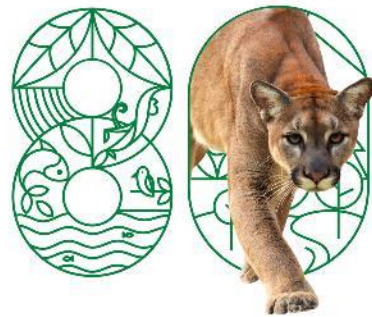


AÑOS  
1944  
2024

Haciendo parte  
de tu historia

chec® | Grupo epm®

# Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2024



AÑOS 1944 2024  
Haciendo parte  
de tu historia

chec® | Grupo•epm®

# Distribución por tipo de solicitud año 2.024

Peticiones  
**55,65%** 30.145  
Total

Quejas  
**0,86%** 464  
Total

Reclamos  
**3,98%** 2.156  
Total

Total PQR  
**60,6%** 32.831  
Total

Recursos  
**0,12%** 66  
Total

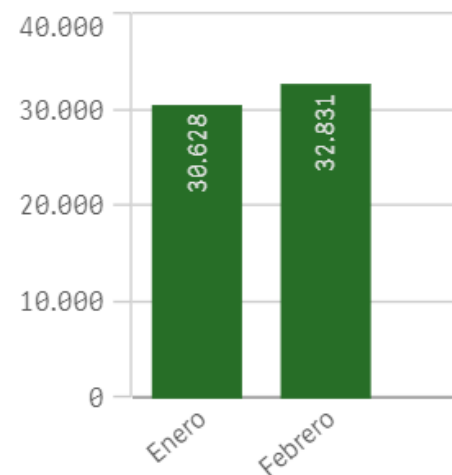
SOMOS  
**0,44%** 236  
Total

Autogestión  
**16.151**

Pedidos/Proyectos  
**9,06%** 4.908  
Total

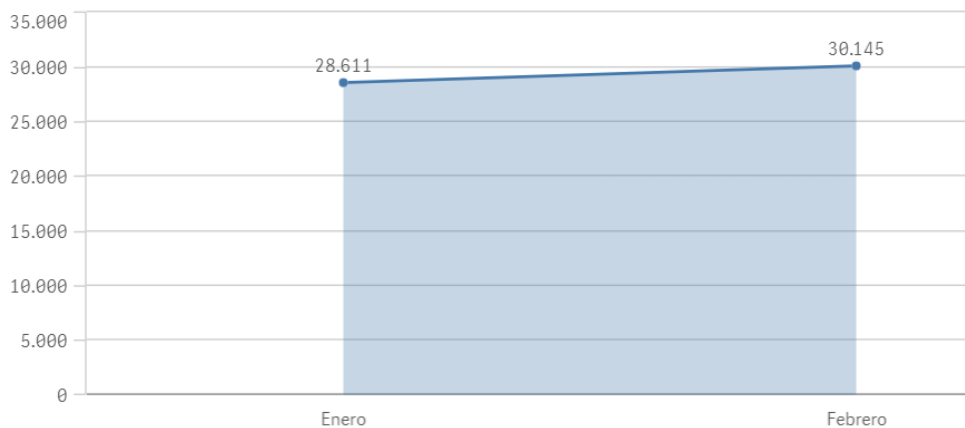
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - febrero de 2024

## PETICIONES



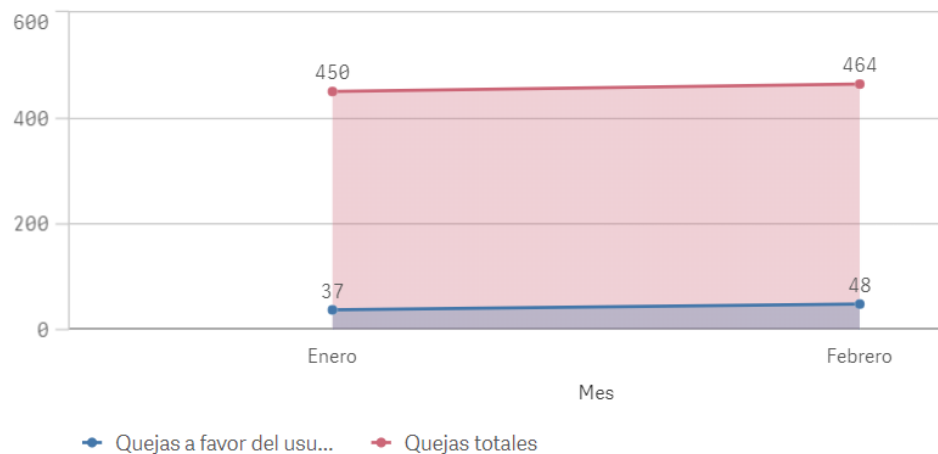
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>30145</b>	<b>100,0%</b>
Emission De Documento Para Pago		14659	48,6%
Información General		5303	17,6%
Pago Parcial		3859	12,8%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2573	8,5%
Otros		3751	12,4%

