

chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos  
Febrero de 2023



# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones  
**58,54%** 20.046  
Total

Quejas  
**0,50%** 172  
Total

Reclamos  
**1,55%** 530  
Total

Recursos  
**0,06%** 20  
Total

SOMOS  
**0,34%** 116  
Total

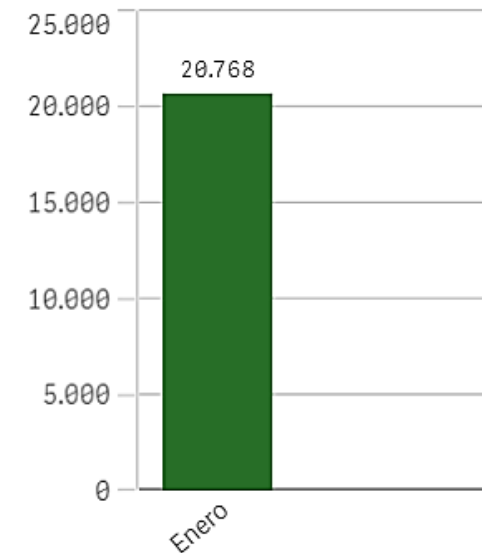
Autogestión  
**4.967**

Total PQR  
**60,6%** 20.768  
Total

Pedidos/Proyectos  
**10,76%** 3.123  
Total

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

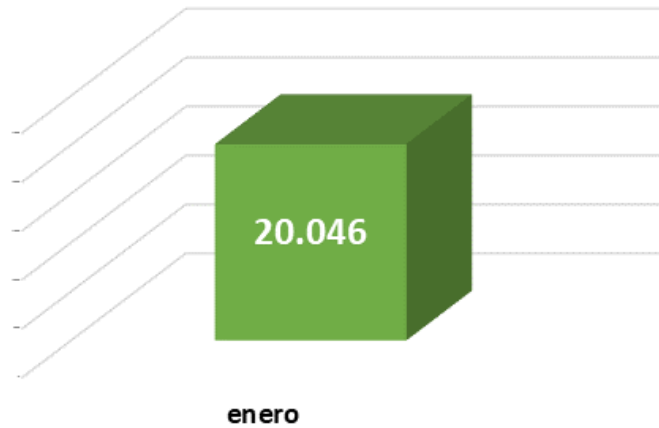
## Tendencia PQR





# Peticiones, quejas - enero de 2023

## PETICIONES



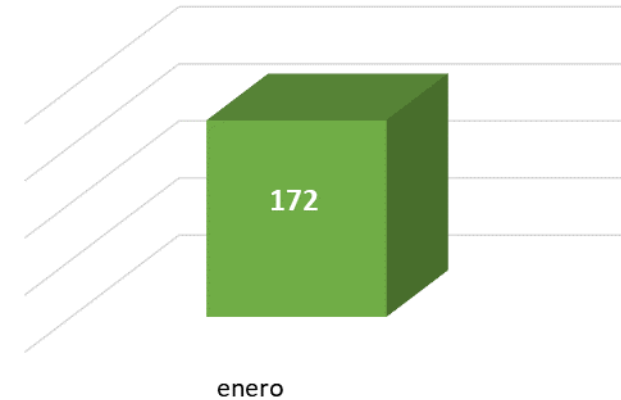
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>20046</b>	<b>100,0%</b>
Emission De Documento Para Pago		10690	53,3%
Pago Parcial		3398	17,0%
Informacion General		1963	9,8%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1305	6,5%
Otros		2690	13,4%

