

Peticiones, quejas y reclamos

Enero de 2021



chec[®]

Grupo•epm[®]



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2021

Peticiones

73,73% 24.620
Total

Quejas

0,48% 160
Total

Reclamos

1,74% 582
Total

Total PQR

76,3% 25.488
Total

Recursos

0,07% 23
Total

PFS

0,31% 103
Total

Autogestión

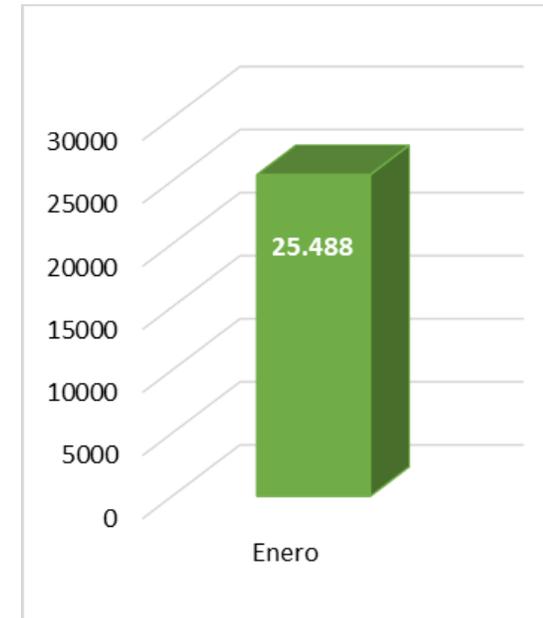
4.687

Pedidos/Proyectos

9,63% 3.216
Total

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

Peticiones, quejas y reclamos





Peticiones, quejas y reclamos enero de 2021

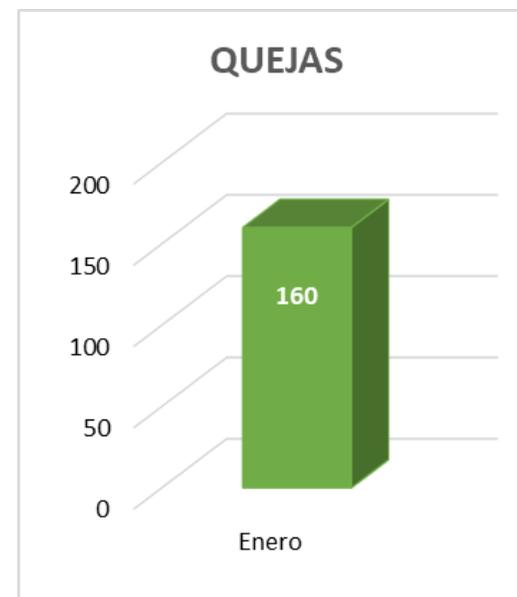


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		6691	27,18%
Pago Parcial		5395	21,91%
Información General		4527	18,39%
Separación Temporal O Pago Dirigido		3279	13,32%
Reconexión		2246	9,12%

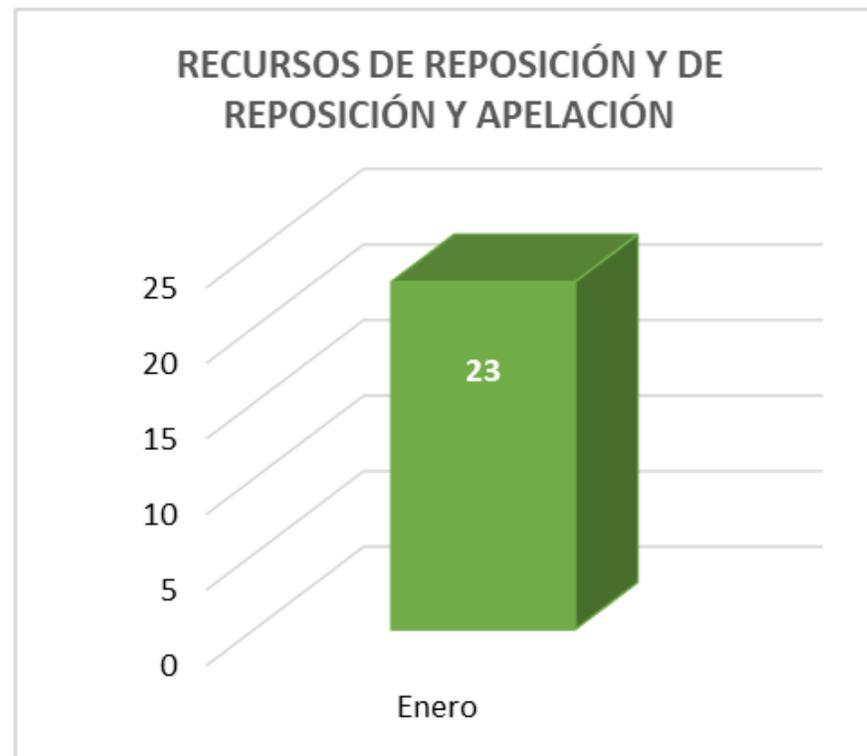
Las principales Causas en Quejas que se registran son:

tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		160	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		53	33,13%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		19	11,88%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		15	9,38%
Inconformidad Trabajos		12	7,50%
Otros		61	38,13%





Peticiones, quejas y reclamos enero de 2021



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

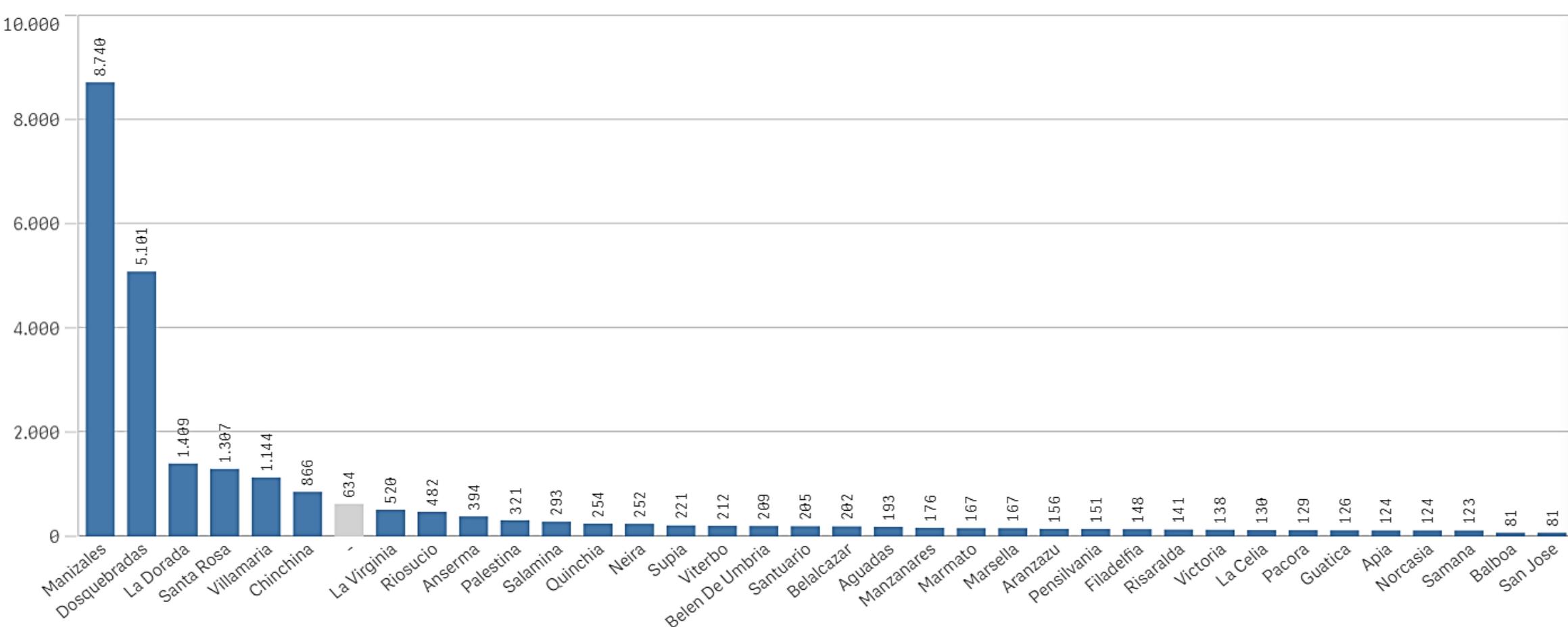
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		582	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		476	81,8%
Pago Sin Abono A Cuenta		31	5,3%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		24	4,1%
Cobro Por Recuperación De Consumos		9	1,5%
Otros		42	7,2%





