



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

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito

## Peticiones, quejas y reclamos Julio de 2023

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

Peticiones  
**56,96%** Total 22.744

Quejas  
**1,28%** Total 511

Reclamos  
**2,71%** Total 1.084

Total PQR  
**61,0%** Total 24.366

Recursos  
**0,07%** Total 27

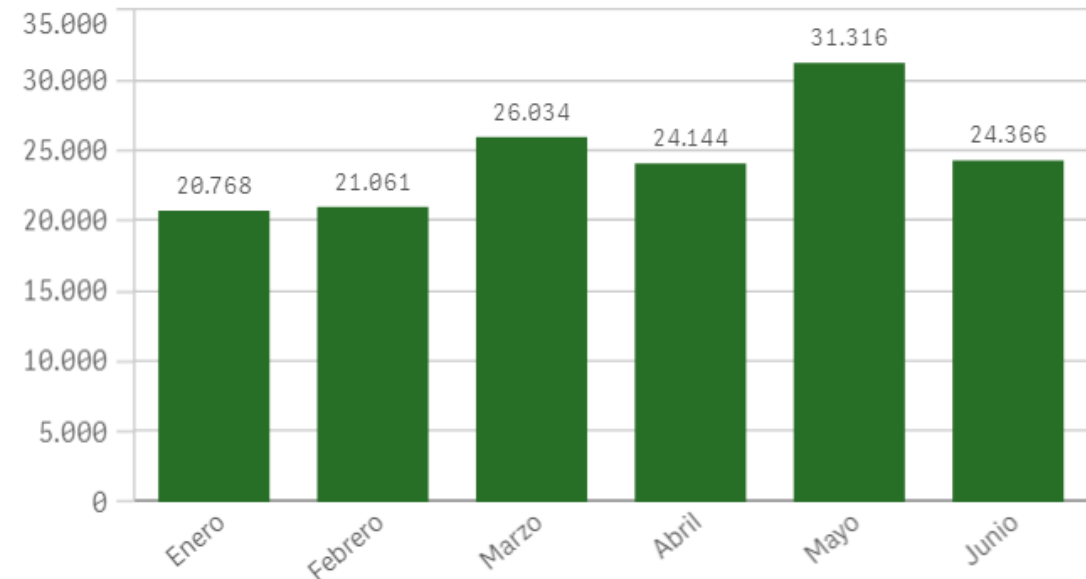
SOMOS  
**0,36%** Total 145

Autogestión  
**7.990**

Pedidos/Proyectos  
**10,01%** Total 3.997

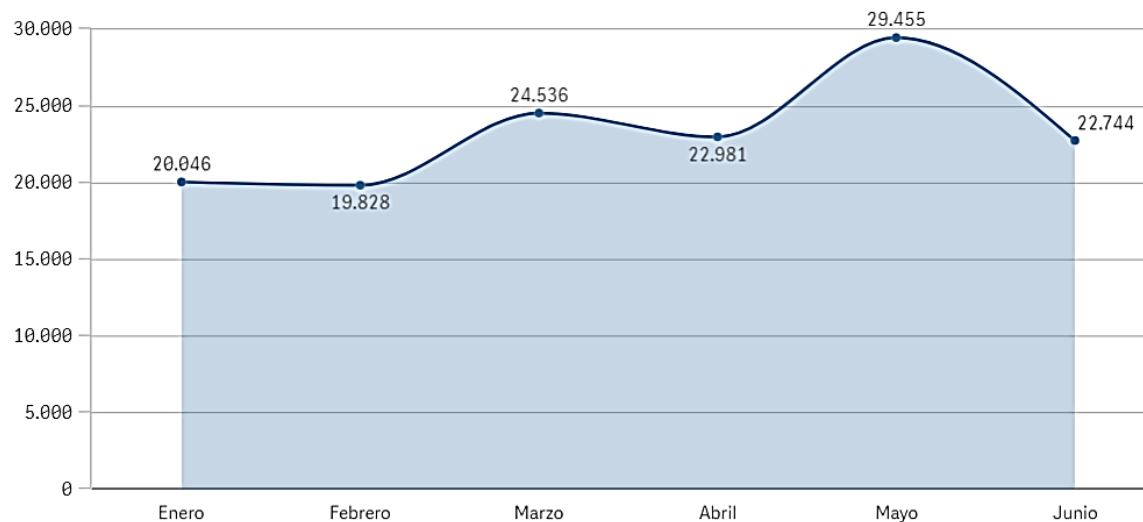
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - junio de 2023

