

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Julio de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
69,63% ^{23.856}_{Total}

Quejas
0,66% ²²⁶_{Total}

Reclamos
2,16% ⁷⁴⁰_{Total}

Total PQR
72,5% ^{24.847}_{Total}

Recursos
0,07% ²⁵_{Total}

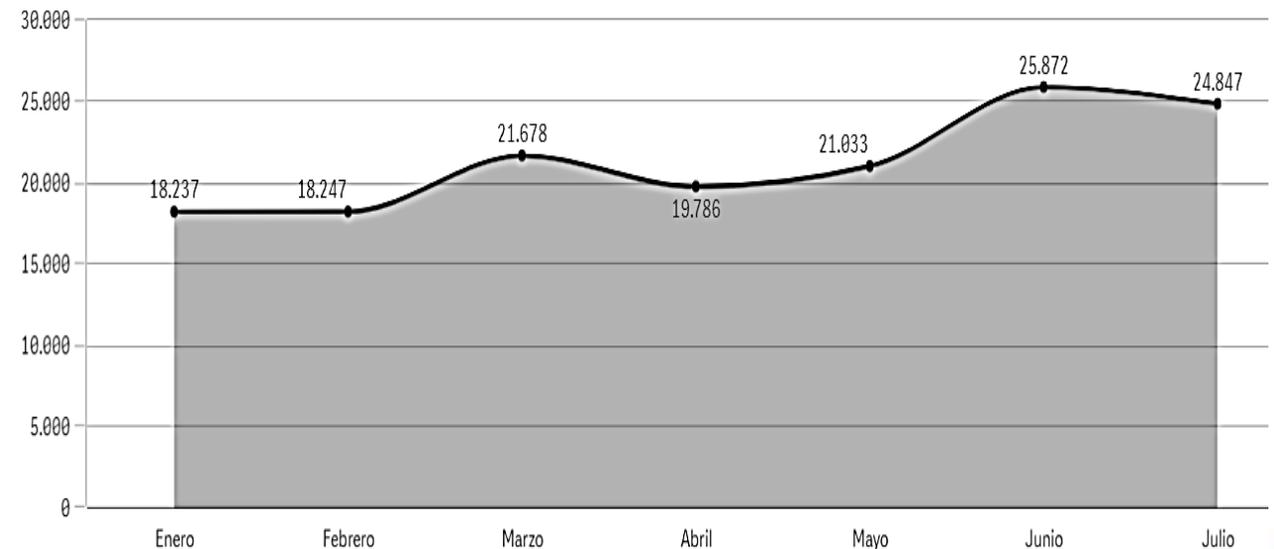
SOMOS
0,36% ¹²²_{Total}

Autogestión
3.115

Pedidos/Proyectos
10,73% ^{3.375}_{Total}

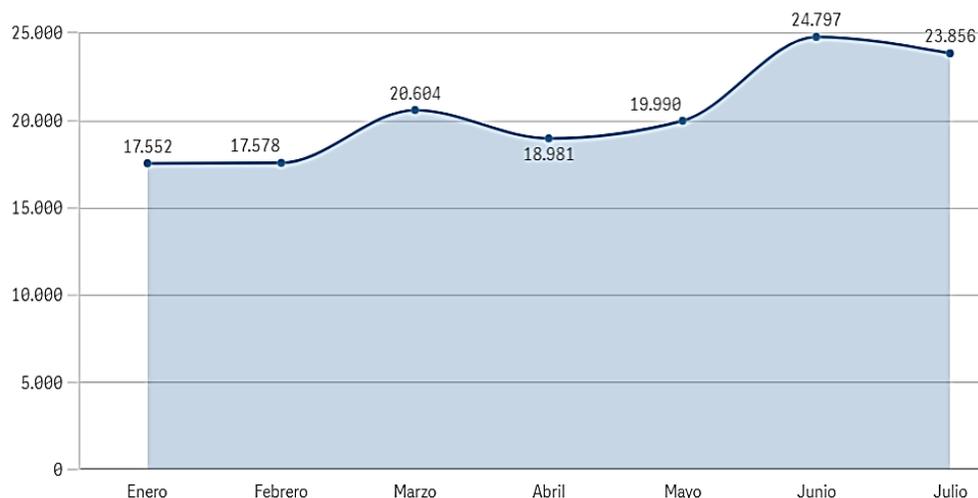
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - julio de 2022

