



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

67,21%^{27.270}
Total

Quejas

1,01%⁴¹¹
Total

Reclamos

2,86%^{1.159}
Total

Total PQR

71,1%^{28.864}
Total

Recursos

0,06%²⁴
Total

SOMOS

0,56%²²⁸
Total

Autogestión

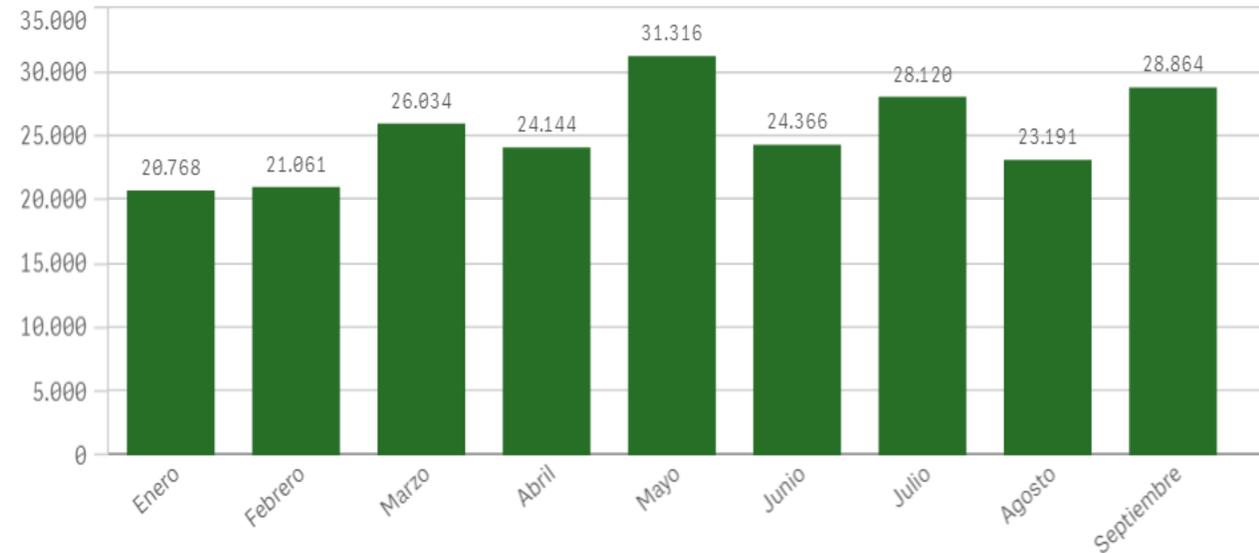
7.106

Pedidos/Proyectos

10,65%^{4.322}
Total

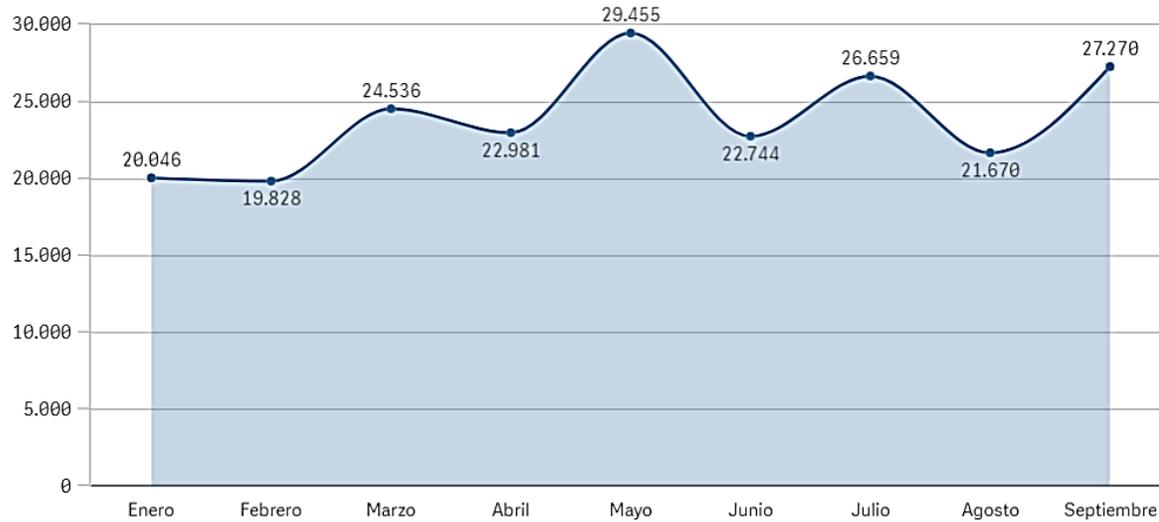
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - septiembre de 2023