## PETICIONES



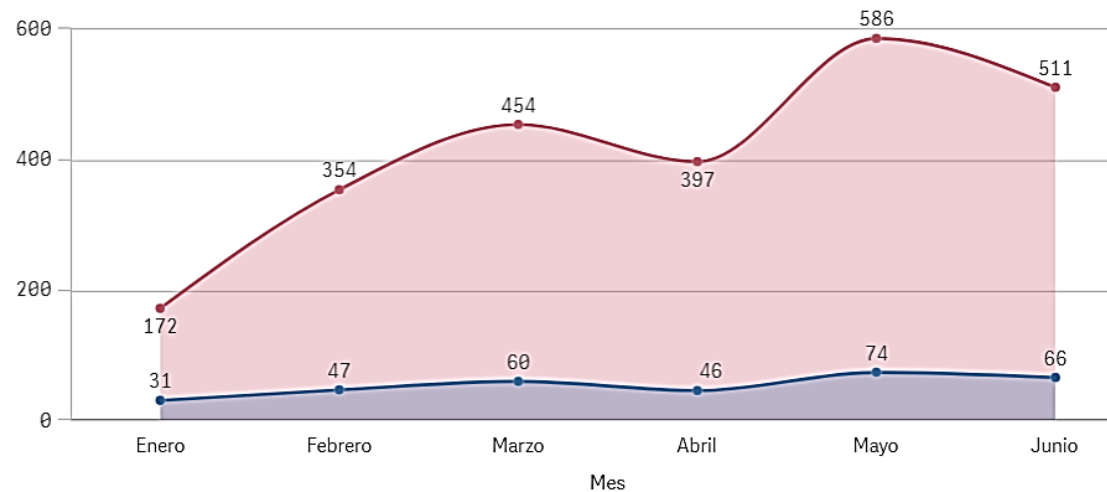
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>22744</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago		9120	40,1%
Informacion General		4286	18,8%
Pago Parcial		3969	17,5%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2060	9,1%
Otros		3309	14,5%

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

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>511</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		122	23,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		120	23,5%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		55	10,8%
Demora En Atender Peticion		41	8,0%
Otros		173	33,9%

