



**chec**<sup>®</sup> | la vida  
nos mueve  
Grupo-epm<sup>®</sup>

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito



## Peticiones, quejas y reclamos Mayo de 2023

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

Peticiones

62,16%  
89.241  
Total

Quejas

0,96%  
1.377  
Total

Reclamos

2,18%  
3.135  
Total

Total PQR

65,4%  
93.857  
Total

Recursos

0,07%  
104  
Total

SOMOS

0,32%  
462  
Total

Autogestión

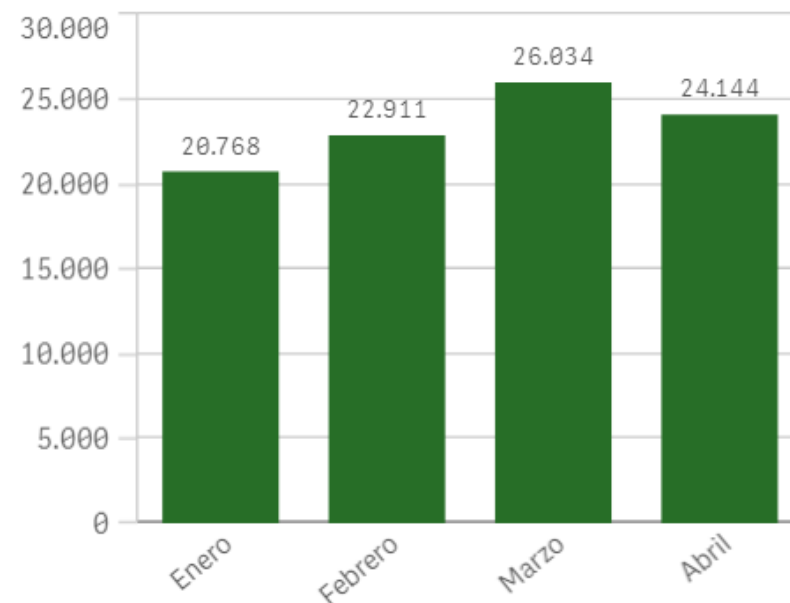
22.933

Pedidos/Proyectos

10,59%  
14.261  
Total

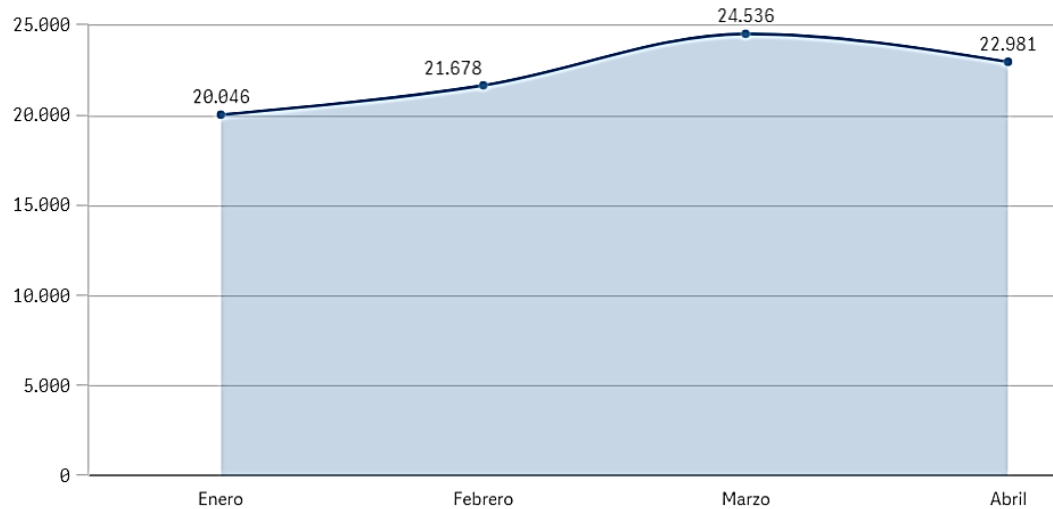
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - abril de 2023

