



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

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito

## Peticiones, quejas y reclamos Octubre de 2023



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

Peticiones

67,21%  
27.270  
Total

Quejas

1,01%  
411  
Total

Reclamos

2,86%  
1.159  
Total

Total PQR

71,1%  
28.864  
Total

Recursos

0,06%  
24  
Total

SOMOS

0,56%  
228  
Total

Autogestión

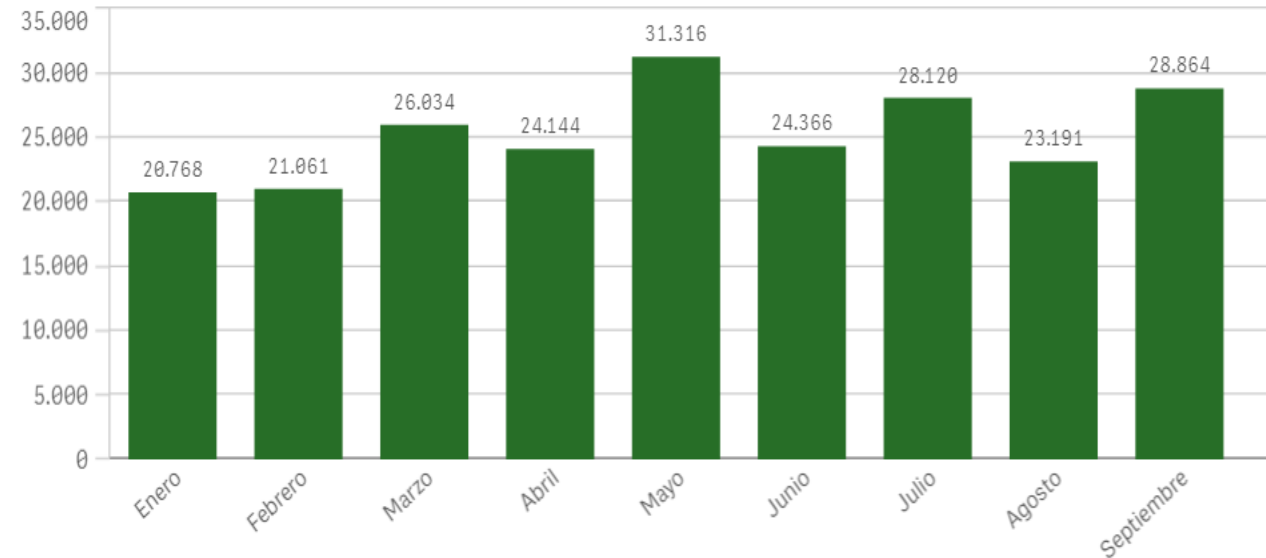
7.106

Pedidos/Proyectos

10,65%  
4.322  
Total

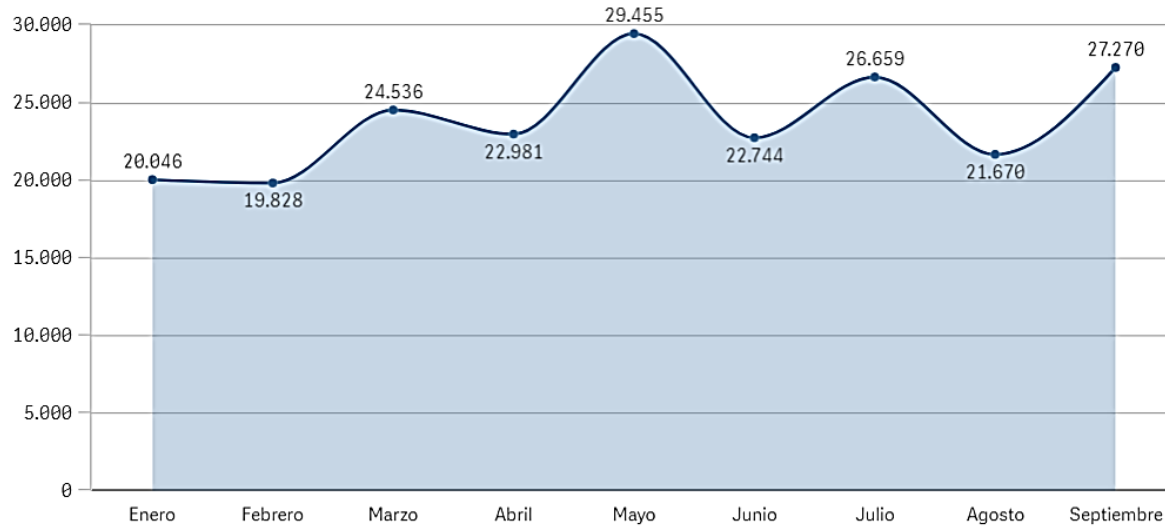
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - septiembre de 2023

