

AÑOS
1944
2024

Haciendo parte
de tu historia

chec® | Grupo epm®

Peticiones, quejas y reclamos marzo de 2024



chec® | Grupo•epm®

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2024

Peticiones

54,79% ^{27.423}
Total

Quejas

0,73% ³⁶³
Total

Reclamos

3,87% ^{1.935}
Total

Recursos

0,13% ⁶⁴
Total

SOMOS

0,40% ¹⁹⁹
Total

Autogestión

15.819

Pedidos/Proyectos

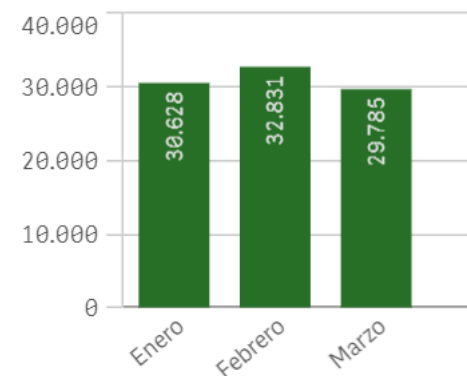
8,27% ^{4.140}
Total

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

Total PQR

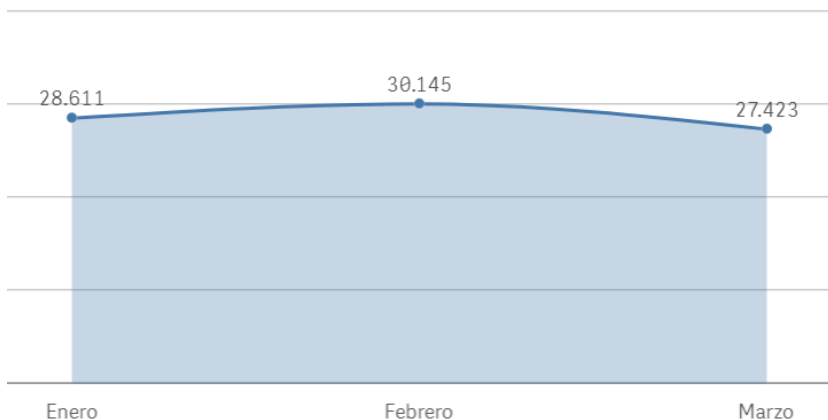
59,5% ^{29.785}
Total

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - marzo de 2024

PETICIONES



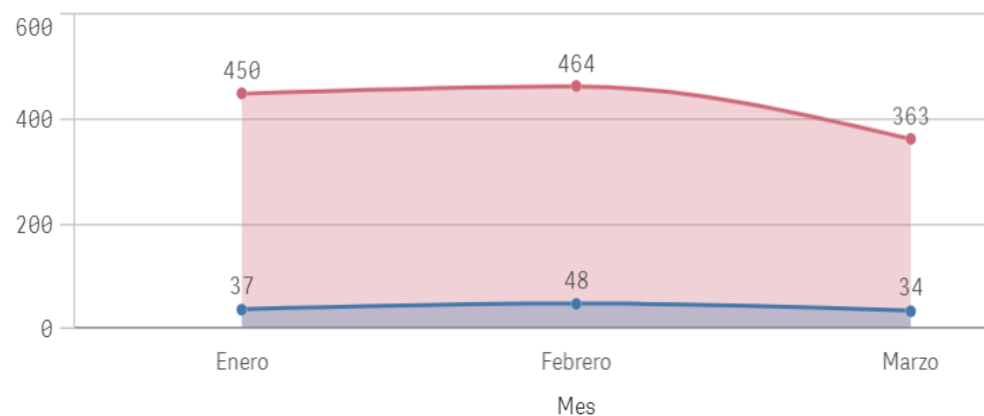
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		27423	100,0%
Emision De Documento Para Pago		13601	49,6%
Informacion General		4959	18,1%
Pago Parcial		3520	12,8%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1981	7,2%
Otros		3362	12,3%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		363	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		89	24,5%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		62	17,1%
Inconformidad Con La Información		54	14,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		40	11,0%
Otros		118	32,5%

