

chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos  
Junio de 2022



# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones  
**72,38%** <sup>24.797</sup><sub>Total</sub>

Quejas  
**0,73%** <sup>250</sup><sub>Total</sub>

Reclamos  
**2,33%** <sup>797</sup><sub>Total</sub>

Total PQR  
**75,5%** <sup>25.872</sup><sub>Total</sub>

Recursos  
**0,08%** <sup>28</sup><sub>Total</sub>

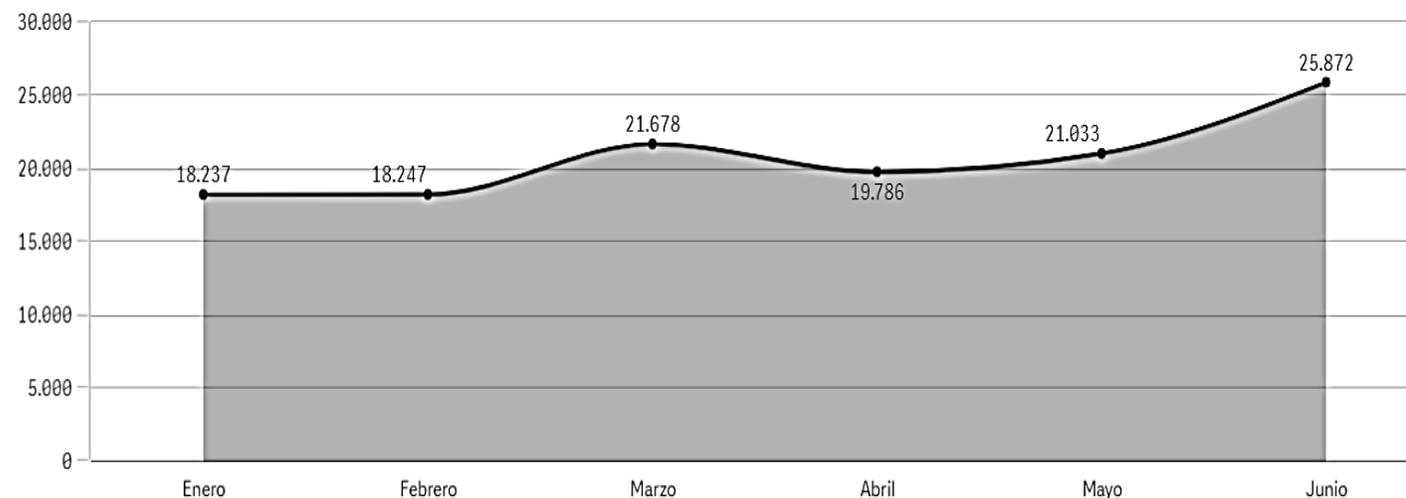
SOMOS  
**0,34%** <sup>117</sup><sub>Total</sub>

Autogestión  
**3.121**

Pedidos/Proyectos  
**10,18%** <sup>3.301</sup><sub>Total</sub>

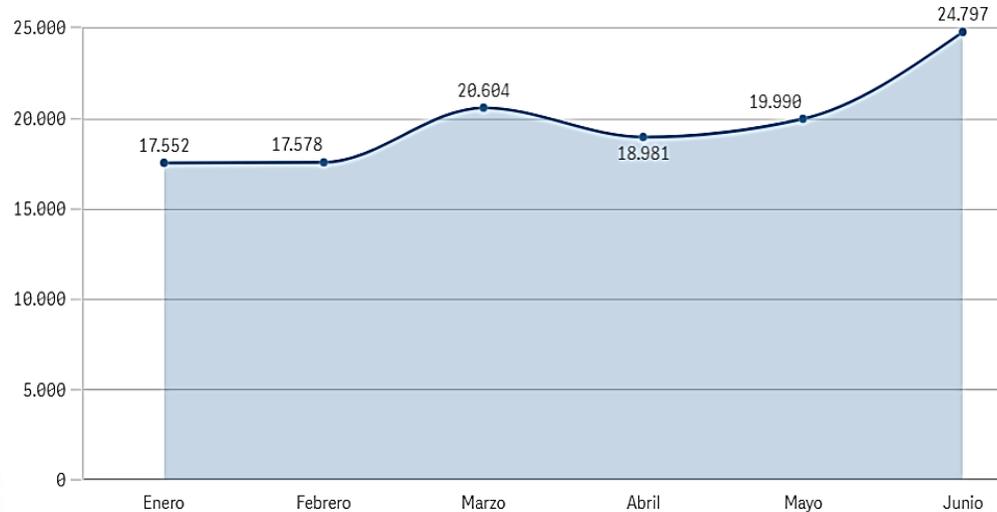
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Peticiones, quejas y reclamos



# Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2022

## PETICIONES



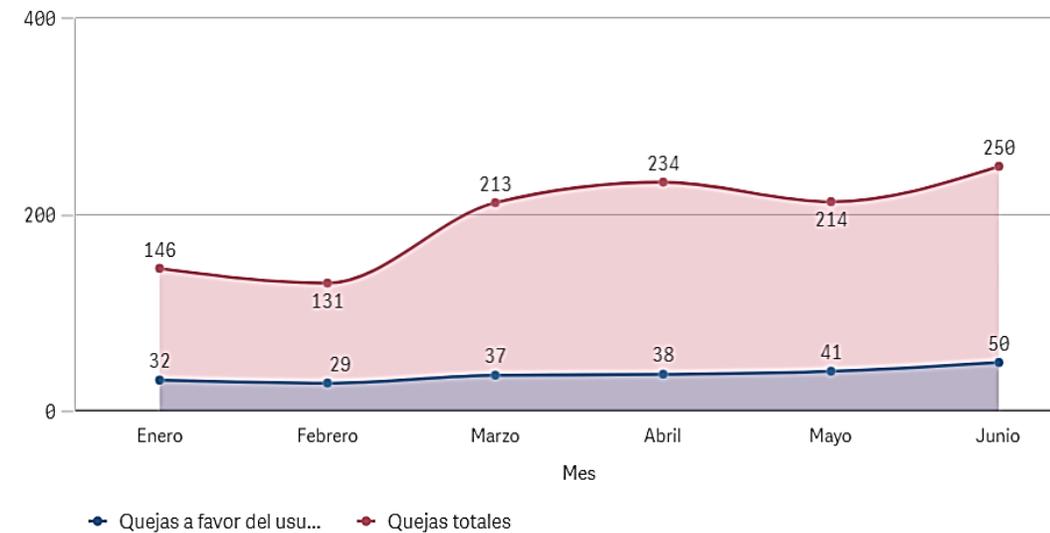
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

| Causa                               | Q | Cantidad | % Part. |
|-------------------------------------|---|----------|---------|
| Emision De Documento Para Pago      |   | 9045     | 36,48%  |
| Informacion General                 |   | 7445     | 30,02%  |
| Pago Parcial                        |   | 3172     | 12,79%  |
| Reconexión                          |   | 1564     | 6,31%   |
| Separación Temporal O Pago Dirigido |   | 1231     | 4,96%   |

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

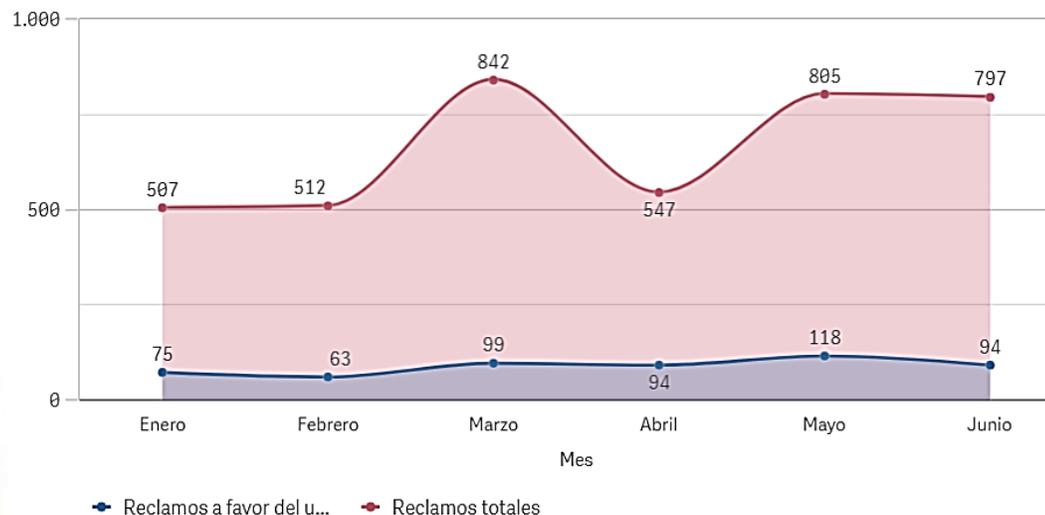
| tipo_solicitud1                                     | Q | Cantidad   | Total          |
|---|---|------------|----------------|
| <b>Totales</b>                                      |   | <b>250</b> | <b>100,00%</b> |
| Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura       |   | 63         | 25,20%         |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad |   | 55         | 22,00%         |
| Inconformidad Con La Información                    |   | 27         | 10,80%         |
| Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad     |   | 24         | 9,60%          |
| Otros   |   | 81         | 32,40%         |

