



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

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito

Peticiones, quejas y reclamos Octubre de 2023



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones

53,64%^{21.670}
Total

Quejas

0,97%³⁹³
Total

Reclamos

2,74%^{1.107}
Total

Recursos

0,05%²¹
Total

SOMOS

0,41%¹⁶⁴
Total

Autogestión

8.141

Total PQR

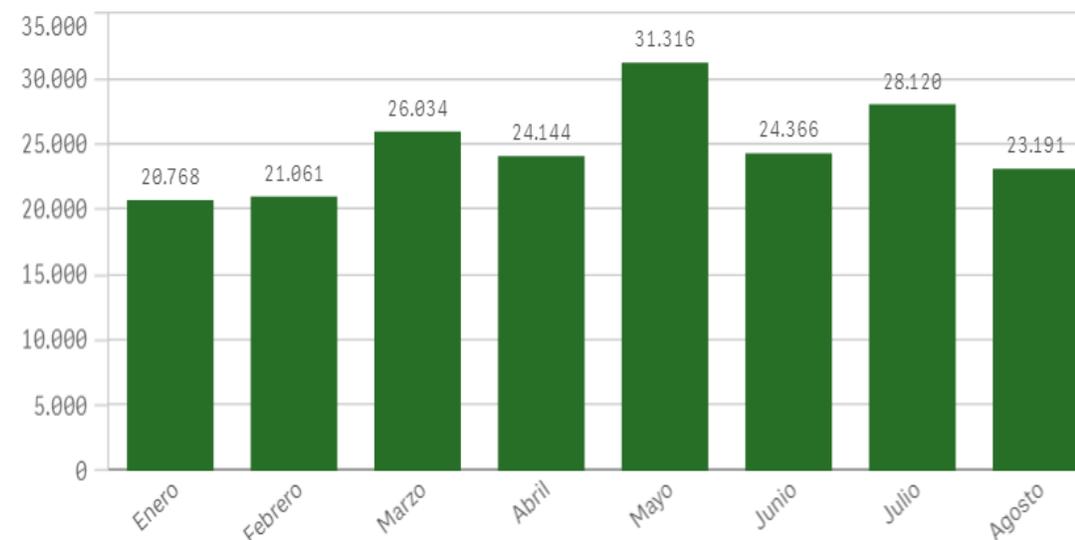
57,4%^{23.191}
Total

Pedidos/Proyectos

11,78%^{4.760}
Total

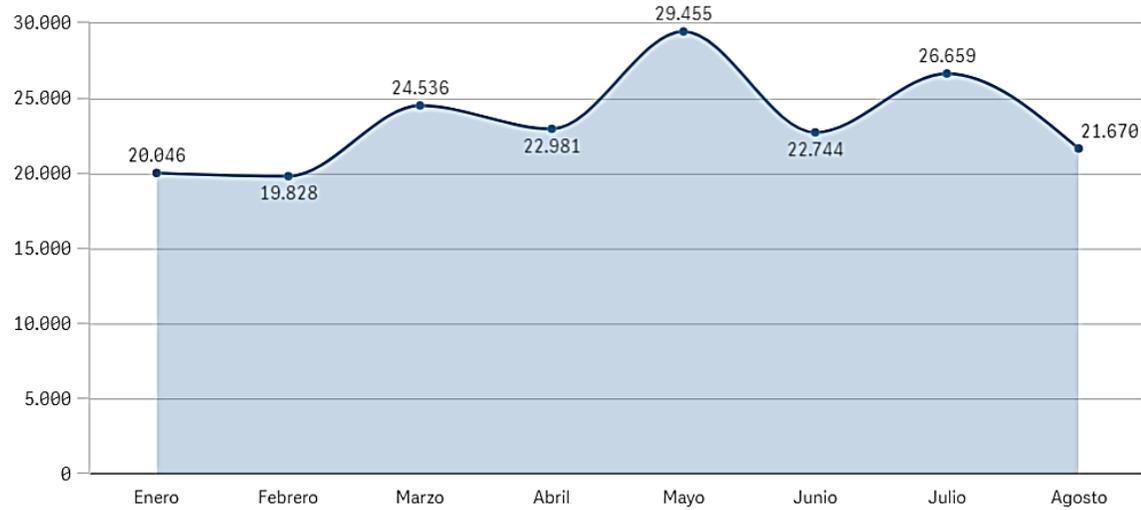
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - agosto de 2023

