

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Abril de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
55,34% 18.981
Total

Quejas
0,68% 234
Total

Reclamos
1,59% 547
Total

Total PQR
57,7% 19.786
Total

Recursos
0,07% 24
Total

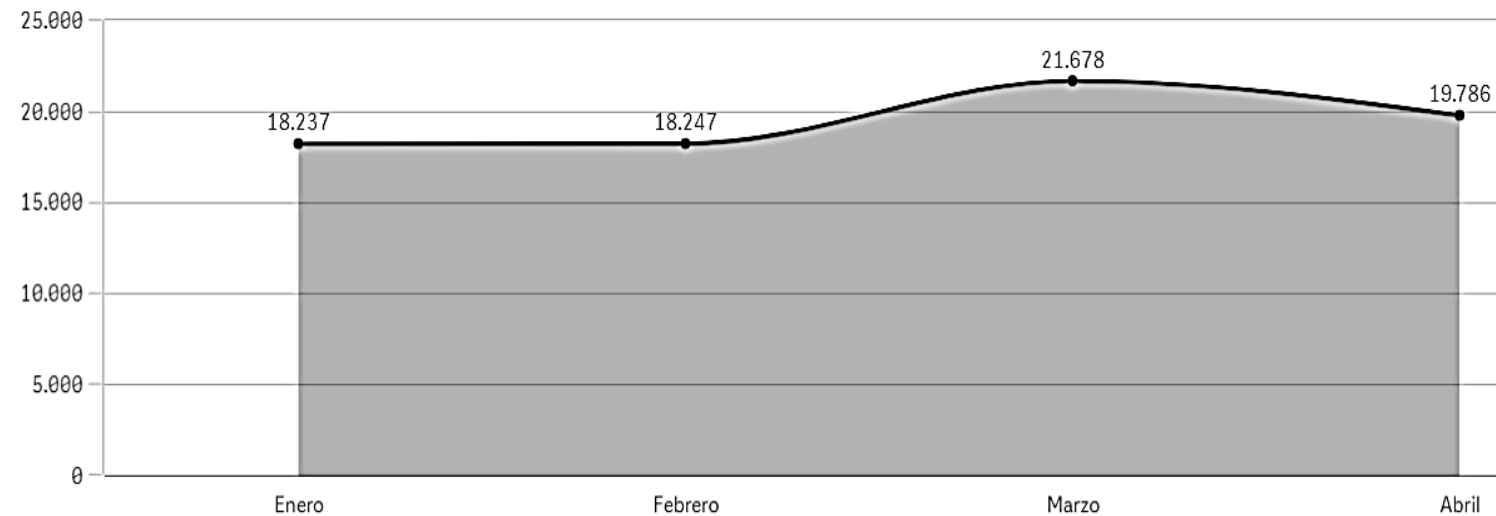
SOMOS
0,29% 98
Total

Autogestión
3.787

Pedidos/Proyectos
12,80% 3.474
Total

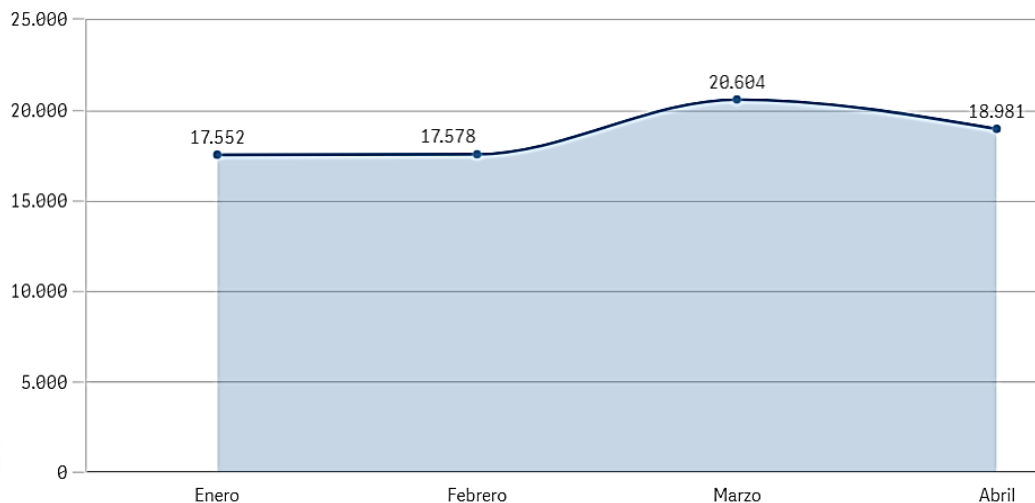
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autoaestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