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

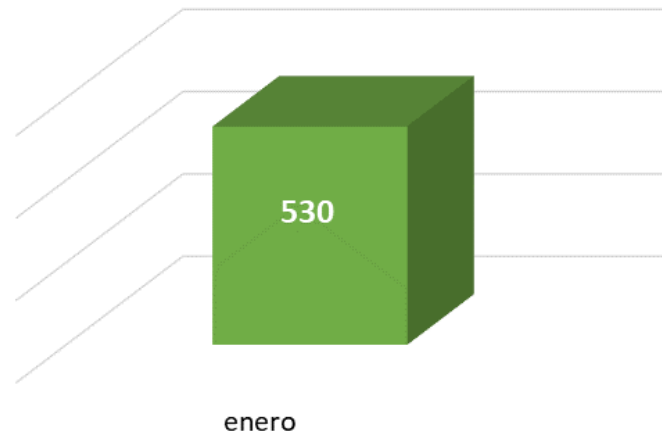
Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>172</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		69	40,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		21	12,2%
Demora En Atender Peticion		17	9,9%
Inconformidad Trabajos		14	8,1%
Otros		51	29,7%

## QUEJAS

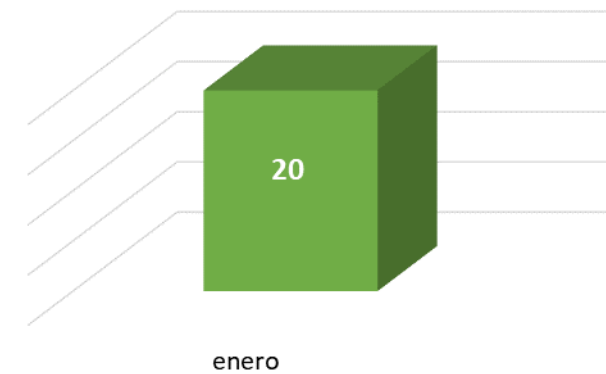


# Reclamos, recursos – enero de 2023

## RECLAMOS



## RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



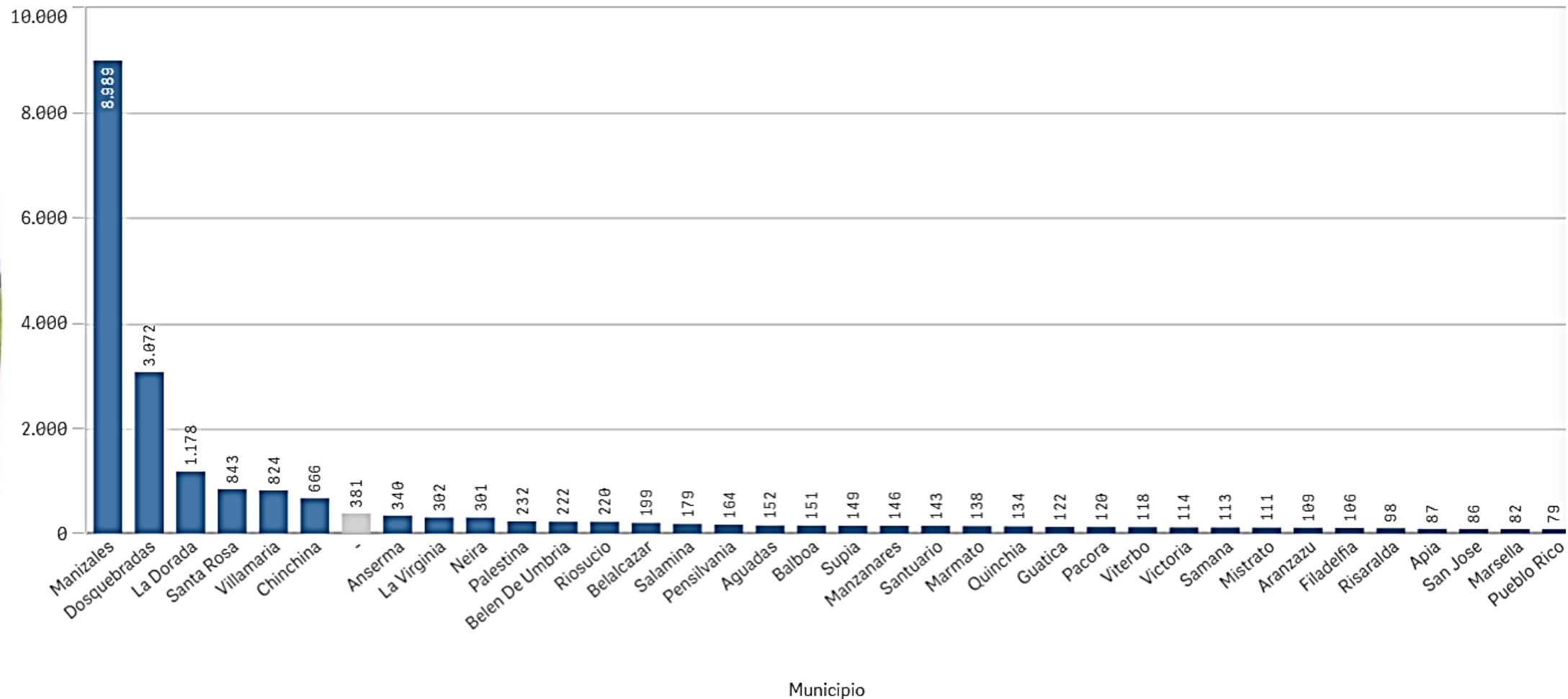
### Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>530</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		404	76,2%
Pago Sin Abono A Cuenta		52	9,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		30	5,7%
Estrato Incorrecto		16	3,0%
Otros		28	5,3%



# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - enero de 2023

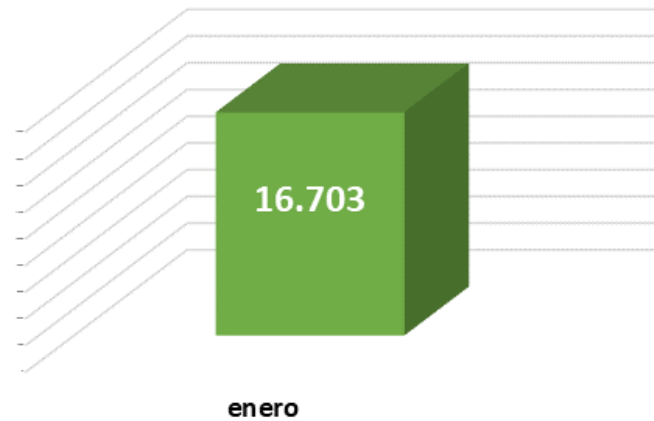
PQR por municipio: 20768



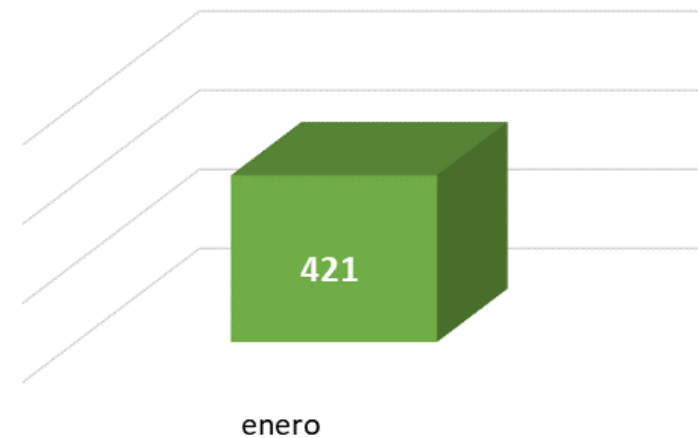
# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito enero de 2023



