

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Noviembre de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
68,27% ^{23.379}/_{Total}

Quejas
1,09% ³⁷²/_{Total}

Reclamos
2,75% ⁹⁴³/_{Total}

Total PQR
72,2% ^{24.733}/_{Total}

Recursos
0,11% ³⁹/_{Total}

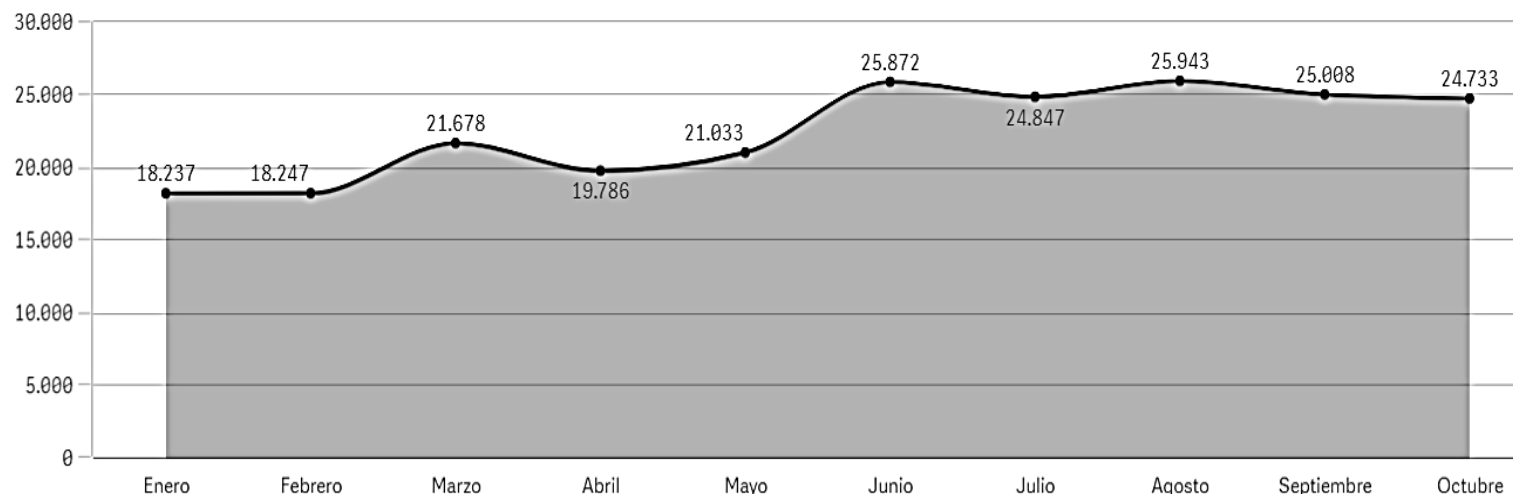
SOMOS
0,31% ¹⁰⁵/_{Total}

Autogestión
3.926

Pedidos/Proyectos
12,55% ^{4.129}/_{Total}

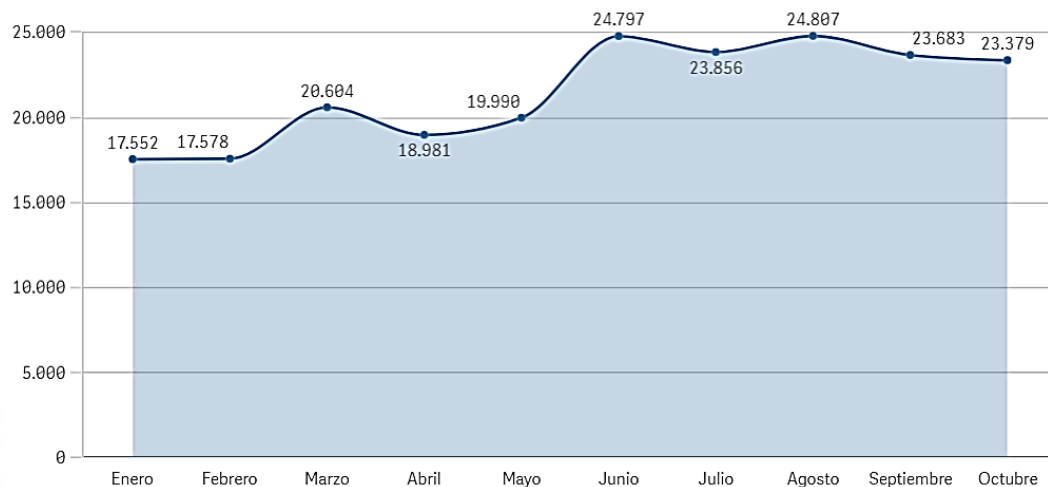
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas - octubre de 2022