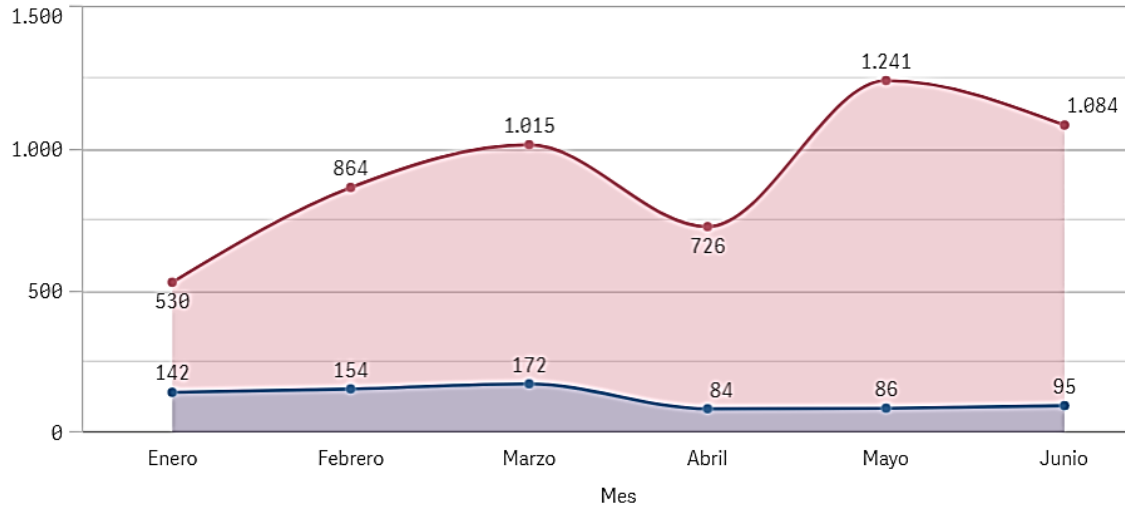
## QUEJAS



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

# Reclamos, recursos – junio de 2023

## RECLAMOS

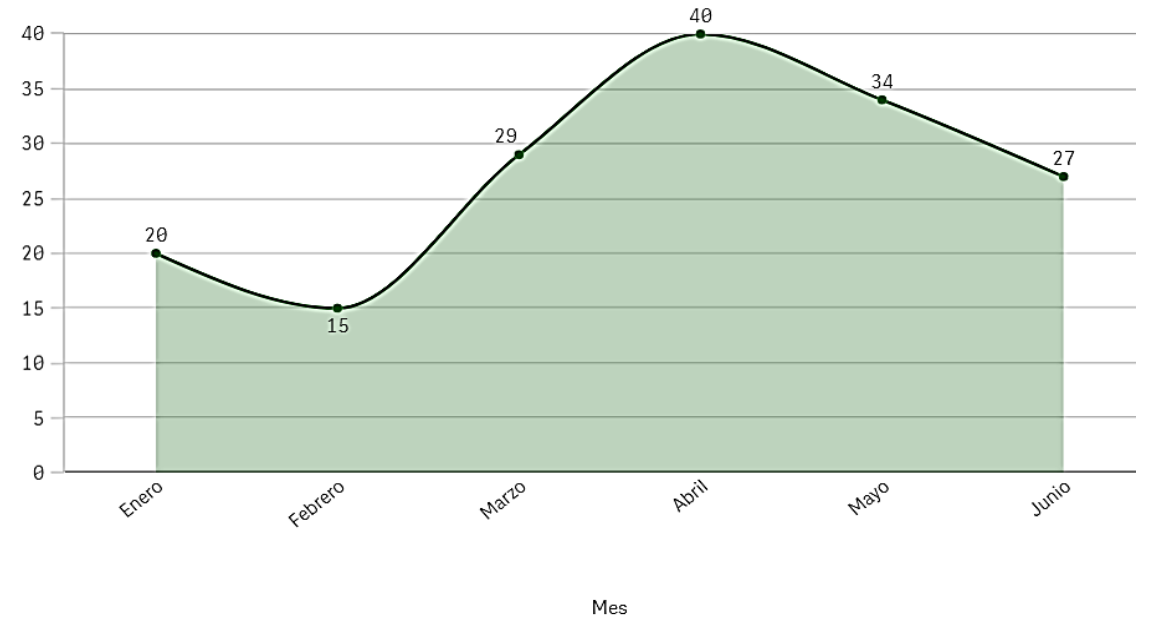


◆ Reclamos a favor del u...
 ◆ Reclamos totales

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

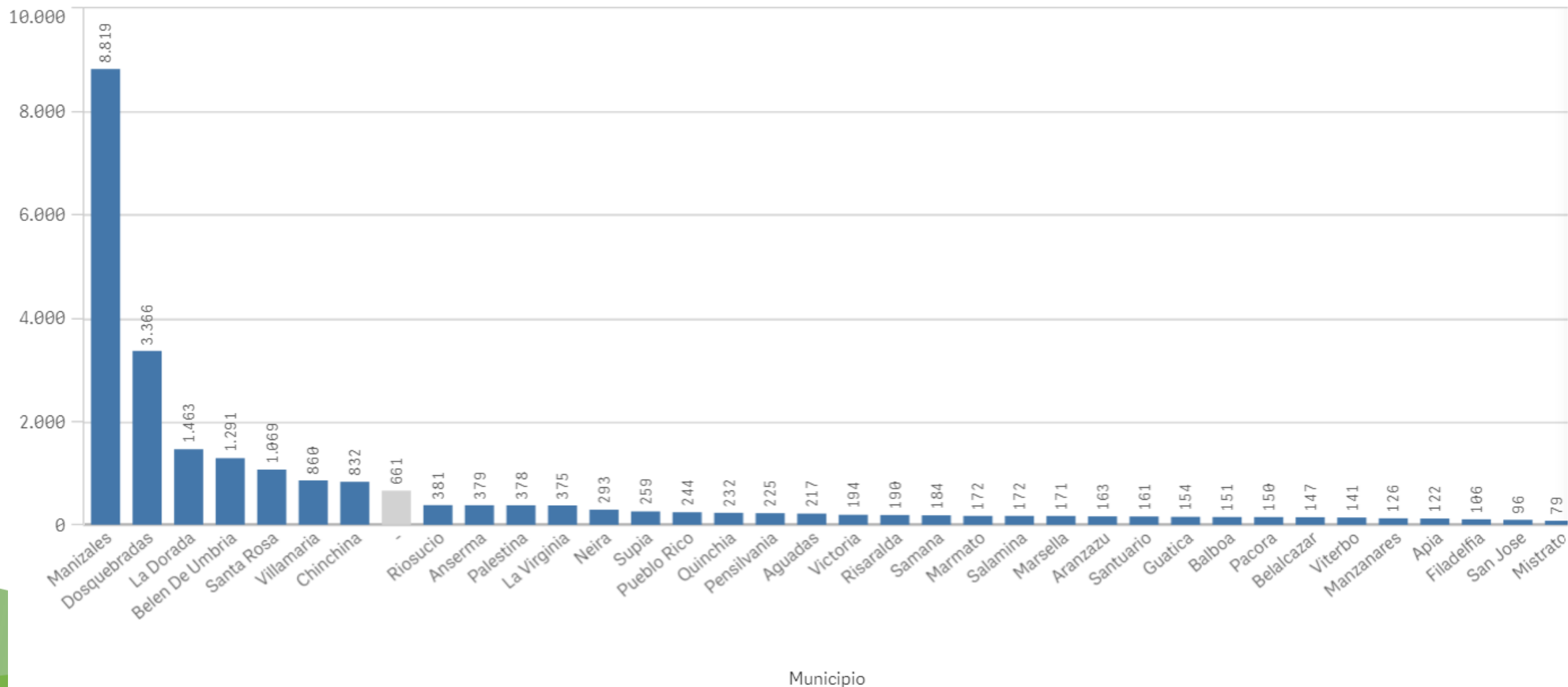
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>1084</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	