

chec[®]

Grupo•epm[®]

la vida
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos
Diciembre de 202



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones
68,95% ^{23.612}_{Total}

Quejas
1,45% ⁴⁹⁸_{Total}

Reclamos
2,48% ⁸⁴⁸_{Total}

Total PQR
72,9% ^{24.979}_{Total}

Recursos
0,06% ²¹_{Total}

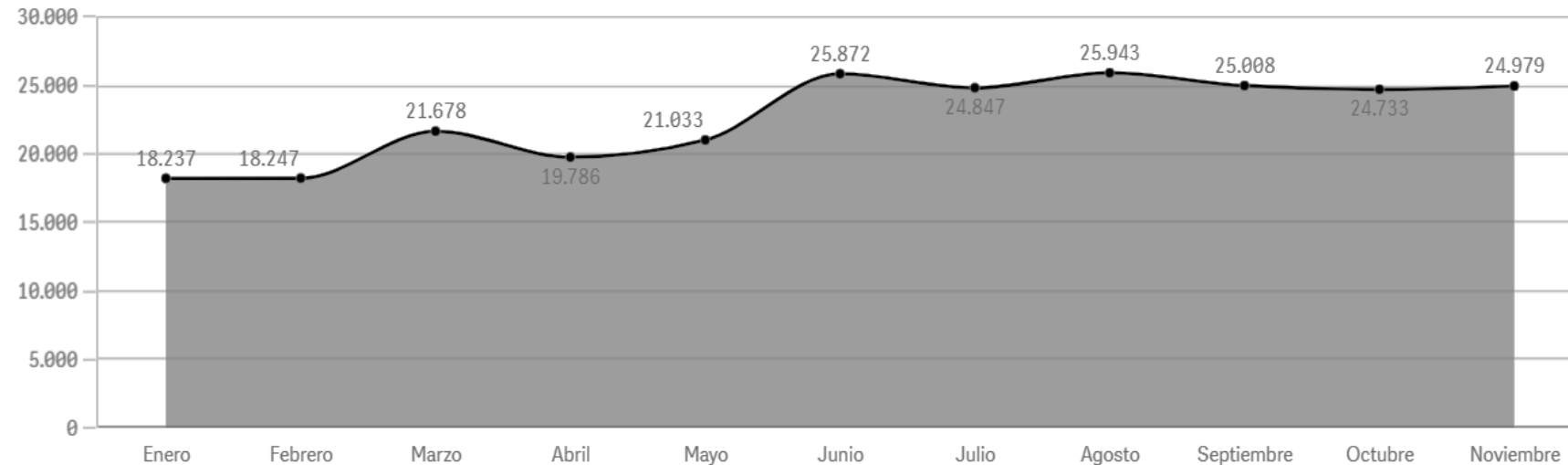
SOMOS
0,42% ¹⁴³_{Total}

Autogestión
3.784

Pedidos/Proyectos
12,21% ^{4.019}_{Total}

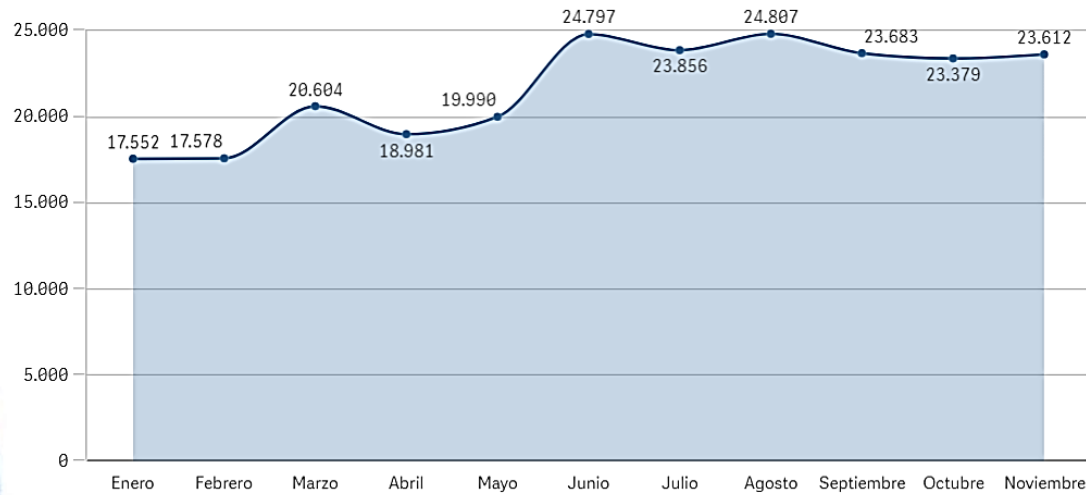
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Peticiones, quejas y reclamos