PETICIONES



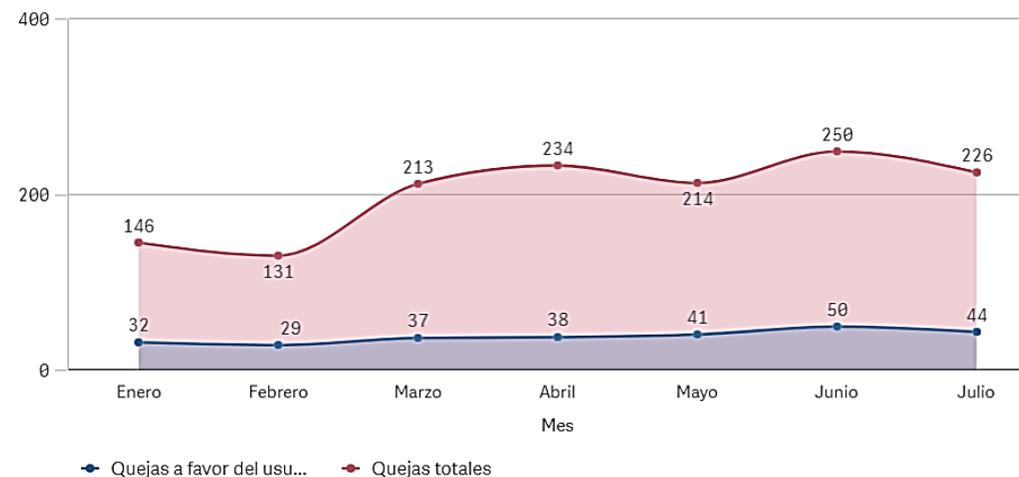
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		9597	40,23%
Informacion General		6515	27,31%
Pago Parcial		2833	11,88%
Reconexión		1417	5,94%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1107	4,64%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

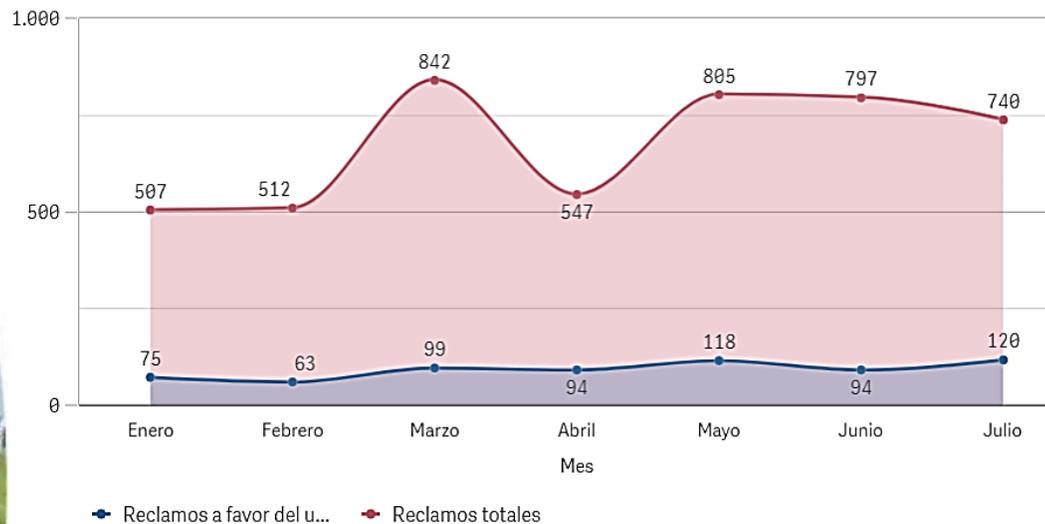
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		226	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		79	34,96%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		25	11,06%
Inconformidad Con La Información		22	9,73%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		20	8,85%
Otros		80	35,40%