PETICIONES



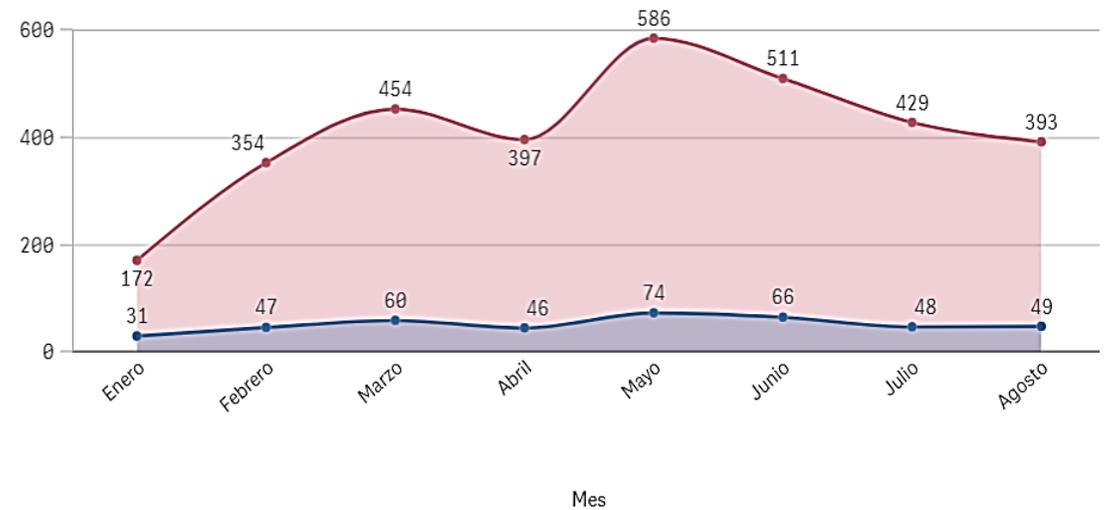
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	21670	100,0%
Emision De Documento Para Pago	8234	38,0%
Informacion General	4699	21,7%
Pago Parcial	3517	16,2%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2049	9,5%
Otros	3171	14,6%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	393	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	90	22,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	88	22,4%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	42	10,7%
Inconformidad Con La Información	41	10,4%
Otros	132	33,6%