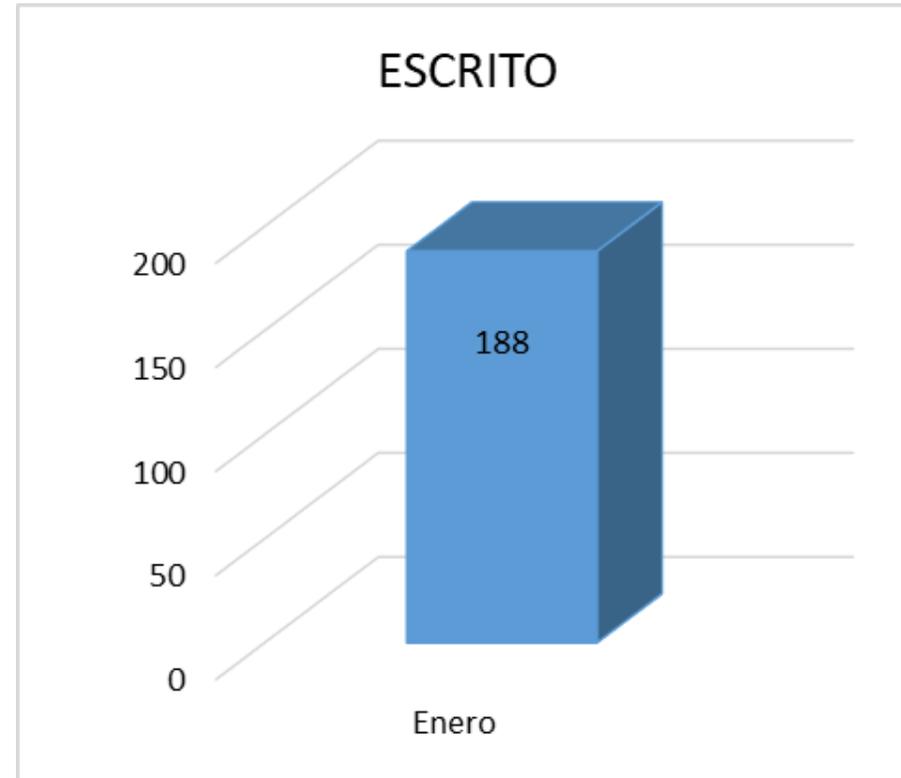
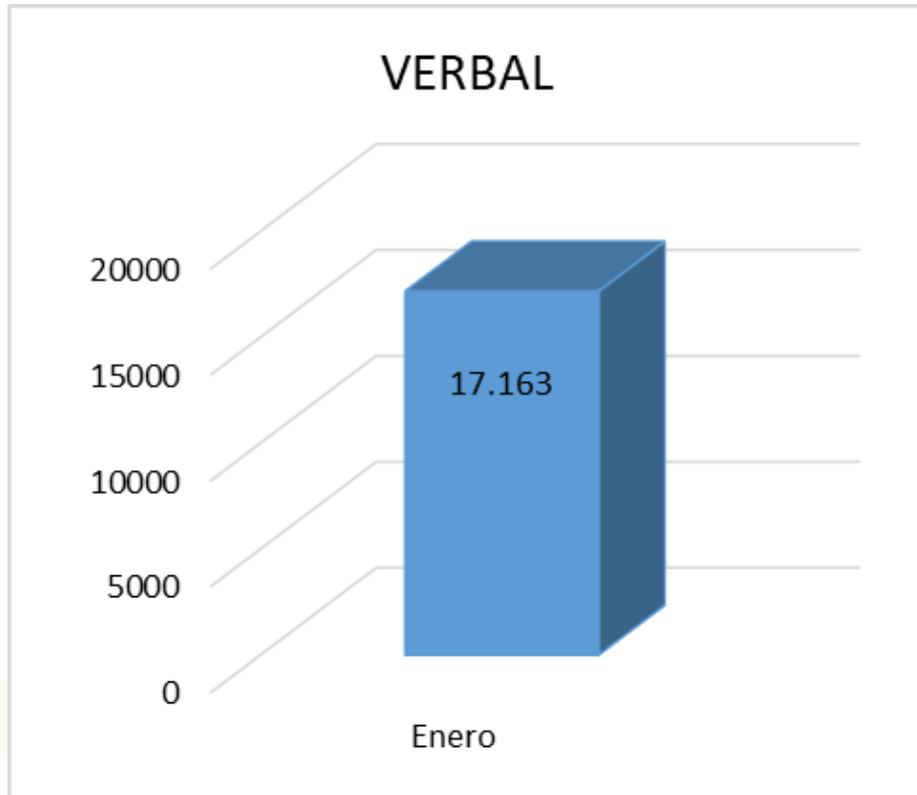
Peticiones, quejas y reclamos enero de 2021

