

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Octubre de 2022



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
69,16% **23.683**
Total

Quejas
1,15% **394**
Total

Reclamos
2,64% **904**
Total

Total PQR
73,0% **25.008**
Total

Recursos
0,08% **27**
Total

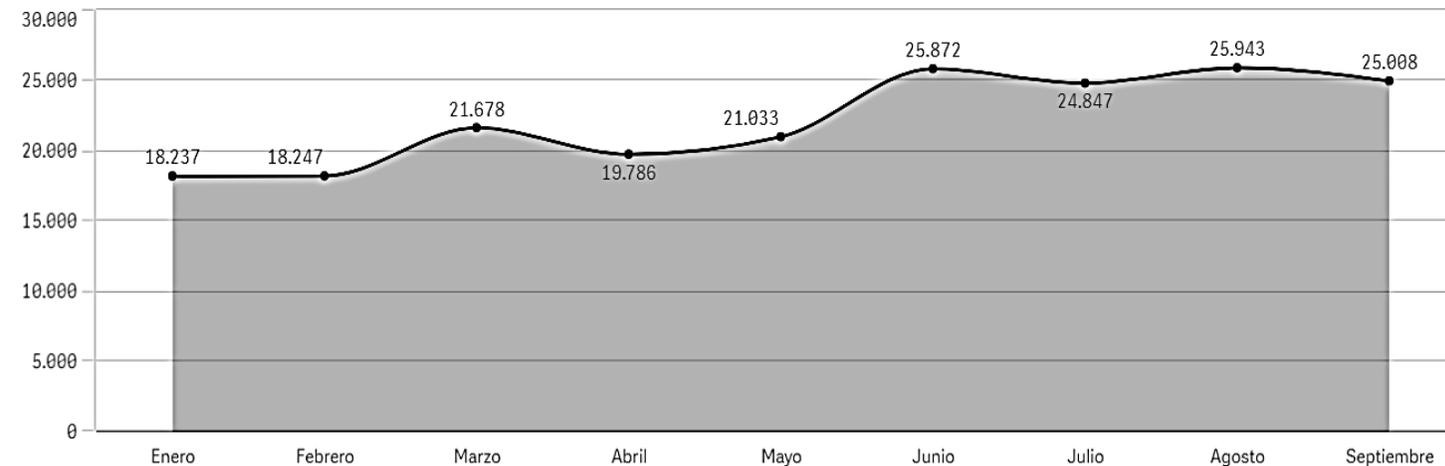
SOMOS
0,39% **132**
Total

Autogestión
3.917

Pedidos/Proyectos
12,56% **4.173**
Total

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

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas y reclamos - septiembre de 2022

PETICIONES



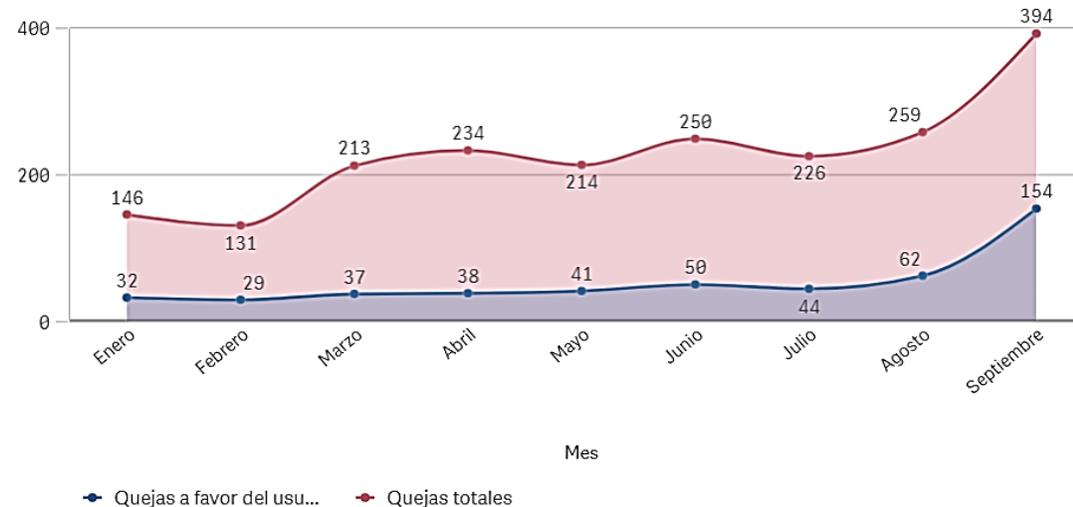
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		9406	39,72%
Informacion General		6114	25,82%
Pago Parcial		2970	12,54%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1507	6,36%
Cambio Datos Basicos		1302	5,50%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