907	83,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	98	9,0%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	24	2,2%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	1,0%
Otros	44	4,1%

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



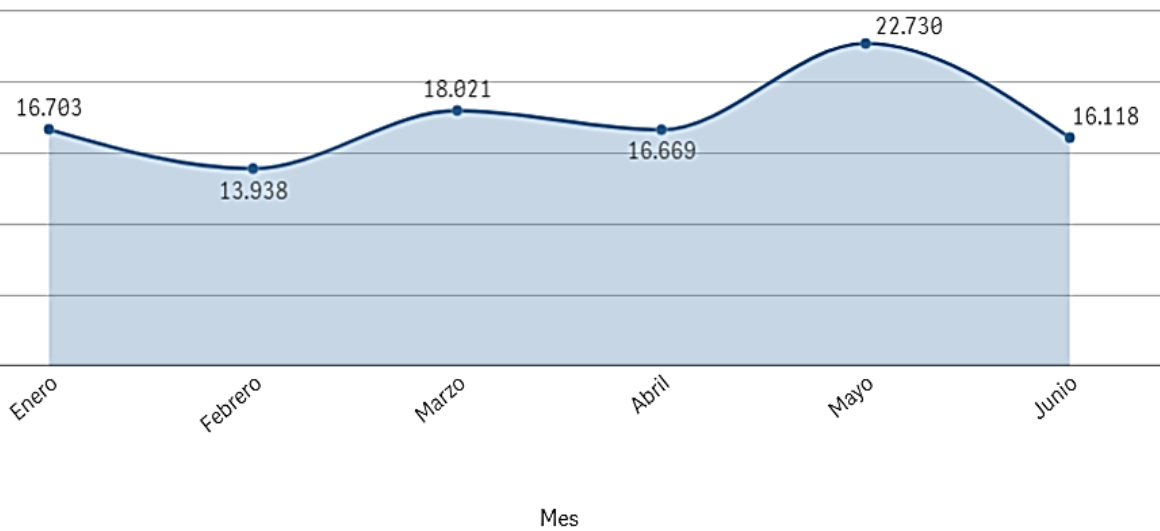
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio junio de 2023