PETICIONES



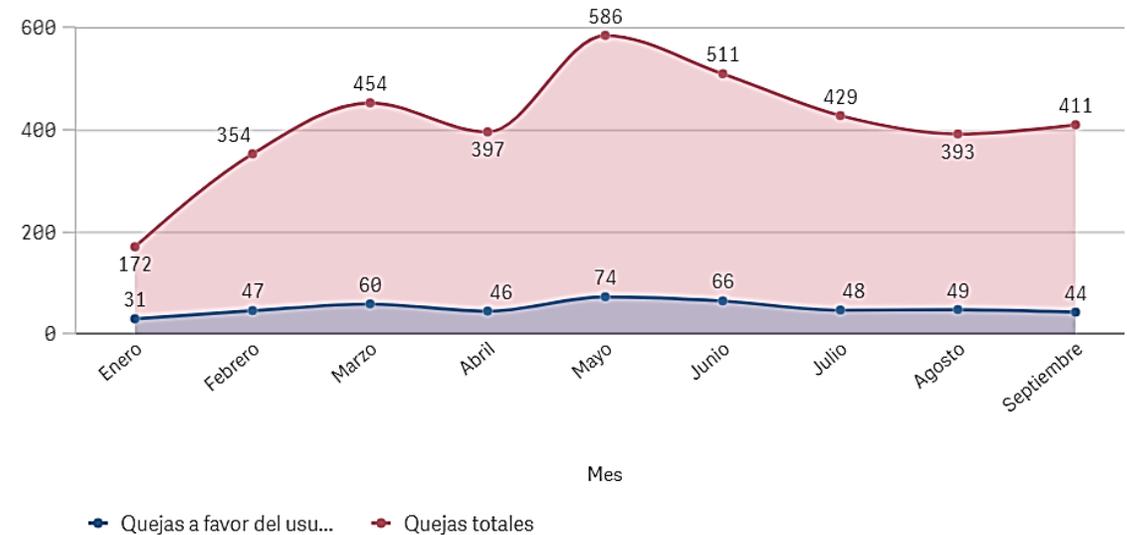
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	27270	100,0%
Emision De Documento Para Pago	13013	47,7%
Informacion General	4502	16,5%
Pago Parcial	4241	15,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1988	7,3%
Otros	3526	12,9%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