PETICIONES

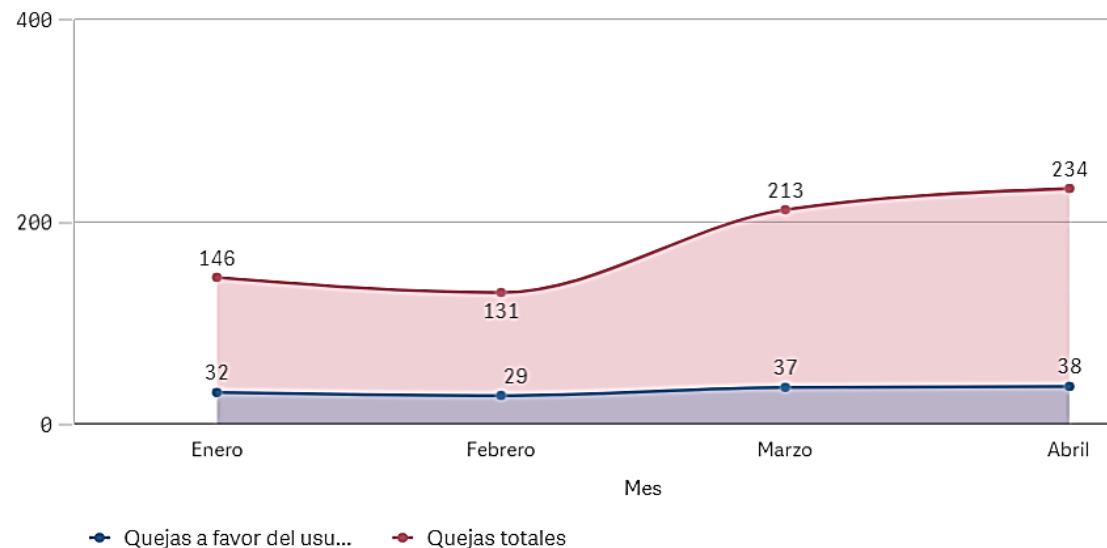


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago		8868	46,72%
Informacion General		2972	15,66%
Pago Parcial		2541	13,39%
Reconexión		1319	6,95%
Cambio Datos Basicos		994	5,24%