Peticiones, quejas - noviembre de 2022

PETICIONES



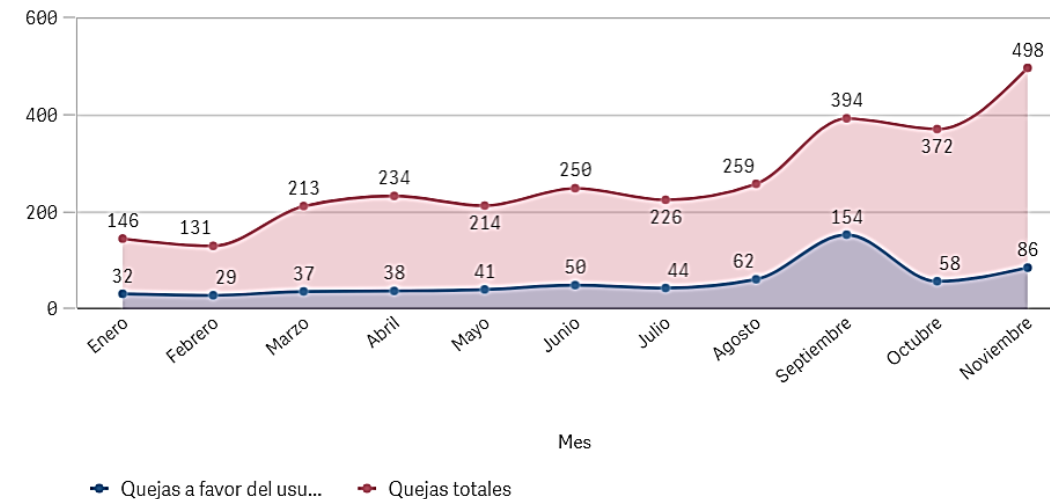
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emission De Documento Para Pago		10940	46,33%
Informacion General		5404	22,89%
Pago Parcial		3095	13,11%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1038	4,40%
Cambio Datos Basicos		1007	4,26%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

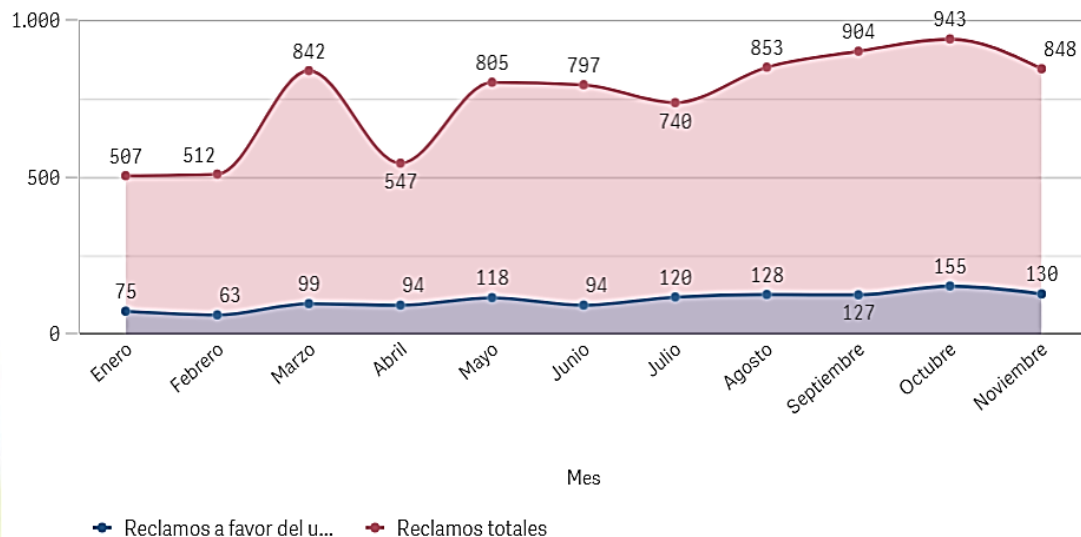
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		498	100,00%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		137	27,51%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		115	23,09%
Demora En Reparar Daño		57	11,45%
Inconformidad Con La Información		37	7,43%
Otros		152	30,52%

