



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

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito

## Peticiones, quejas y reclamos Noviembre de 2023



Peticiones

69,35%<sup>29.221</sup>  
Total

Quejas

1,24%<sup>522</sup>  
Total

Reclamos

3,06%<sup>1.289</sup>  
Total

Total PQR

73,7%<sup>31.061</sup>  
Total

Recursos

0,07%<sup>29</sup>  
Total

SOMOS

0,50%<sup>210</sup>  
Total

Autogestión

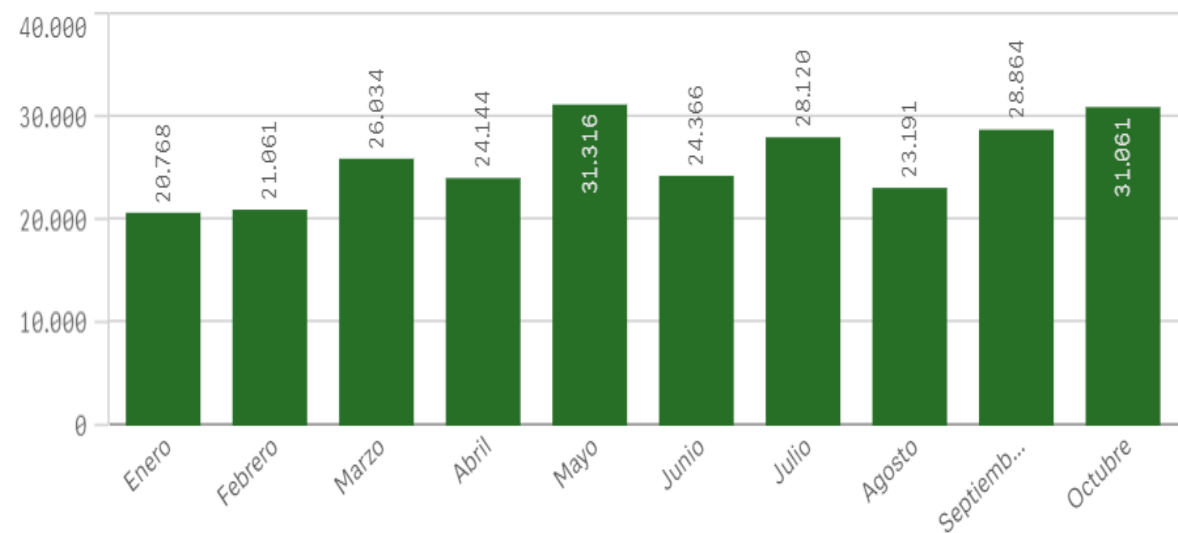
6.364

Pedidos/Proyectos

10,53%<sup>4.435</sup>  
Total

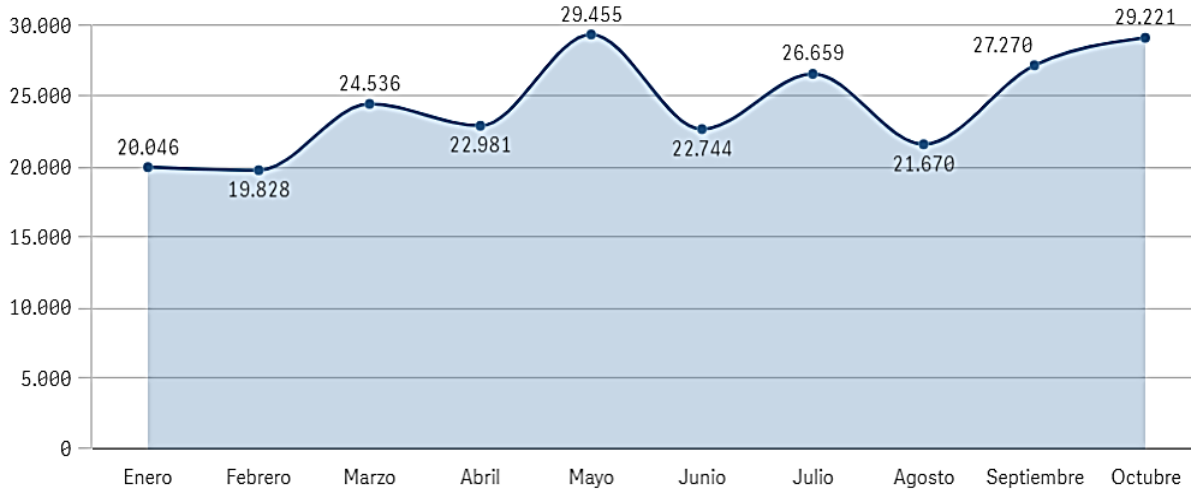
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - octubre de 2023