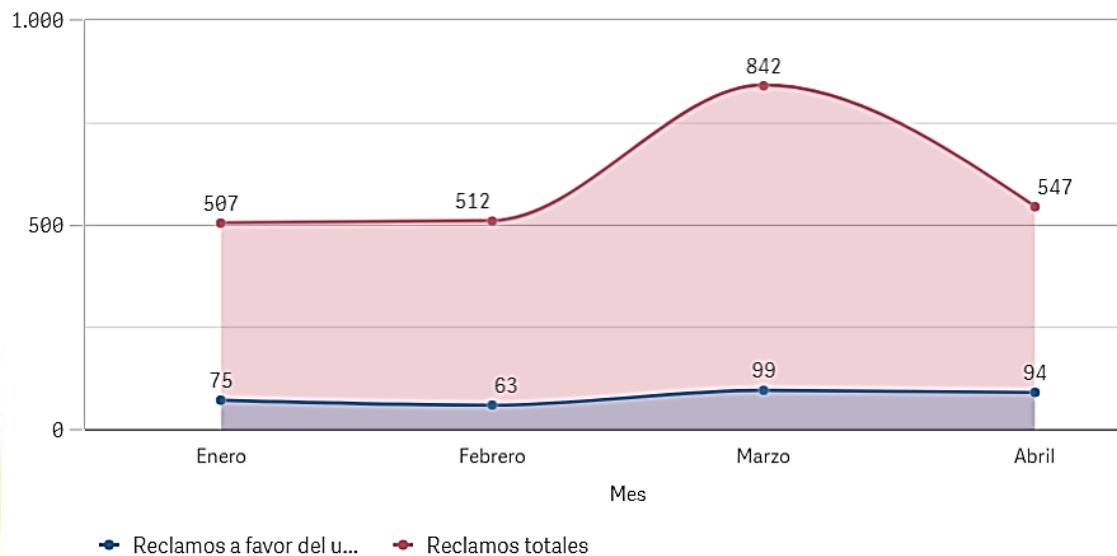
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		234	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		62	26,50%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		57	24,36%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		24	10,26%
Comportamiento Funcionario		20	8,55%
Otros		71	30,34%

QUEJAS



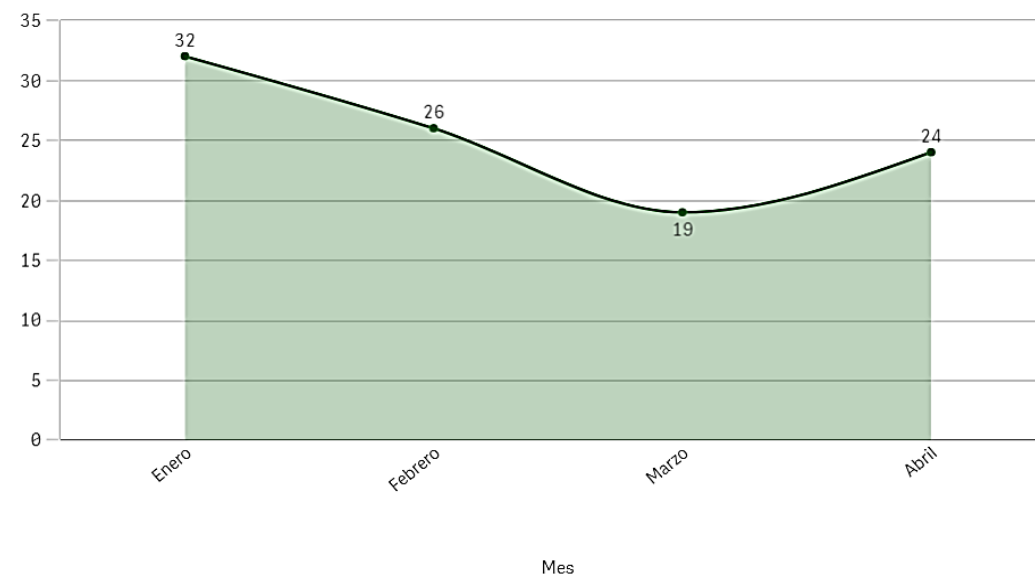
Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