QUEJAS



Peticiones, quejas y reclamos – julio de 2022

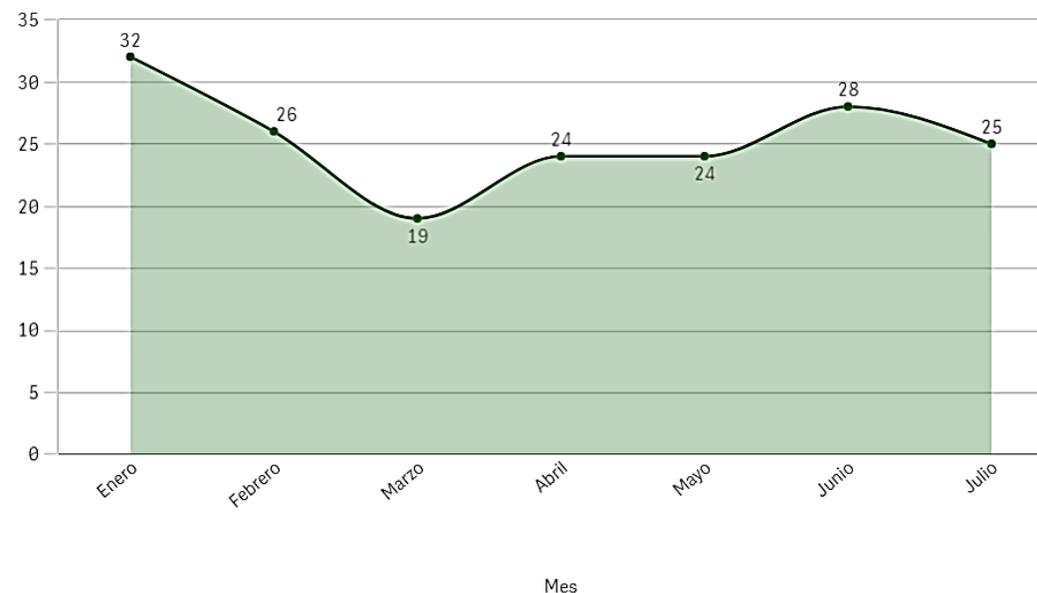
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

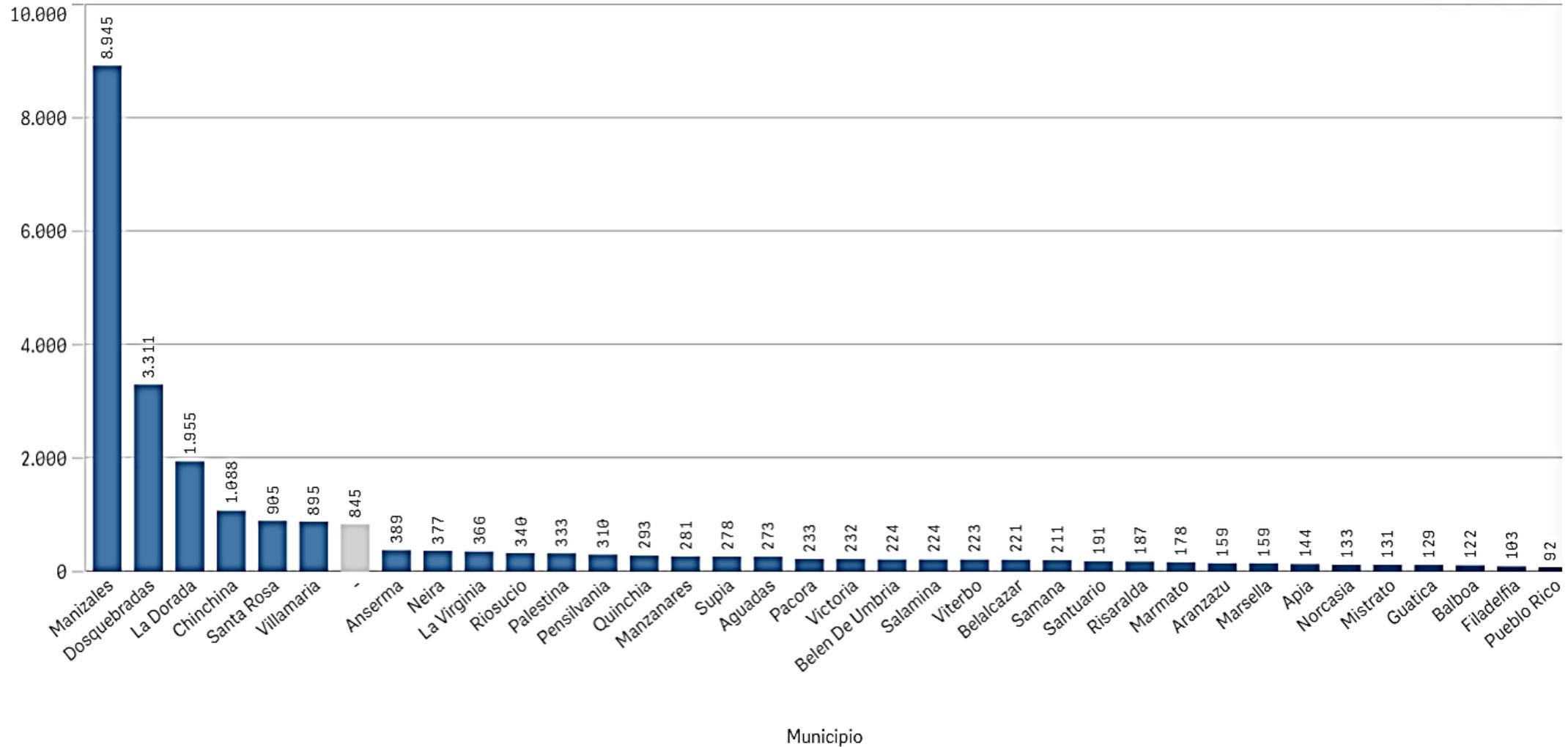
Causa	Cantidad	Total
Totales	740	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	651	88,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	36	4,9%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	16	2,2%
Cobros Por Promedio	5	0,7%
Otros	32	4,3%