## PETICIONES



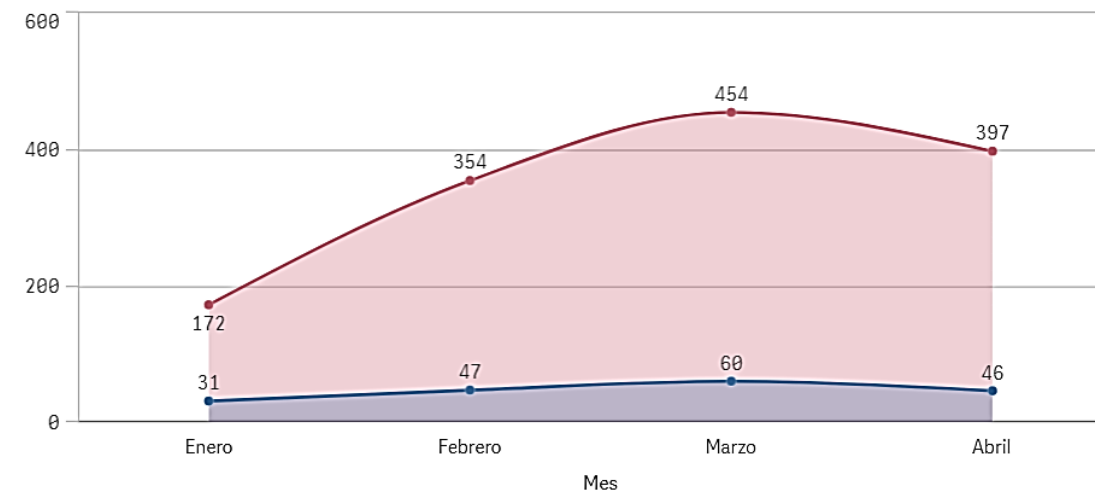
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>22981</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago		11380	49,5%
Informacion General		3933	17,1%
Pago Parcial		3365	14,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1180	5,1%
Otros		3123	13,6%

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

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>397</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		108	27,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		74	18,6%
Demora En Atender Peticion		36	9,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		33	8,3%
Otros		146	36,8%