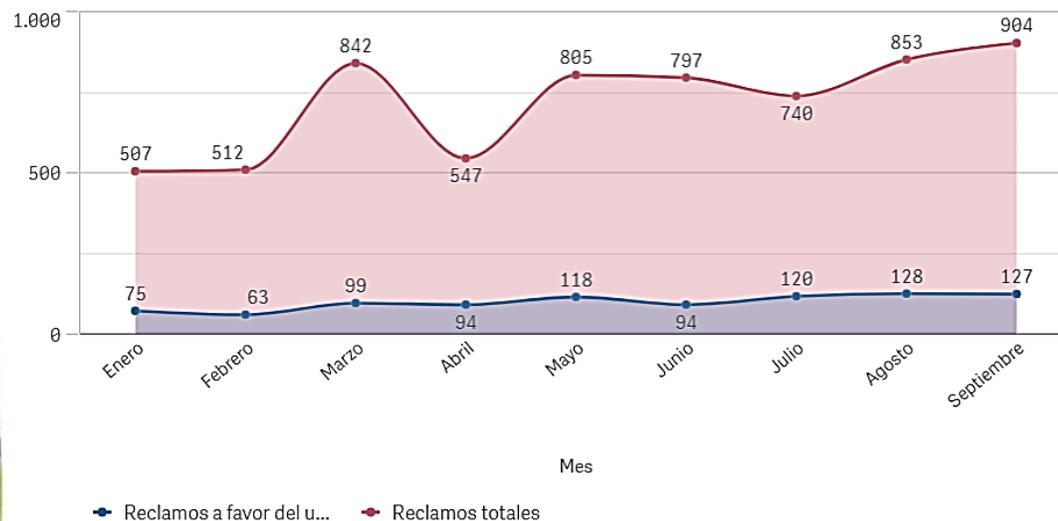
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		394	100,00%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		98	24,87%
Demora En Atender Peticion		96	24,37%
No Conexión Del Servicio		43	10,91%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		33	8,38%
Otros		124	31,47%

QUEJAS



Peticiones, quejas y reclamos – septiembre de 2022

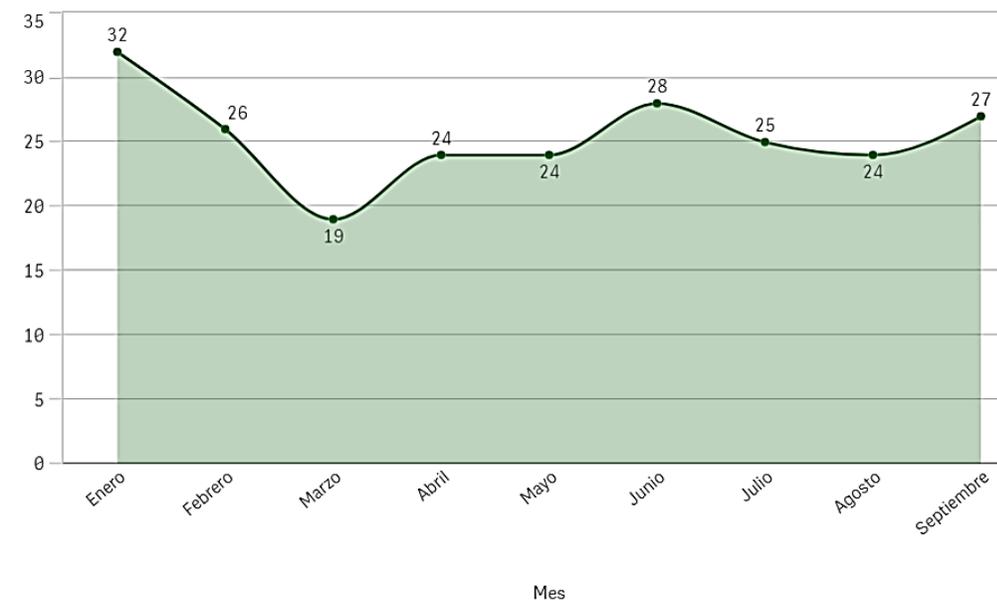
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