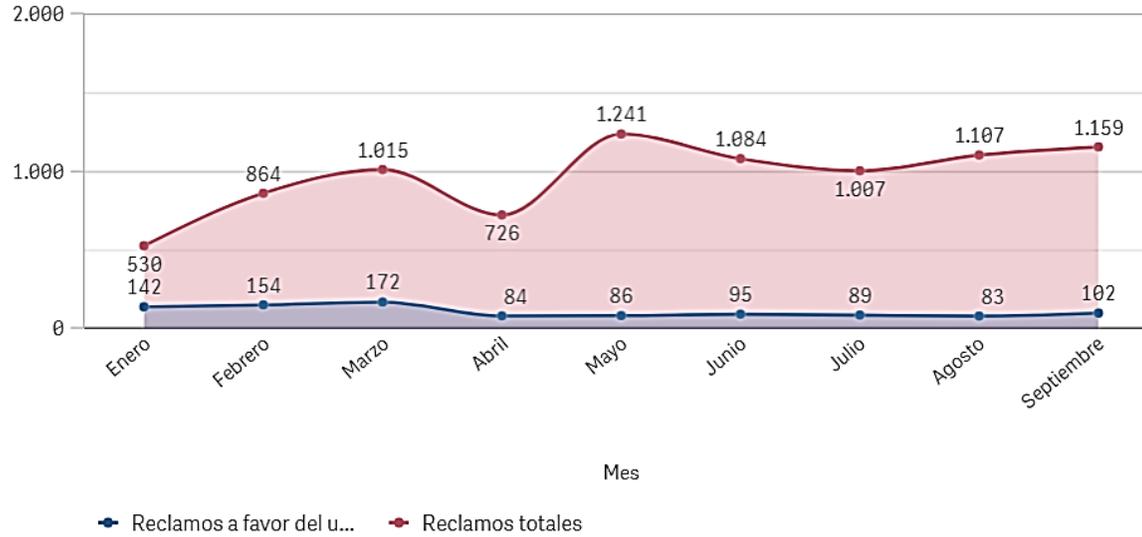
Causa	Cantidad	Total
Totales	411	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	105	25,5%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	81	19,7%
Demora En Reparar Daño	42	10,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	42	10,2%
Otros	141	34,3%