QUEJAS



Reclamos, recursos – noviembre de 2022

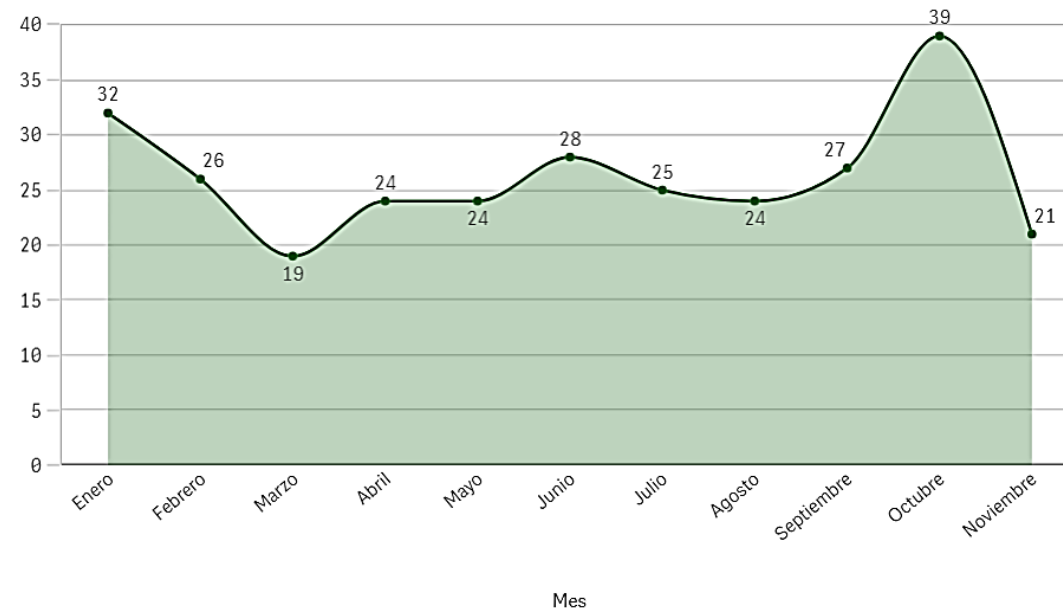
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

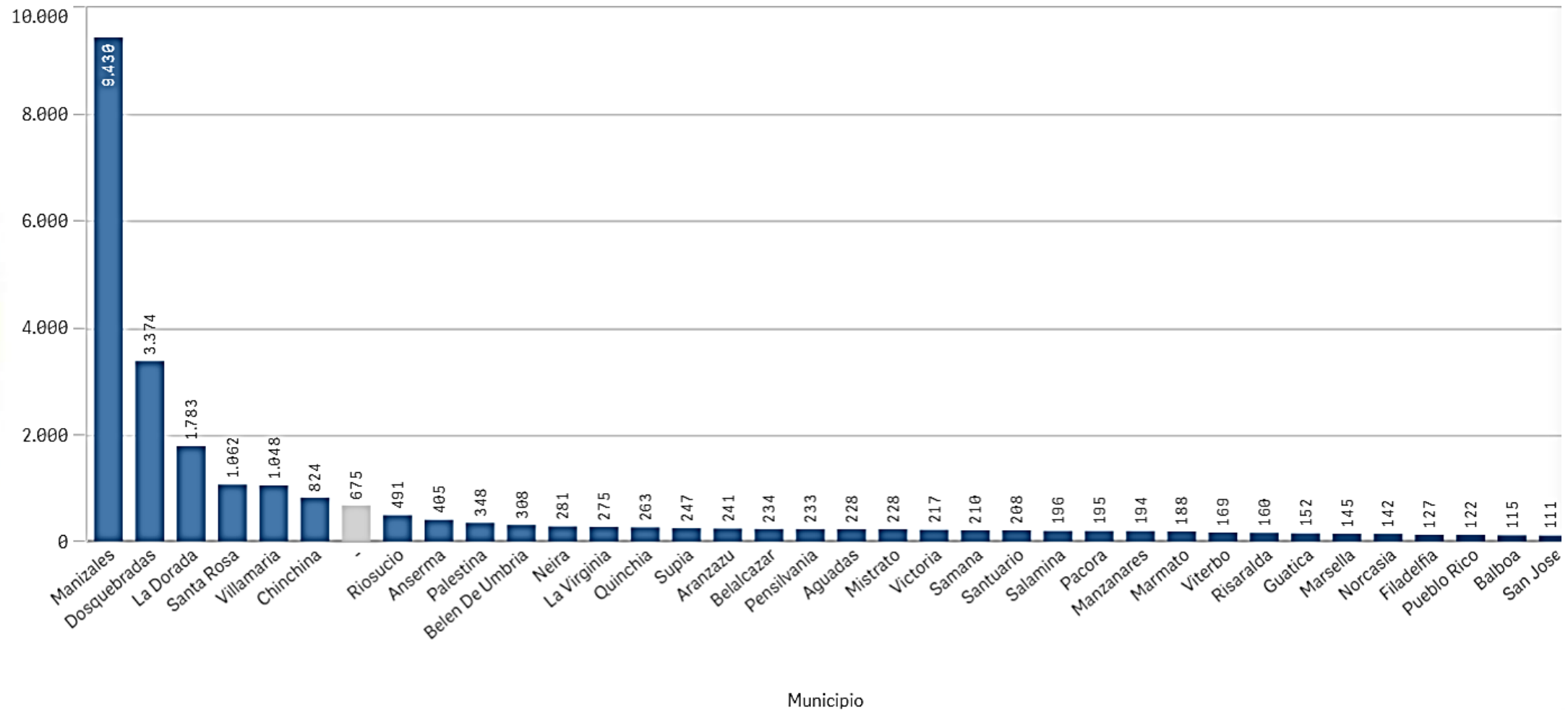
Causa	Cantidad	Total
Totales	848	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	740	87,3%
Pago Sin Abono A Cuenta	48	5,7%
Estrato Incorrecto	16	1,9%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	9	1,1%
Otros	35	4,1%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



