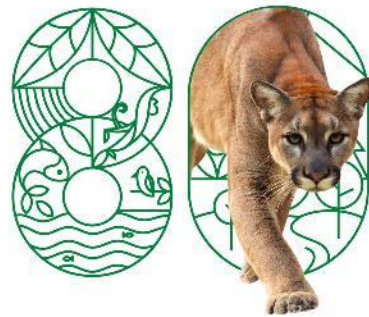


AÑOS  
1944  
2024

Haciendo parte  
de tu historia

chec® | Grupo epm®

# Peticiones, quejas y reclamos octubre de 2024



AÑOS 1944 2024  
Haciendo parte  
de tu historia

chec® | Grupo•epm®

## Distribución por tipo de solicitud año(s): 2024

Peticiones

**38,61%** <sup>23.857</sup>  
Total

Quejas

**1,30%** <sup>806</sup>  
Total

Reclamos

**1,49%** <sup>920</sup>  
Total

Total PQR

**41,5%** <sup>25.617</sup>  
Total

Recursos

**0,06%** <sup>34</sup>  
Total

SOMOS

**0,36%** <sup>222</sup>  
Total

Autogestión

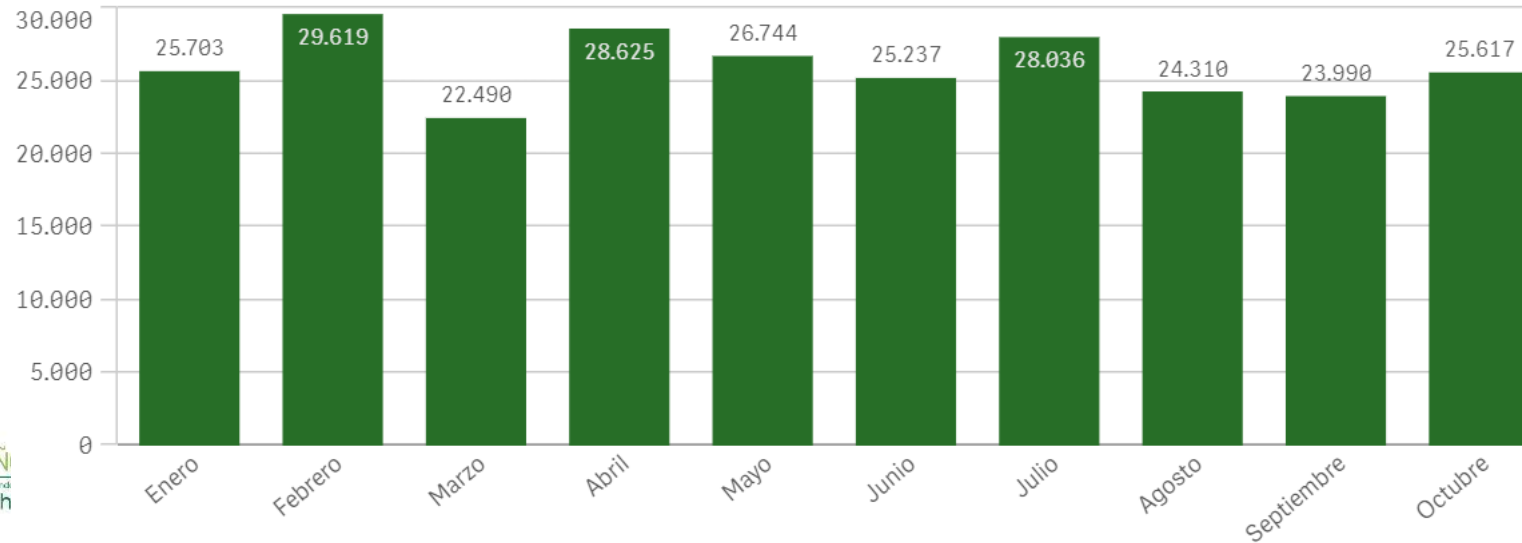
**9.301**

Pedidos/Proyectos

**12,14%** <sup>5.523</sup>  
Total

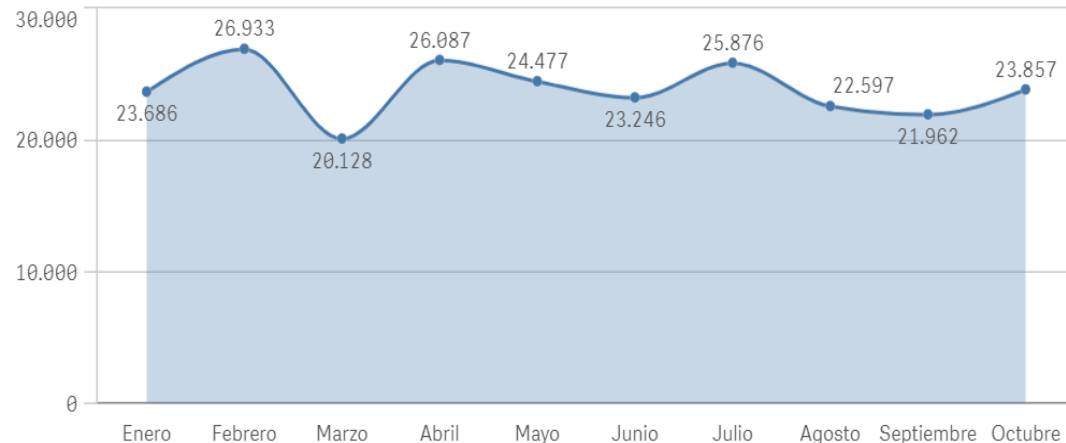
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - octubre de 2024

