

AÑOS
1944
2024

Haciendo parte
de tu historia

chec® | Grupo epm®

Peticiones, quejas y reclamos agosto de 2024



chec® | Grupo·epm®

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2024

Peticiones

36,57%
22.597
Total

Quejas

0,79%
490
Total

Reclamos

1,91%
1.181
Total

Total PQR

39,3%
24.310
Total

Recursos

0,07%
42
Total

SOMOS

0,46%
285
Total

Autogestión

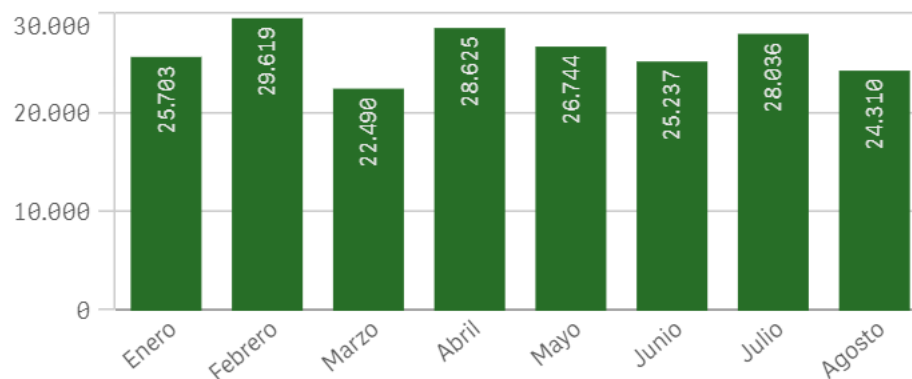
8.971

Pedidos/Proyectos

10,34%
4.359
Total

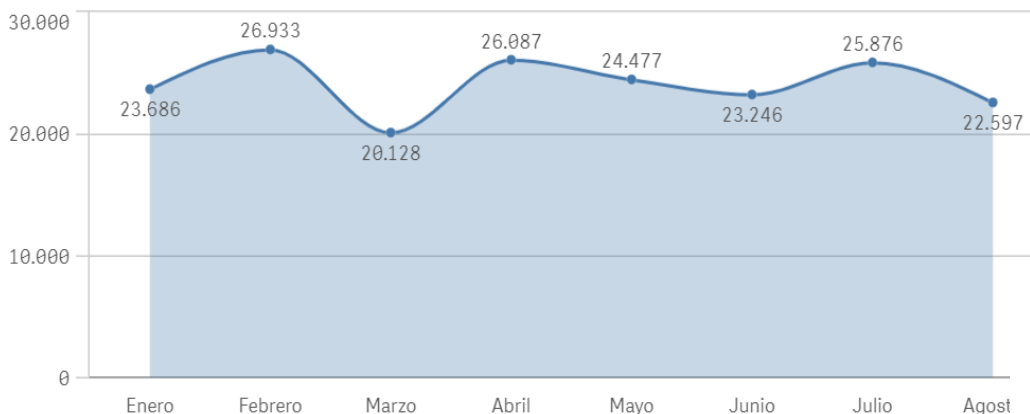
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - agosto de 2024

PETICIONES



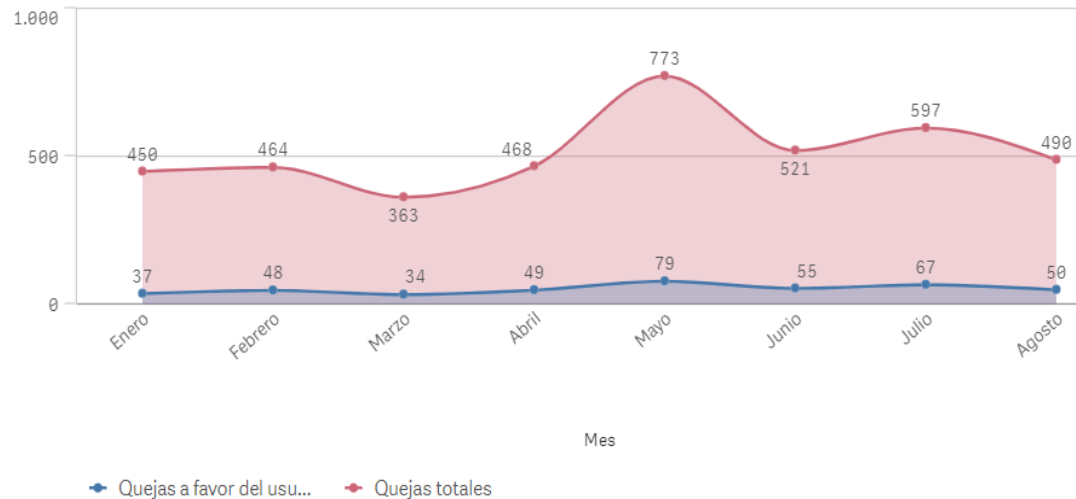
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		22597	100,0%
Emision De Documento Para Pago		6515	28,8%
Informacion General		5711	25,3%
Pago Parcial		3547	15,7%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2767	12,2%
Otros		4057	18,0%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