## QUEJAS



# Peticiones, quejas y reclamos – junio de 2022

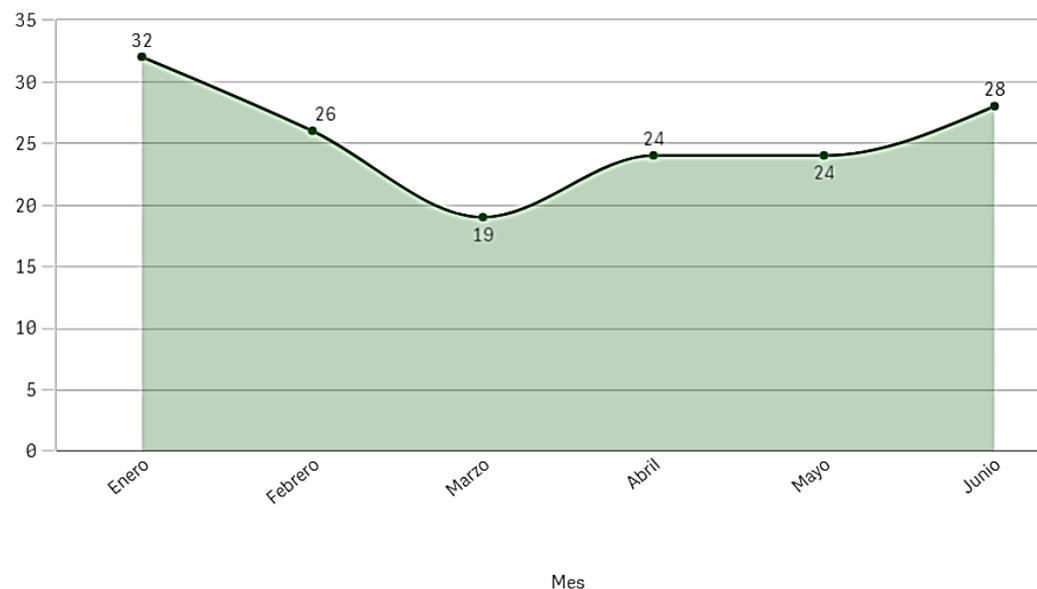
## RECLAMOS



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

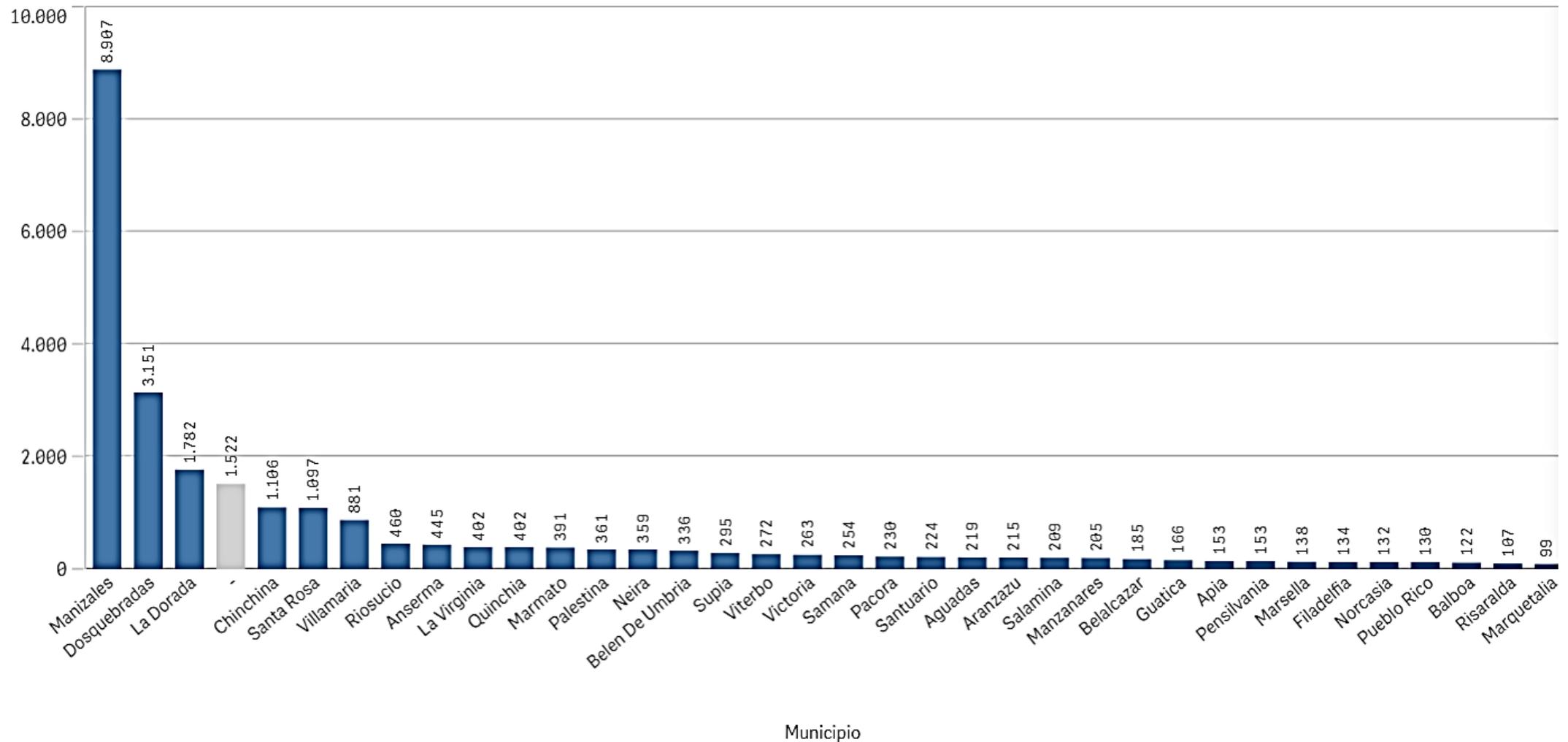
| tipo_solicitud1                                     | Q | Cantidad   | Total         |
|---|---|------------|---------------|
| <b>Totales</b>                                      |   | <b>797</b> | <b>100,0%</b> |
| Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado |   | 736        | 92,3%         |