PETICIONES



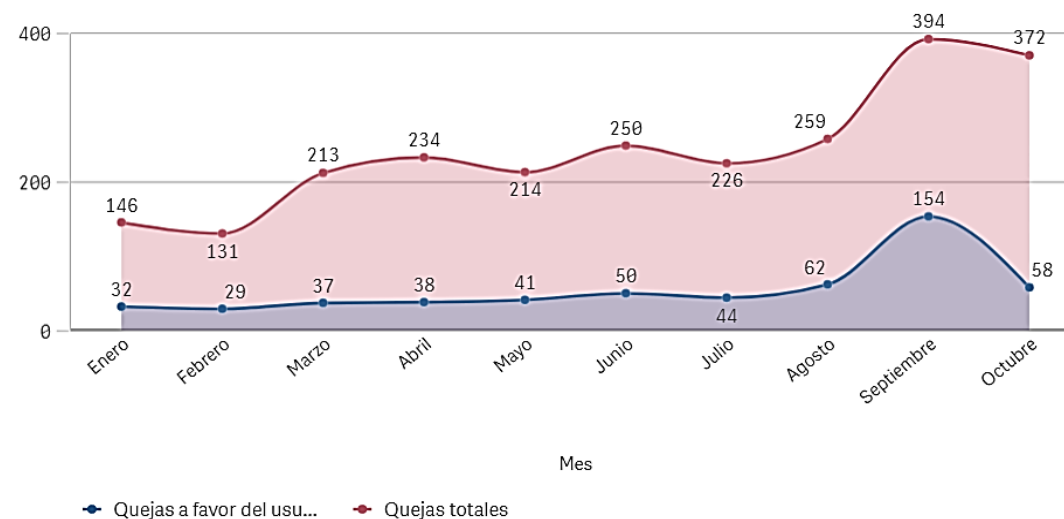
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		10777	46,10%
Informacion General		5350	22,88%
Pago Parcial		3083	13,19%
Cambio Datos Basicos		1080	4,62%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1071	4,58%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

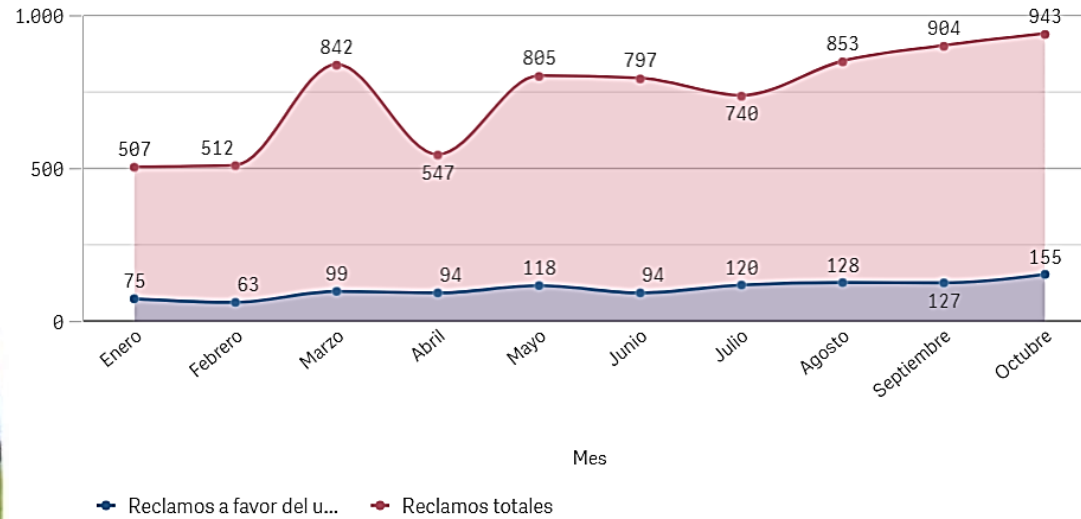
Causa	Q	Cantid...	Total
Totales		372	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		82	22,04%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		74	19,89%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		36	9,68%
Demora En Atender Peticion		35	9,41%
Otros		145	38,98%