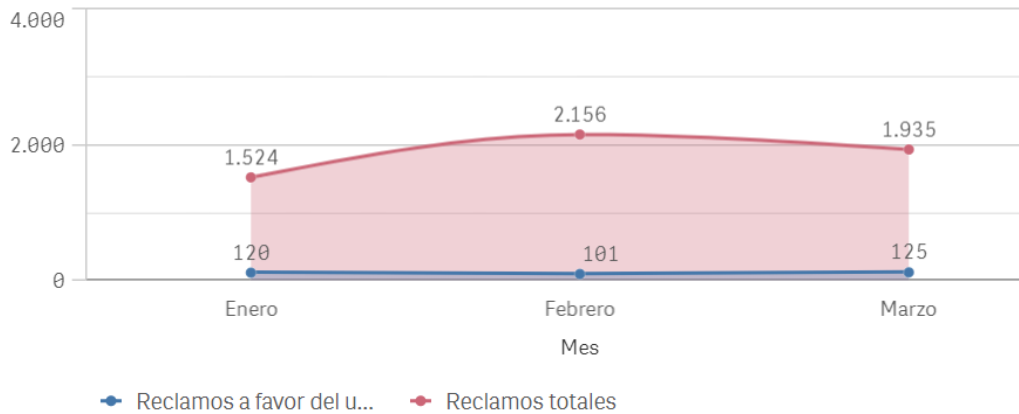
QUEJAS



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

Reclamos, recursos – marzo de 2024

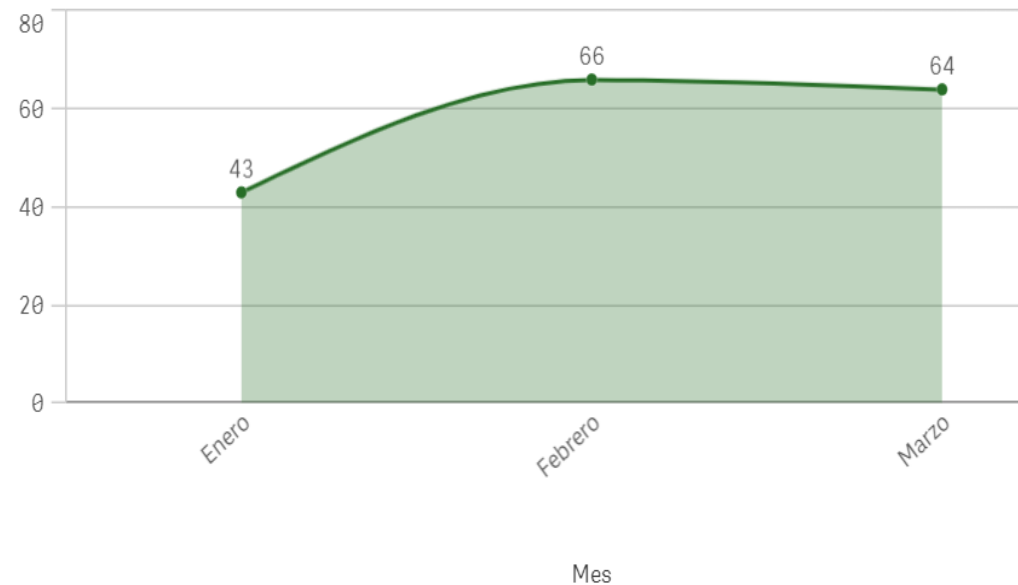
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