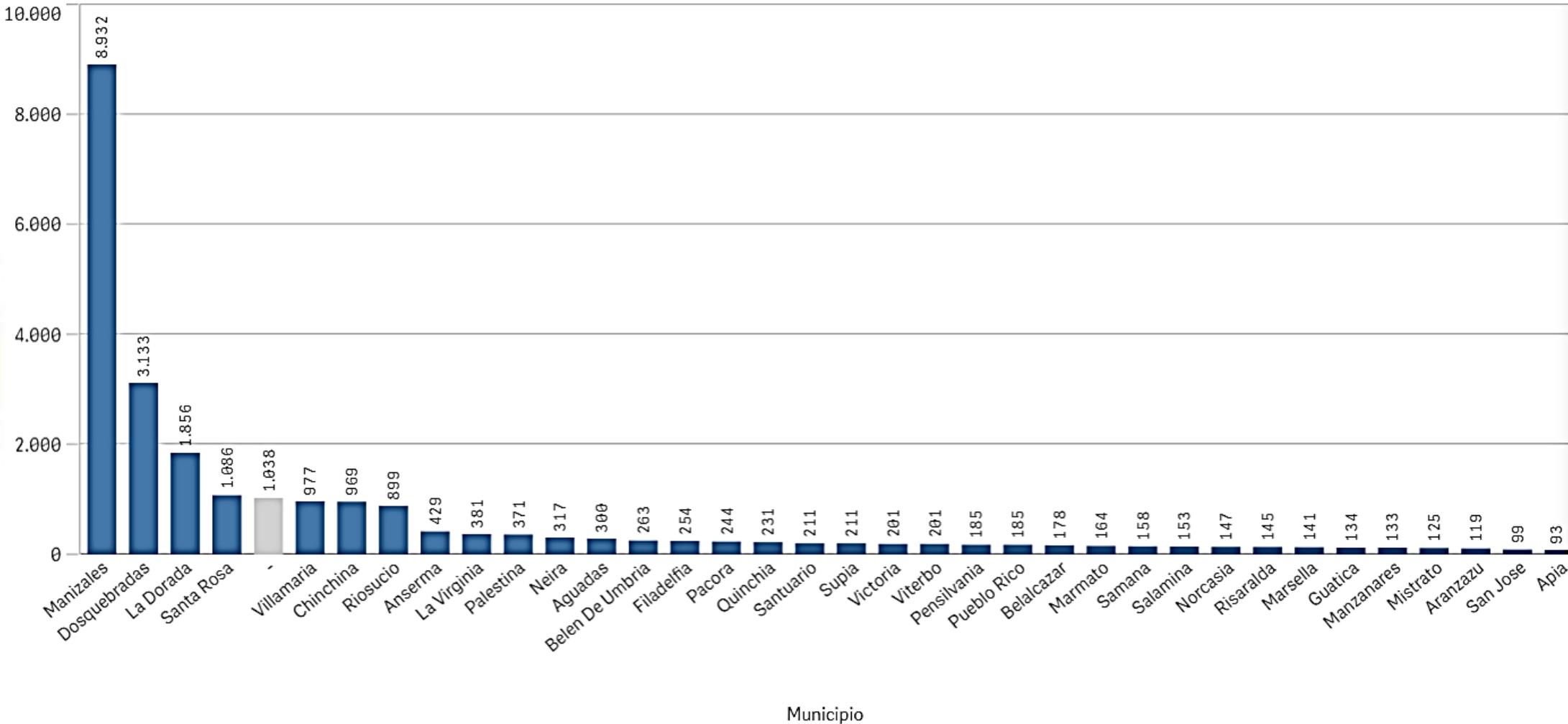
Causa	Cantidad	Total
Totales	904	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	814	90,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	31	3,4%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	10	1,1%
Cobros Por Promedio	9	1,0%
Otros	40	4,4%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