## PETICIONES



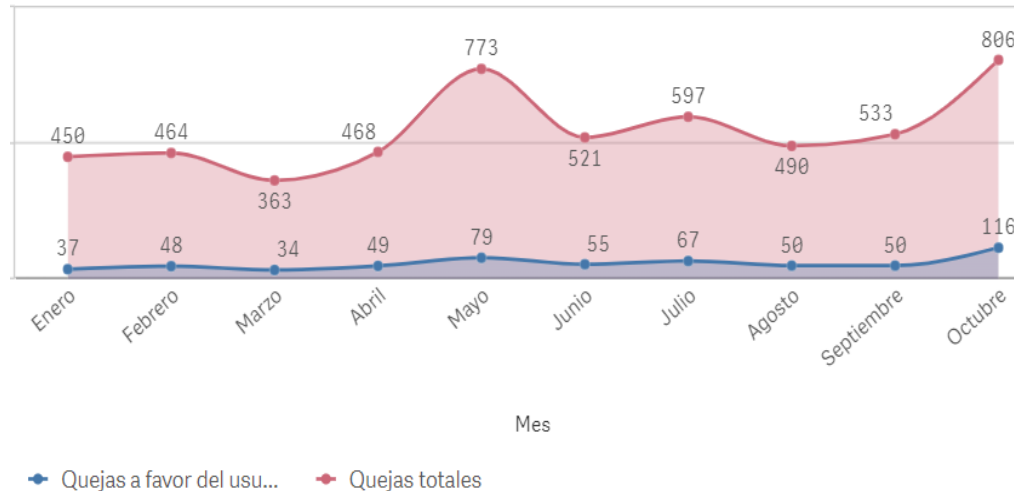
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>23857</b>	<b>100,0%</b>
Emission De Documento Para Pago		7371	30,9%
Informacion General		5867	24,6%
Pago Parcial		3719	15,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2816	11,8%
Otros		4084	17,1%

## Las principales Causas en Quejas que se registran son:

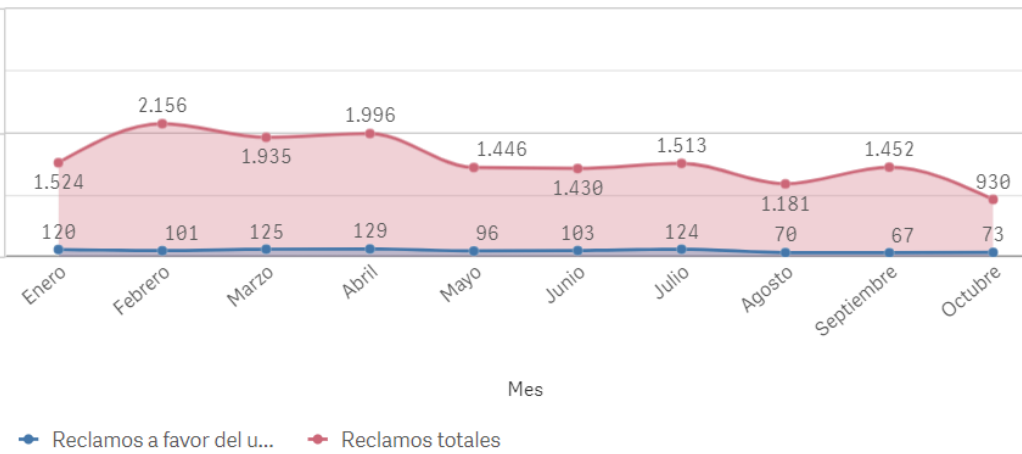
Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>806</b>	<b>100,0%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		223	27,7%
Demora En Reparar Daño		177	22,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		99	12,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		68	8,4%
Otros		239	29,7%