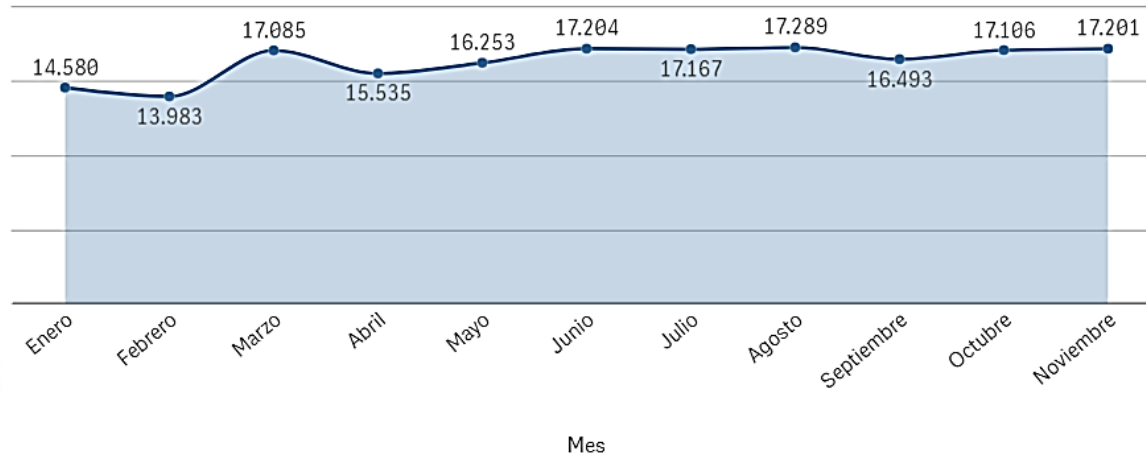
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - noviembre de 2022