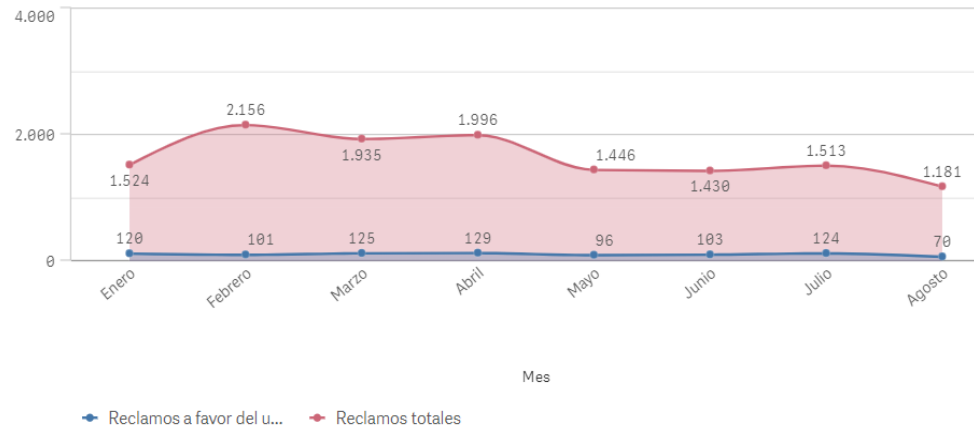
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		490	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		113	23,1%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		110	22,4%
Demora En Reparar Daño		73	14,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		38	7,8%
Otros		156	31,8%

QUEJAS



Reclamos, recursos – agosto de 2024

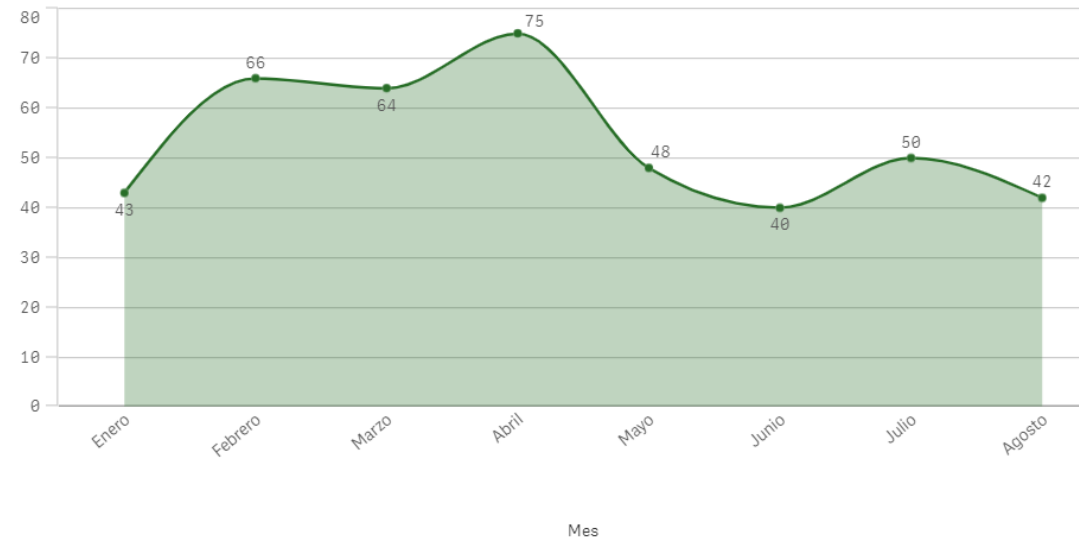
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

