



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

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito

Peticiones, quejas y reclamos Noviembre de 2023

Peticiones

69,35%^{29.221}
Total

Quejas

1,24%⁵²²
Total

Reclamos

3,06%^{1.289}
Total

Total PQR

73,7%^{31.061}
Total

Recursos

0,07%²⁹
Total

SOMOS

0,50%²¹⁰
Total

Autogestión

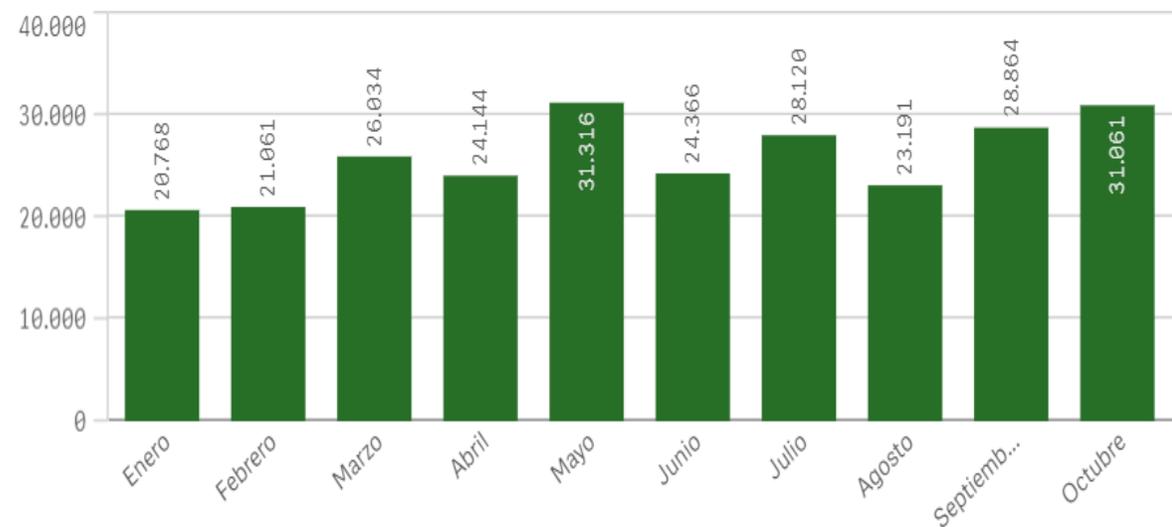
6.364

Pedidos/Proyectos

10,53%^{4.435}
Total

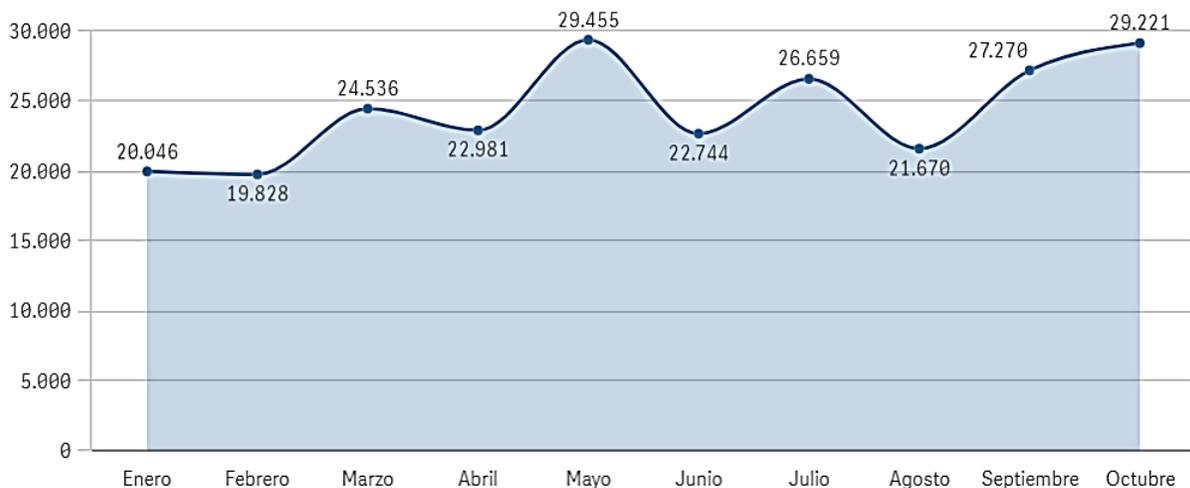
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - octubre de 2023