PQR por municipio: 24366

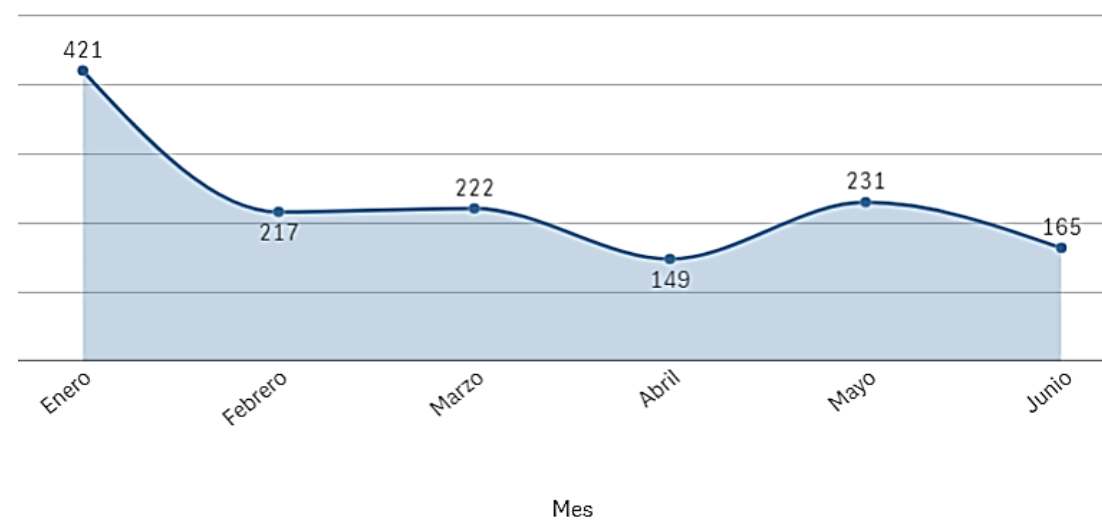


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito junio de 2023

## Verbal

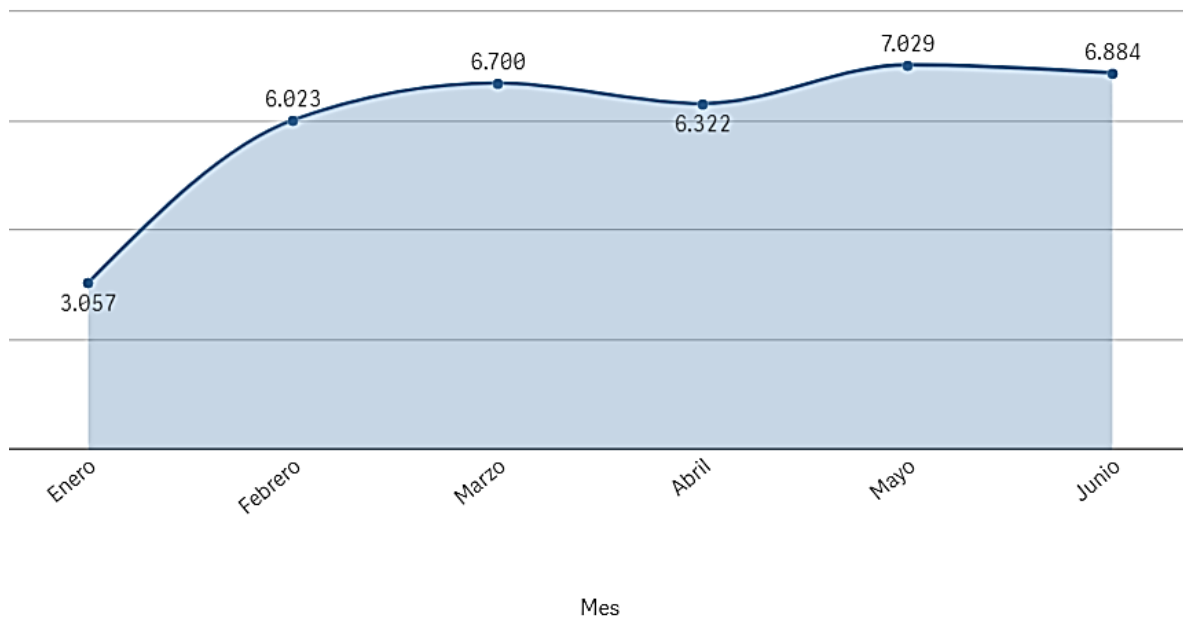