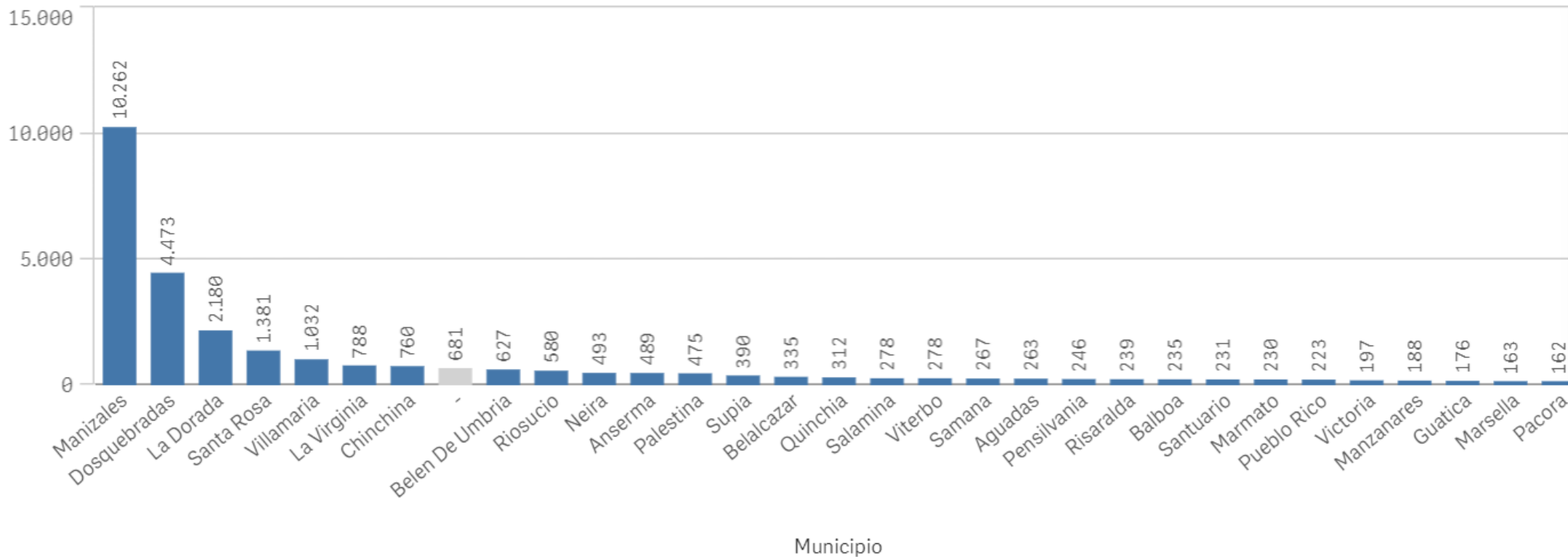
Causa	Cantidad	Total
Totales	1935	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1790	92,5%
Pago Sin Abono A Cuenta	41	2,1%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	27	1,4%
Cobro Desconocido	24	1,2%
Otros	53	2,7%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



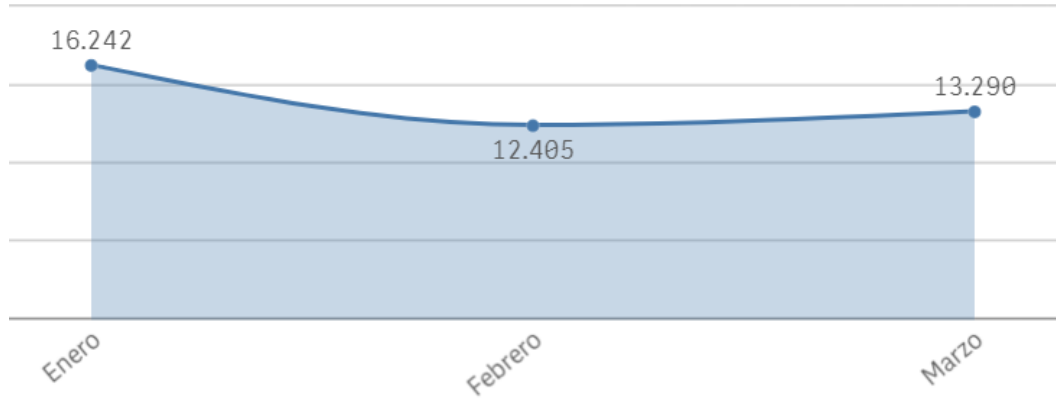
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio marzo de 2024