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN



Peticiones, quejas y reclamos - julio de 2022

PQR por municipio: 24847

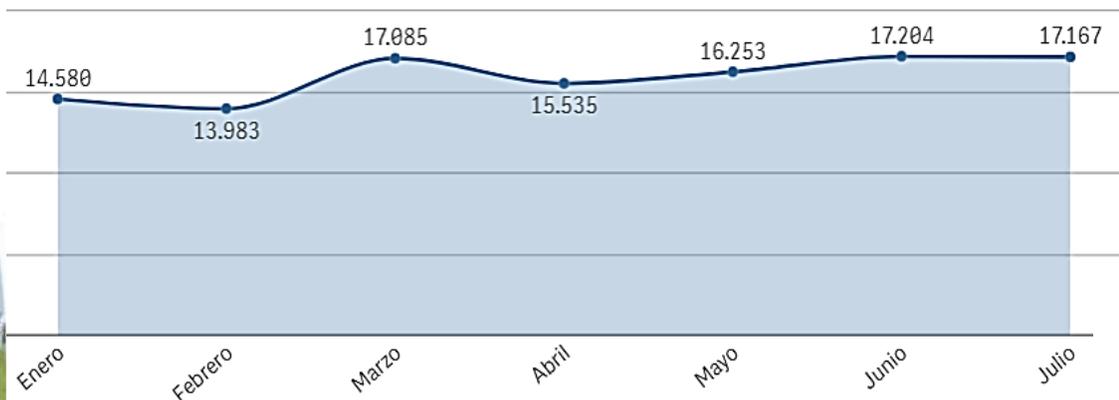


Municipio

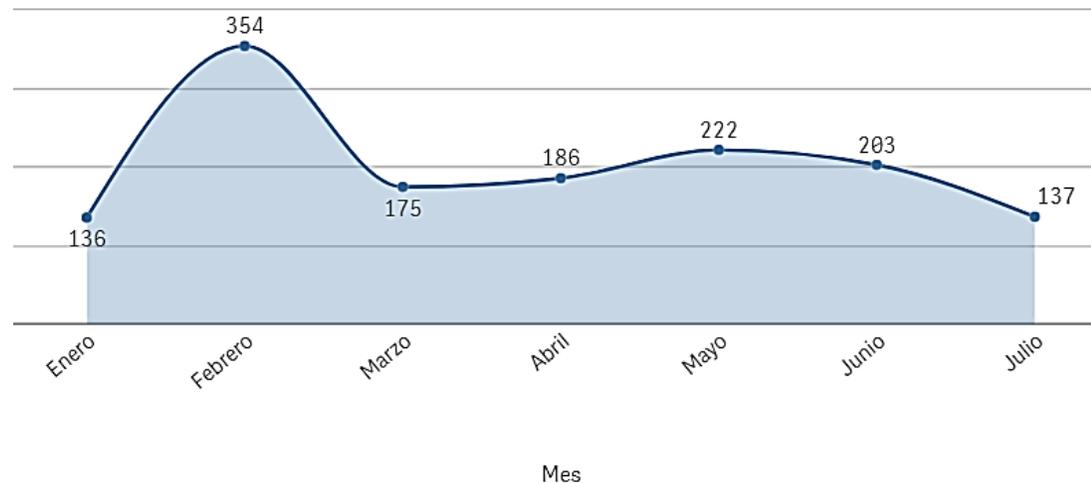