PETICIONES



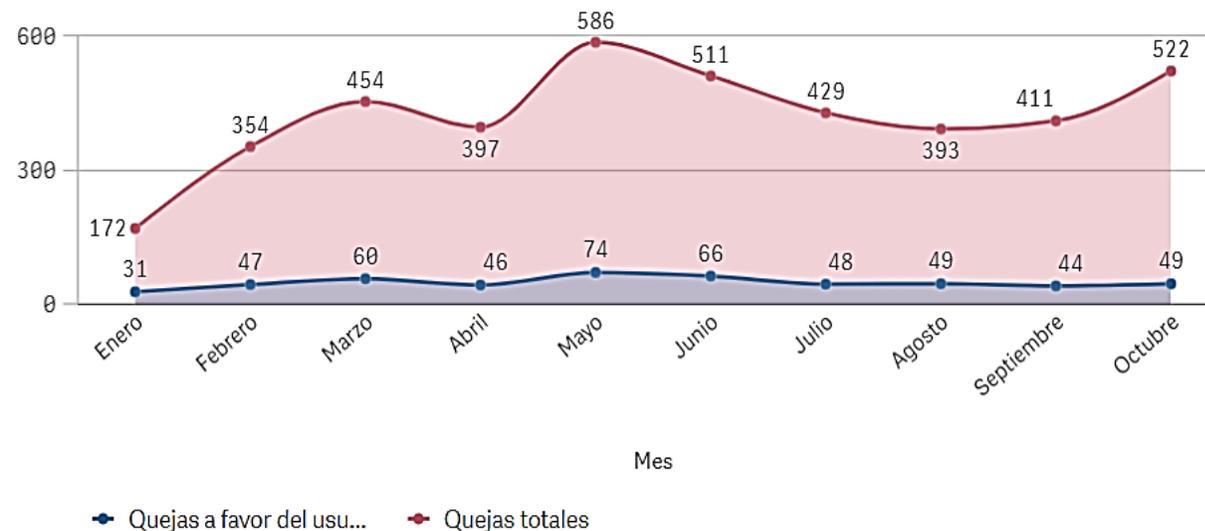
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	29221	100,0%
Emission De Documento Para Pago	16108	55,1%
Pago Parcial	4064	13,9%
Informacion General	3994	13,7%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1927	6,6%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

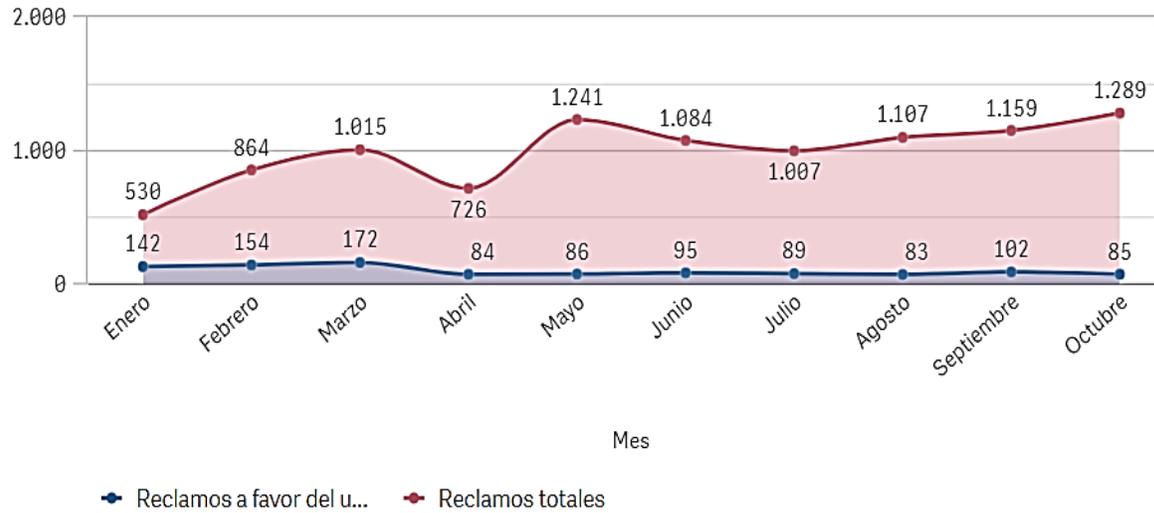
Causa	Cantidad	Total
Totales	522	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	221	42,3%
Demora En Reparar Daño	58	11,1%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	52	10,0%
Inconformidad Con La Información	50	9,6%