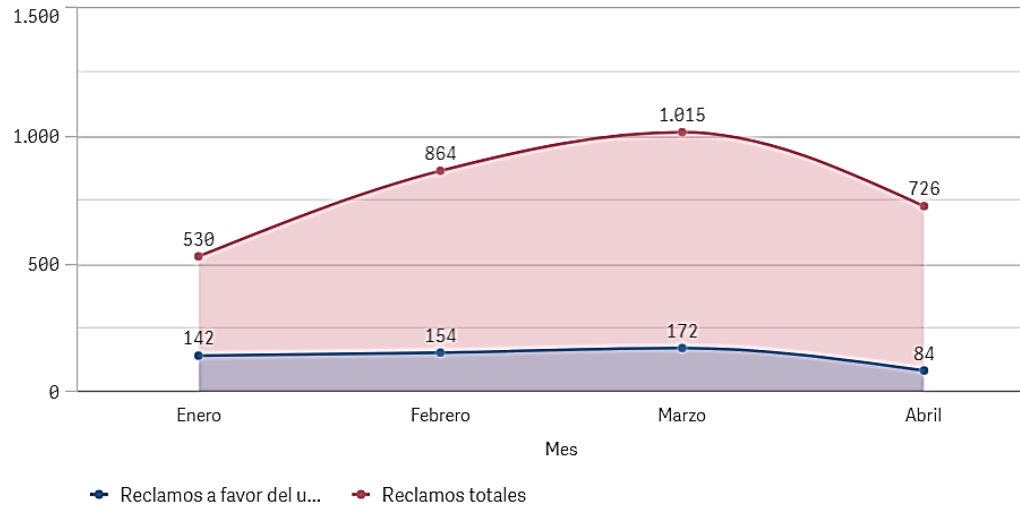
## QUEJAS



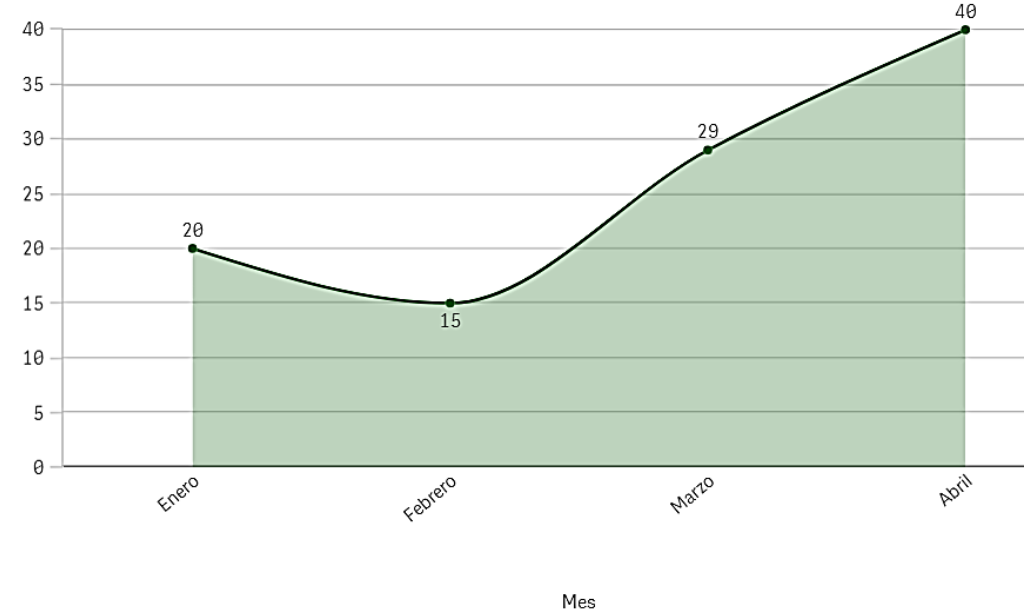
◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales

# Reclamos, recursos – abril de 2023

## RECLAMOS



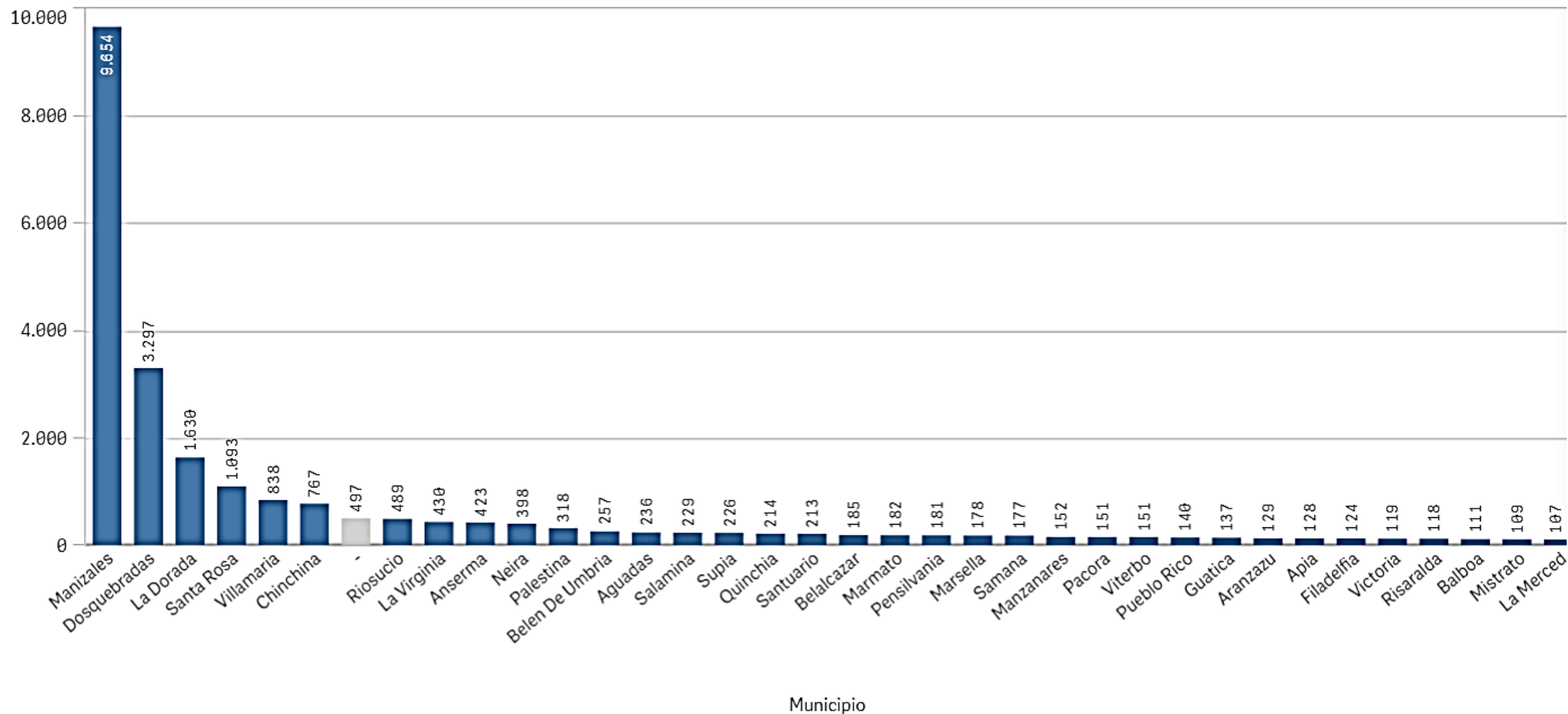
## RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