QUEJAS

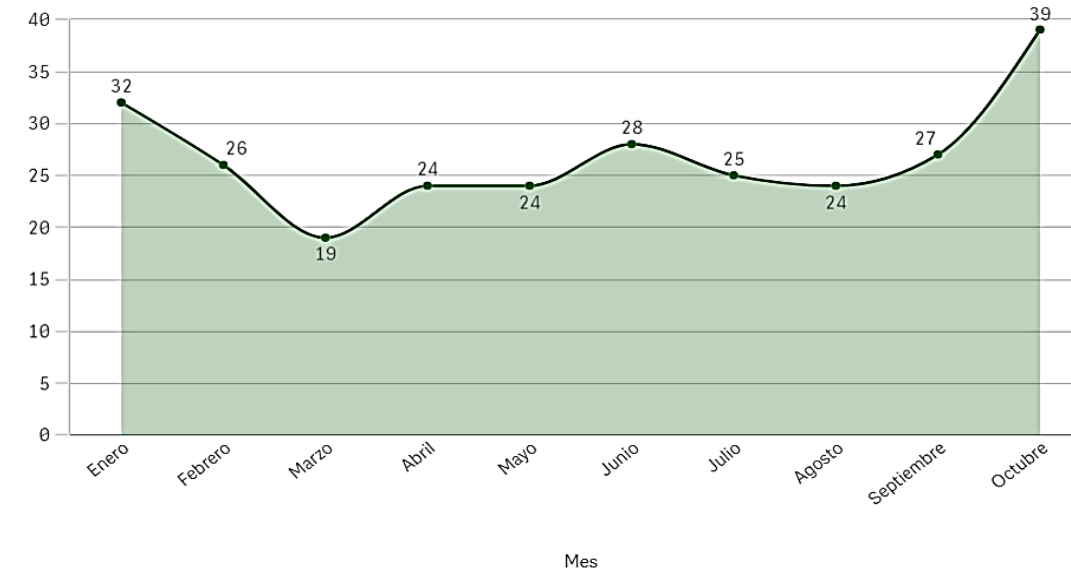


Reclamos, recursos – octubre de 2022

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN

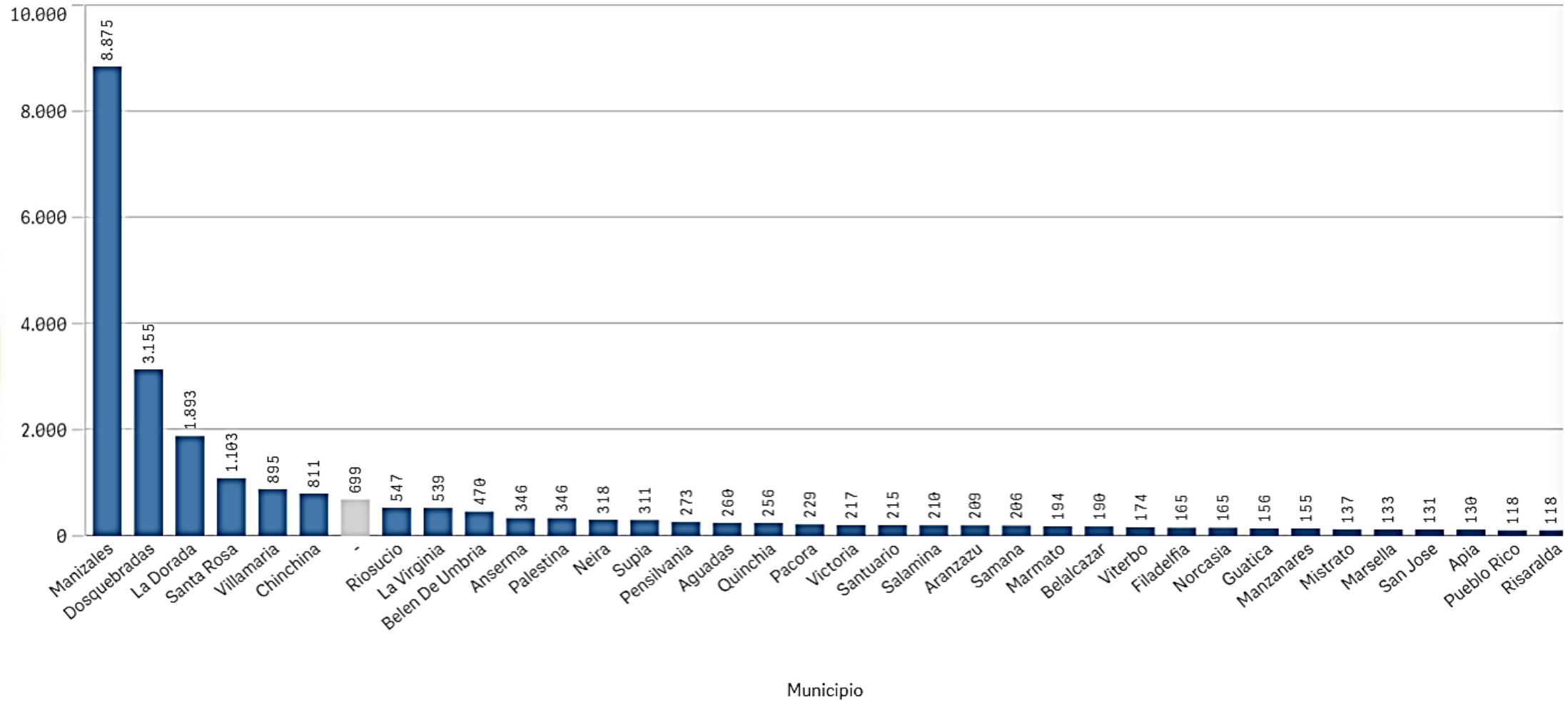


Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		943	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		827	87,7%