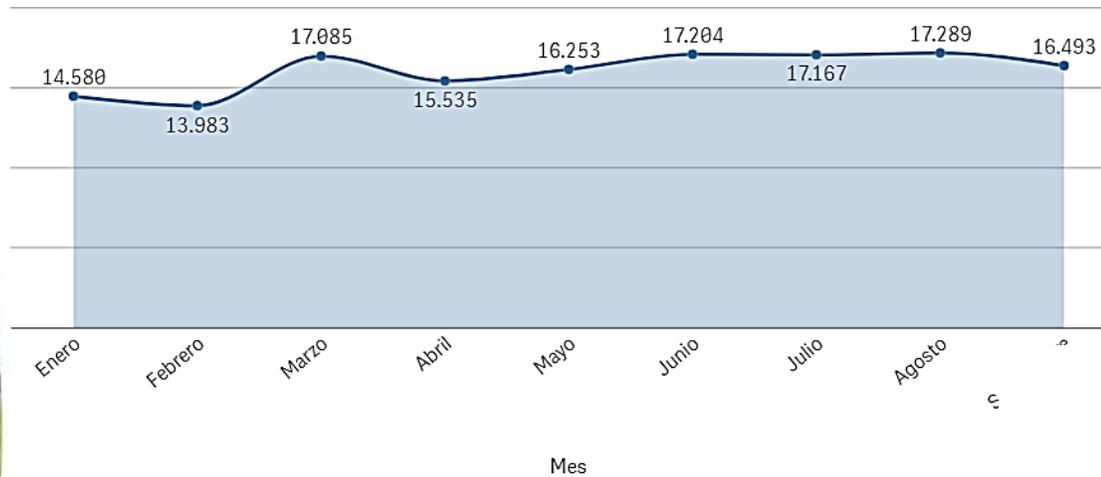
Peticiones, quejas y reclamos - septiembre de 2022

