



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

SOCIEDADES  
**BIC**  
Empresas con propósito

## Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2024



# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2024

Peticiones  
**50,81%**  
24.612  
Total

Quejas  
**0,93%**  
450  
Total

Reclamos  
**3,15%**  
1.524  
Total

Total PQR  
**54,98%**  
26.629  
Total

Recursos  
**0,09%**  
43  
Total

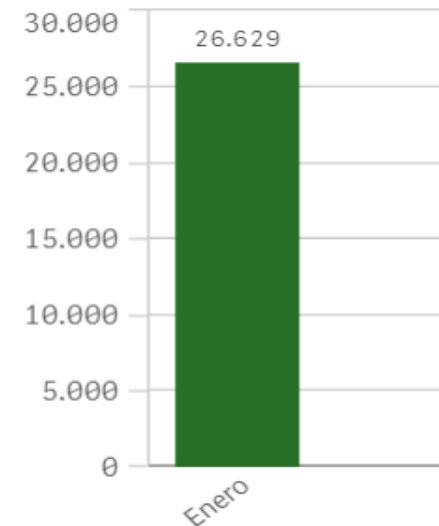
SOMOS  
**0,43%**  
206  
Total

Autogestión  
**16.674**

Pedidos/Proyectos  
**10,17%**  
4.927  
Total

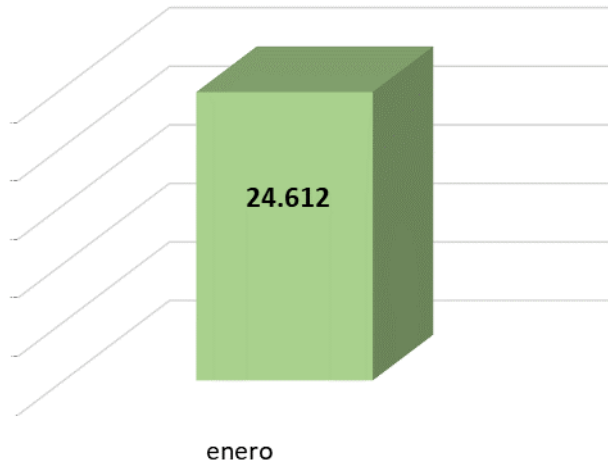
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - enero de 2024

## Peticiones



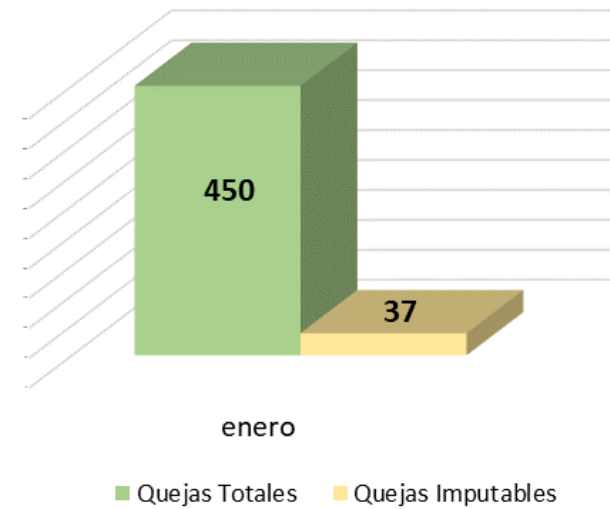
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>24612</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago		9637	39,2%
Informacion General		5592	19,5%
Pago Parcial		3765	13,2%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2149	7,5%
Otros		3469	12,1%