| Pago Sin Abono A Cuenta                             |   | 19         | 2,4%          |
| Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación      |   | 16         | 2,0%          |
| Cobro Por Recuperación De Consumos                  |   | 5          | 0,6%          |
| Otros   |   | 21         | 2,6%          |

## RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



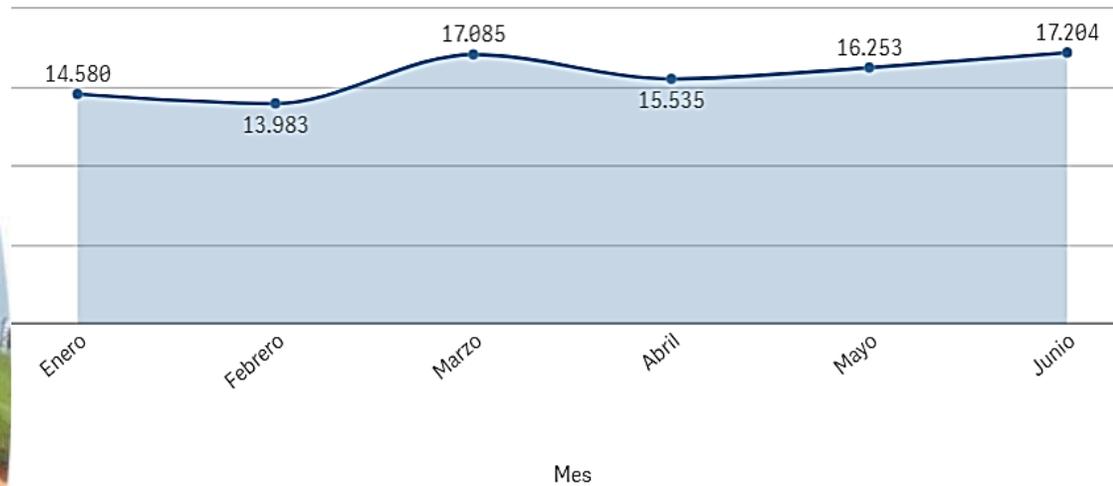
# Peticiones, quejas y reclamos - junio de 2022