QUEJAS

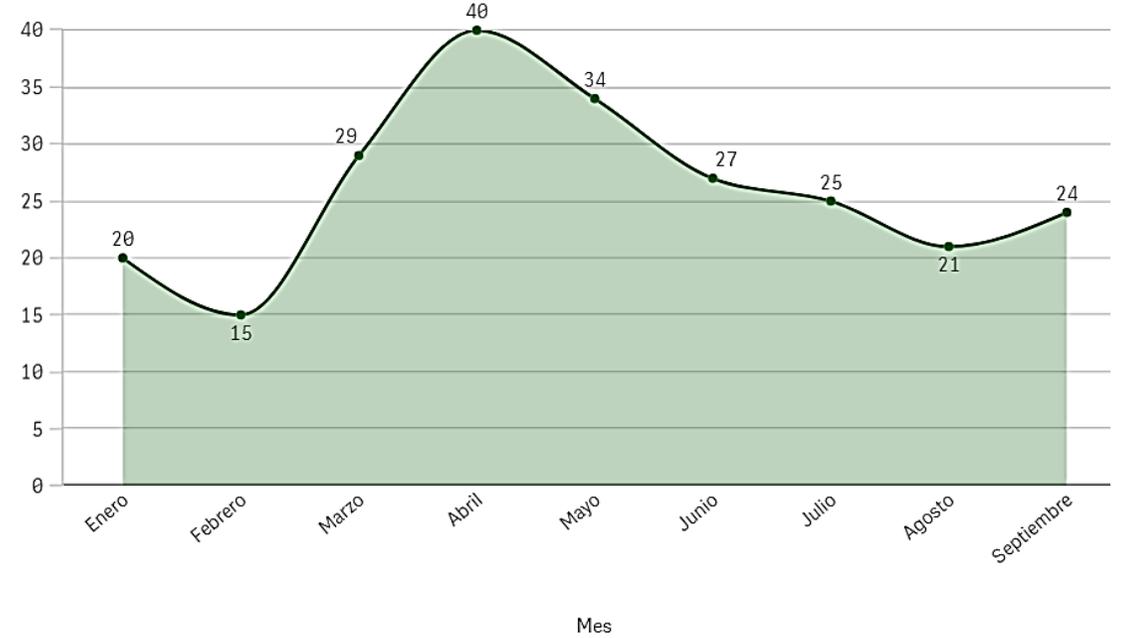


Reclamos, recursos – septiembre de 2023

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN

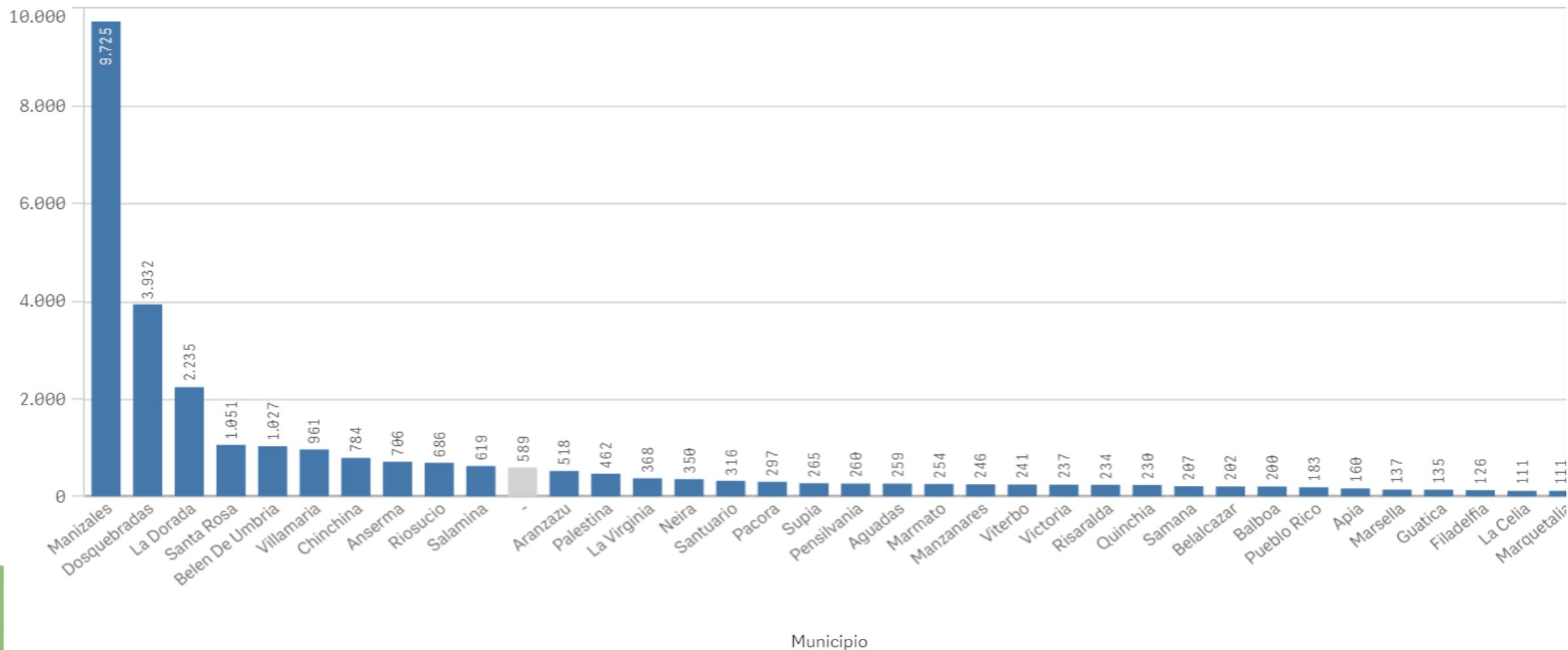


Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		1159	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		1014	87,5%
Pago Sin Abono A Cuenta		79	6,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		19	1,6%
Cobros Por Promedio		11	0,9%
Otros		36	3,1%