RECLAMOS



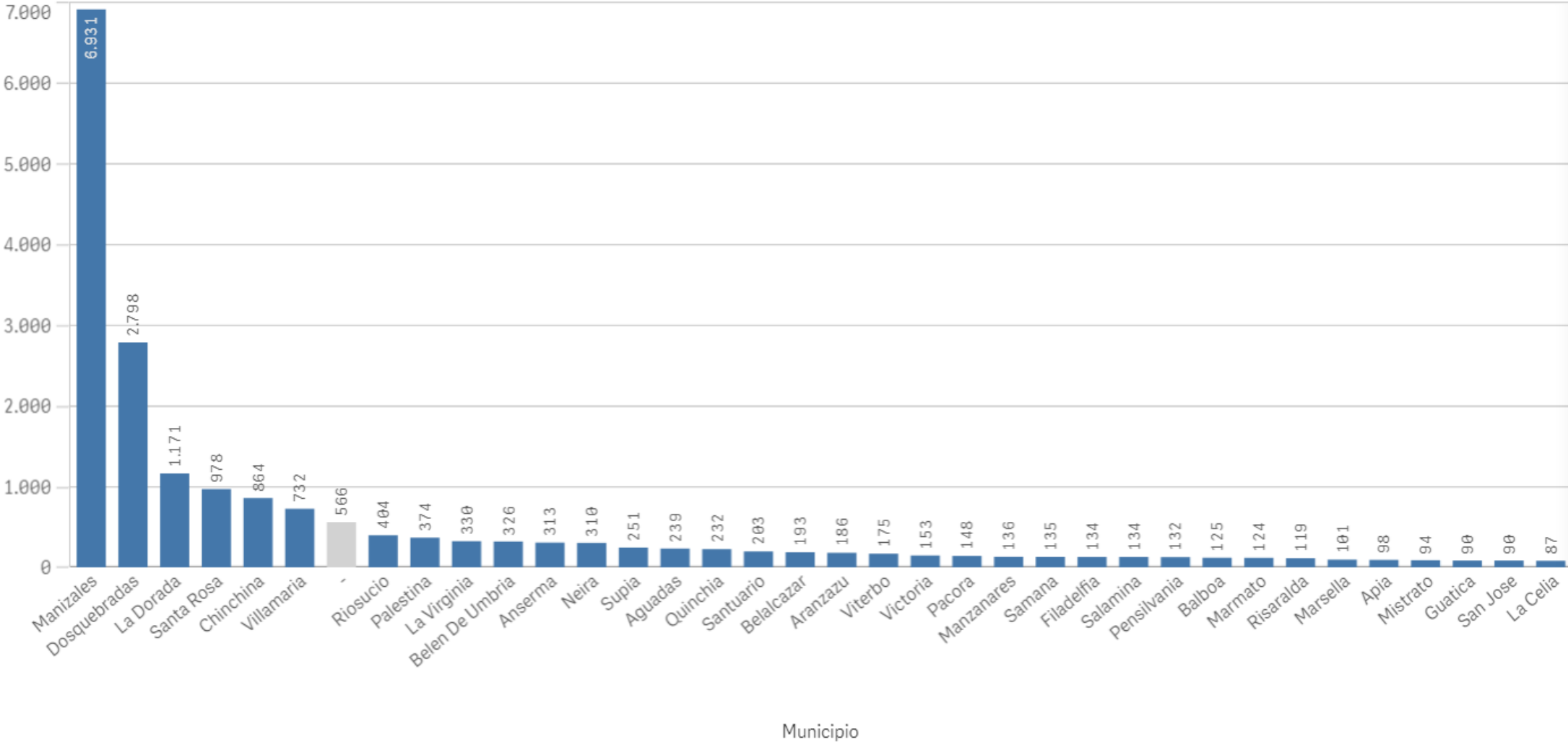
tipo_solicitud1	Q	Cantidad	Total
Totales		547	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		475	86,8%
Pago Sin Abono A Cuenta		28	5,1%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		15	2,7%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		9	1,6%
Otros		20	3,7%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