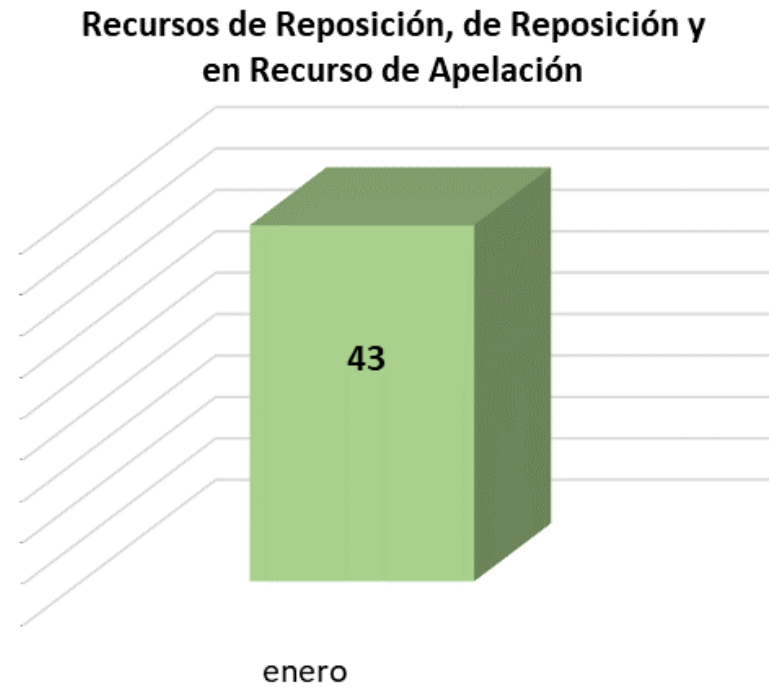
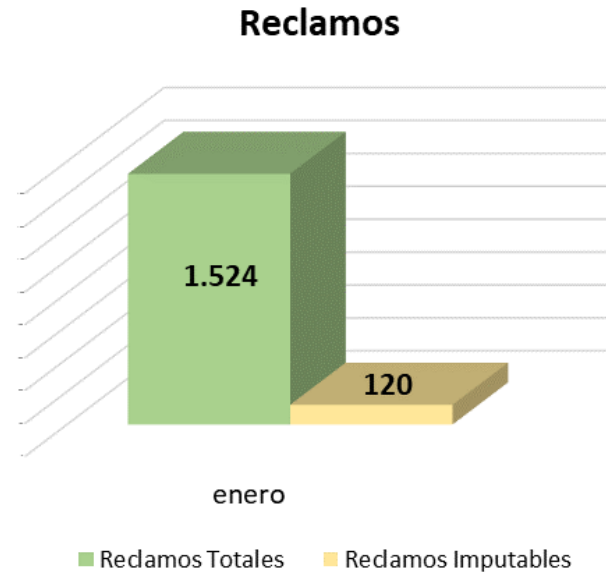
### Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>450</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		104	23,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		85	18,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		83	18,4%
Inconformidad Con La Información		39	8,7%
Otros		139	30,9%

