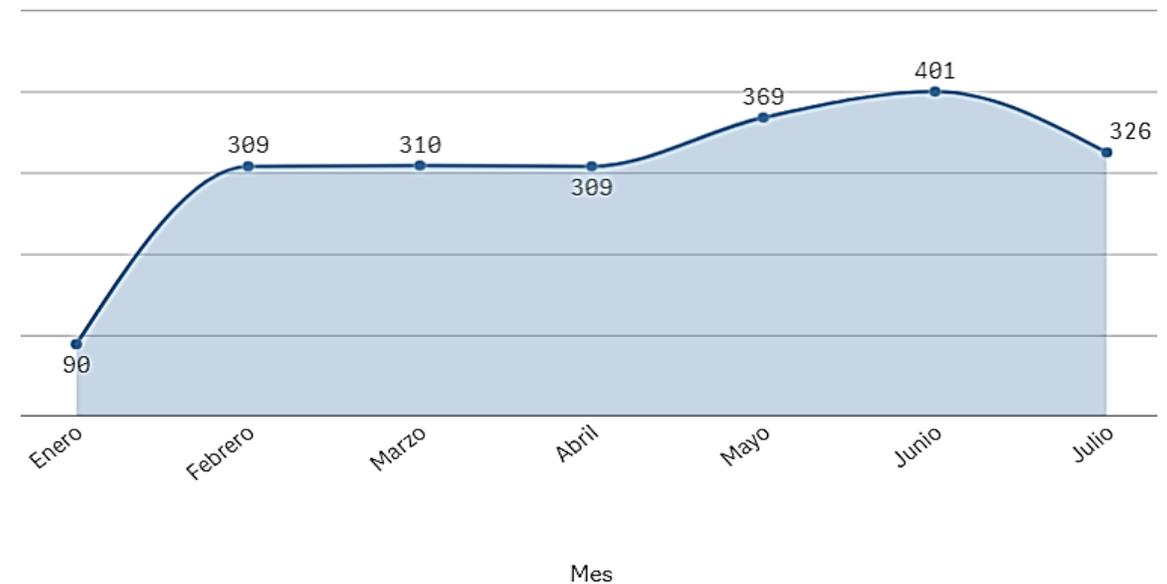


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web julio de 2023

## Telefónico

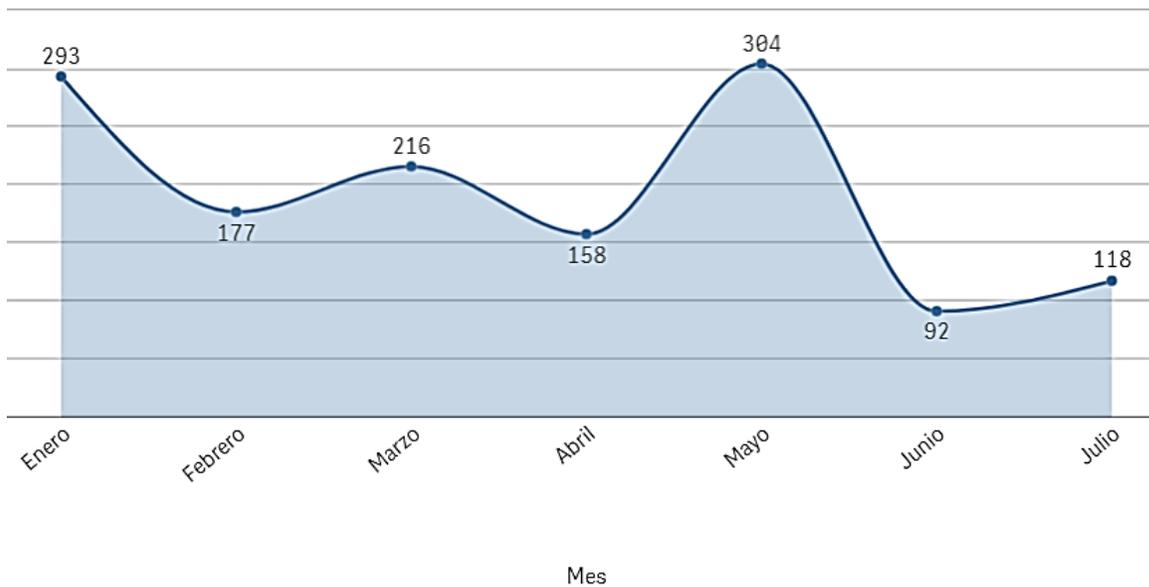


## Página Web

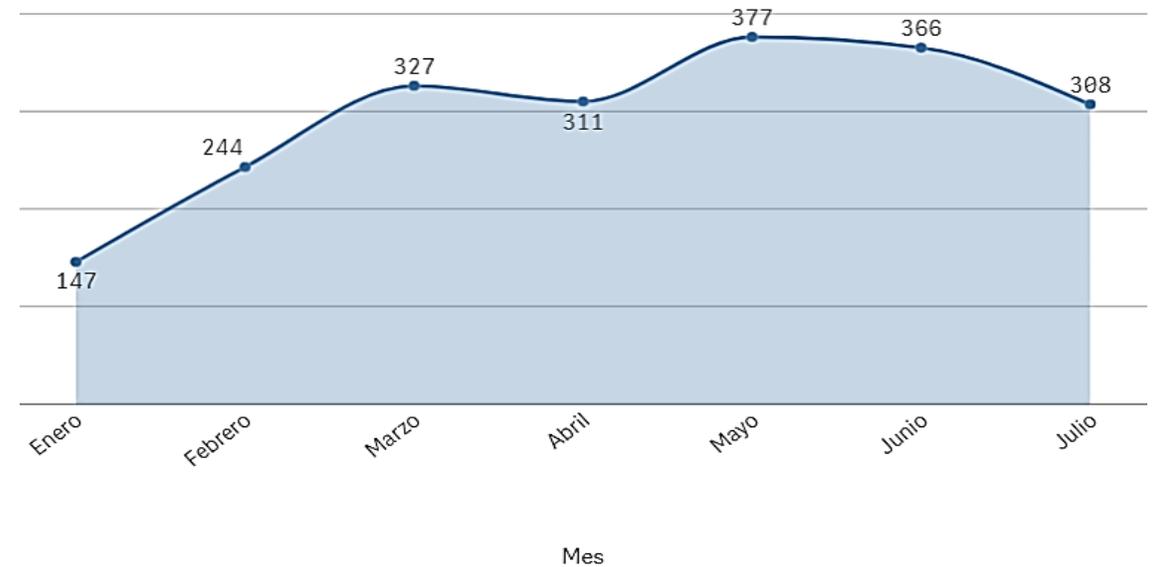


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - julio de 2023

## Correo Electrónico



## Chat



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