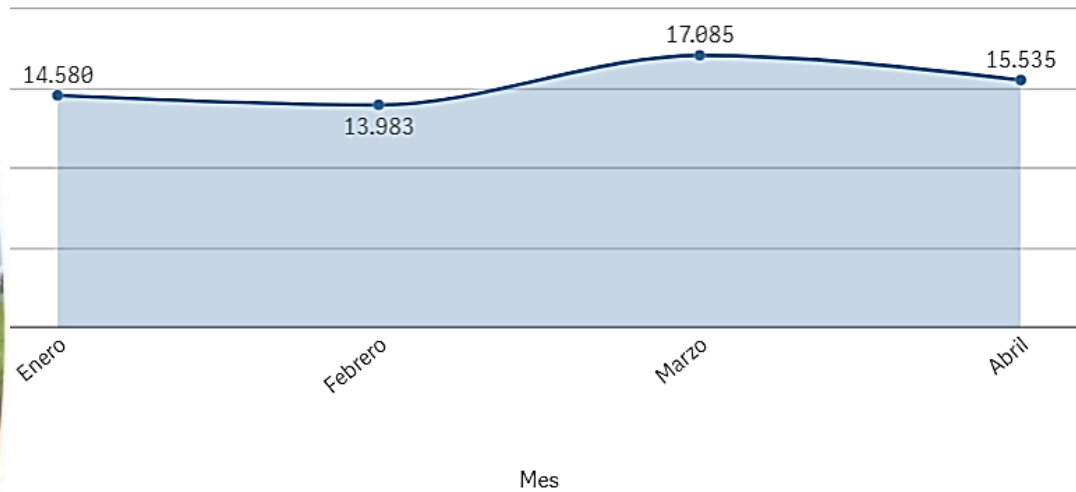
Peticiones, quejas y reclamos - abril de 2022