Pago Sin Abono A Cuenta		55	5,8%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		14	1,5%
Subsidios Y Contribuciones		10	1,1%
Otros		37	3,9%

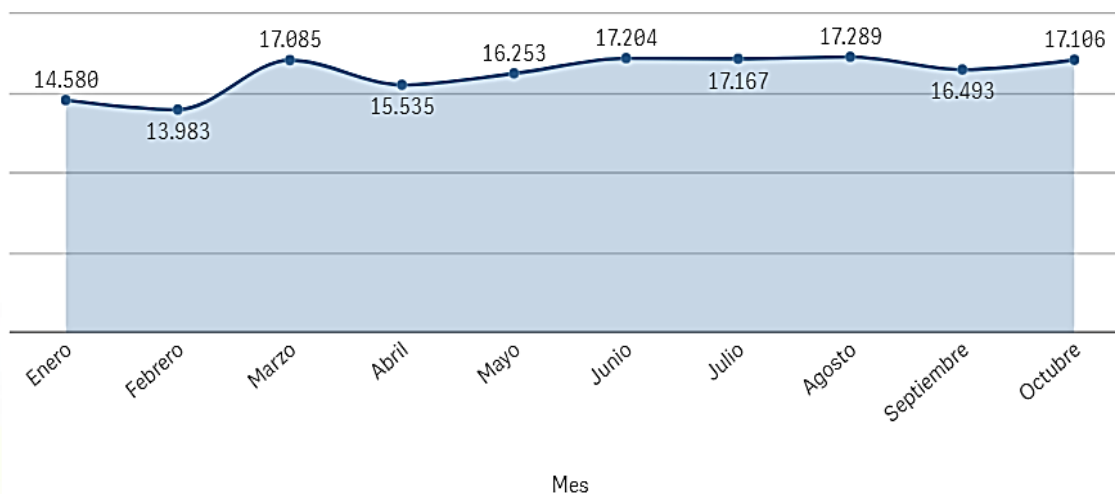
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - octubre de 2022