## PETICIONES



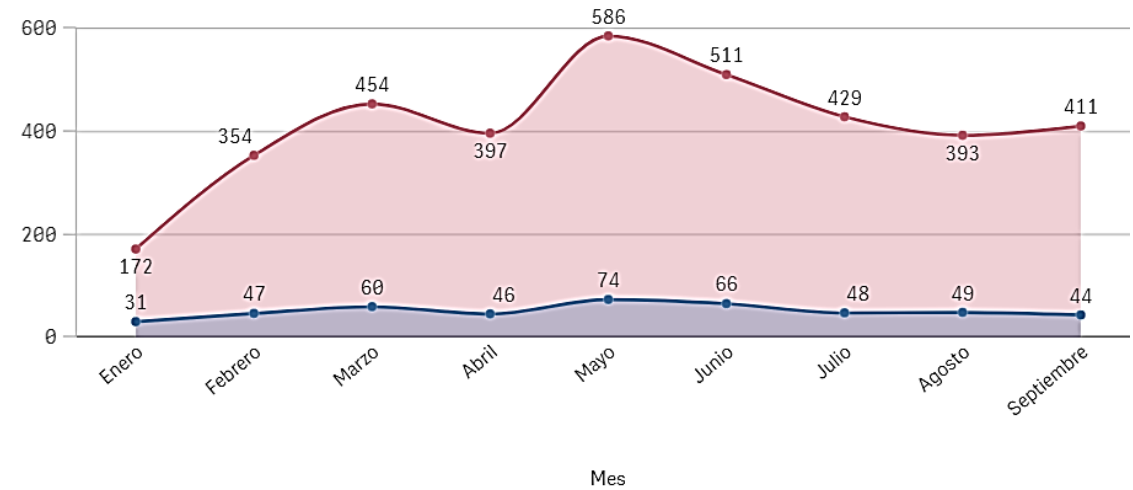
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>27270</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago	13013	47,7%
Informacion General	4502	16,5%
Pago Parcial	4241	15,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1988	7,3%
Otros	3526	12,9%

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

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>411</b>	<b>100,0%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	105	25,5%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	81	19,7%
Demora En Reparar Daño	42	10,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	42	10,2%
Otros	141	34,3%