## PETICIONES



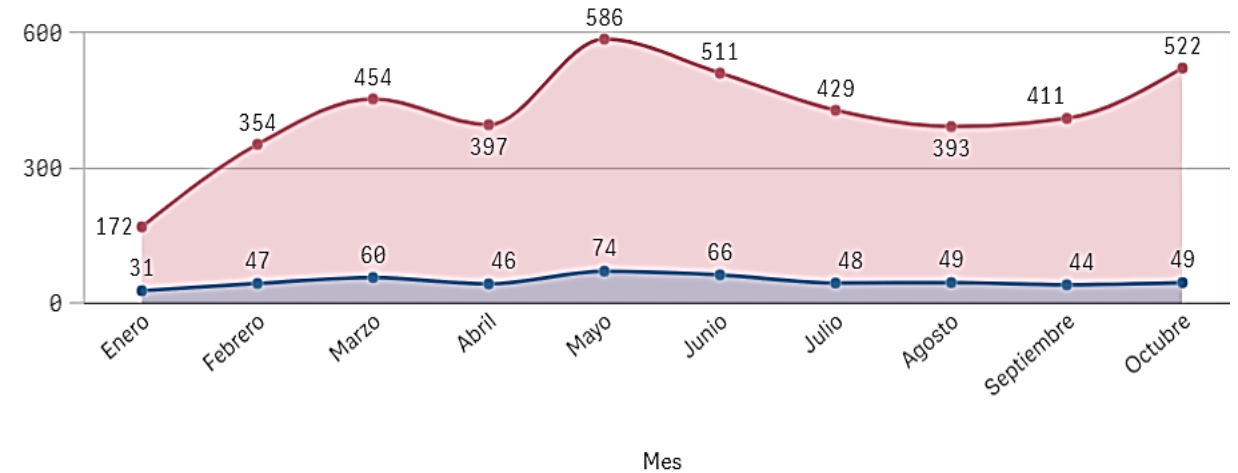
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>29221</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago	16108	55,1%
Pago Parcial	4064	13,9%
Informacion General	3994	13,7%
Separación Temporal O Pago Dirigido	1927	6,6%

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

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>522</b>	<b>100,0%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	221	42,3%
Demora En Reparar Daño	58	11,1%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	52	10,0%
Inconformidad Con La Información	50	9,6%