## Quejas



# Reclamos, recursos – enero de 2024

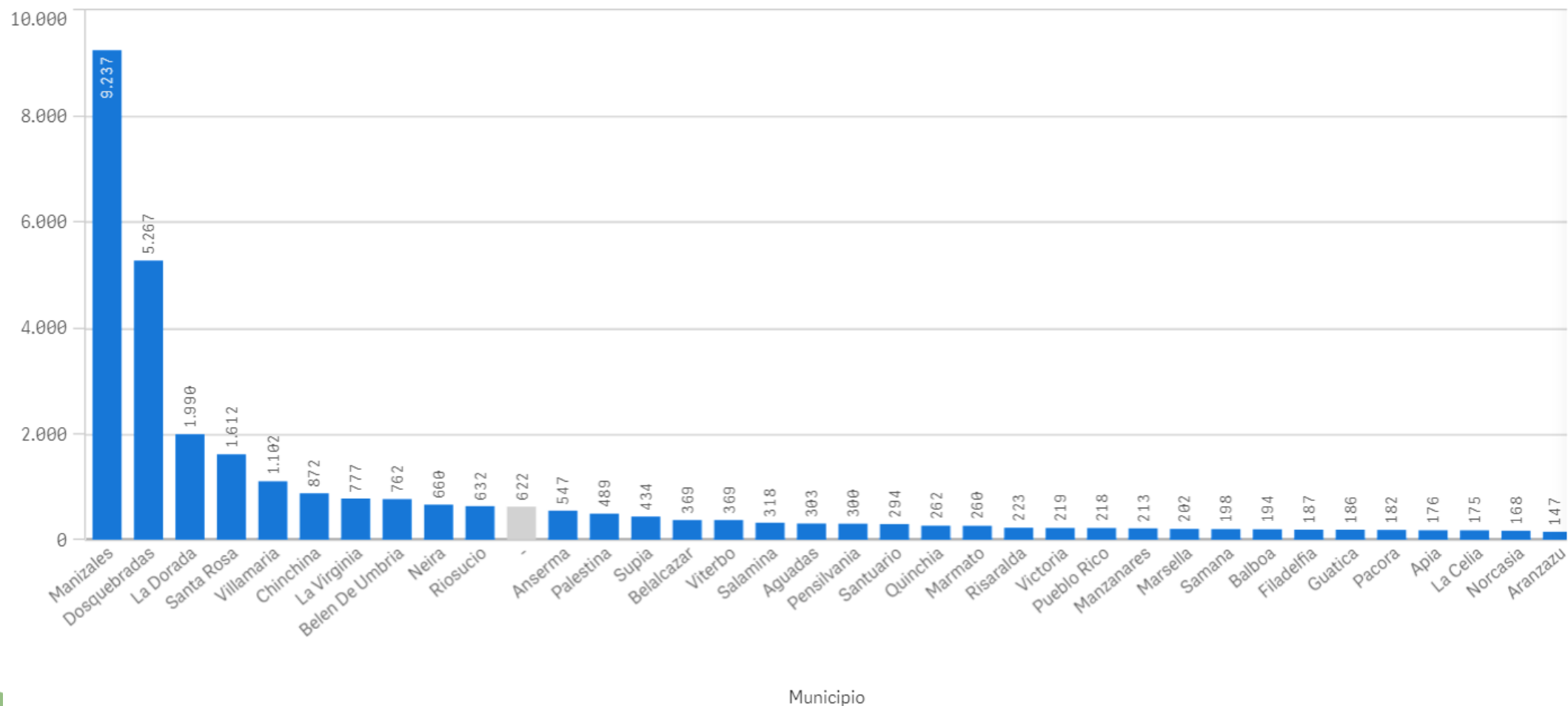


## Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>1524</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		1343	88,1%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		56	3,7%
Pago Sin Abono A Cuenta		37	2,4%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura		17	1,1%
Otros		71	4,7%

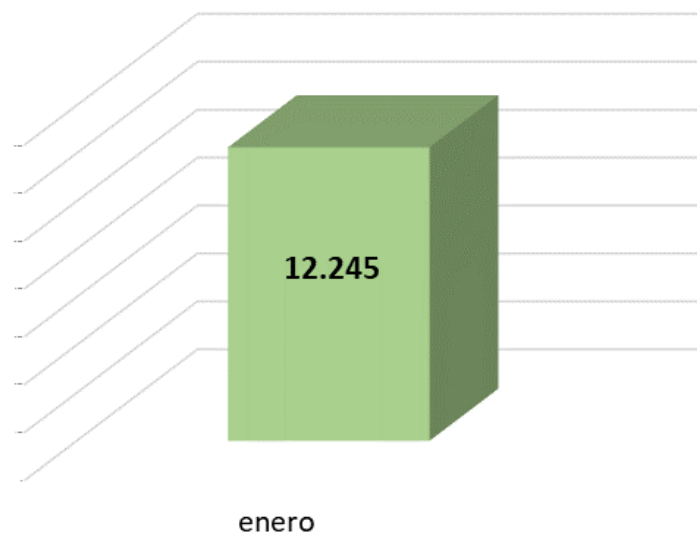
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio enero de 2024