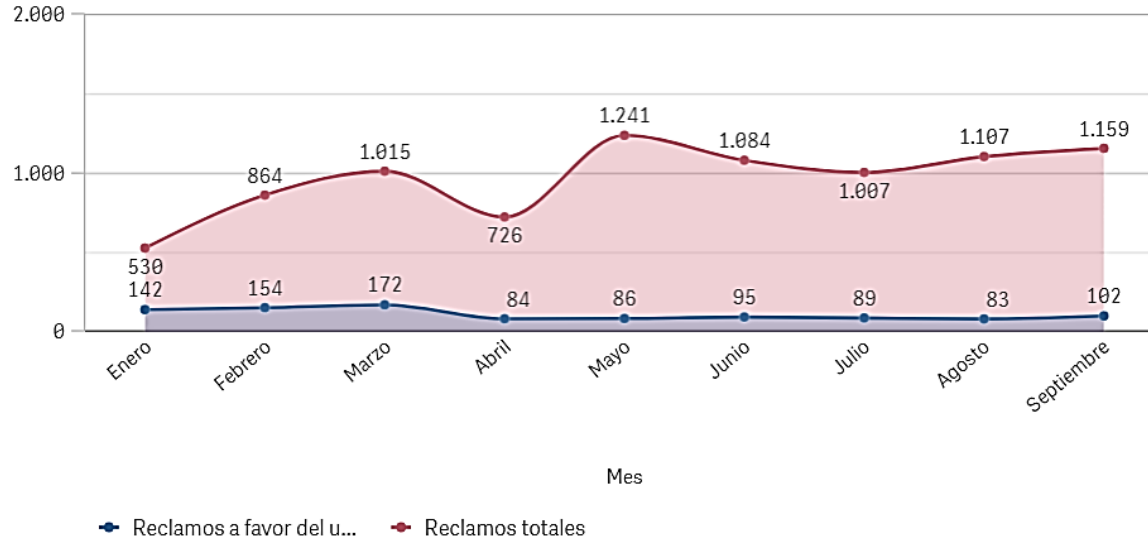
## QUEJAS



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

# Reclamos, recursos – septiembre de 2023

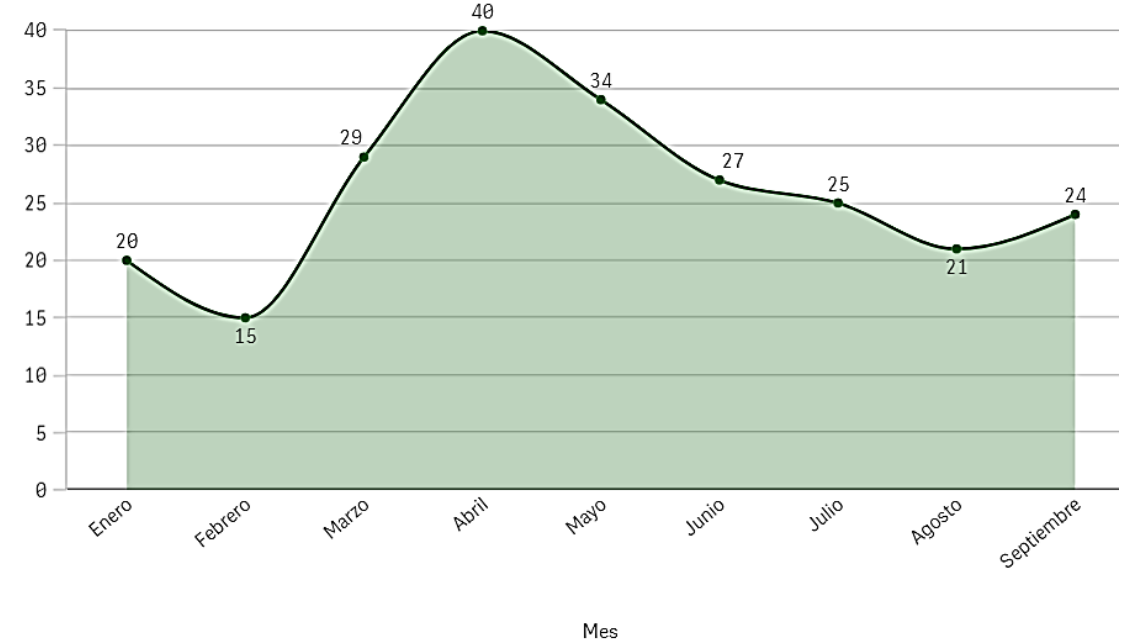
## RECLAMOS



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