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

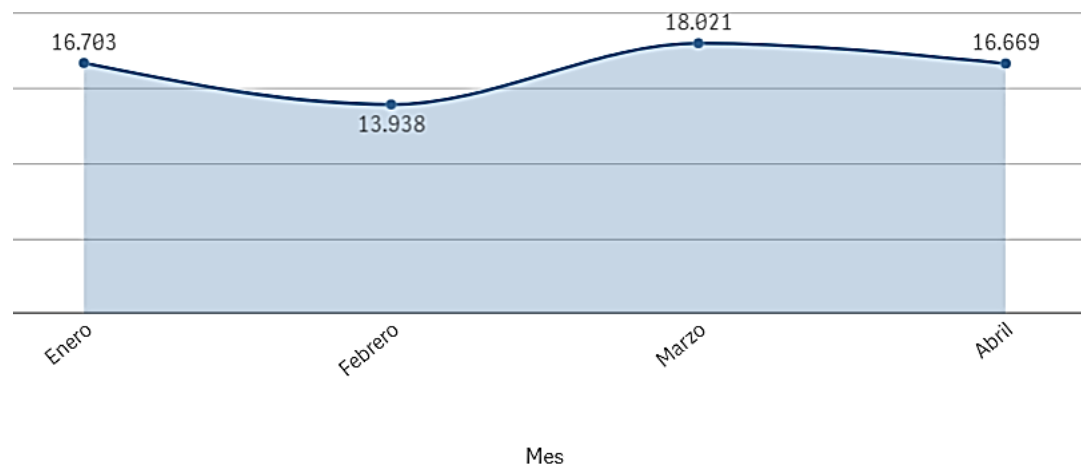
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>726</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	637	87,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	33	4,5%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	1,5%
Subsidios Y Contribuciones	10	1,4%
Otros	35	4,8%

# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio abril de 2023

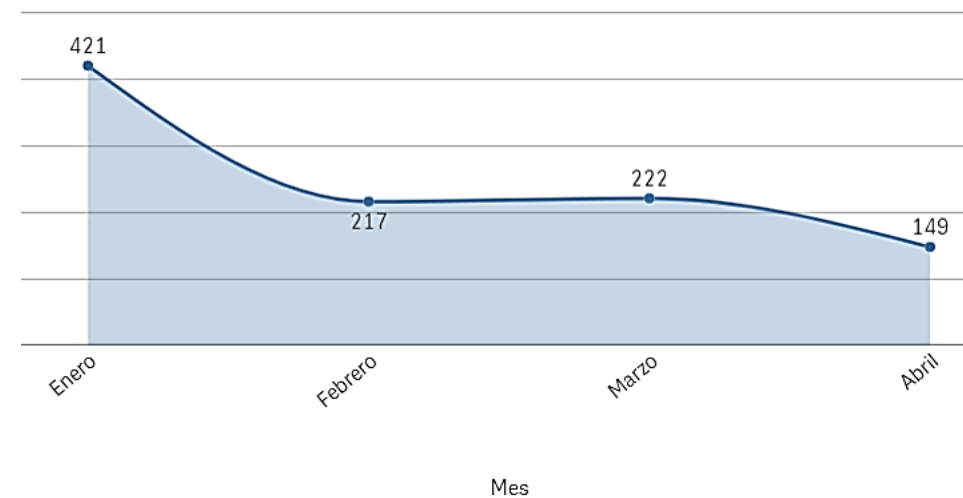


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito abril de 2023

## Verbal

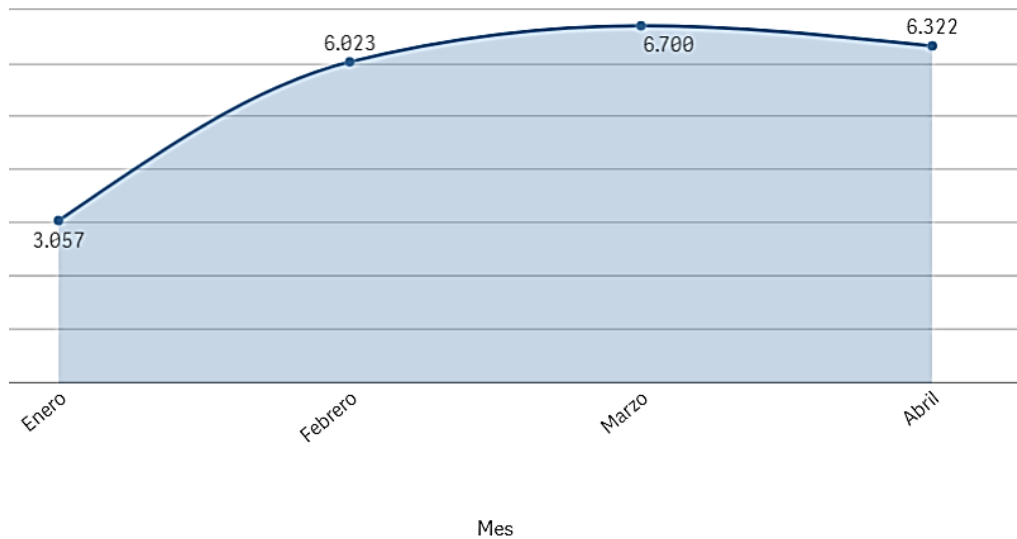


## Escrito

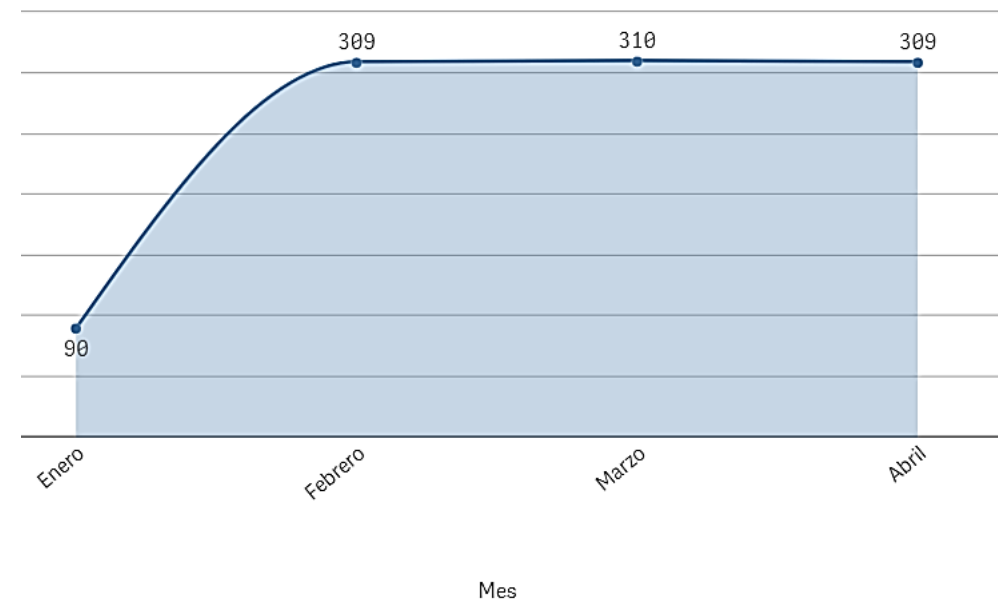


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web abril de 2023