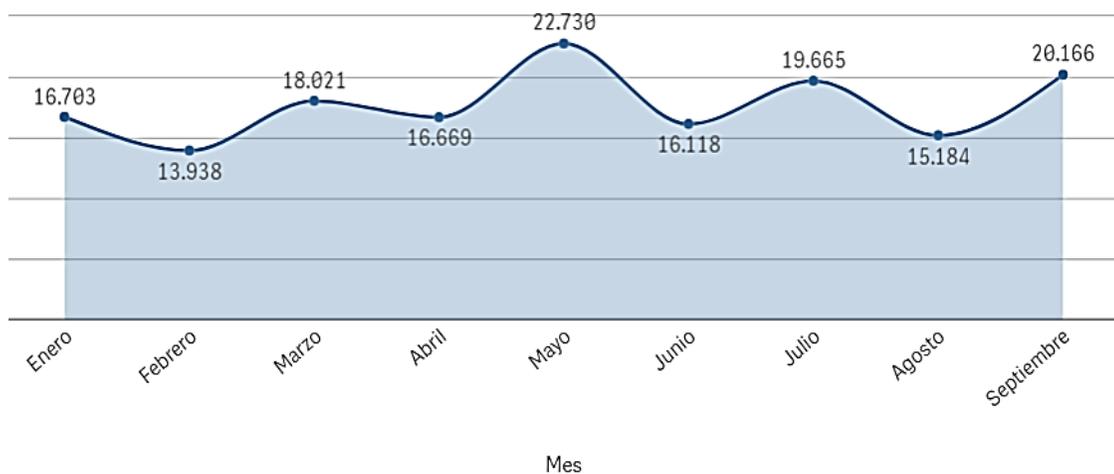
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio septiembre de 2023