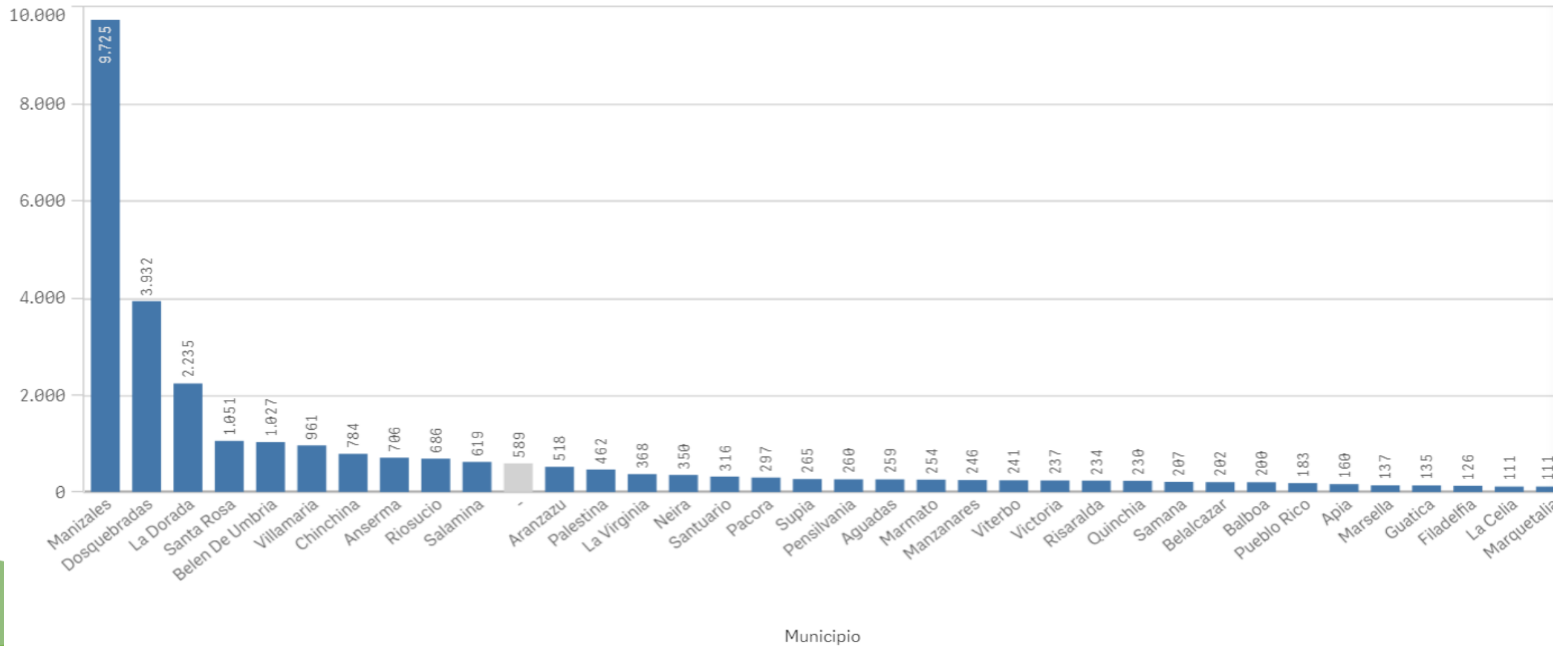
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>1159</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1014	87,5%
Pago Sin Abono A Cuenta	79	6,8%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	19	1,6%
Cobros Por Promedio	11	0,9%
Otros	36	3,1%