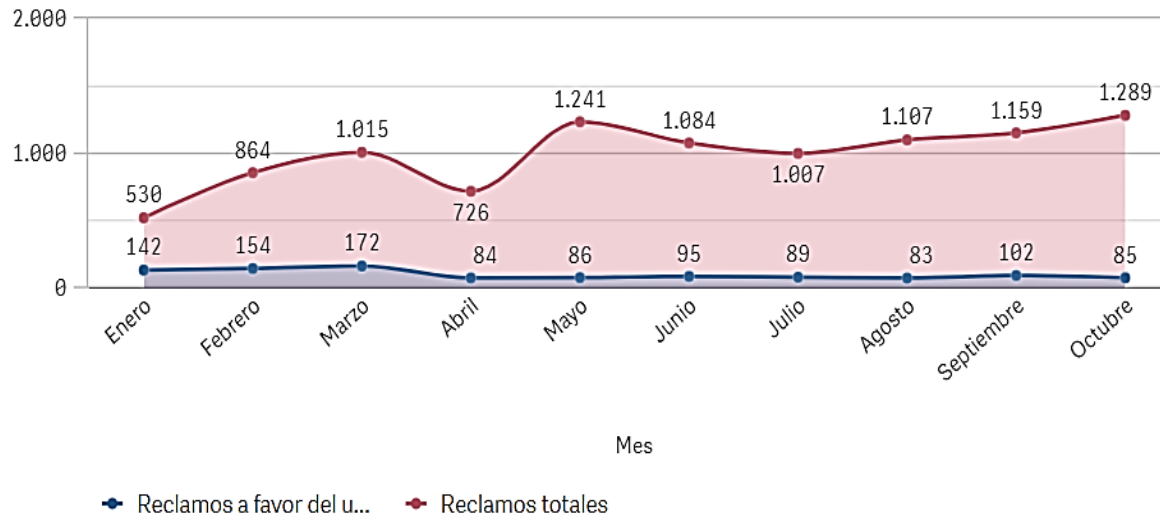
## QUEJAS



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

# Reclamos, recursos – octubre de 2023

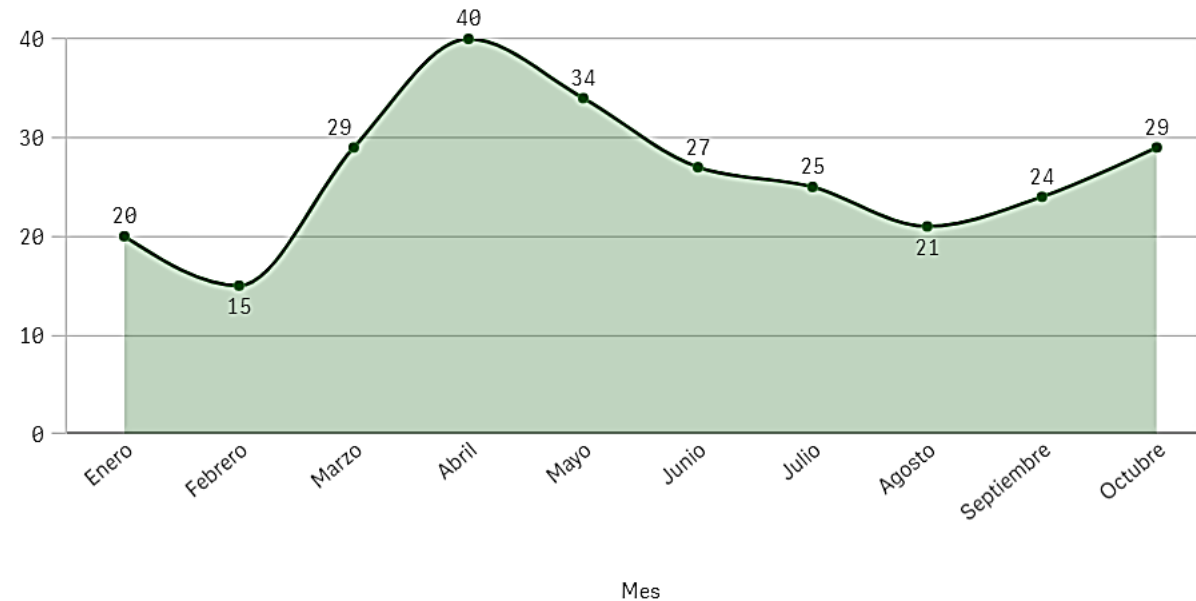
## RECLAMOS



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

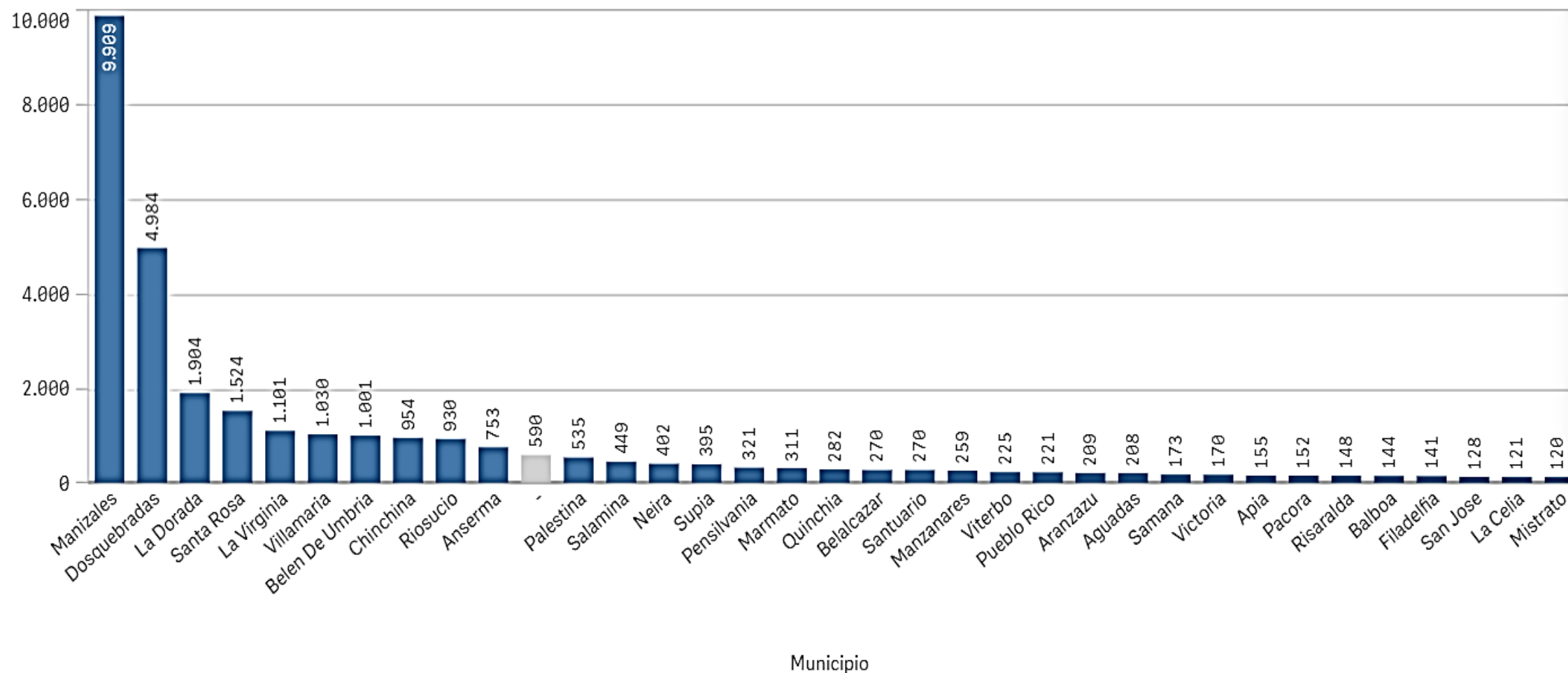
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>1289</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1181	91,6%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	28	2,2%
Pago Sin Abono A Cuenta	28	2,2%
Cobro Por Recuperación De Consumos	10	0,8%
Otros	42	3,3%