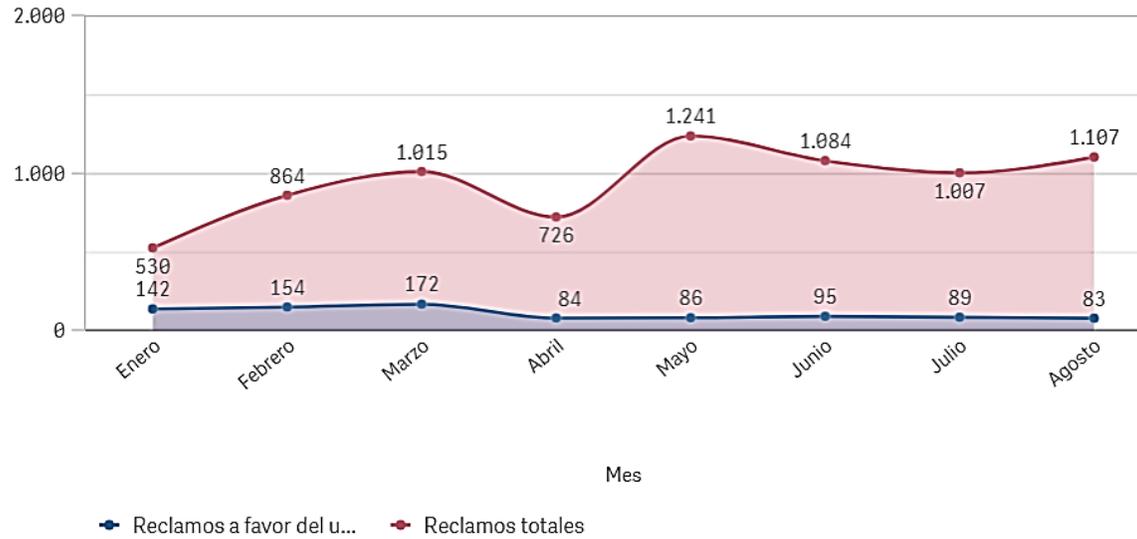
QUEJAS



■ Quejas a favor del usu...
 ■ Quejas totales

Reclamos, recursos – agosto de 2023

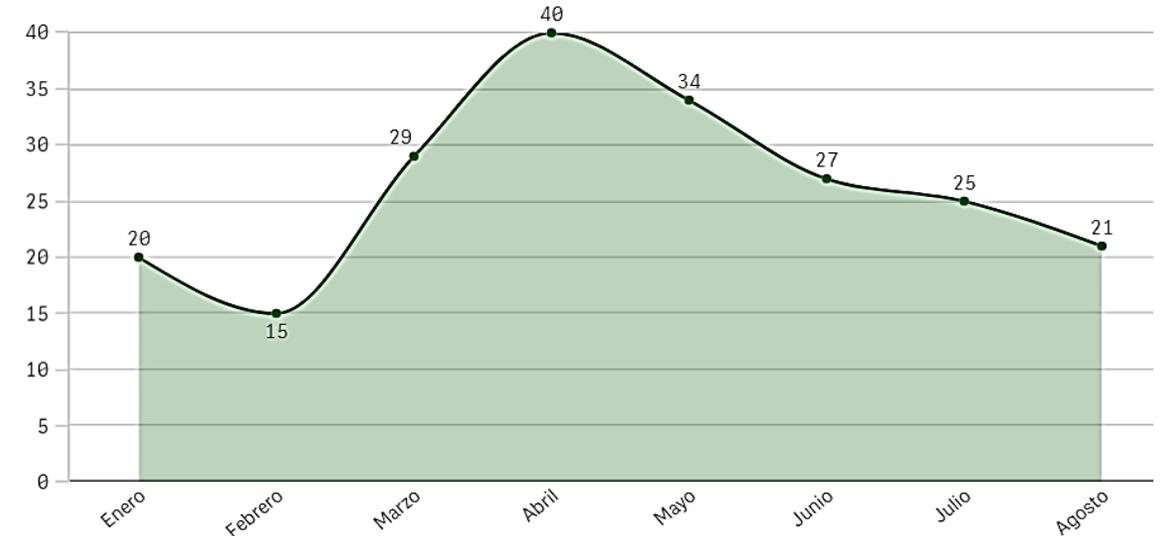
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