QUEJAS



Reclamos, recursos – octubre de 2023

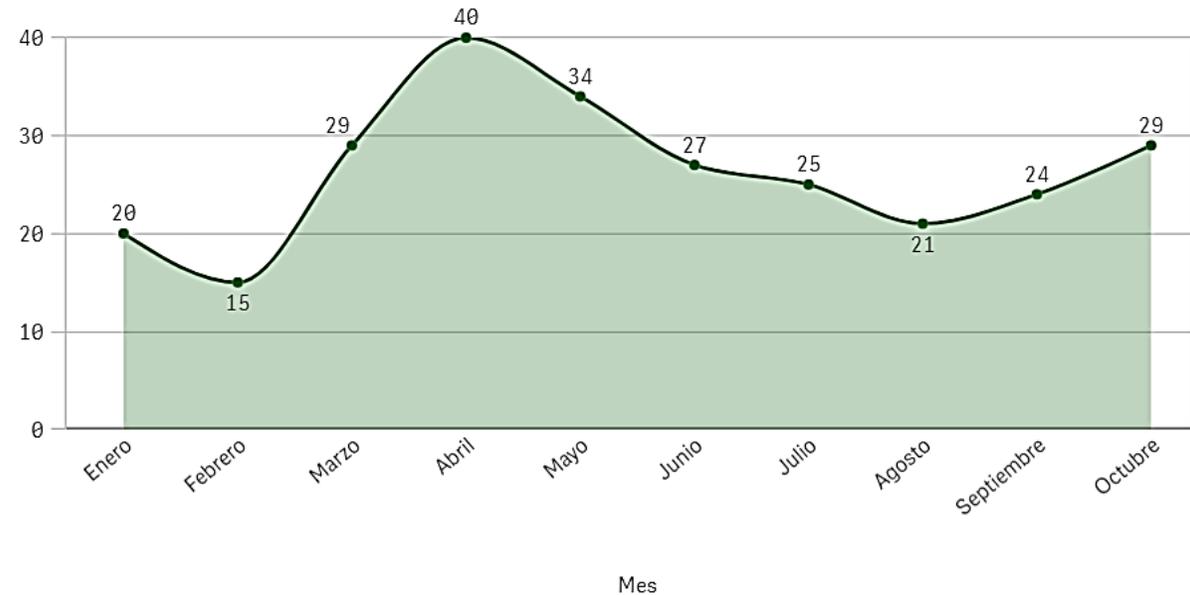
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