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



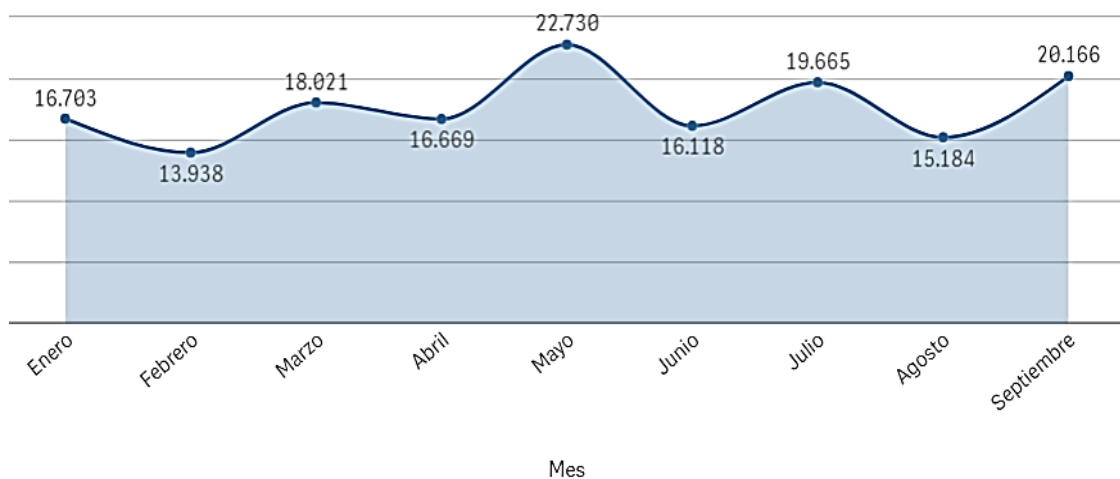
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio septiembre de 2023