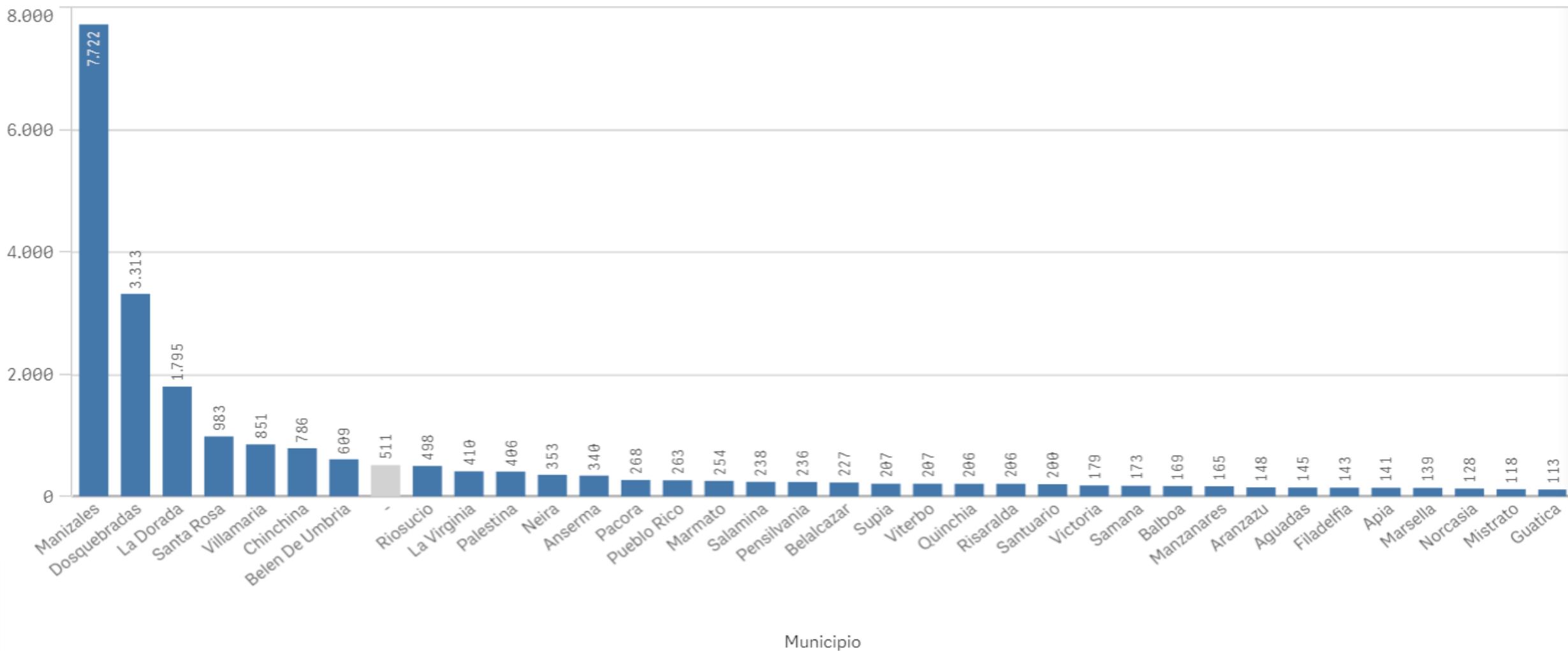
Causa	Cantidad	Total
Totales	1107	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1041	94,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	27	2,4%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	8	0,7%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	6	0,5%
Otros	25	2,3%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



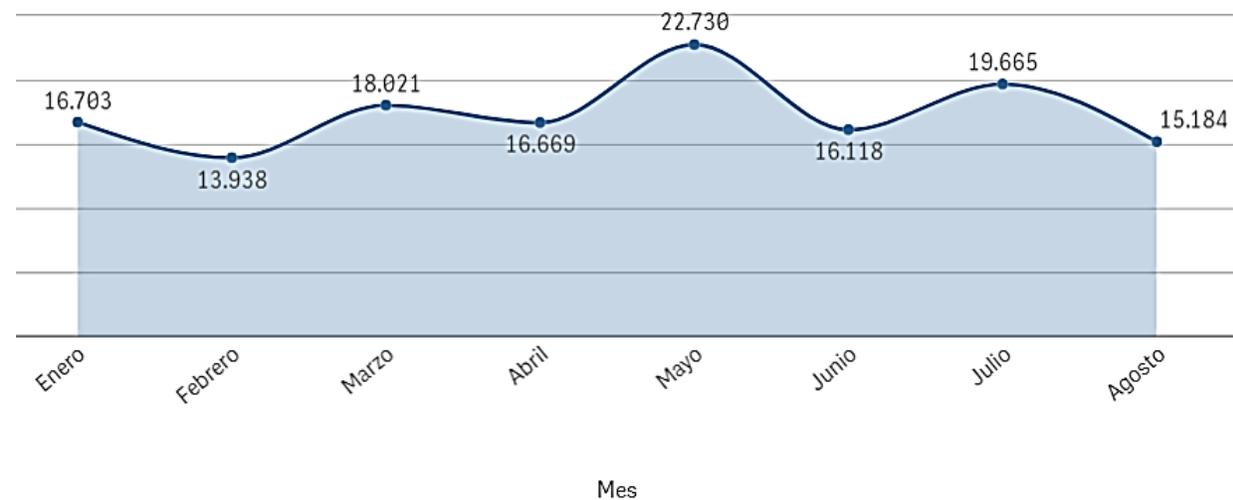
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio agosto de 2023