## QUEJAS



# Reclamos, recursos – octubre de 2024

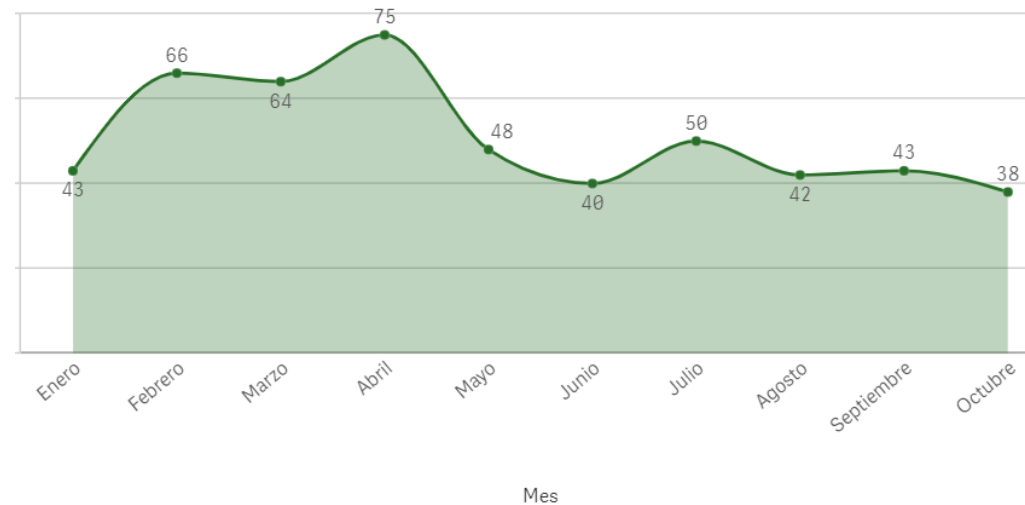
## RECLAMOS



### Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

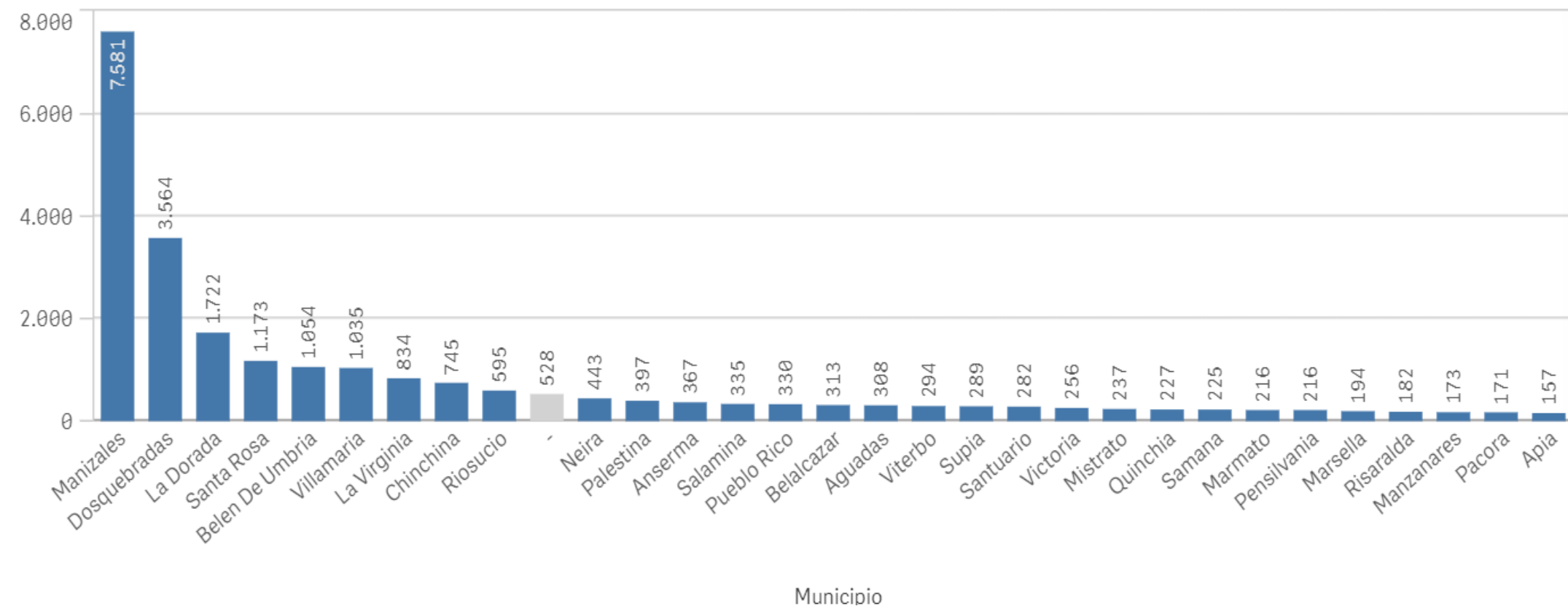
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>930</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	752	80,9%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	79	8,5%
Pago Sin Abono A Cuenta	33	3,5%
Cobro Por Recuperación De Consumos	14	1,5%
Otros	52	5,6%

## RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio octubre de 2024

PQR por municipio: 25617

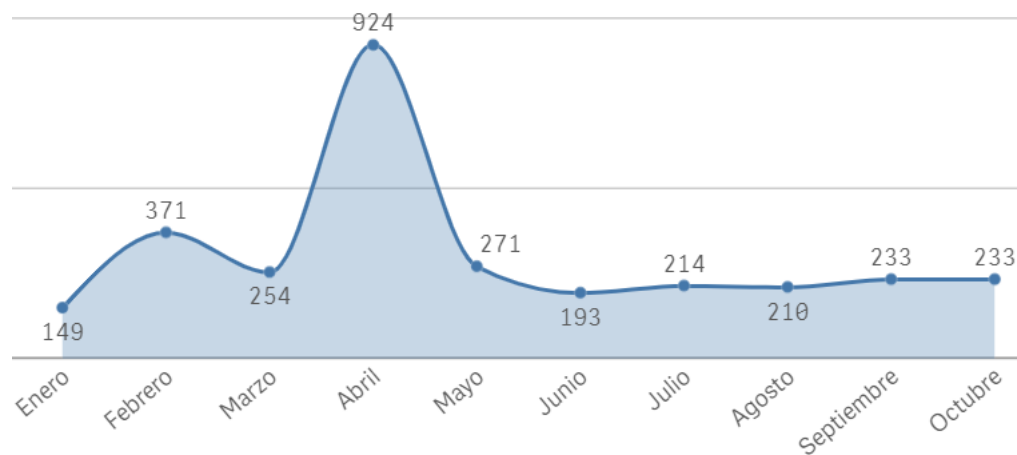


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2024

## Verbal

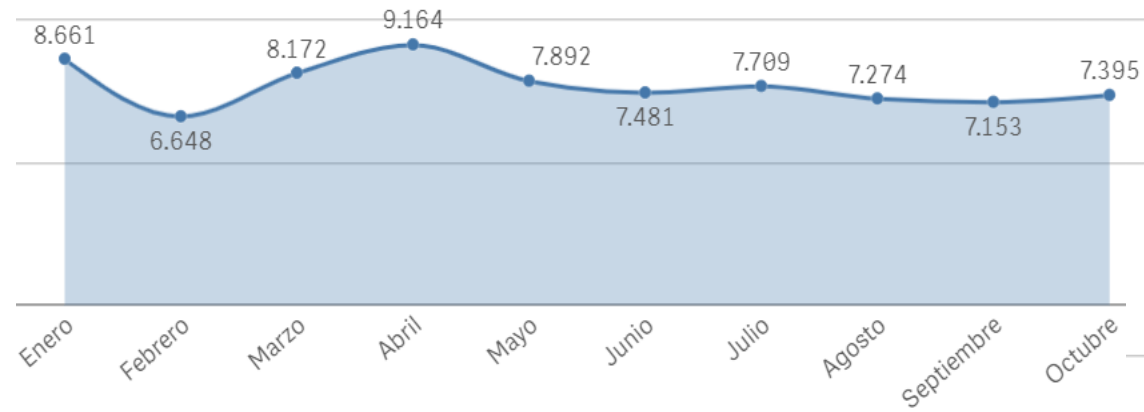


## Escrito

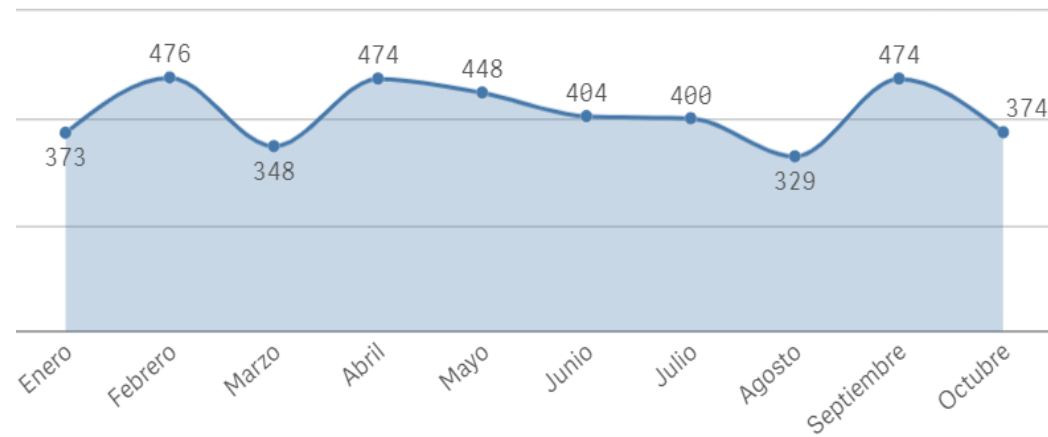