PQR por municipio: 25008

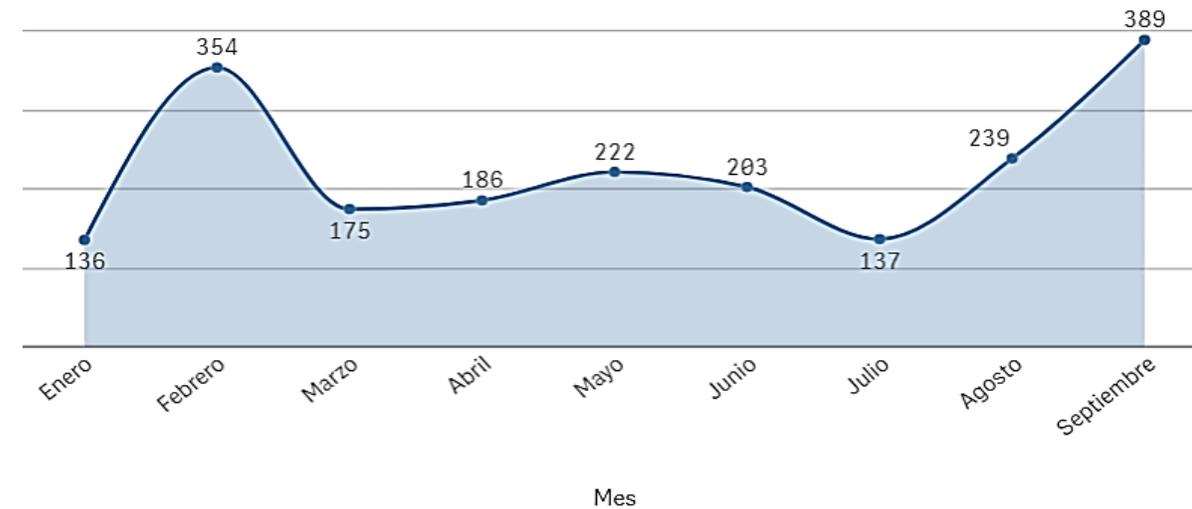


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2022

Verbal

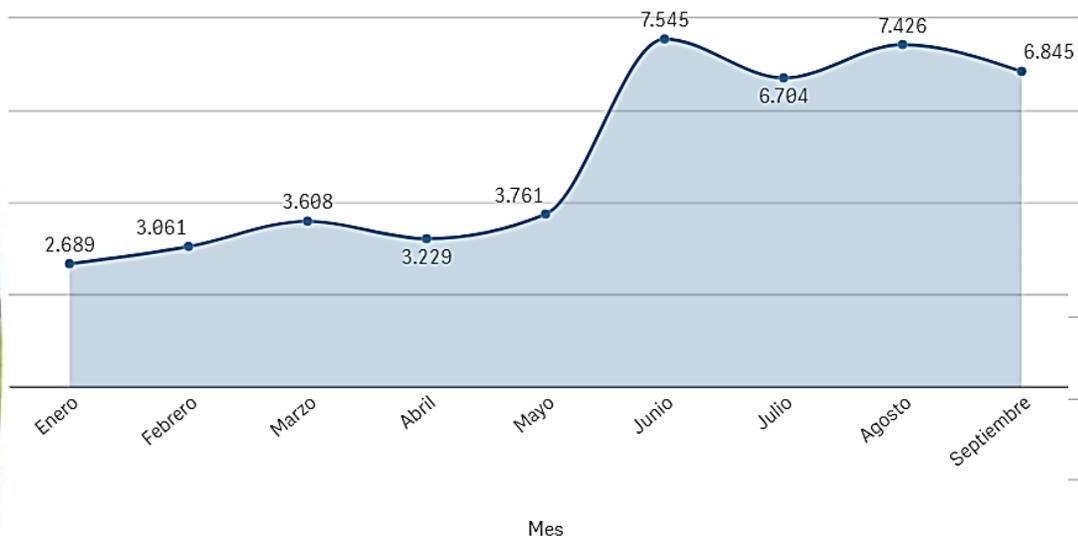


Escrito

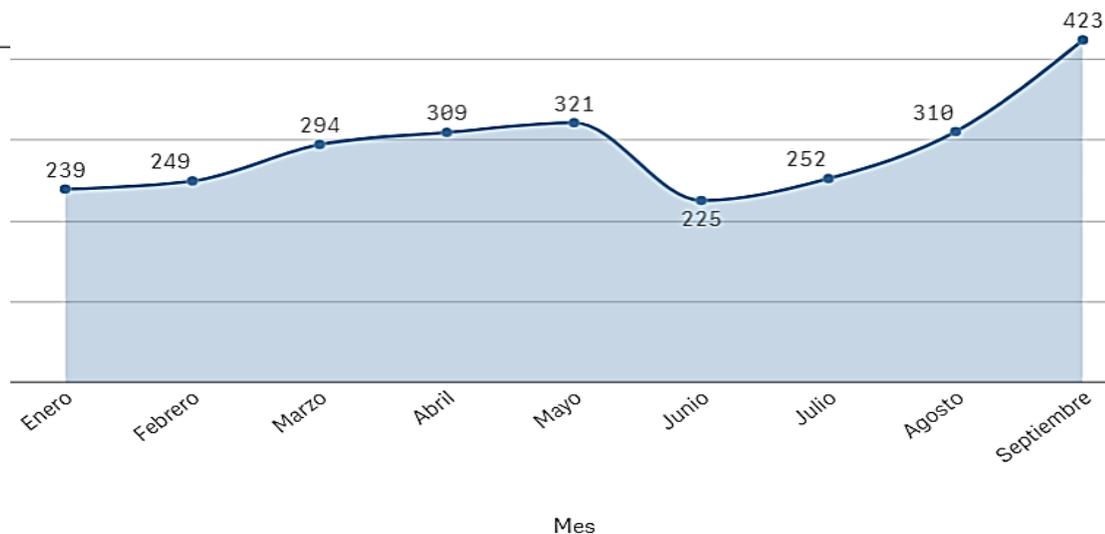


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2022