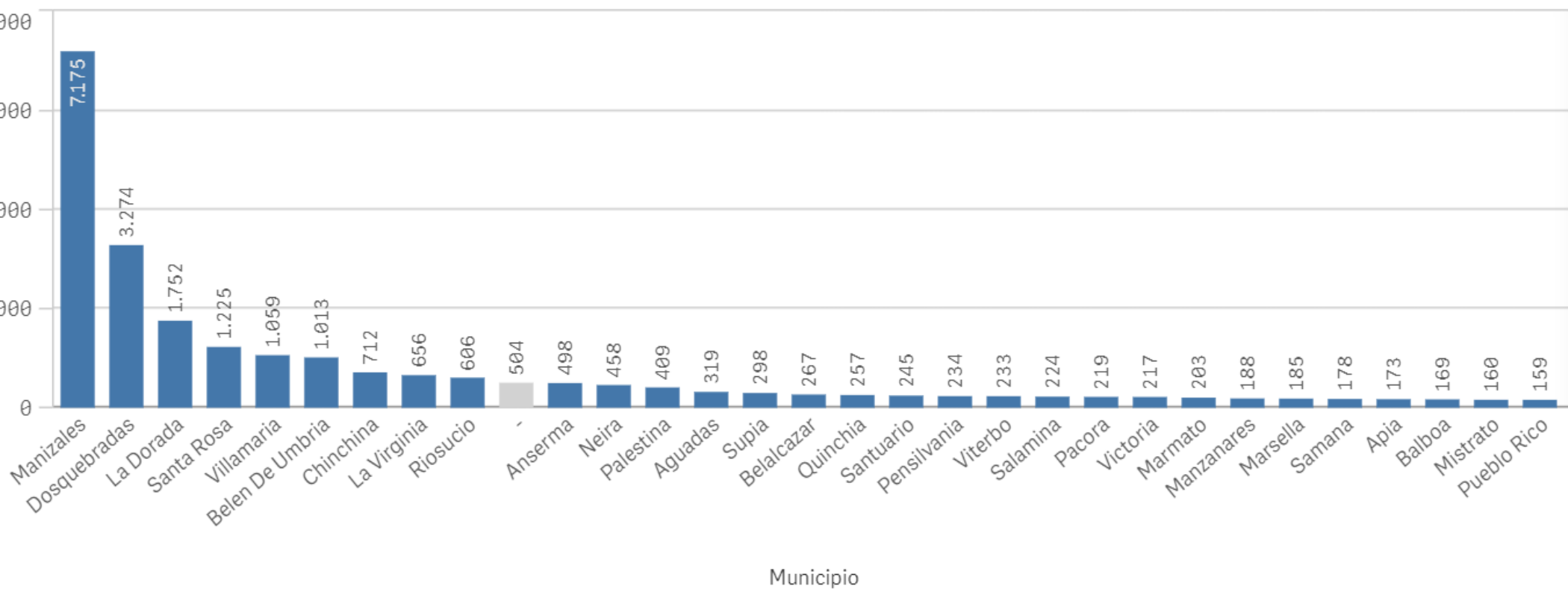
Causa	Cantidad	Total
Totales	1181	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	995	84,3%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	61	5,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	55	4,7%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	17	1,4%
Otros	53	4,5%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



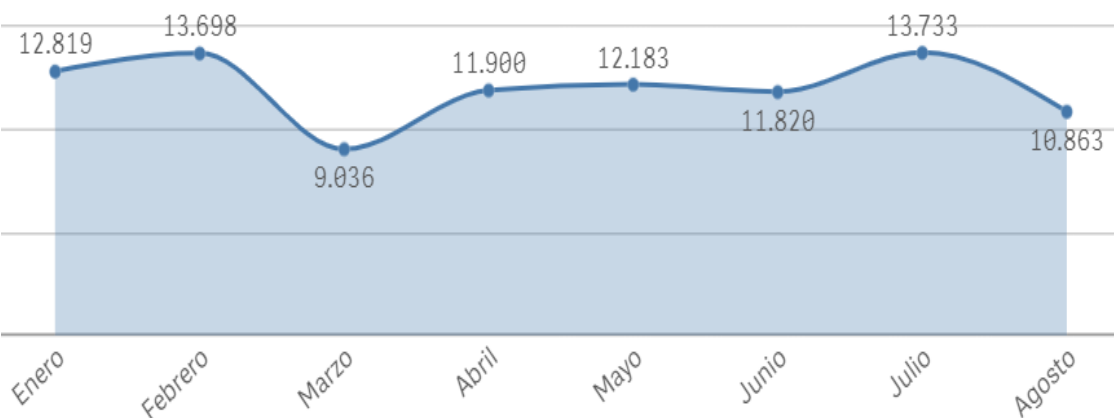
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio agosto de 2024