## Escrito

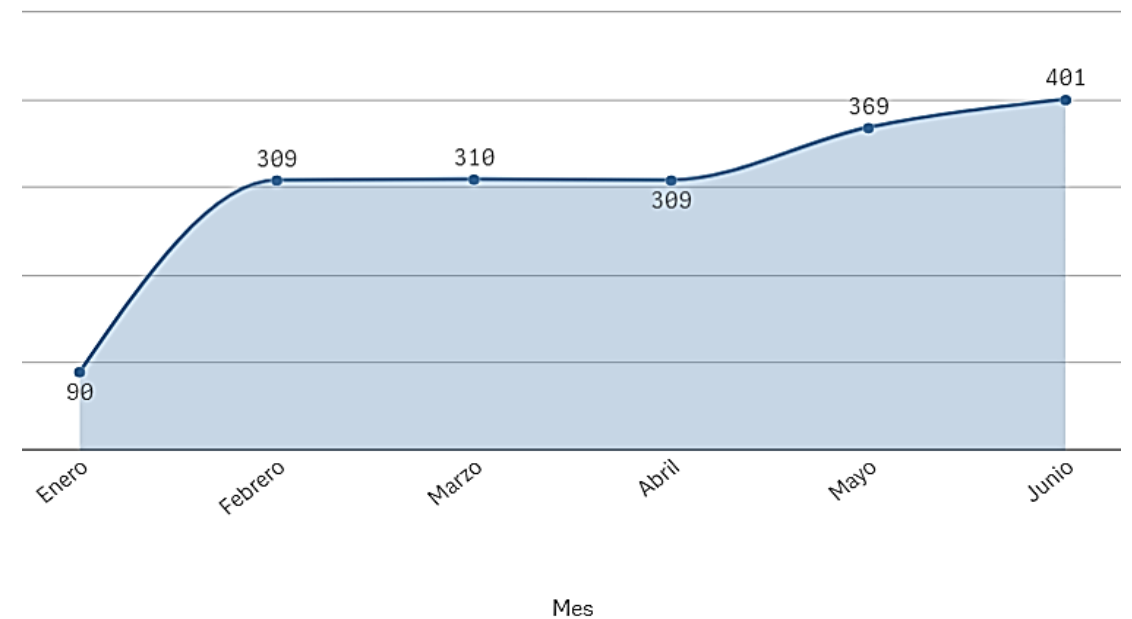


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web junio de 2023

## Telefónico

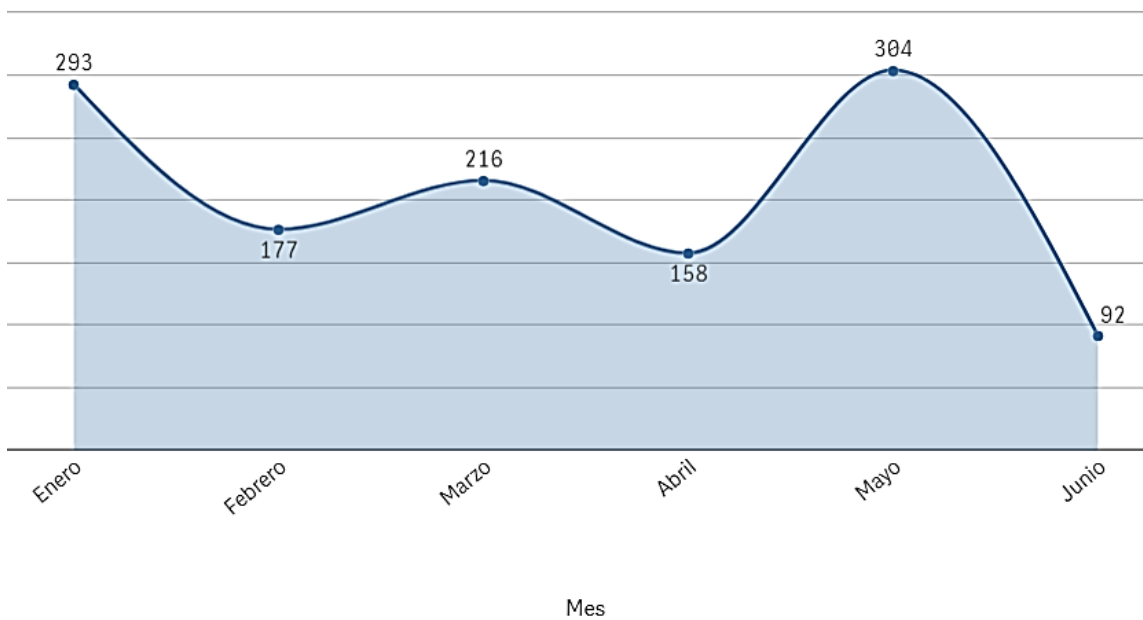


## Página Web

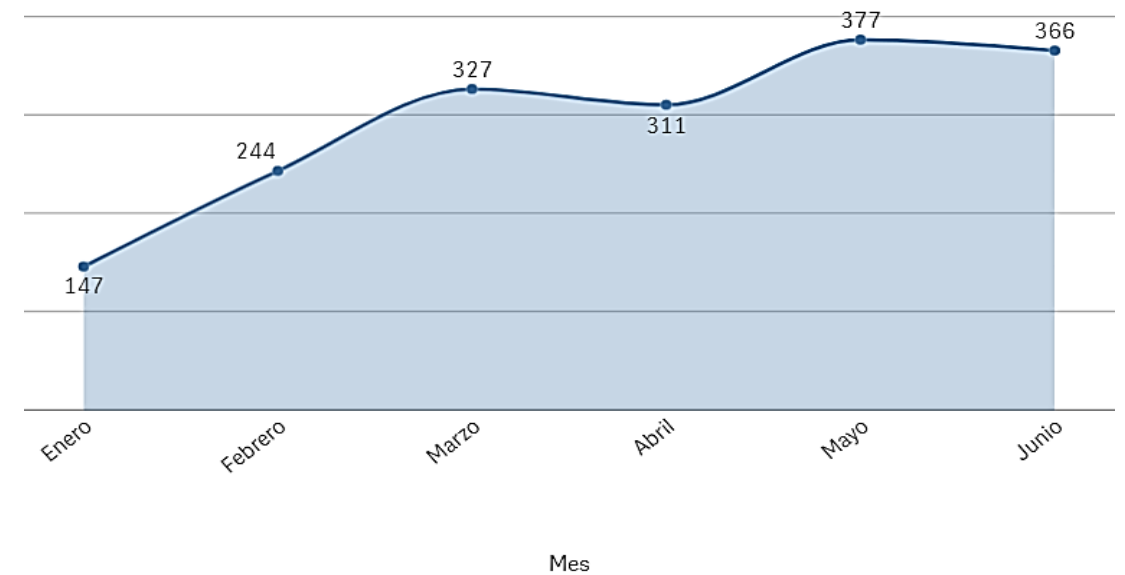


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - junio de 2023

## Correo Electrónico



## Chat





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

## Asesor Remoto