## VERBAL



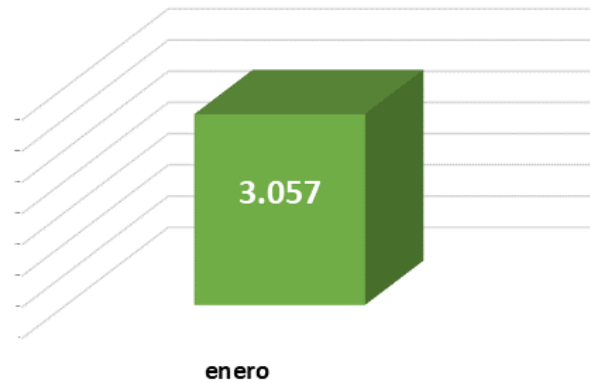
## ESCRITO



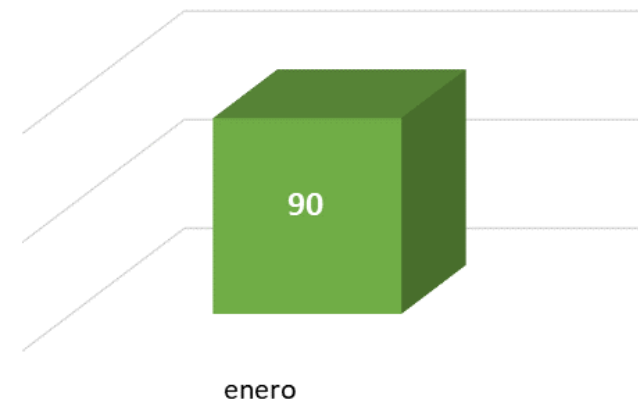
# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web enero de 2023



## TELEFÓNICO



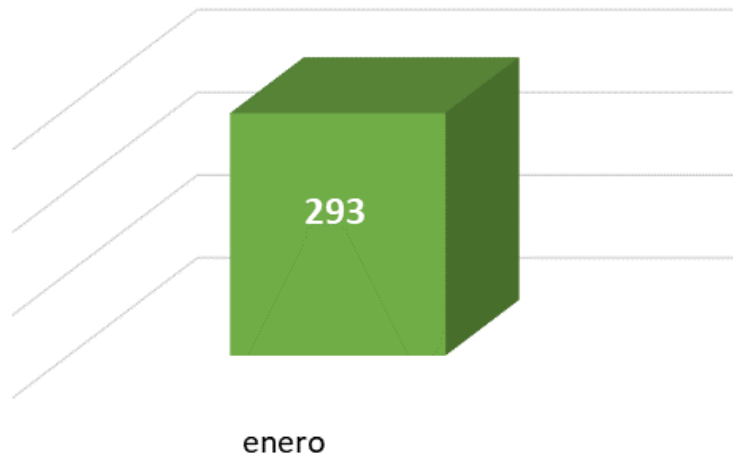
## PÁGINA WEB



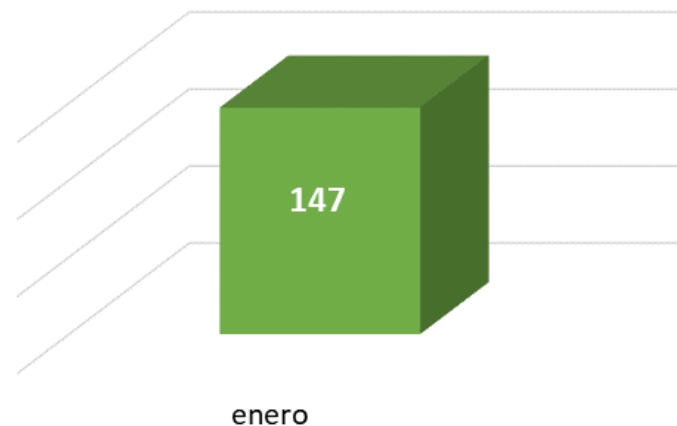


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - enero de 2023

## CORREO ELECTRÓNICO



## CHAT

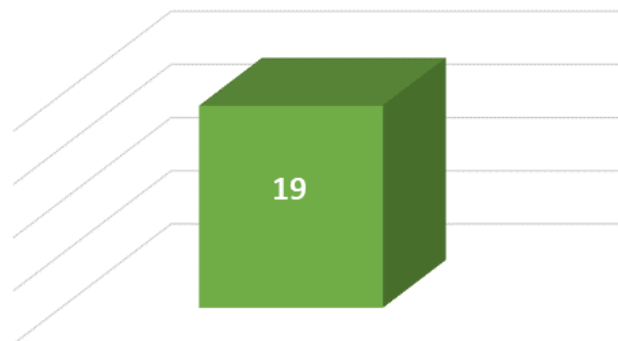




# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso enero de 2023



ASESOR REMOTO



enero