PQR por municipio: 26629

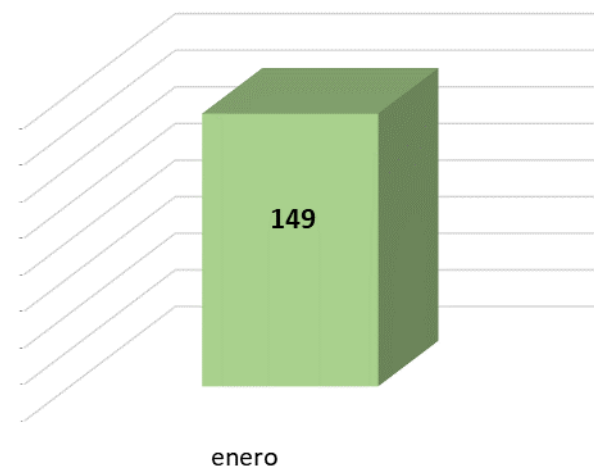


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito enero de 2024

Canal Verbal

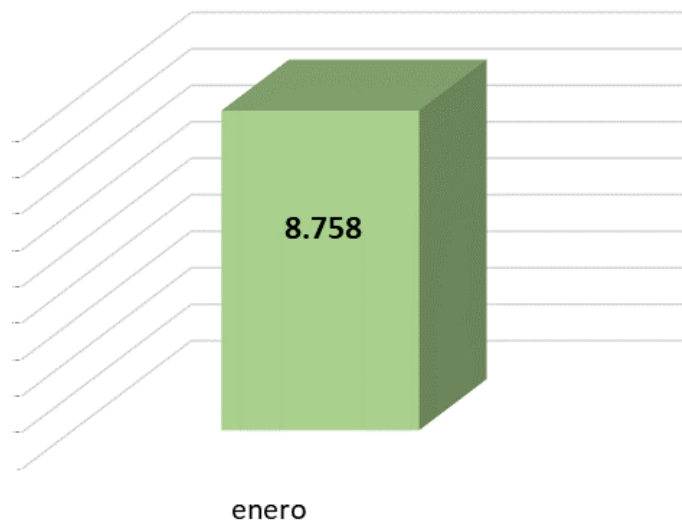


Canal Escrito

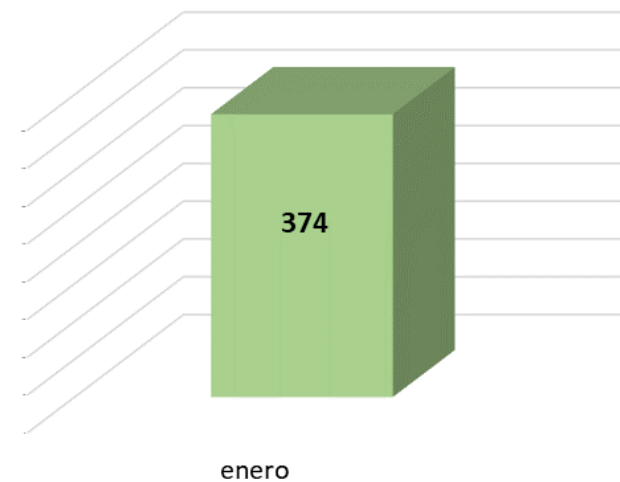


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web enero de 2024

Canal Telefónico

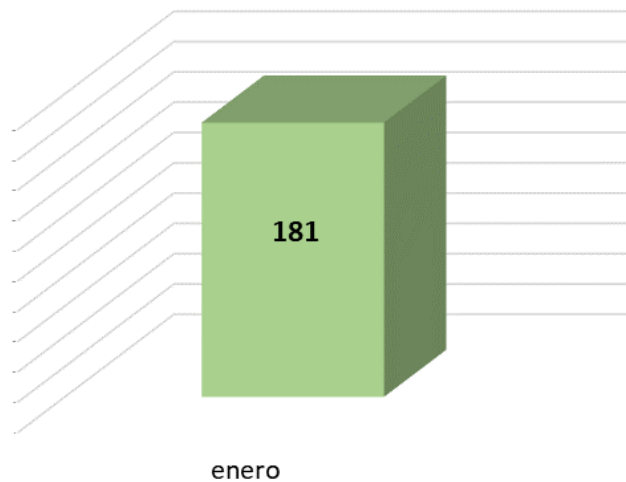


Canal Página web

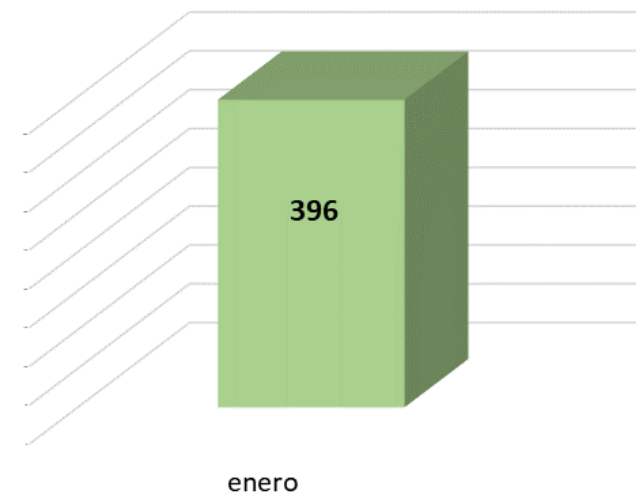


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - enero de 2024

Canal Electrónico



Canal Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto enero de 2024