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



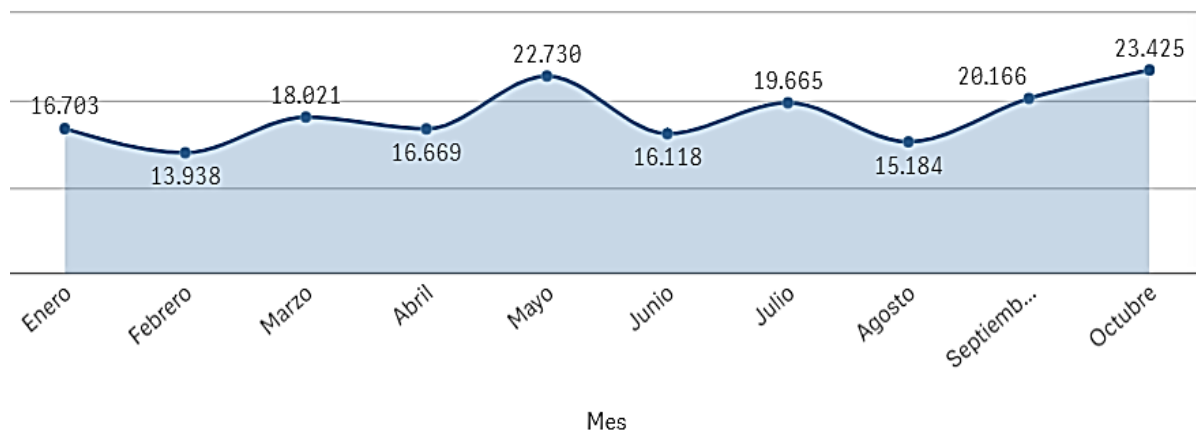
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio octubre de 2023