PQR por municipio: 24979

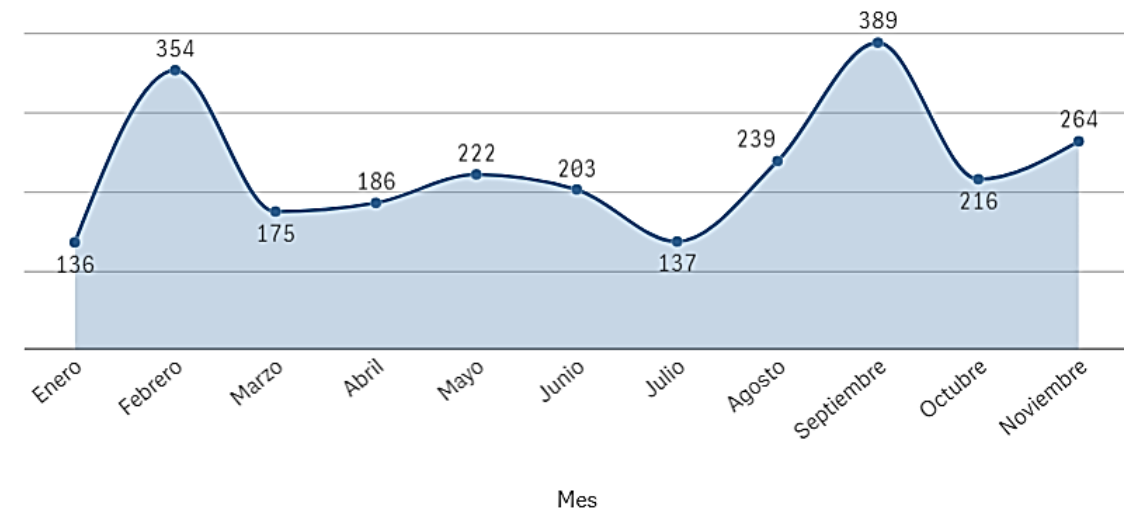


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito noviembre de 2022

Verbal

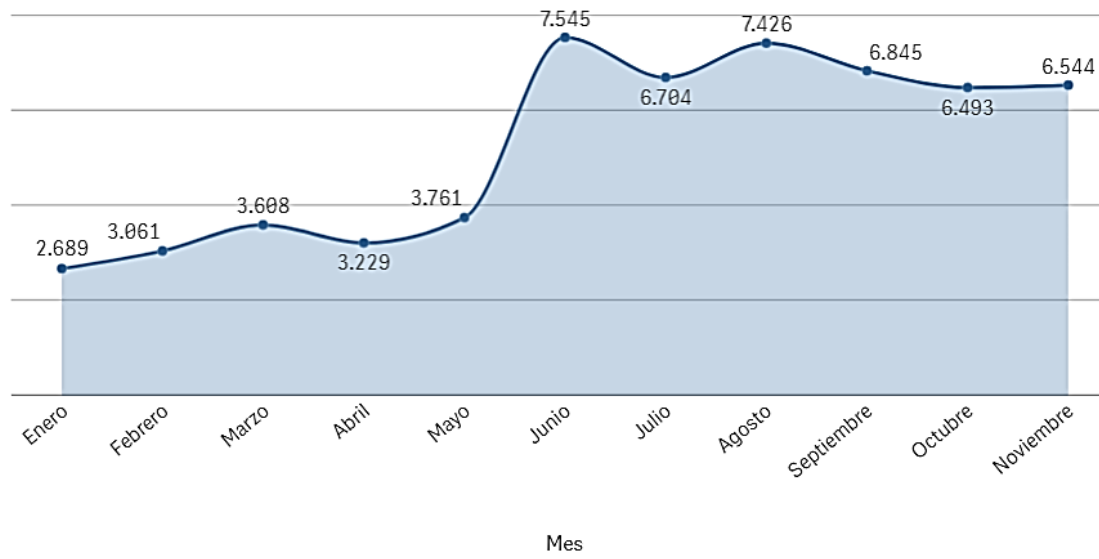


Escrito

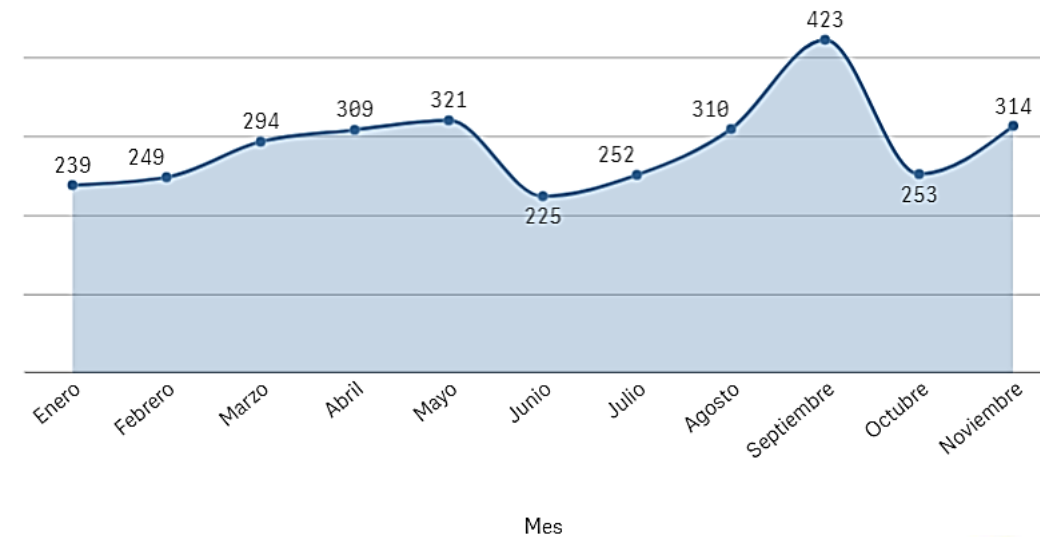


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web noviembre de 2022