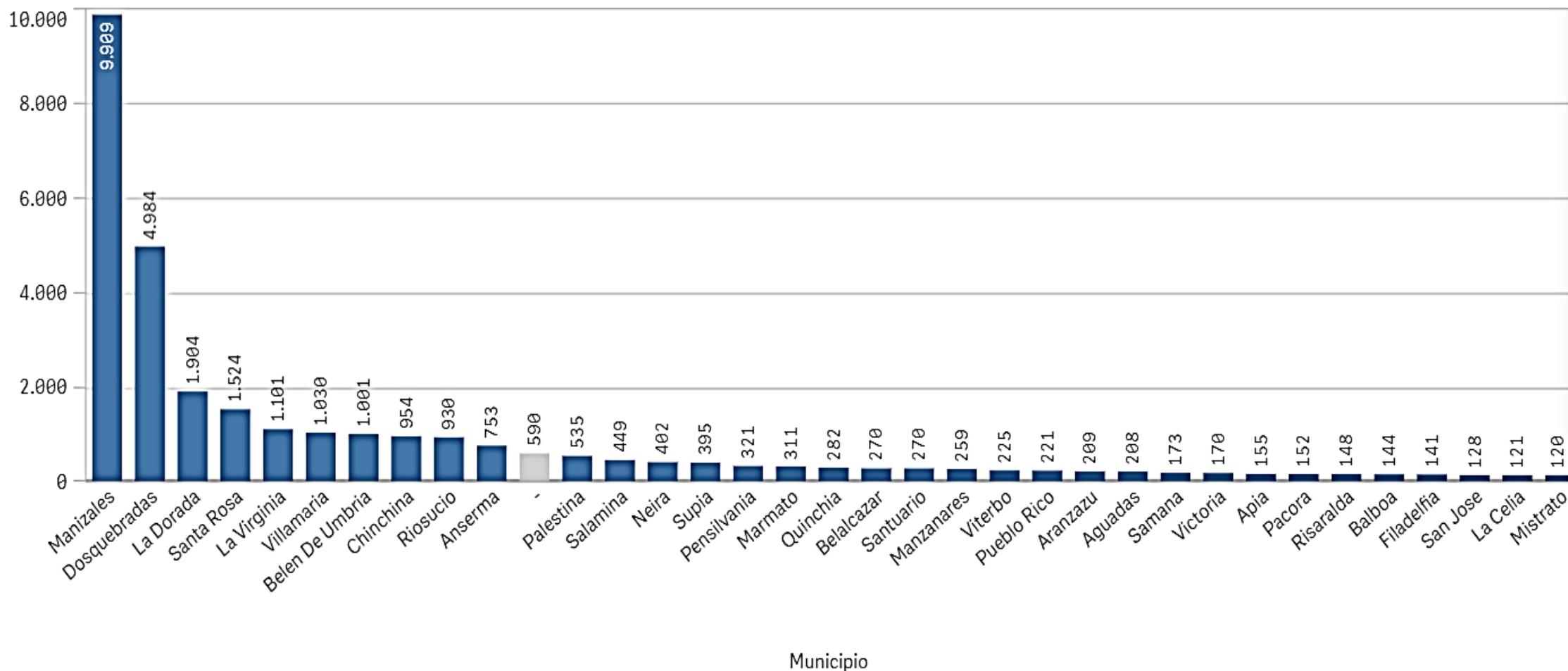
Causa	Cantidad	Total
Totales	1289	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1181	91,6%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	28	2,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	28	2,2%
Cobro Por Recuperación De Consumos	10	0,8%
Otros	42	3,3%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



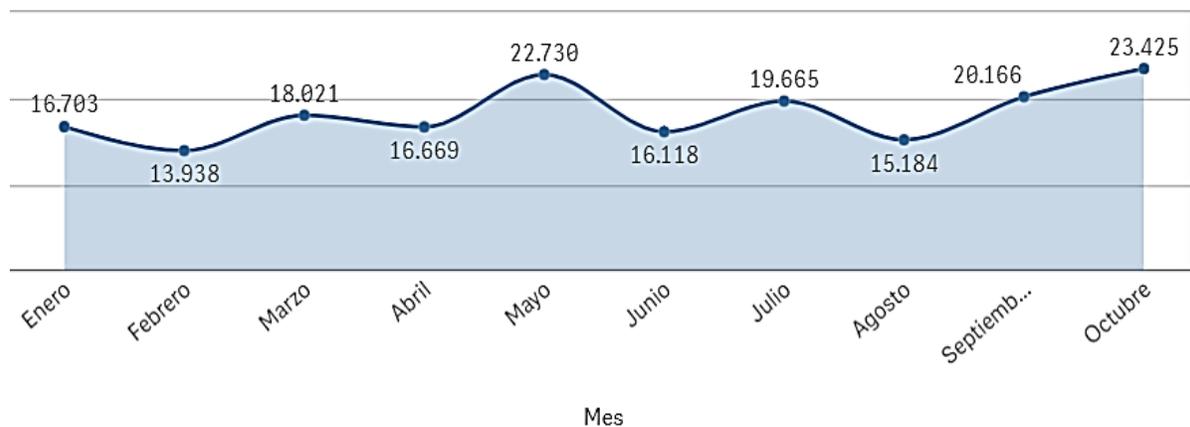
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio octubre de 2023