PQR por municipio: 24733

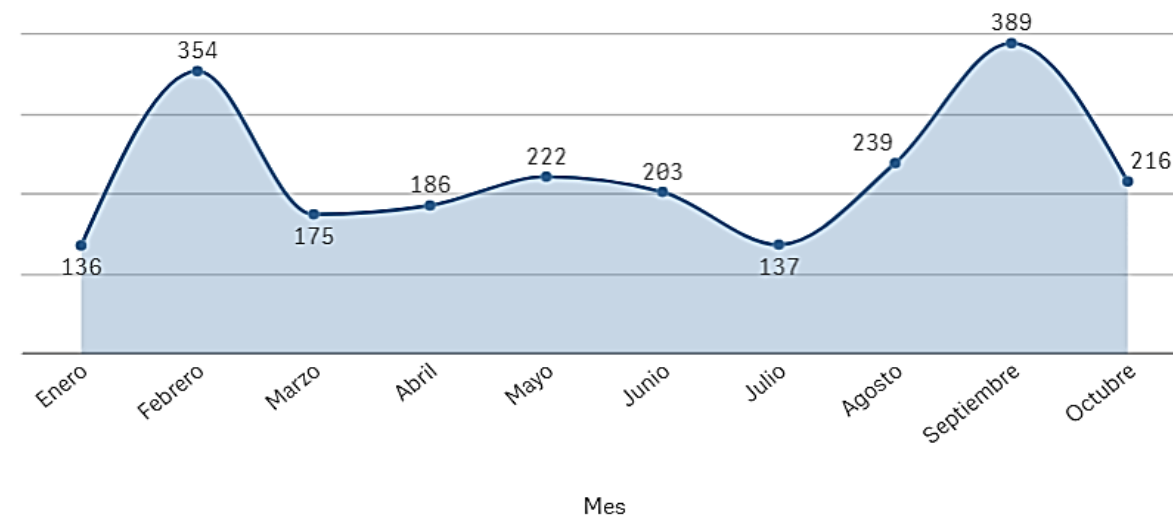


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2022

Verbal

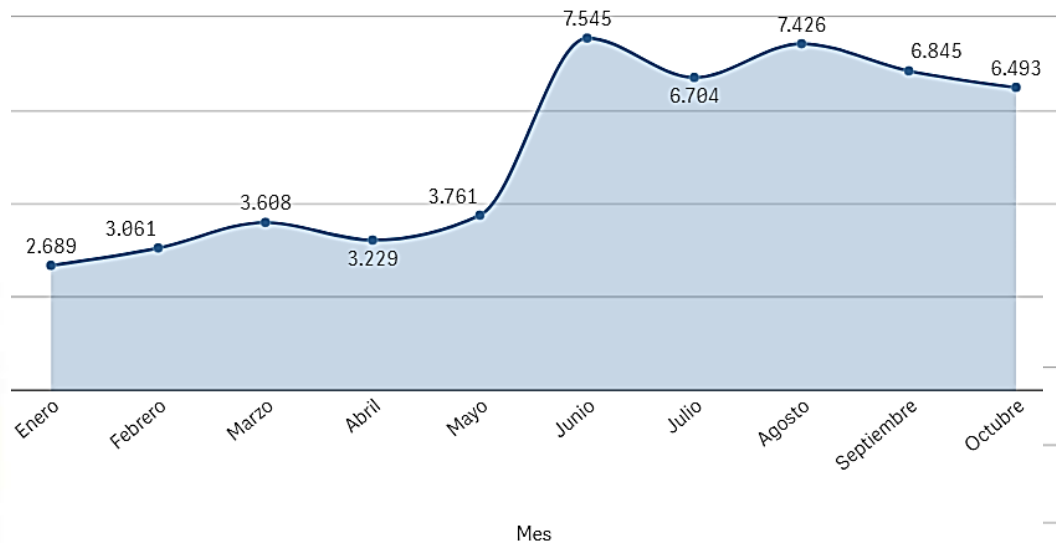


Escrito

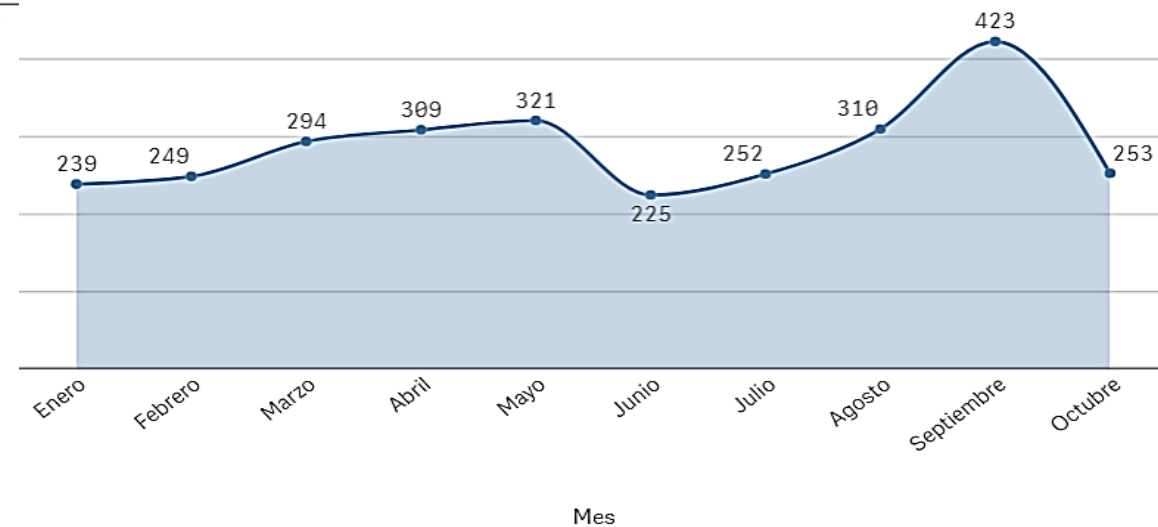


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2022