PQR por municipio: 19786

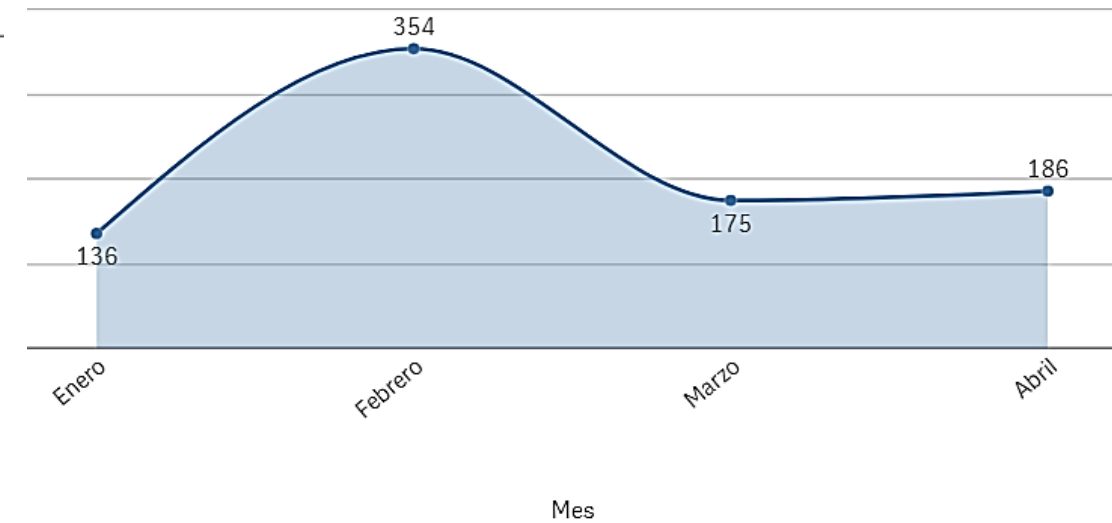


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

Verbal

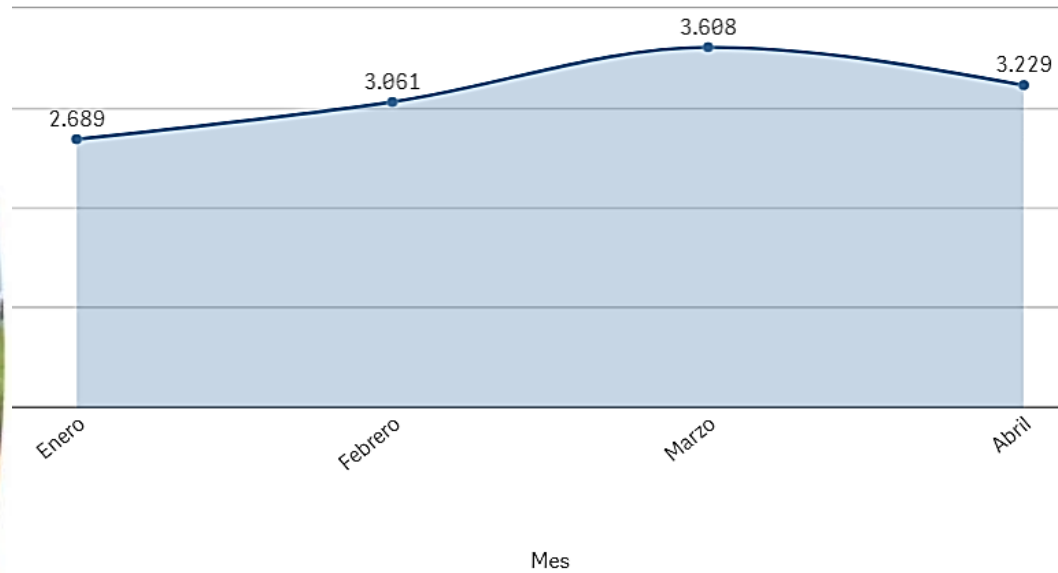


Escrito

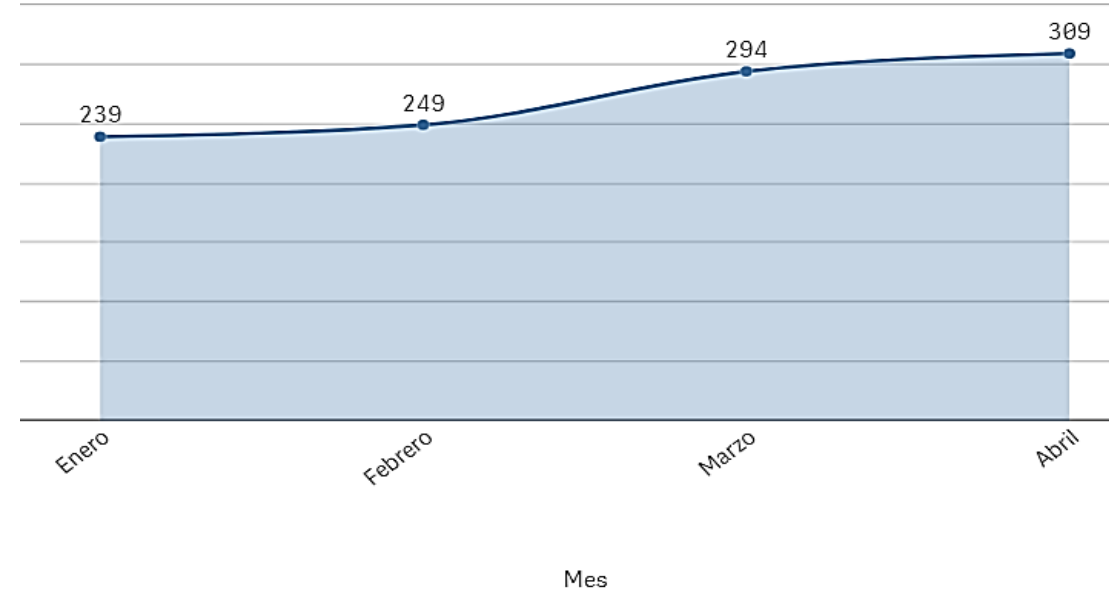


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