PQR por municipio: 25488



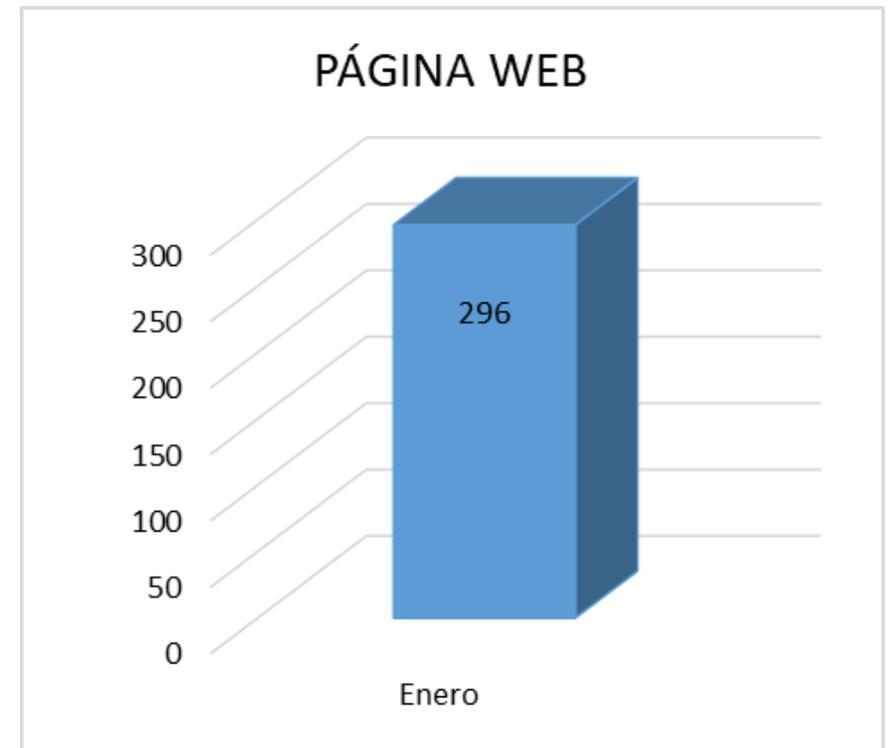
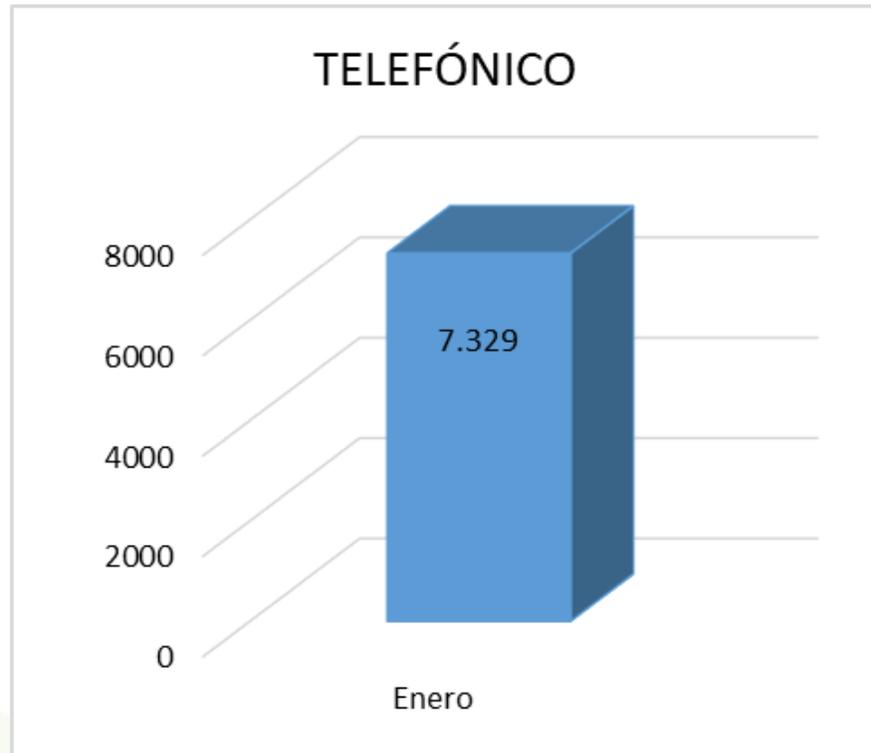