PQR por municipio: 28864

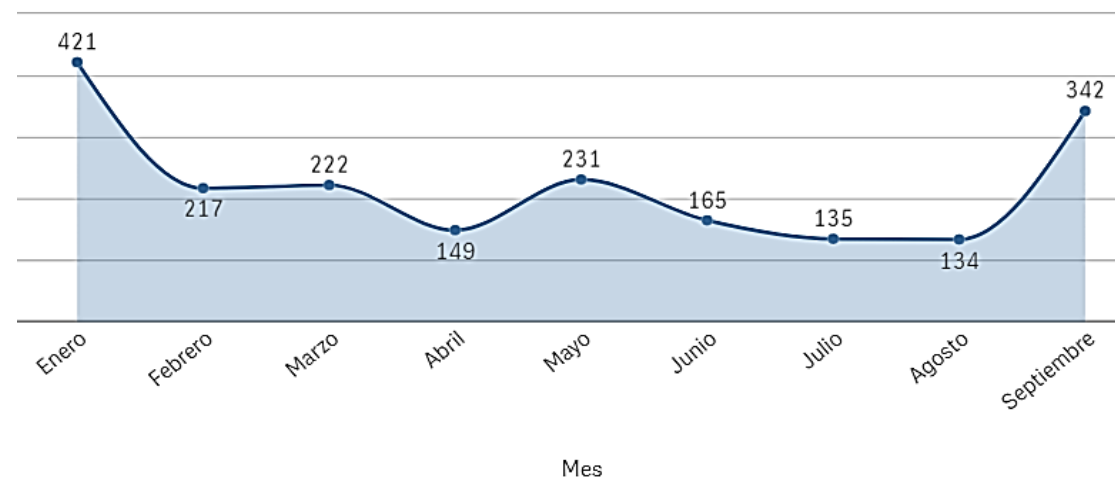


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito septiembre de 2023

## Verbal

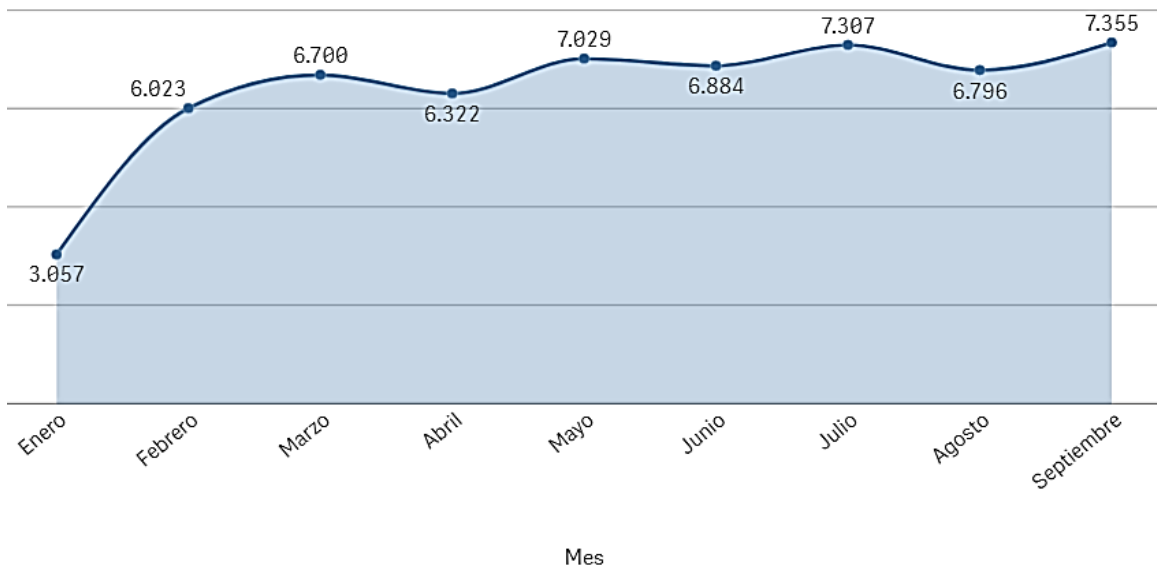


## Escrito

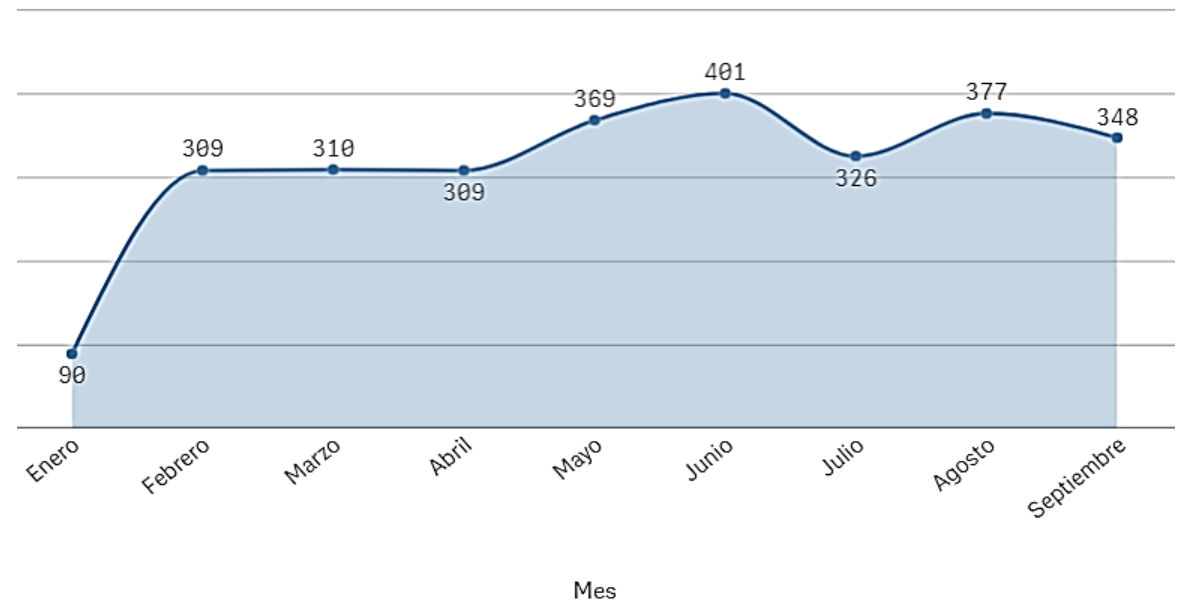


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web septiembre de 2023