PQR por municipio: 23191

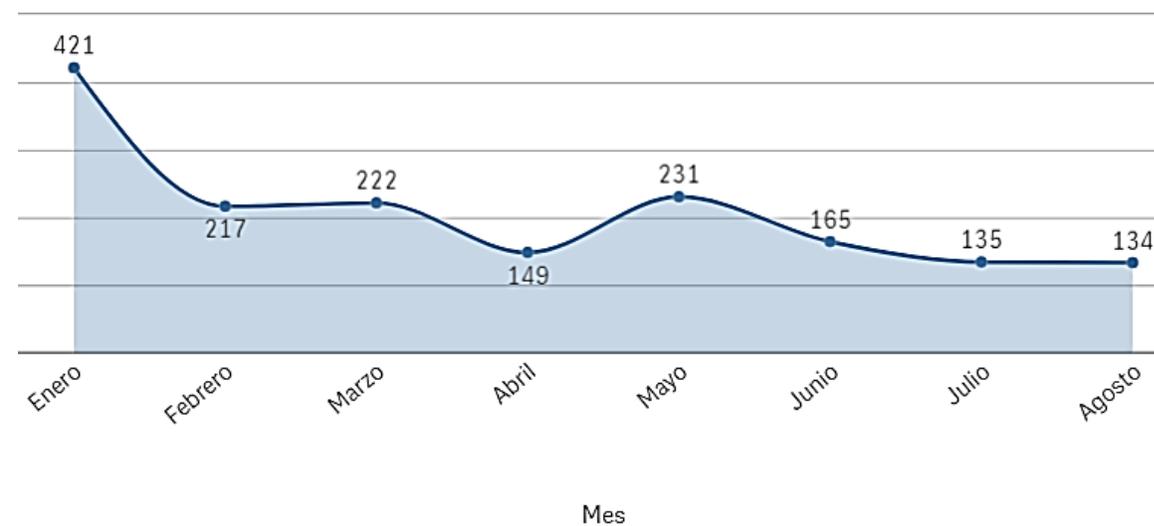


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito agosto de 2023

Verbal



Escrito

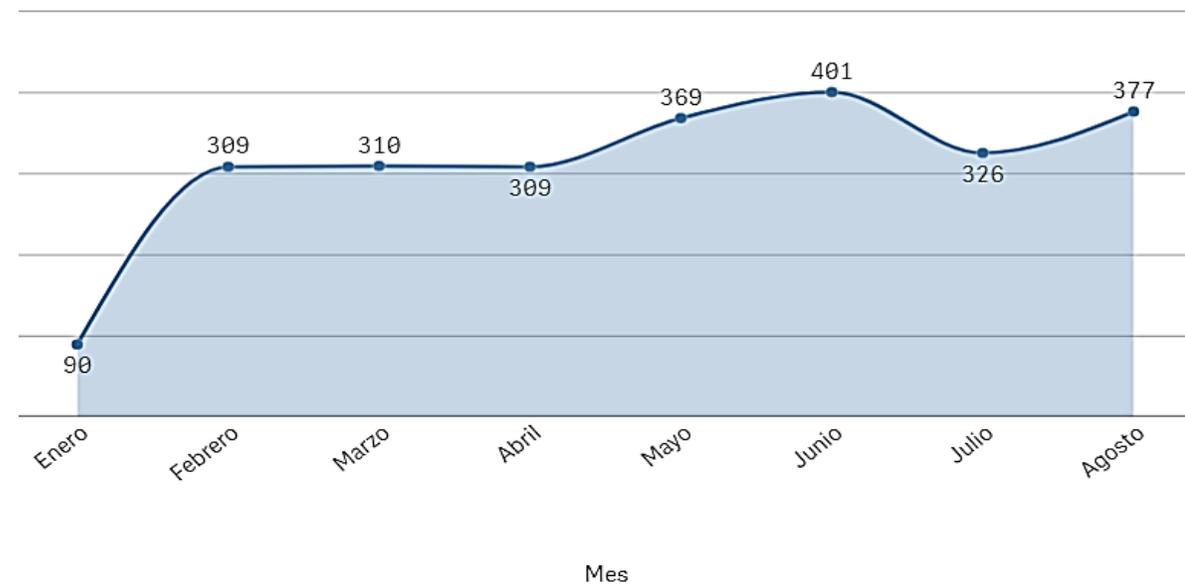


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web agosto de 2023