Telefónico

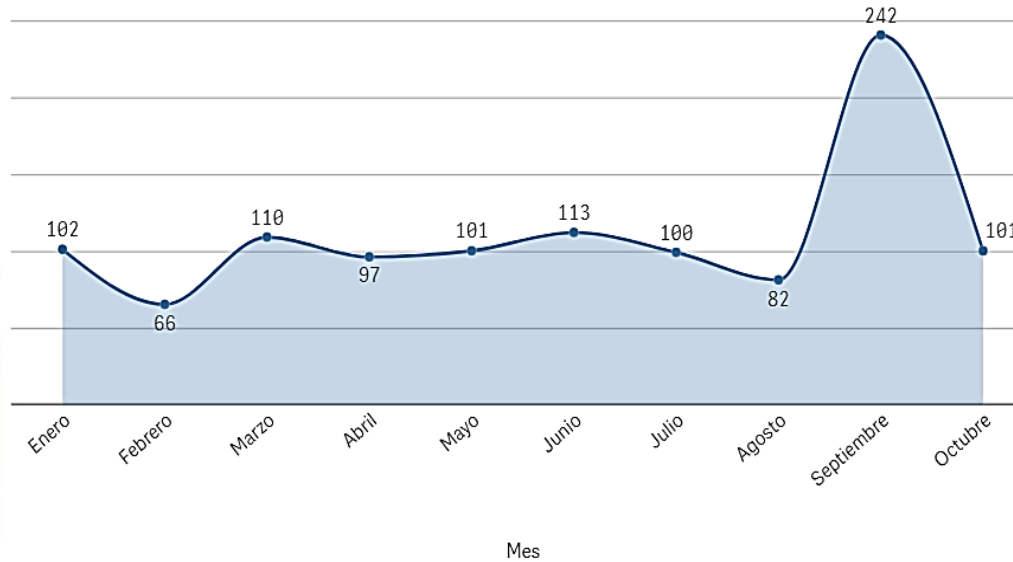


Página Web

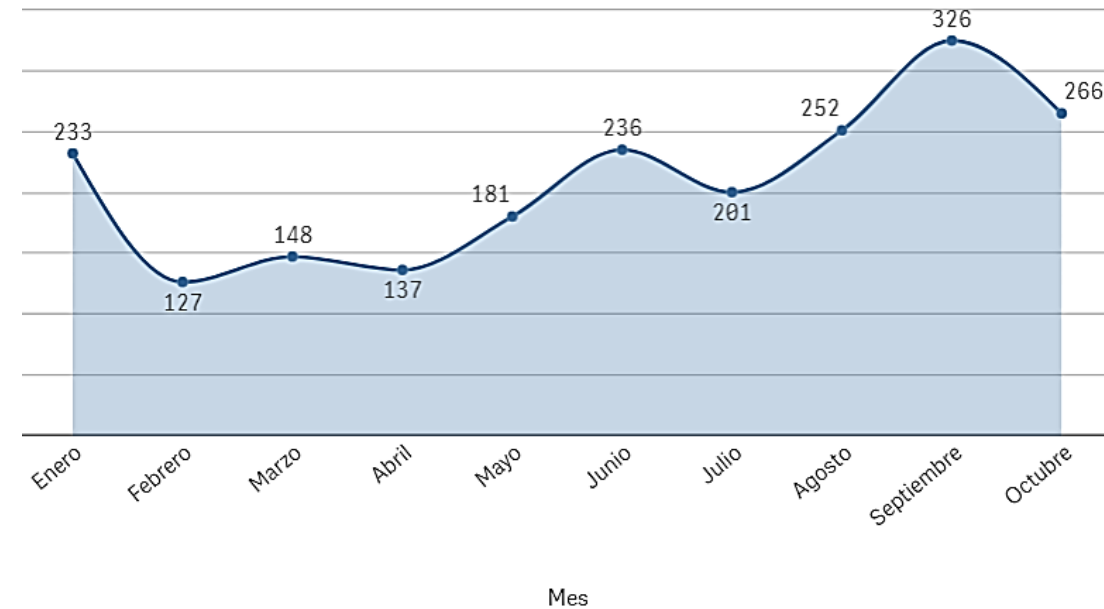


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat octubre de 2022

Correo Electrónico



Chat



Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso octubre de 2022

Asesor Remoto