Telefónico

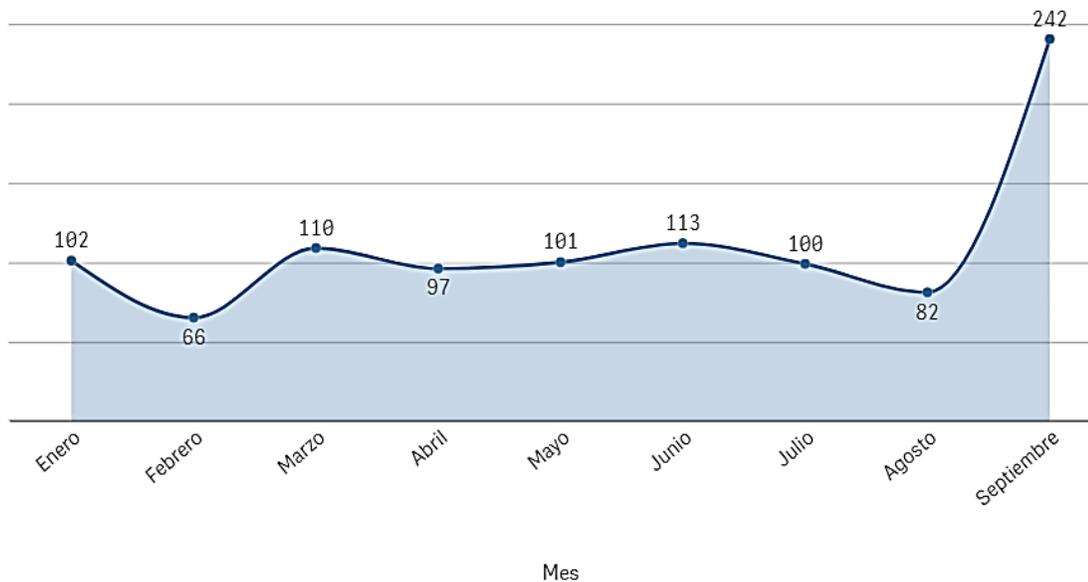


Página Web

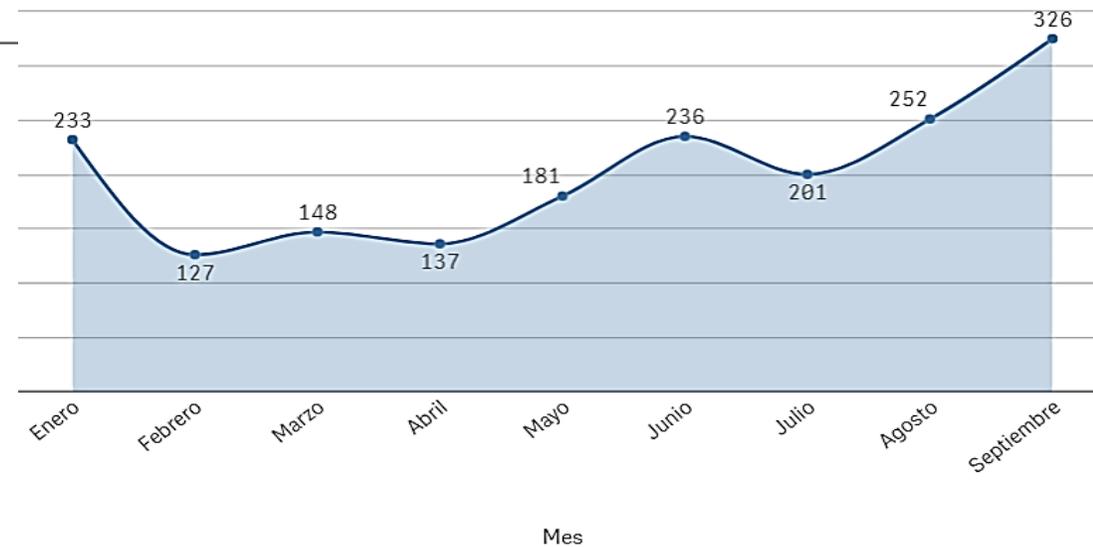


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso septiembre de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