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2022

Verbal

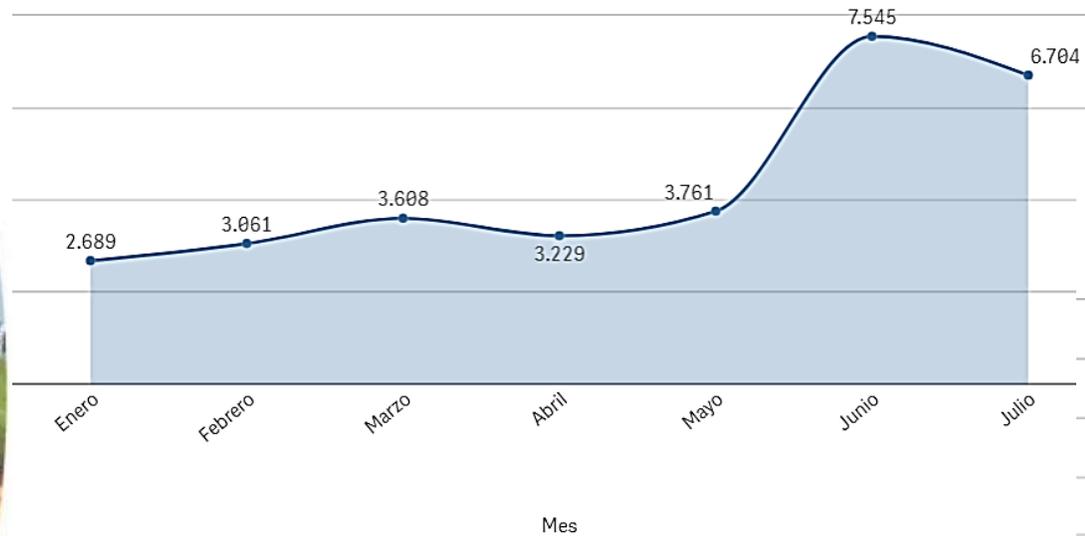


Escrito

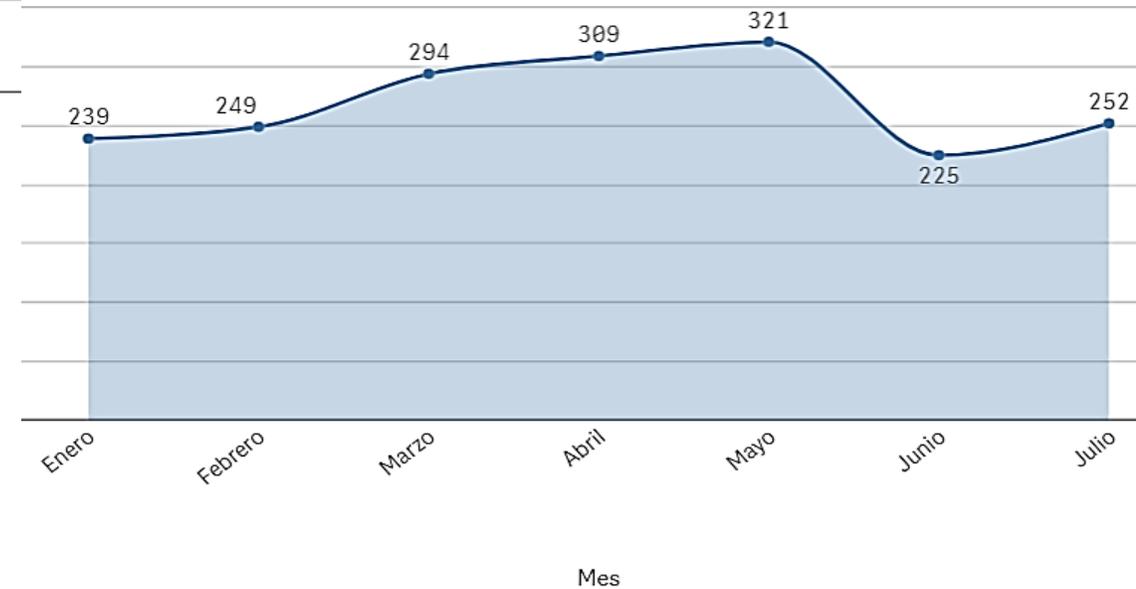


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2022