PQR por municipio: 28864

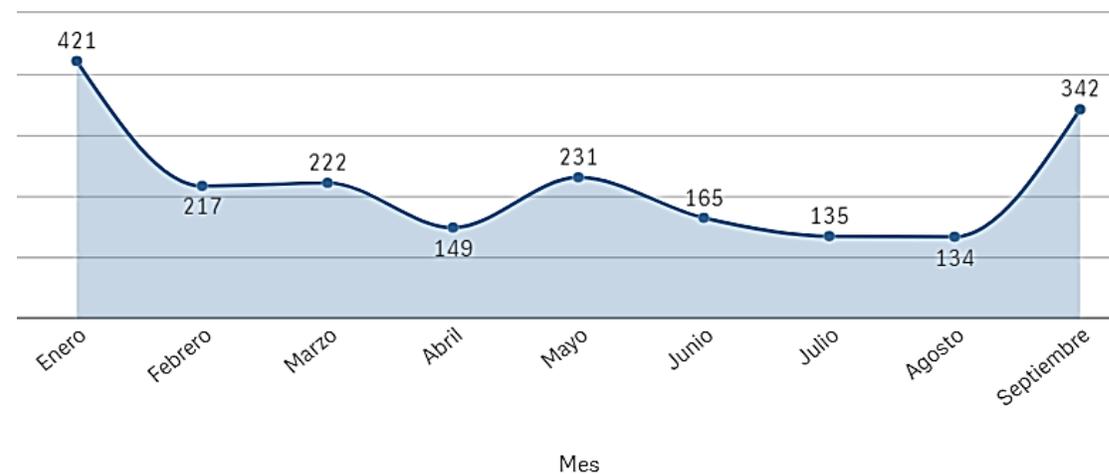


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito septiembre de 2023

Verbal

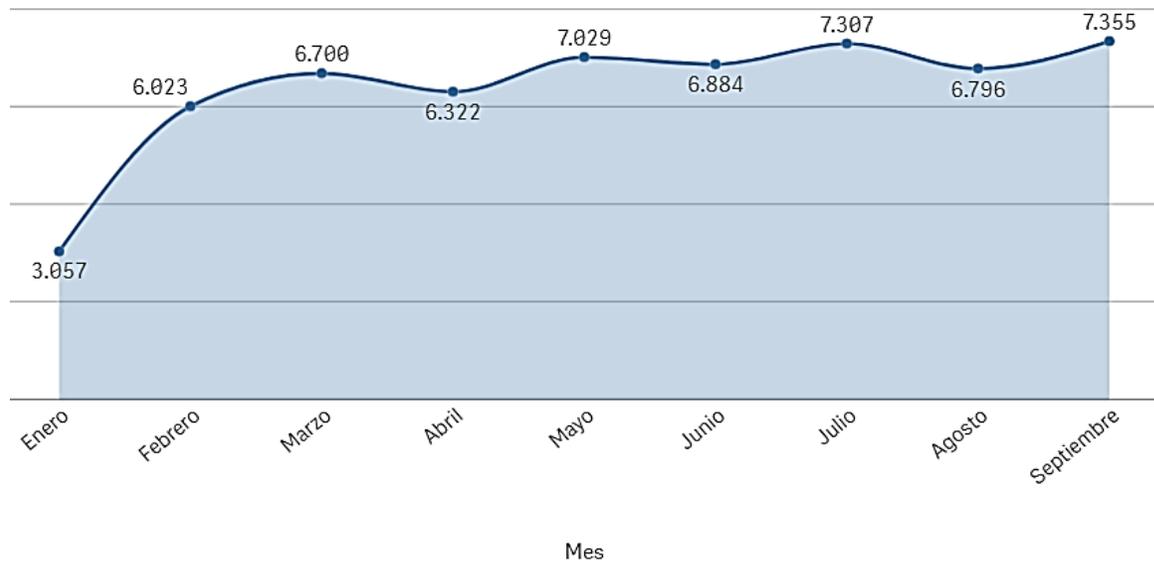


Escrito

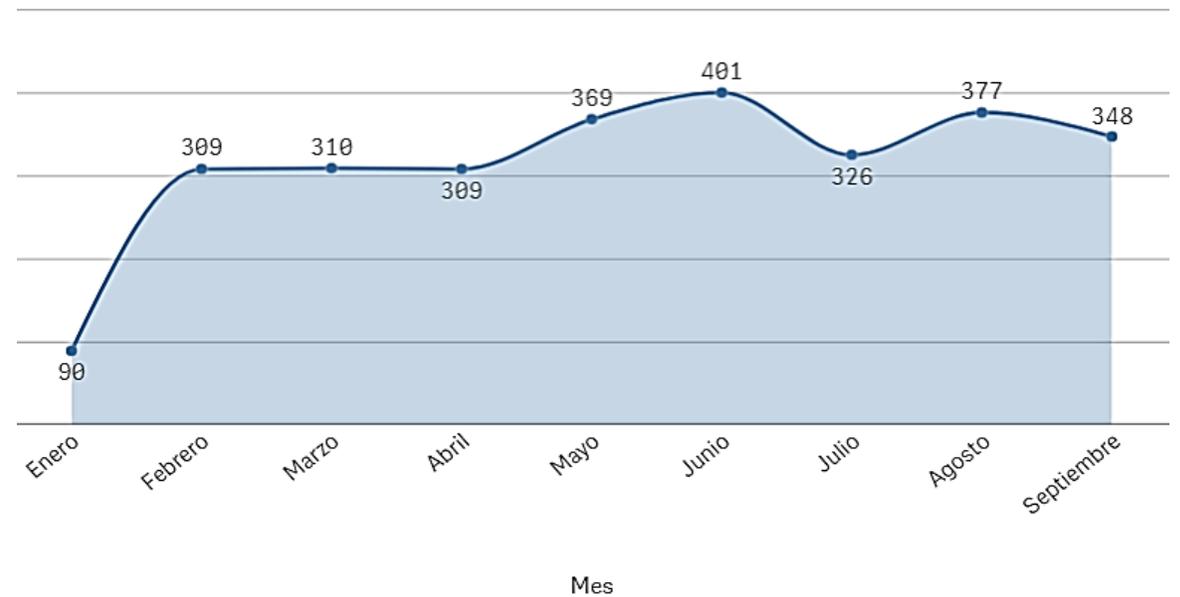