## PQR por municipio: 25872

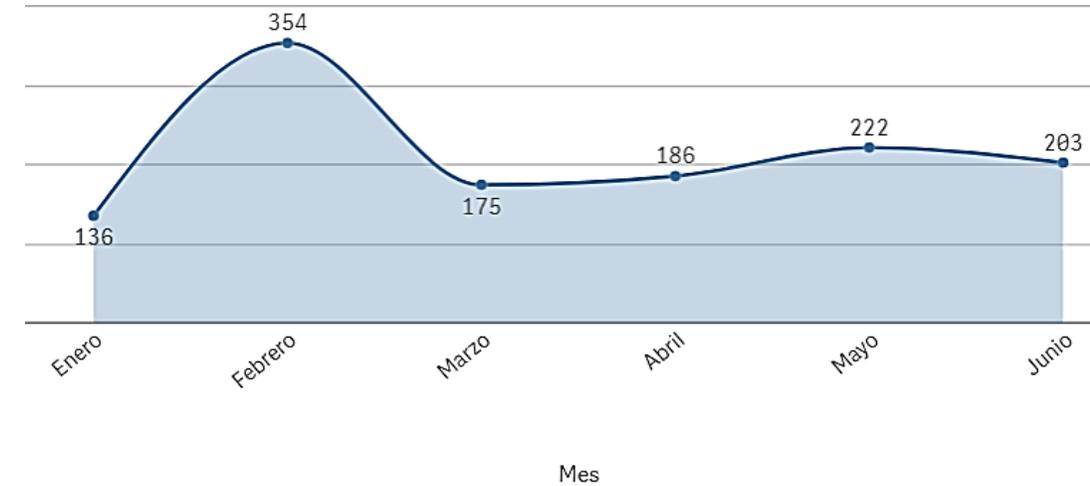


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2022

## Verbal



## Escrito

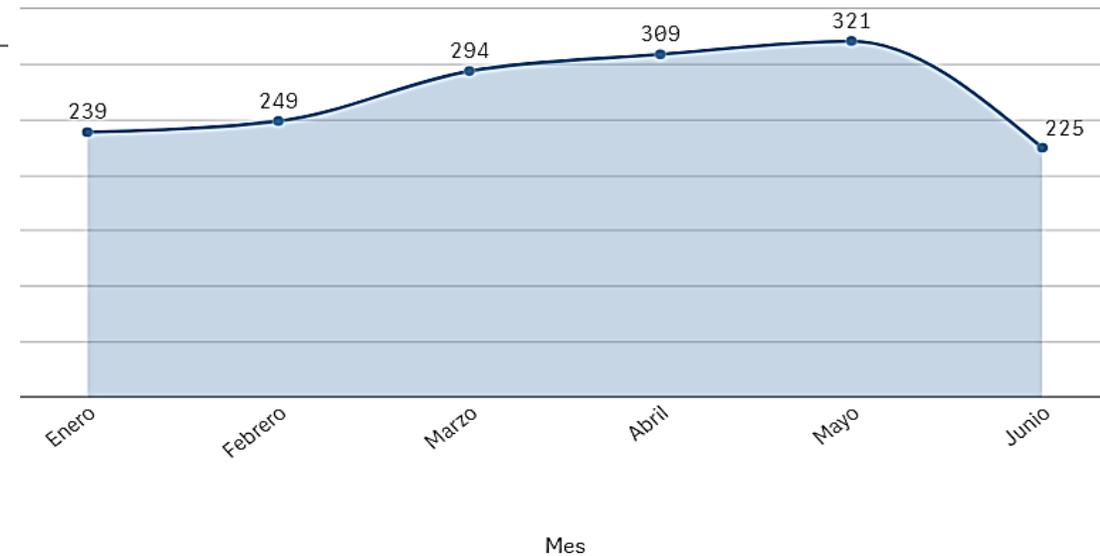


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2022