PQR por municipio: 24310

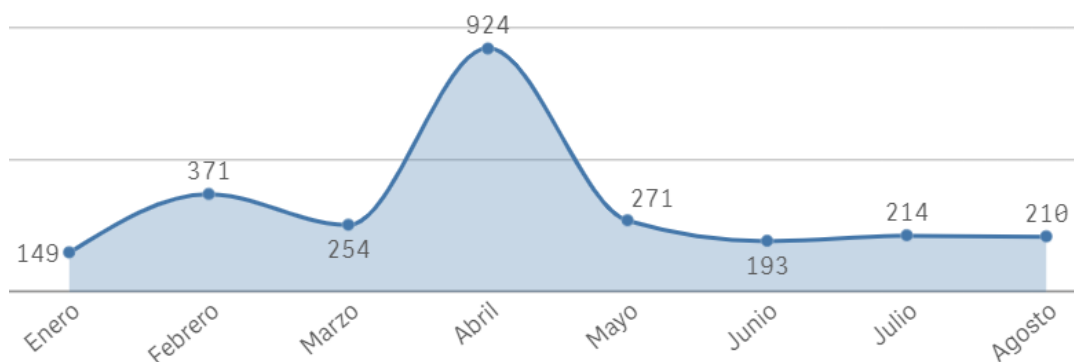


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito agosto de 2024

Verbal

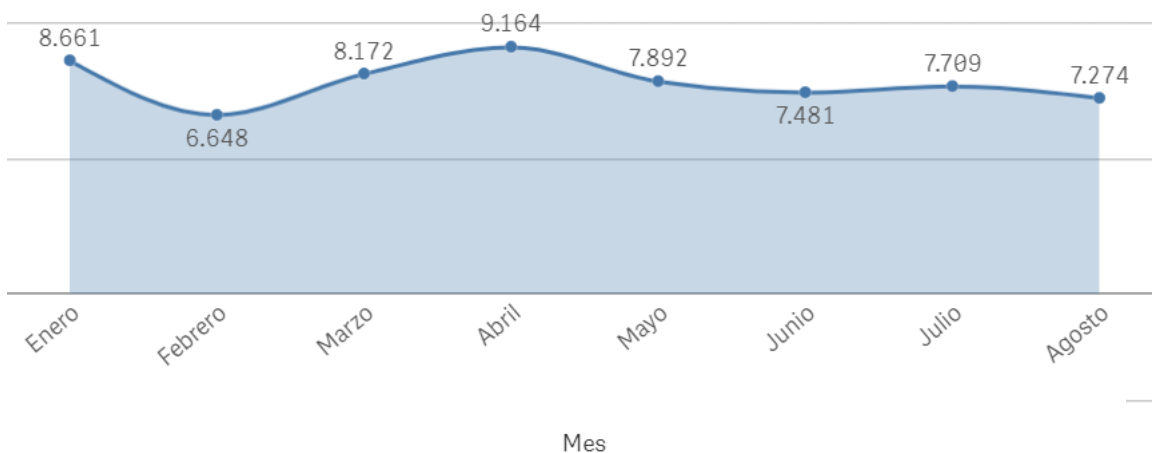


Escrito

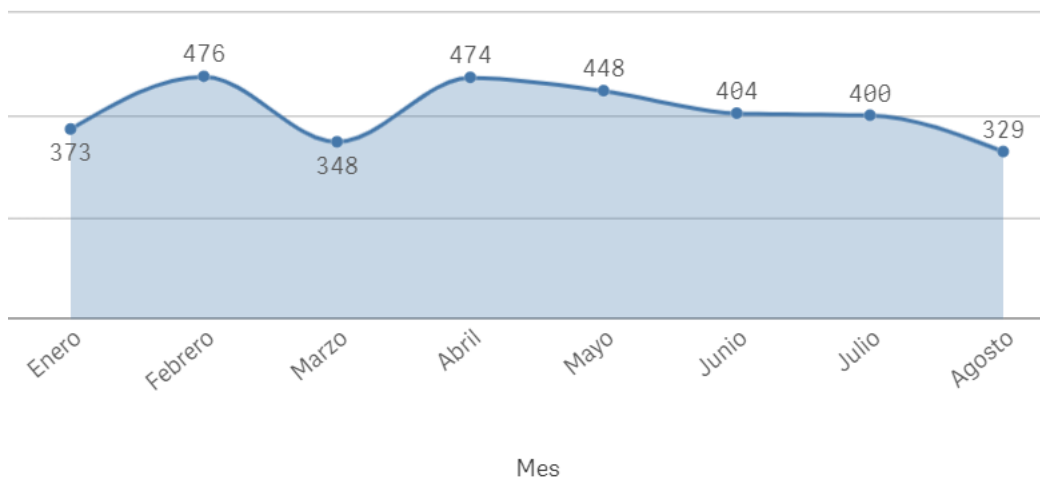


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web agosto de 2024