Telefónico

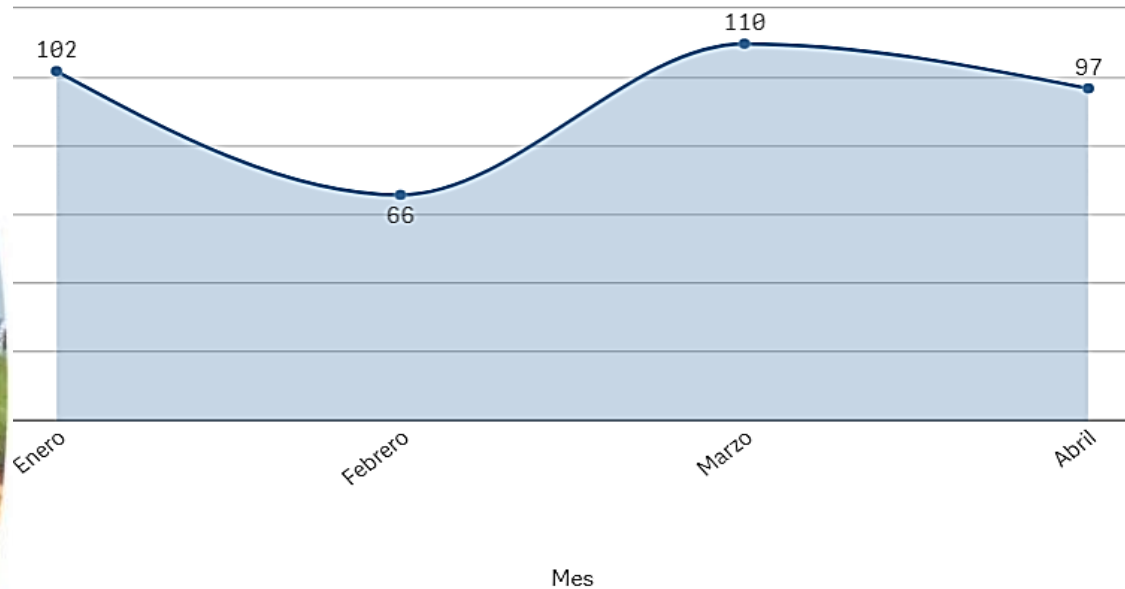


Página Web

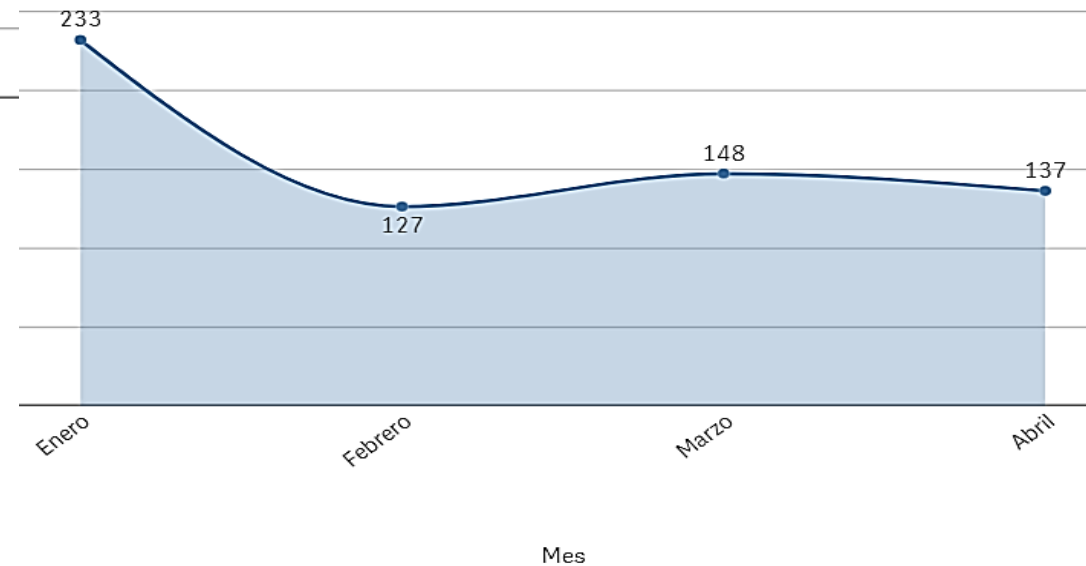


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso abril de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