## Telefónico

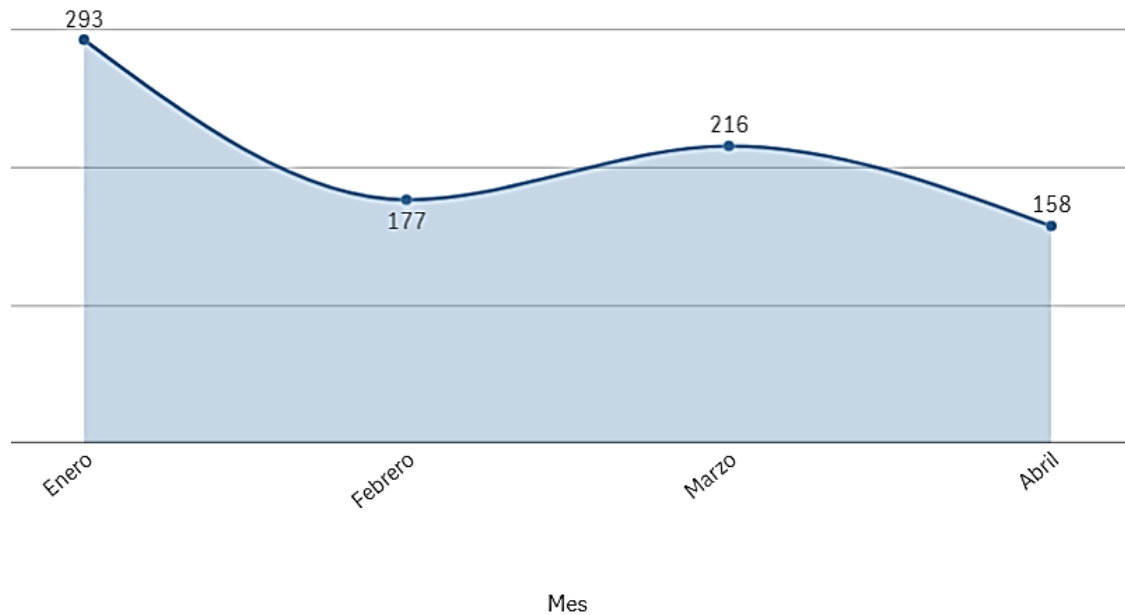


## Página Web

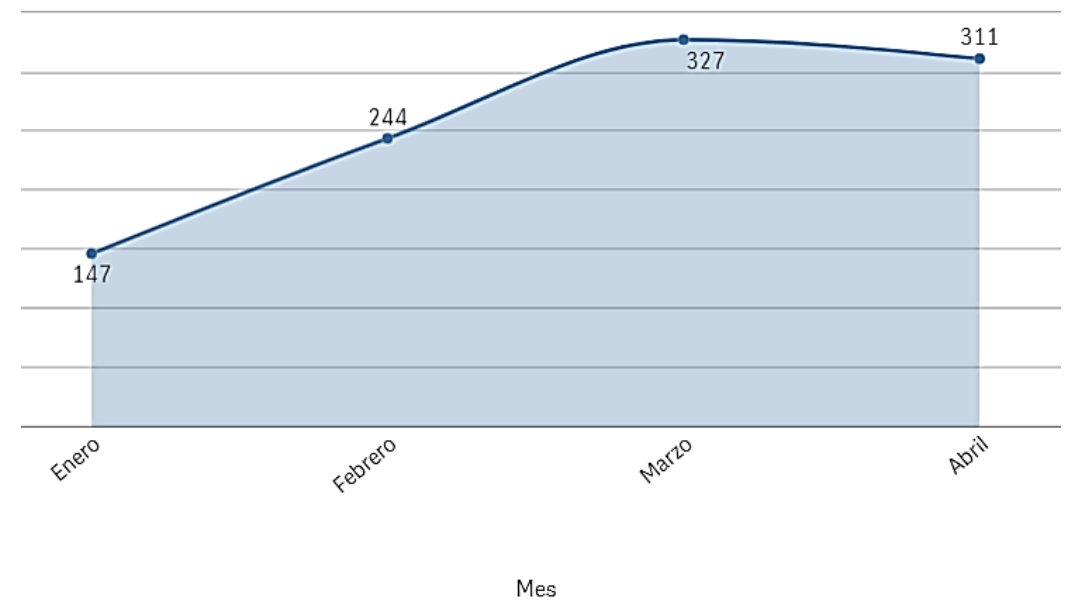


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - abril de 2023

## Correo Electrónico



## Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto abril de 2023

## Asesor Remoto