PQR por municipio: 29785

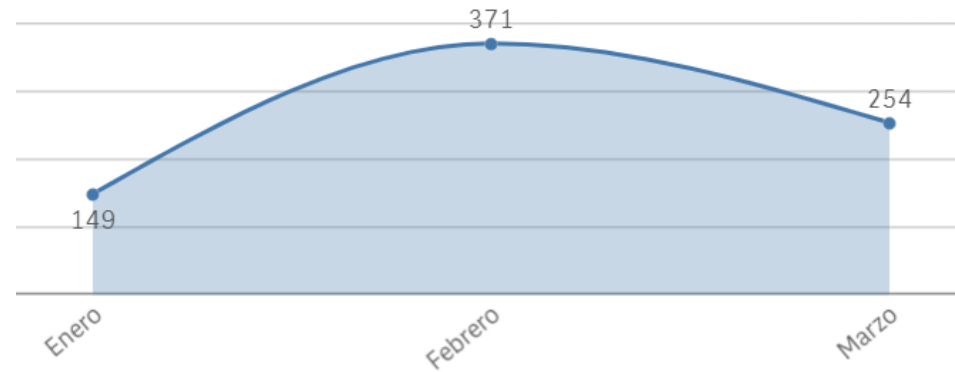


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito marzo de 2024

Verbal

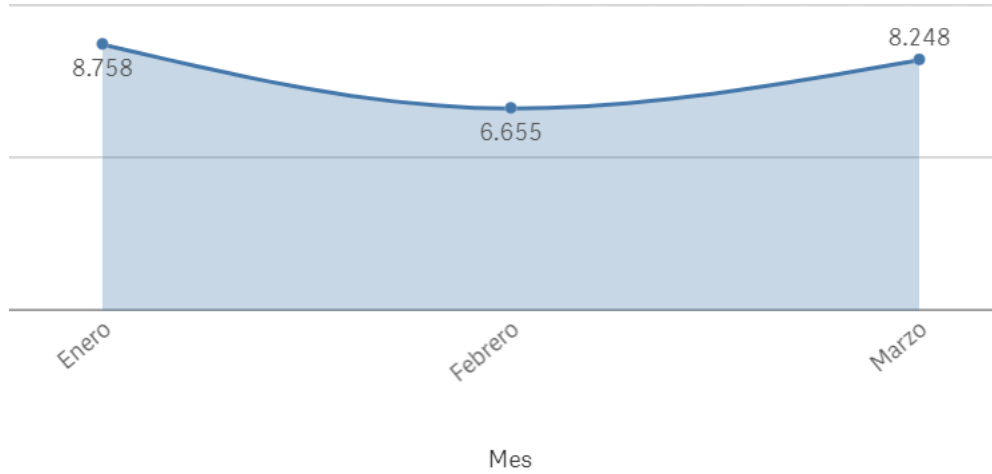


Escrito

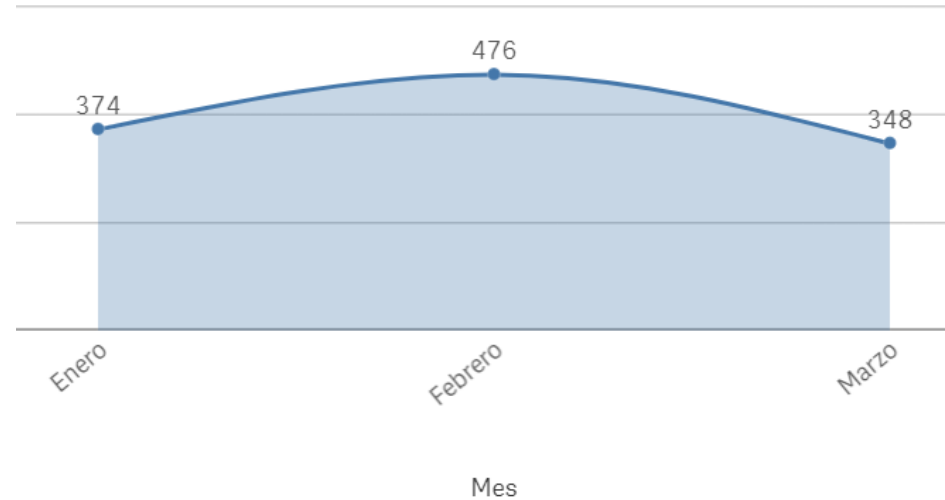


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web marzo de 2024