PQR por municipio: 31061

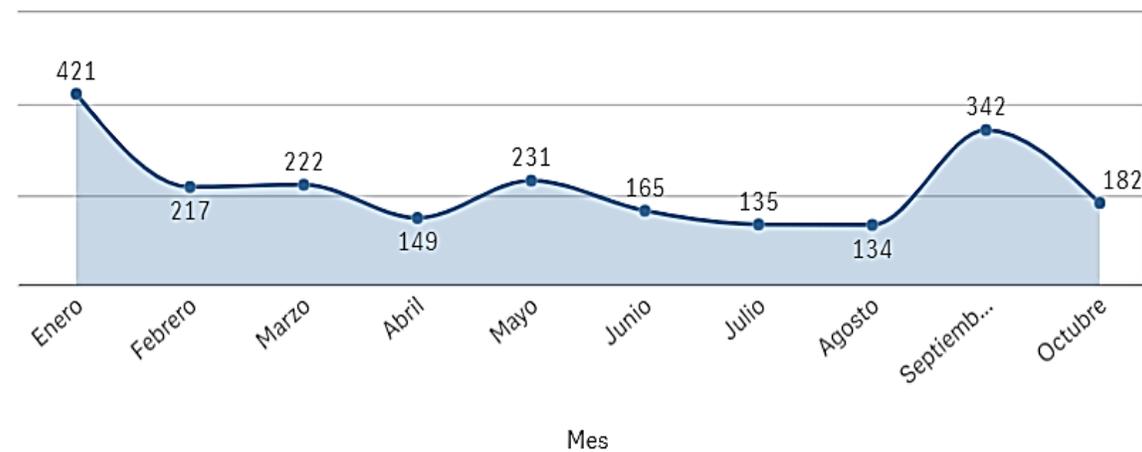


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2023

Verbal

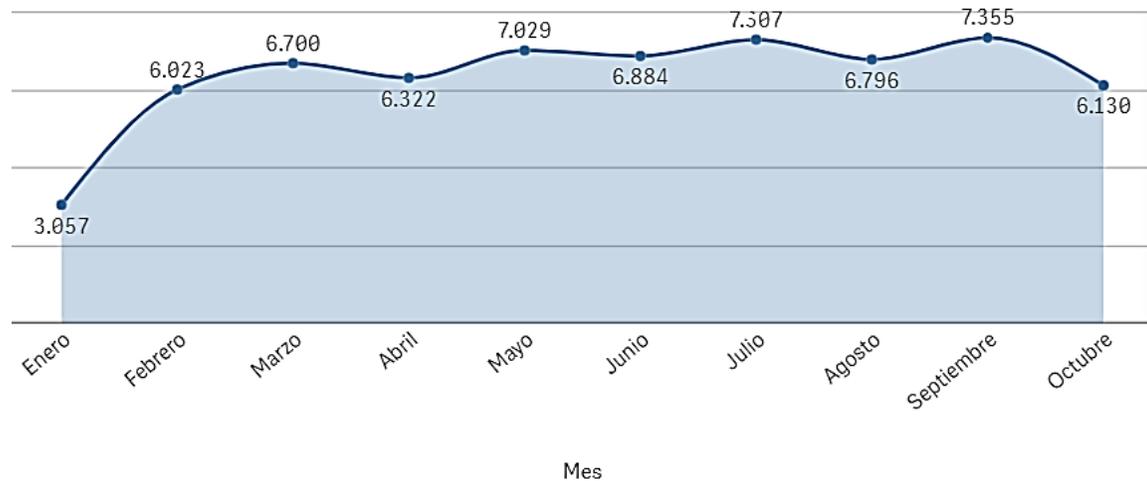


Escrito

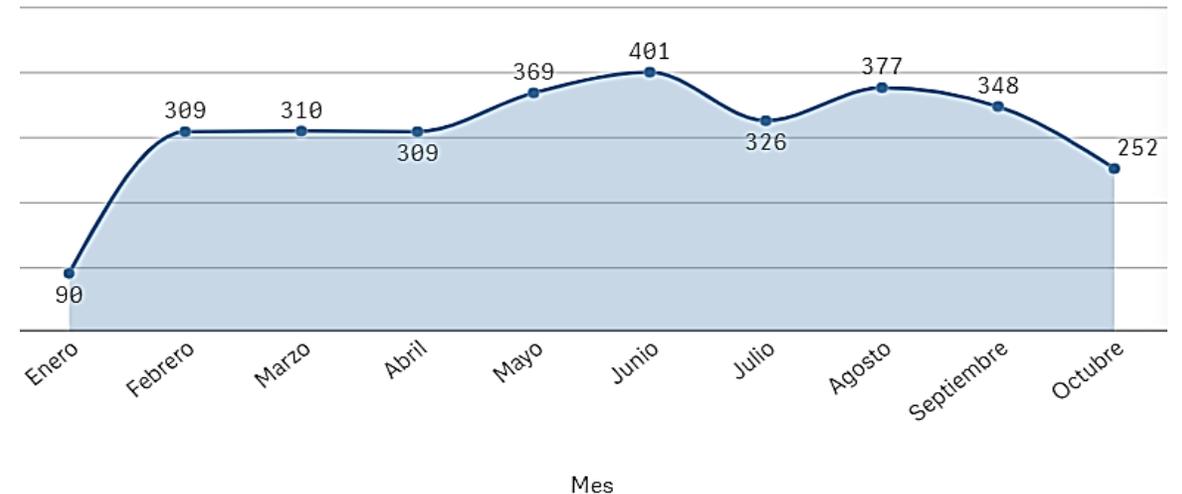