Telefónico

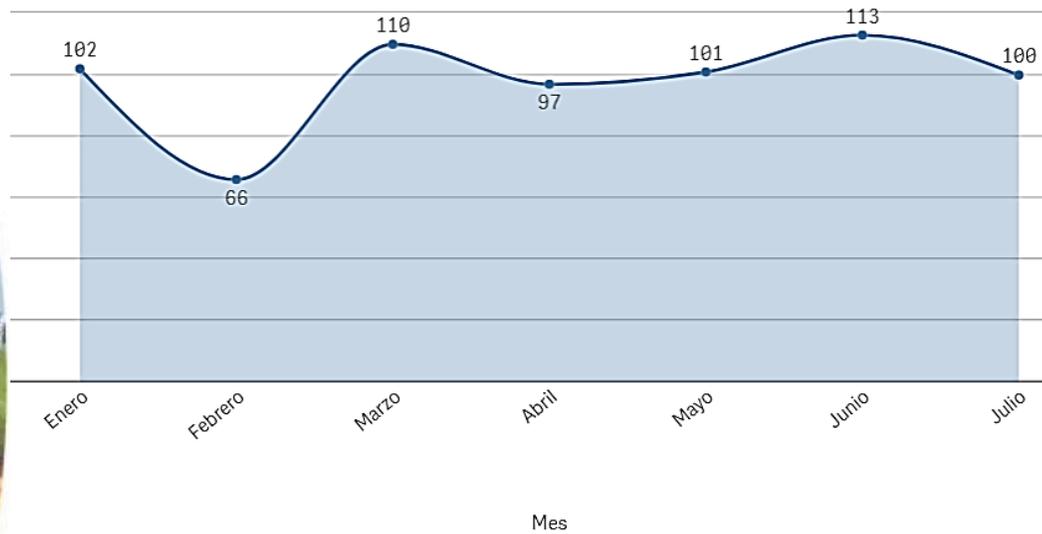


Página Web

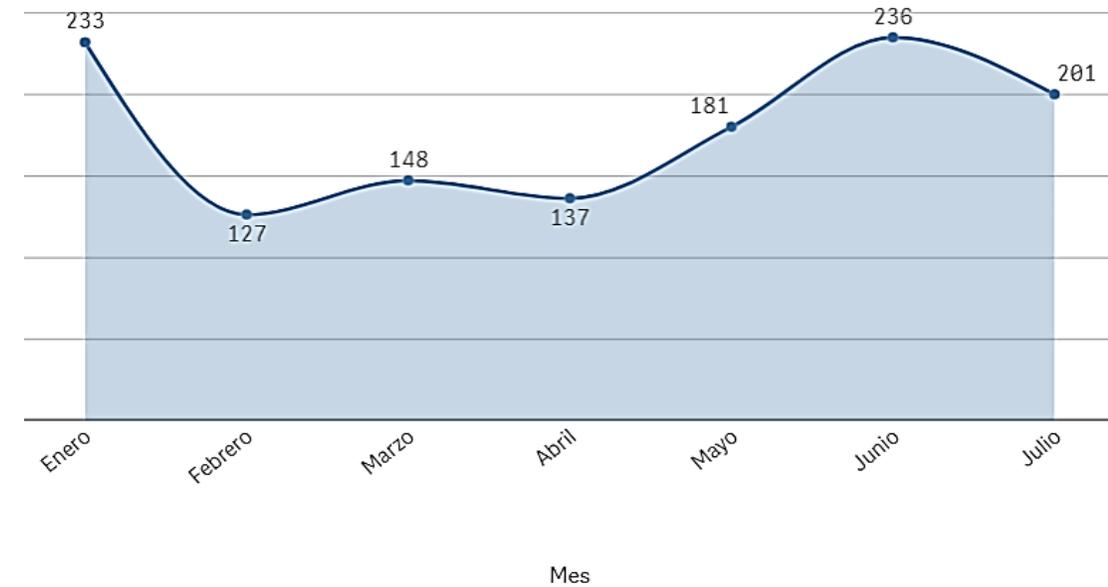


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso julio de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