## Telefónico

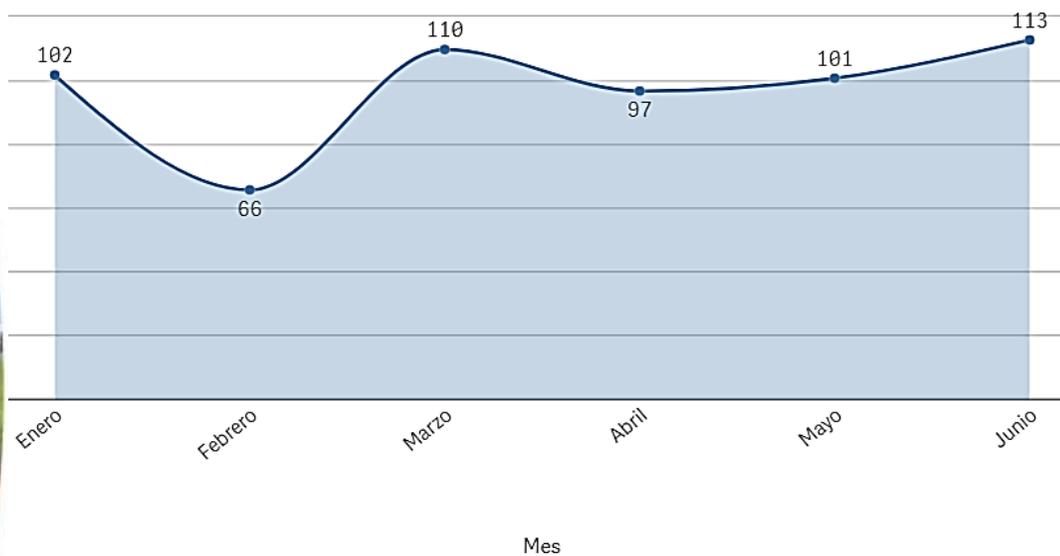


## Página Web

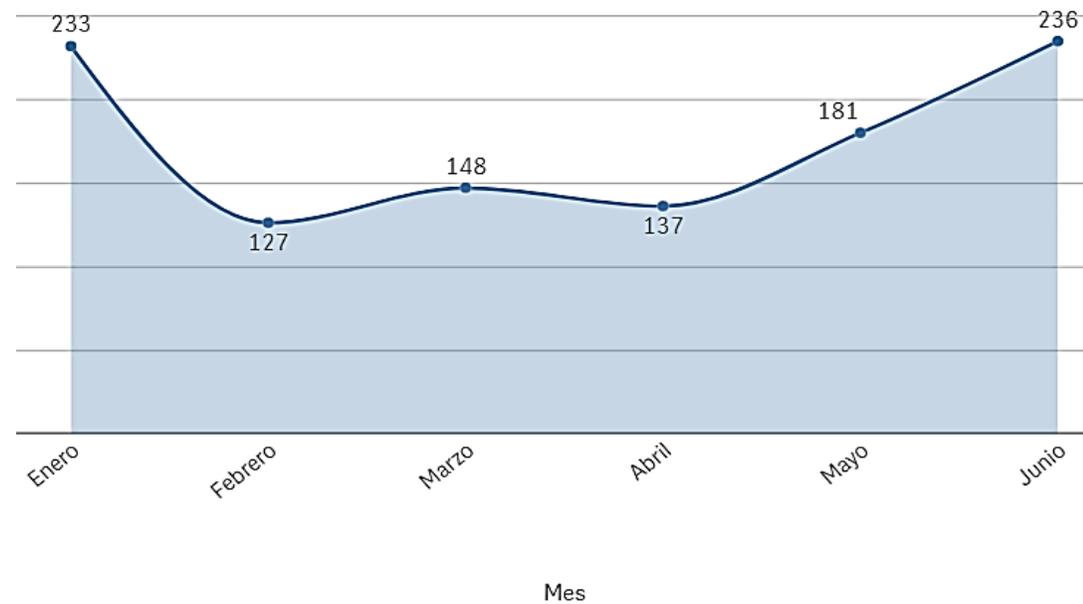


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2022

## Correo Electrónico



## Chat



# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso junio de 2022

## Asesor Remoto