Telefónico

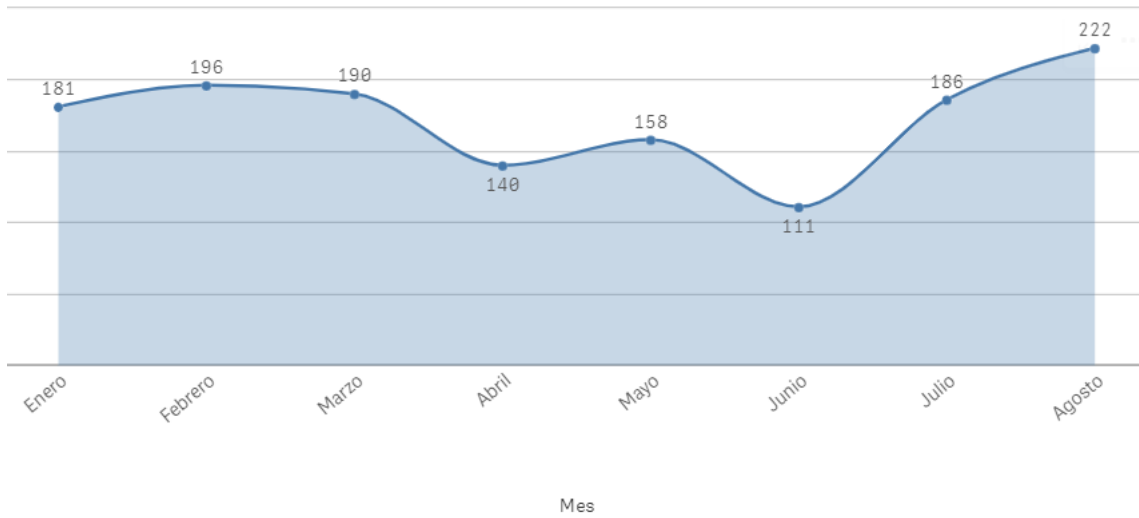


Página Web

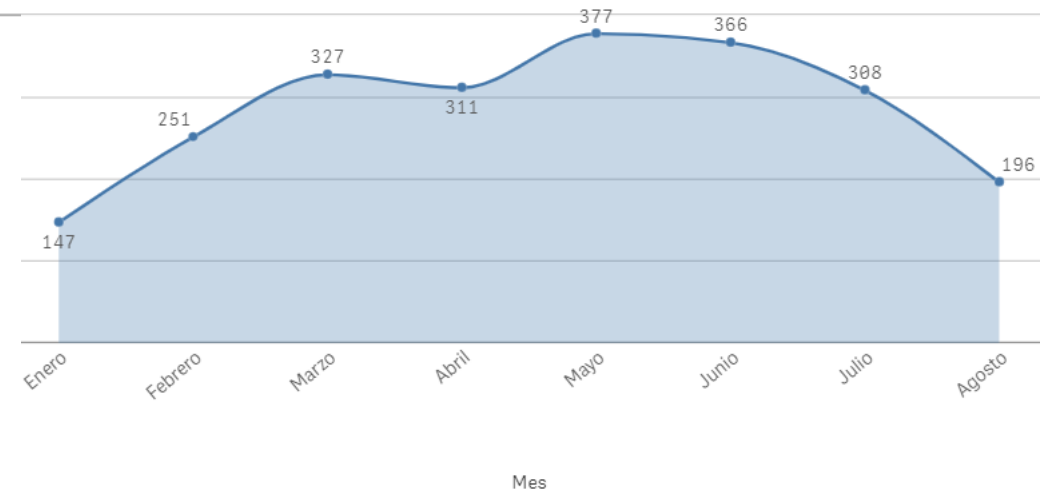


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - agosto de 2024

Correo Electrónico



Chat



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