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2023

Telefónico

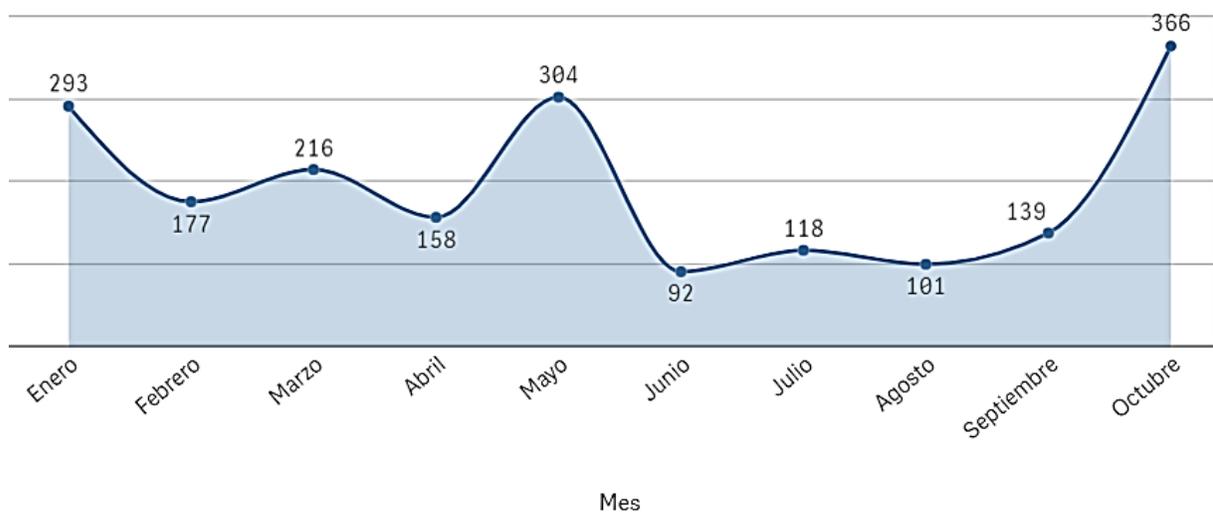


Página Web

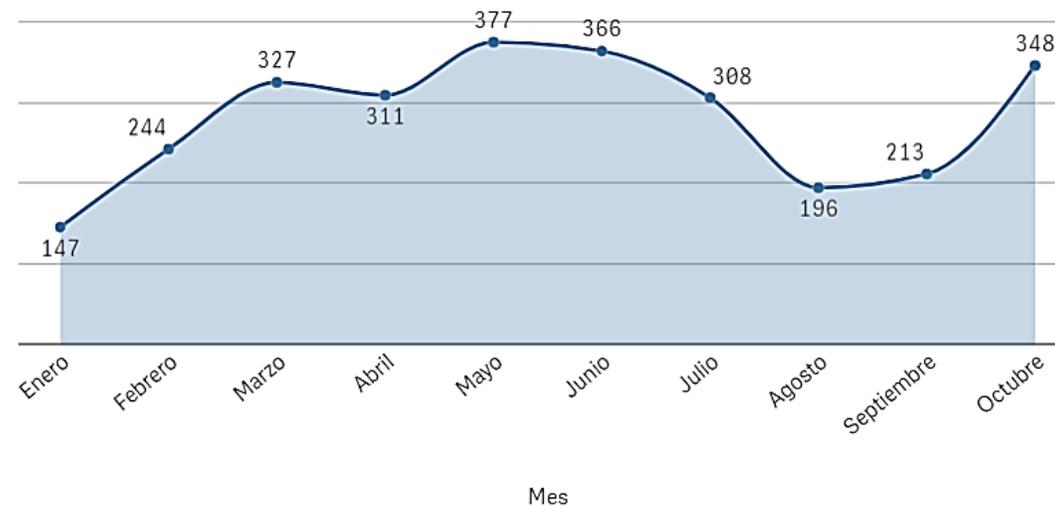


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - octubre de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