PQR por municipio: 31061

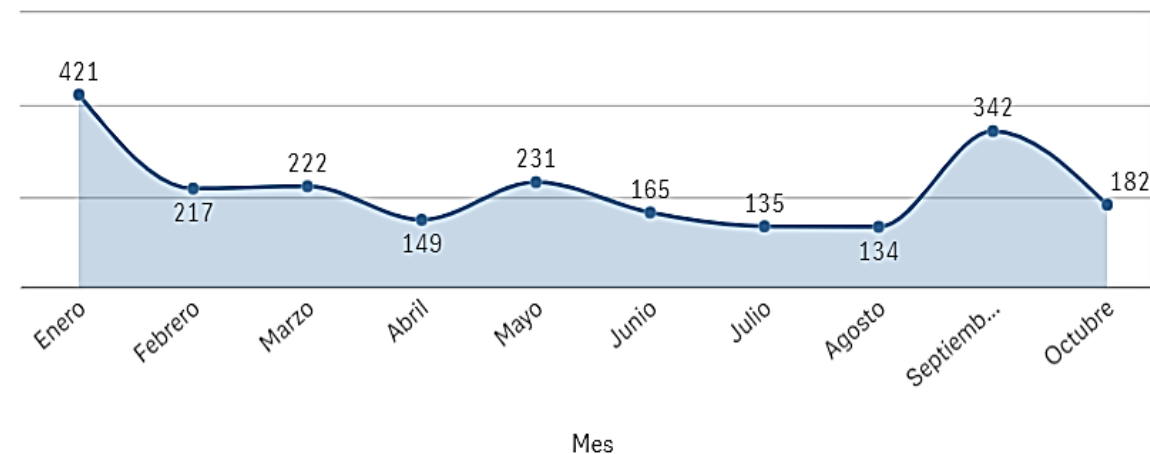


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2023

## Verbal

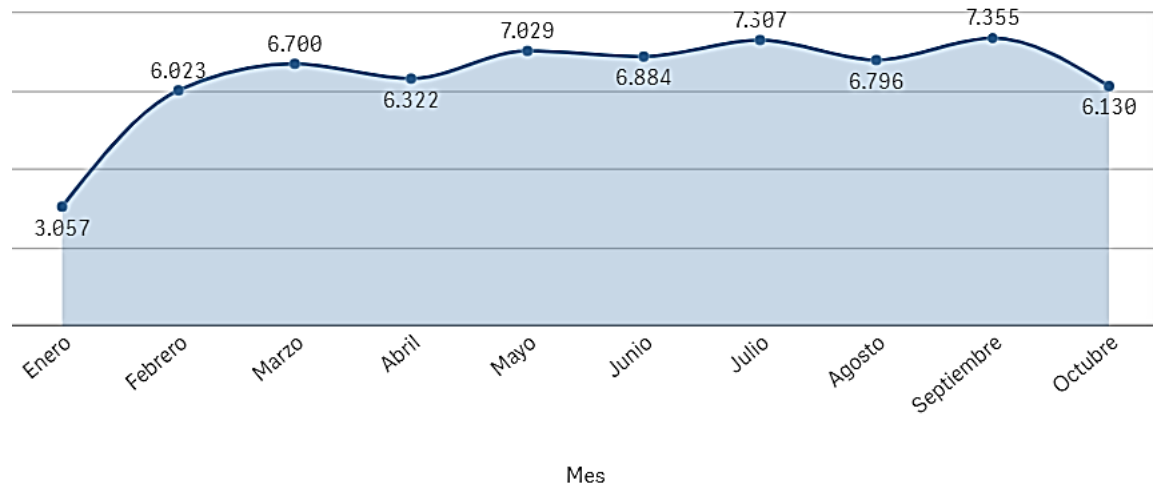


## Escrito

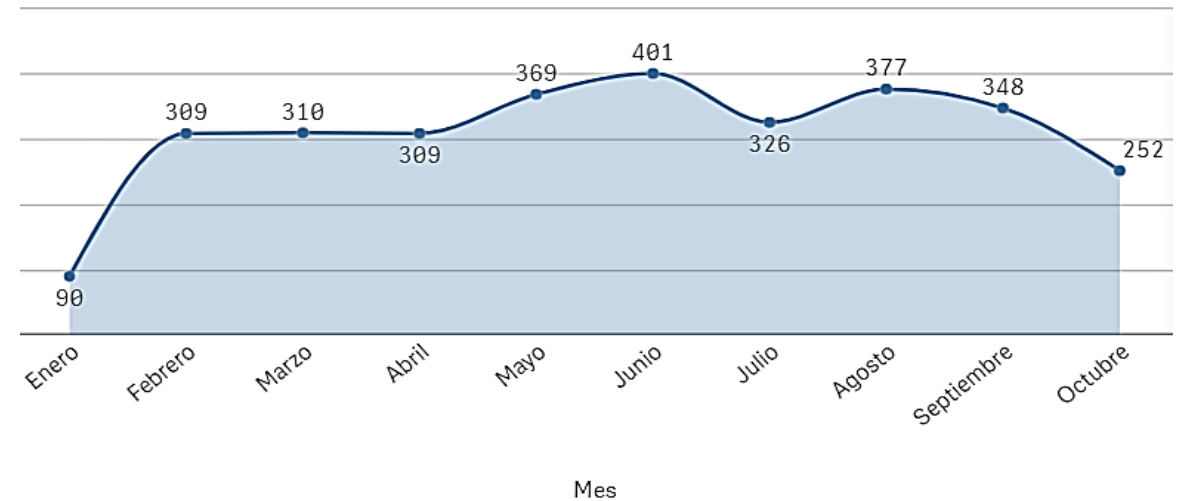


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2023