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

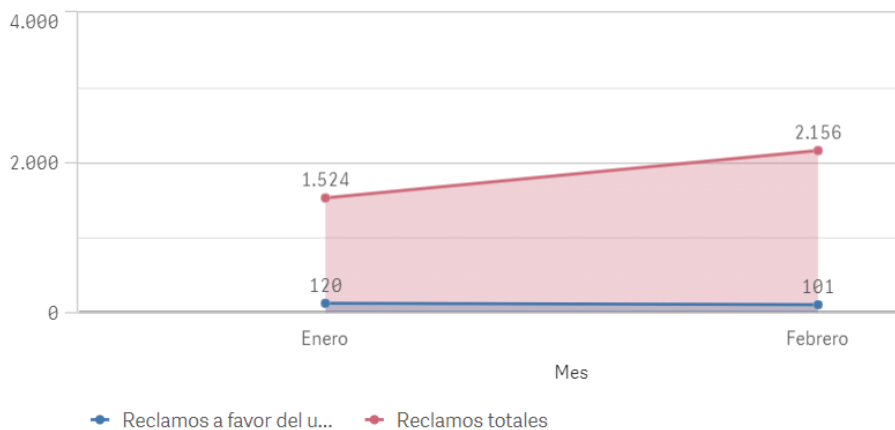
Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>464</b>	<b>100,0%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		130	28,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		97	20,9%
Inconformidad Con La Información		52	11,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		51	11,0%
Otros		134	28,9%