Telefónico

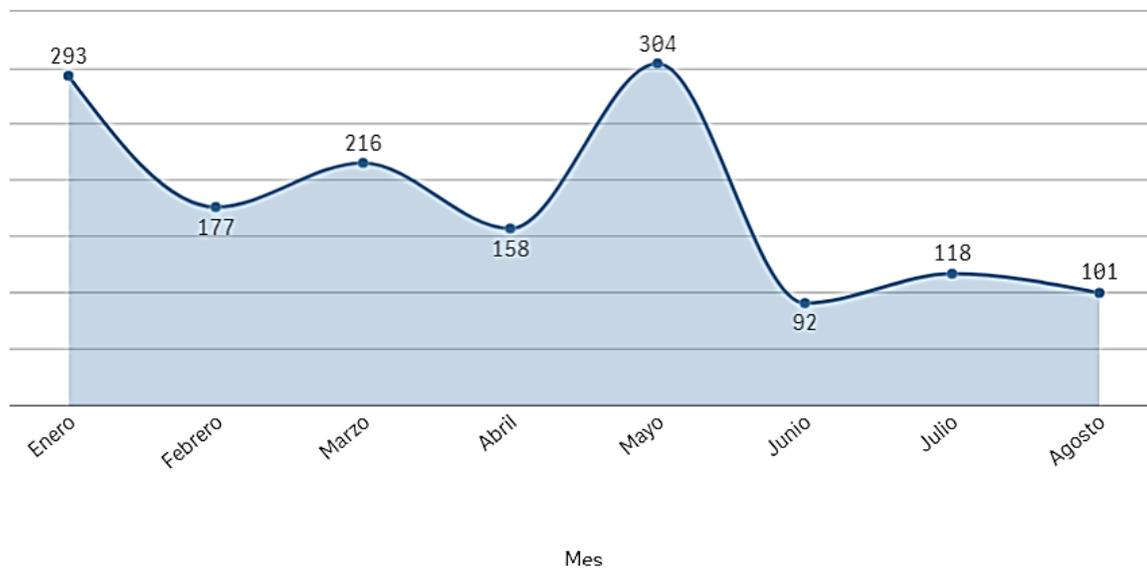


Página Web

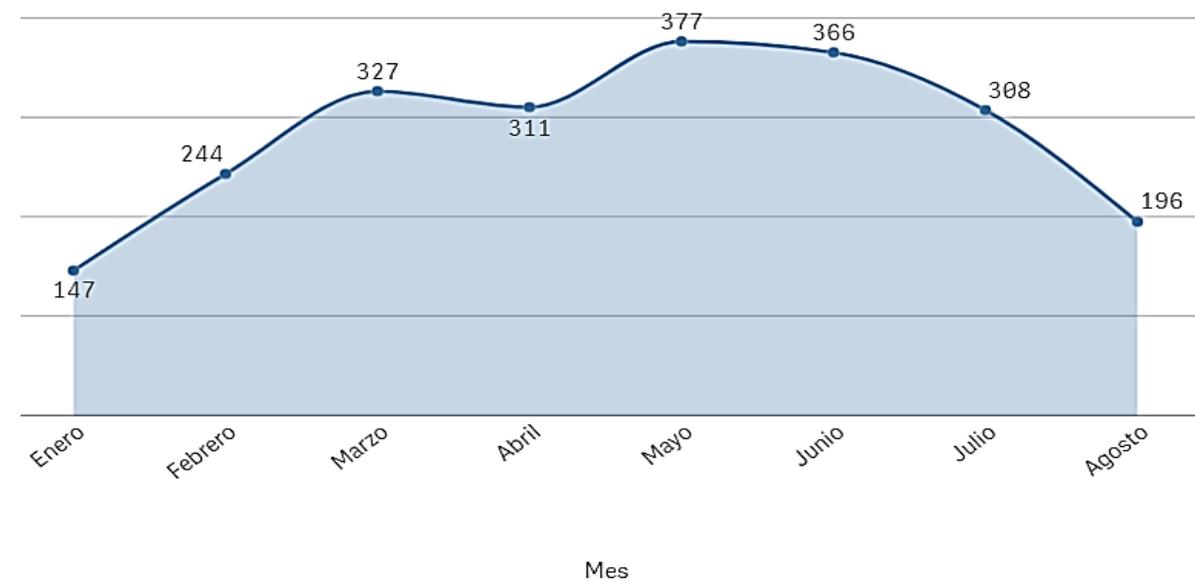


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - agosto de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