## Telefónico

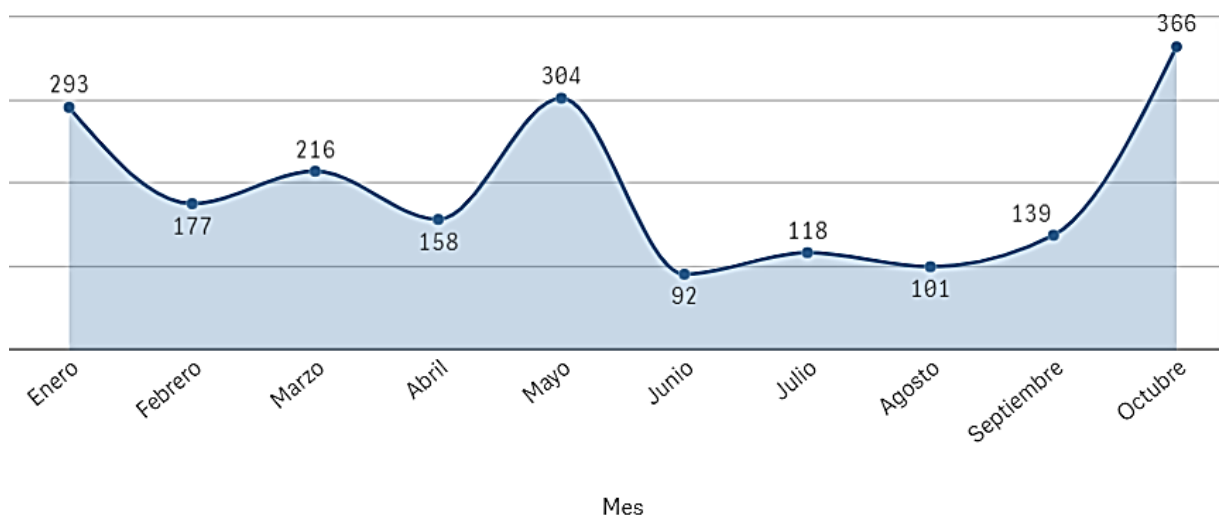


## Página Web

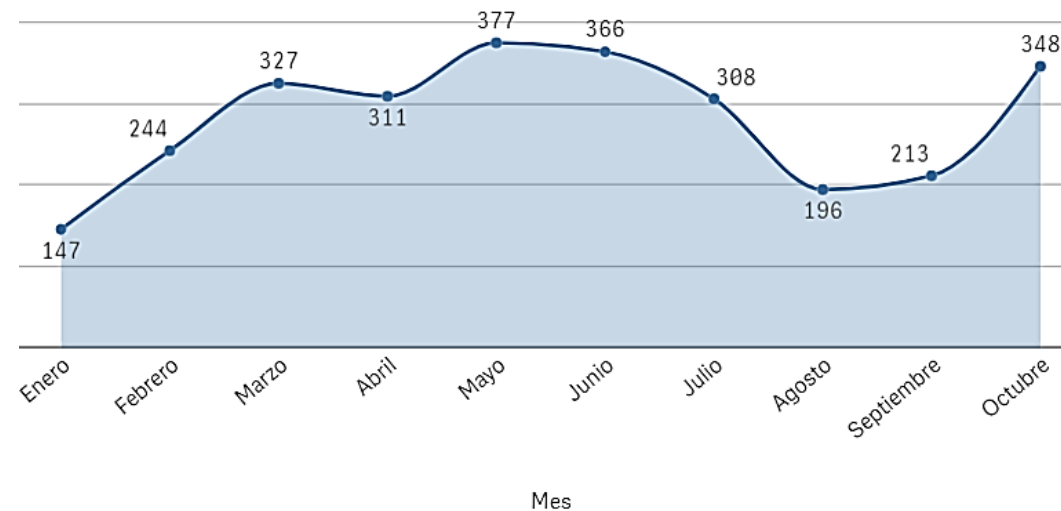


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - octubre de 2023

## Correo Electrónico



## Chat





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