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2024

## Telefónico

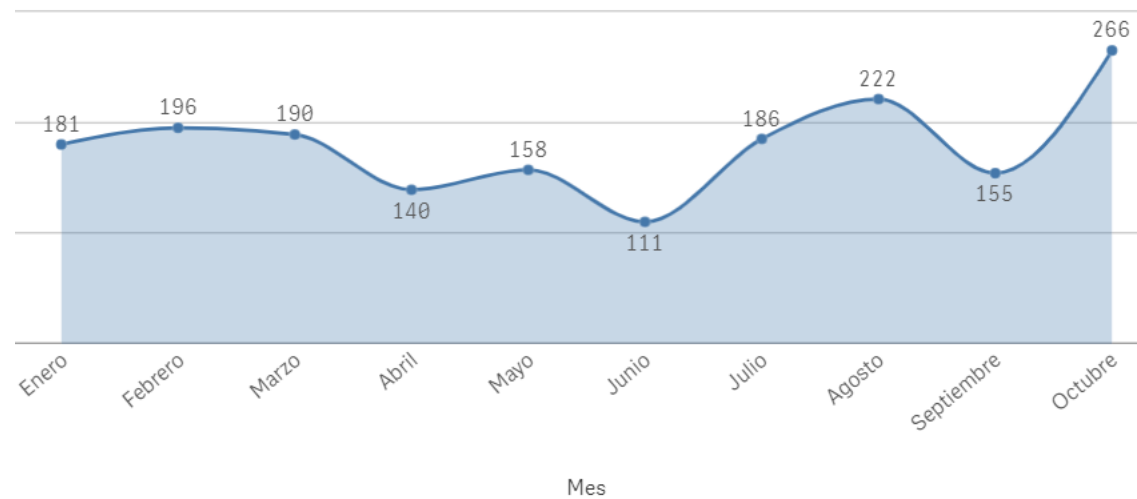


## Página Web

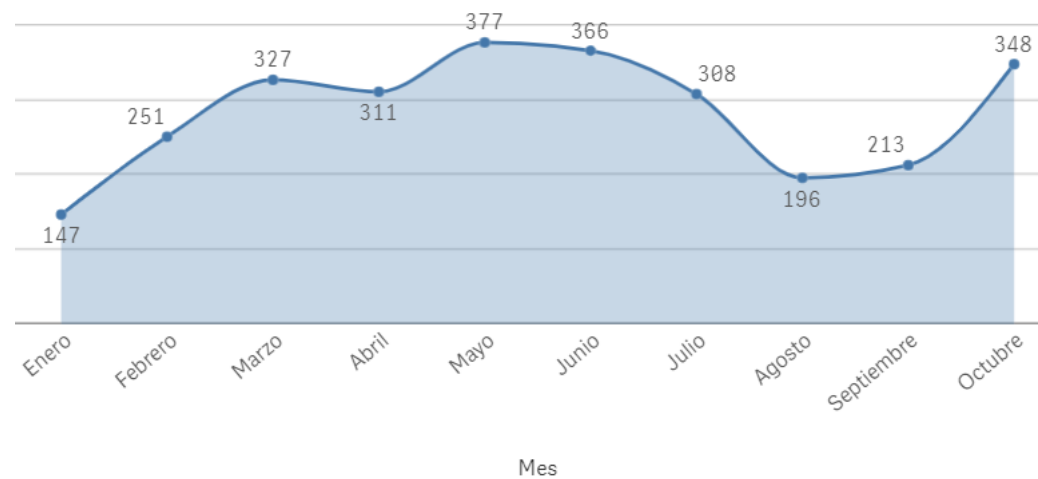


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - octubre de 2024

## Correo Electrónico



## Chat



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