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web septiembre de 2023

Telefónico

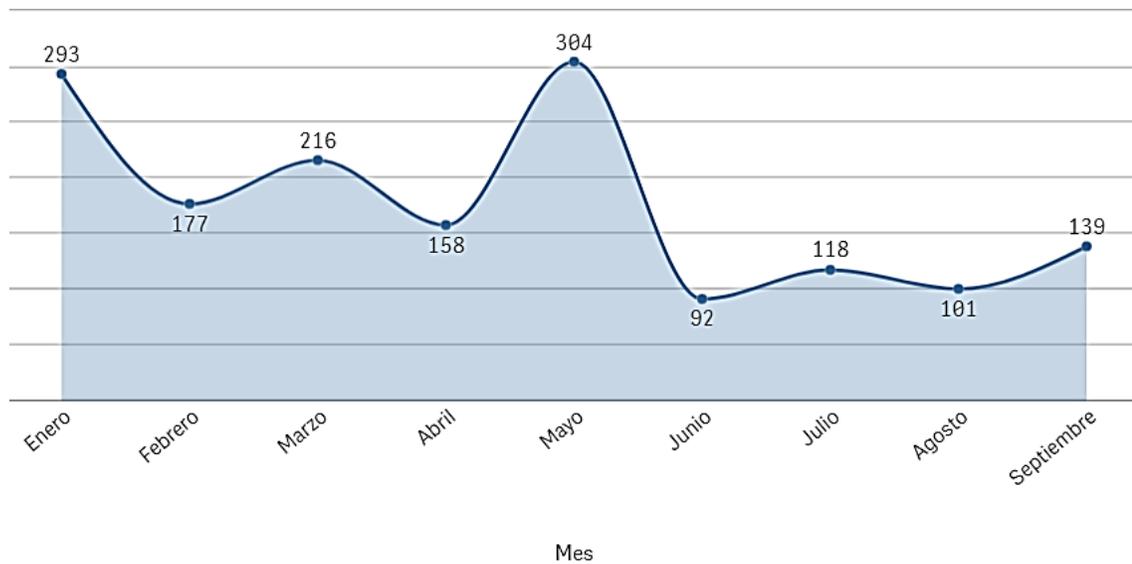


Página Web

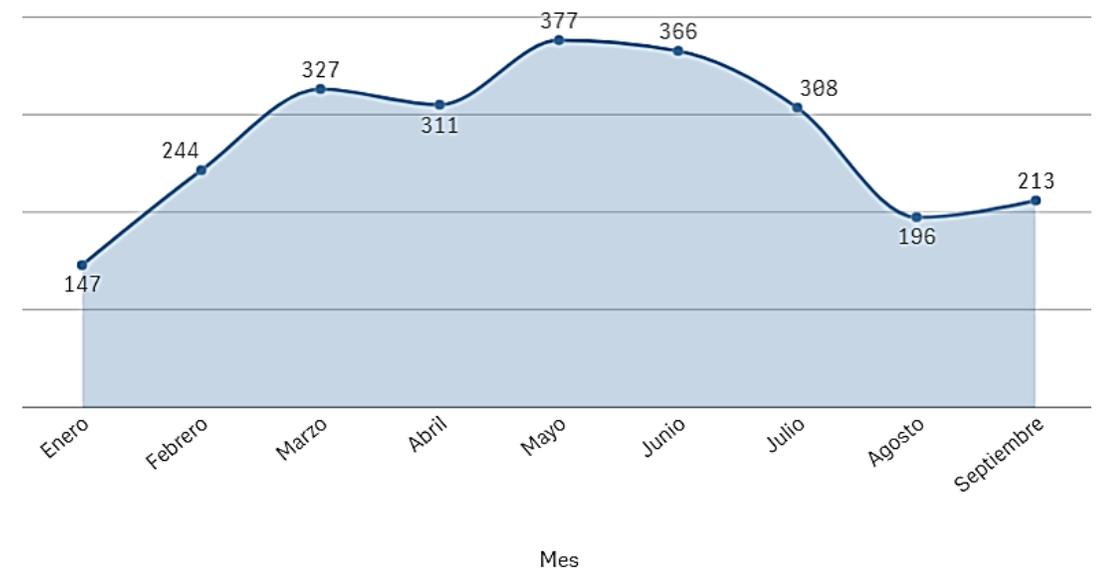


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - septiembre de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