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2021





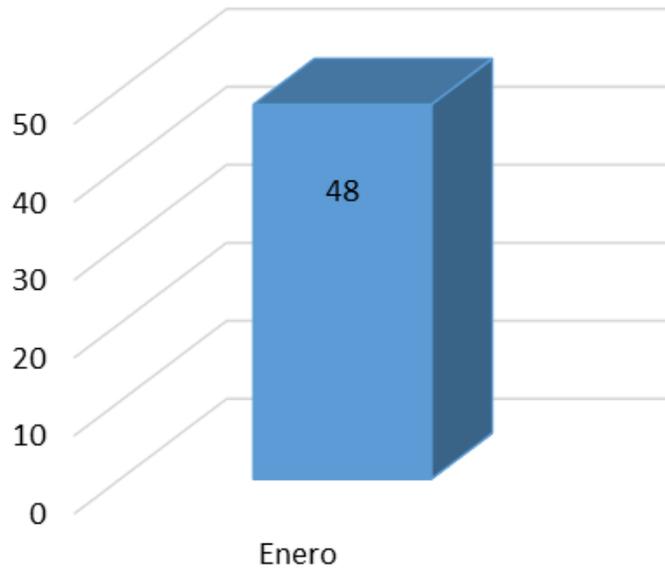
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2021



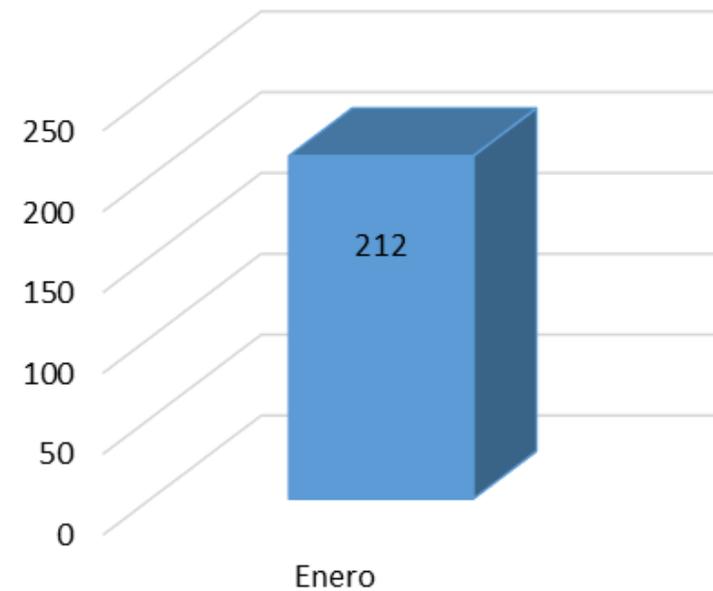


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2021

CORREO ELECTRÓNICO



CHAT





Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2021