Telefónico

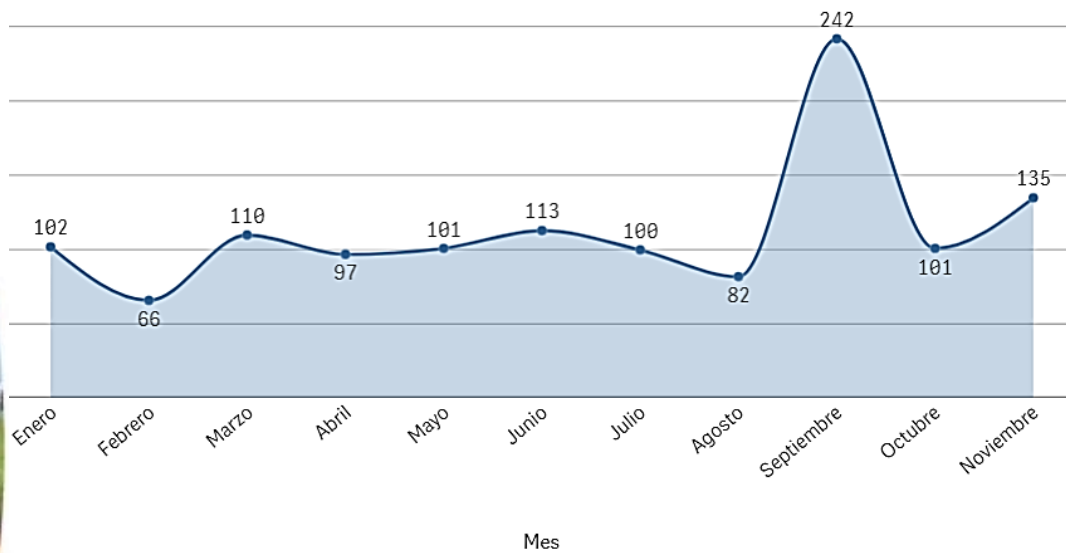


Página Web

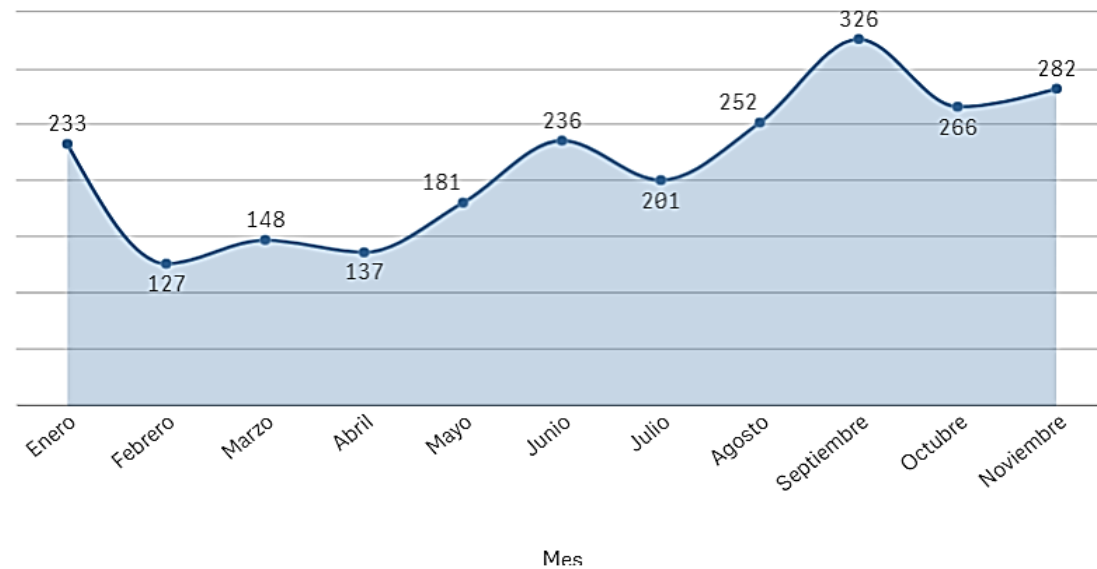


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat noviembre de 2022

Correo Electrónico



Chat



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

Asesor Remoto