Telefónico

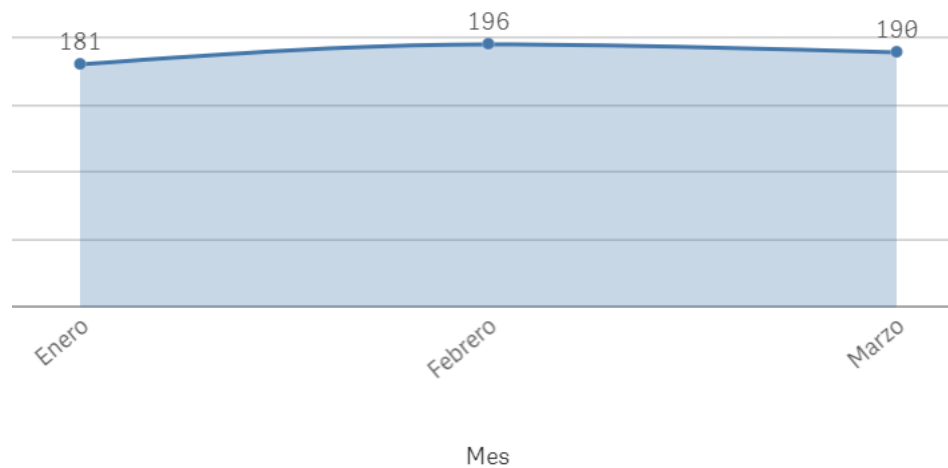


Página Web

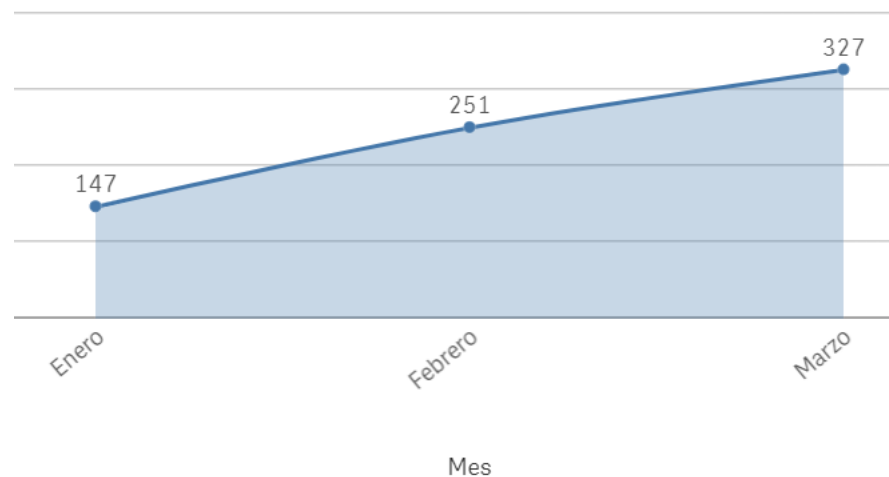


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - marzo de 2024

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto marzo de 2024