## Telefónico

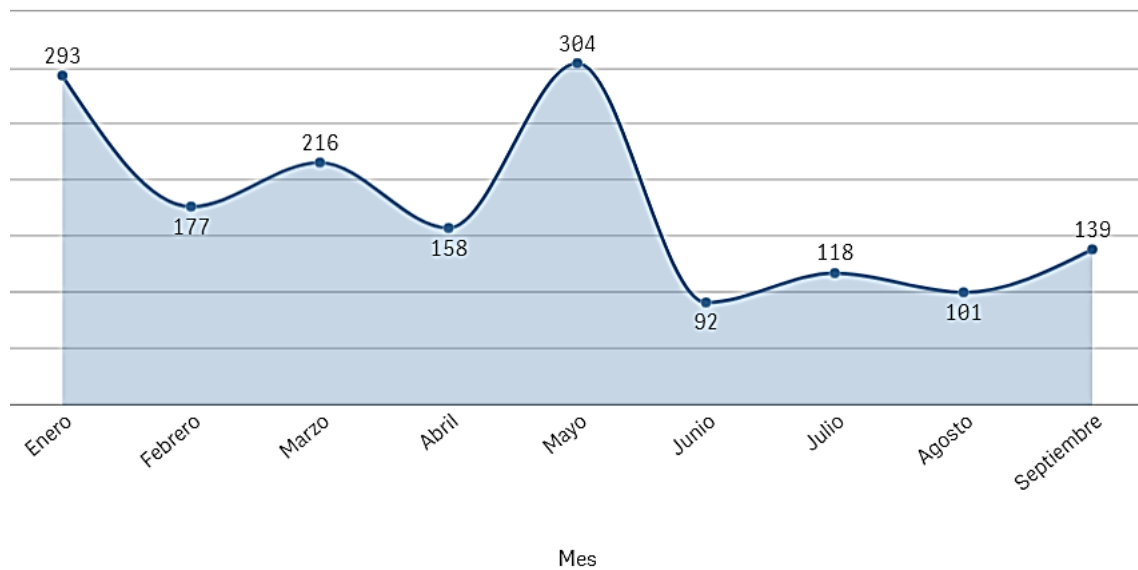


## Página Web

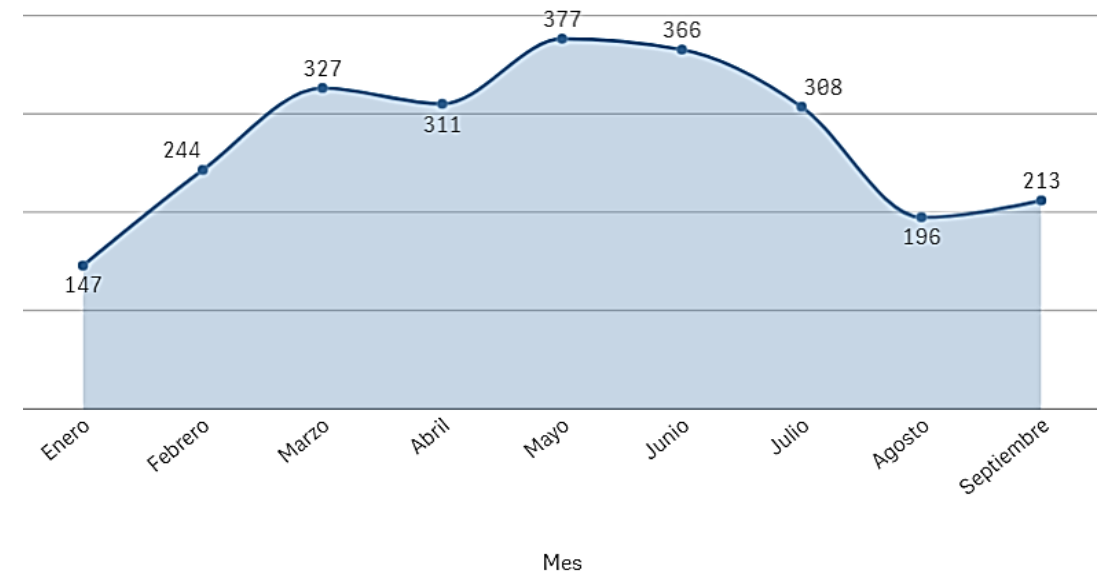


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - septiembre de 2023

## Correo Electrónico



## Chat





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

## Asesor Remoto