## QUEJAS



# Reclamos, recursos – febrero de 2024

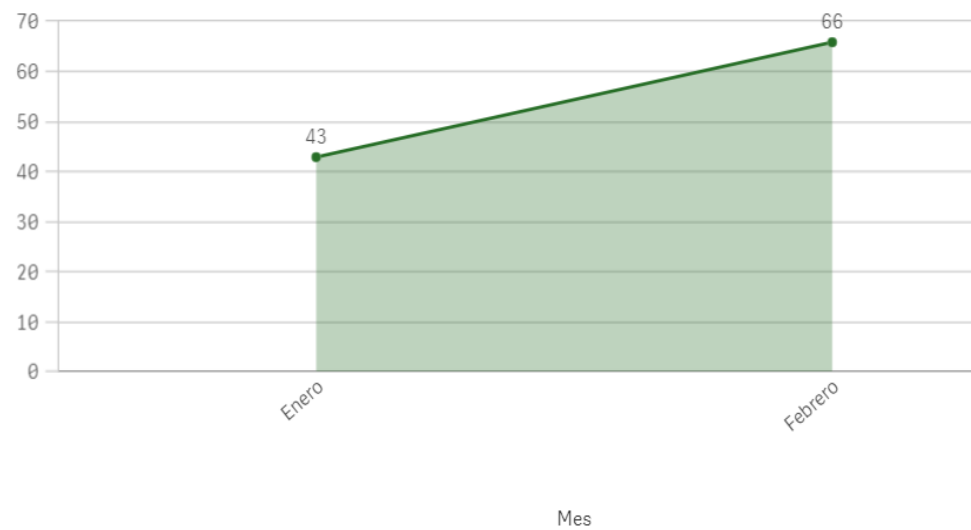
## RECLAMOS



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

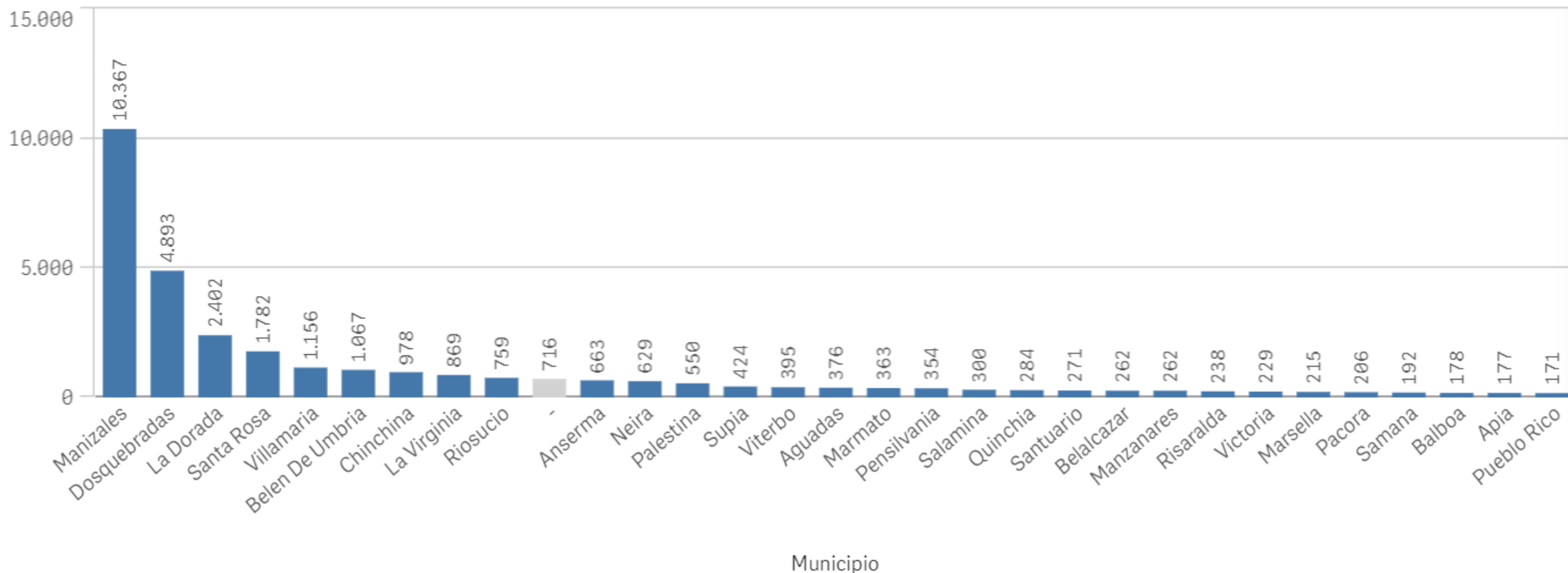
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>2156</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	2029	94,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	60	2,8%
Cobros Por Promedio	21	1,0%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	11	0,5%
Otros	35	1,6%

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



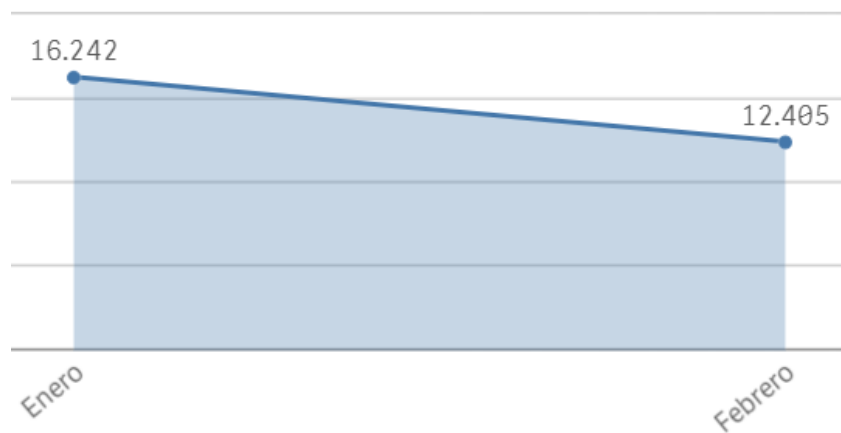
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio febrero de 2024

PQR por municipio: 32831

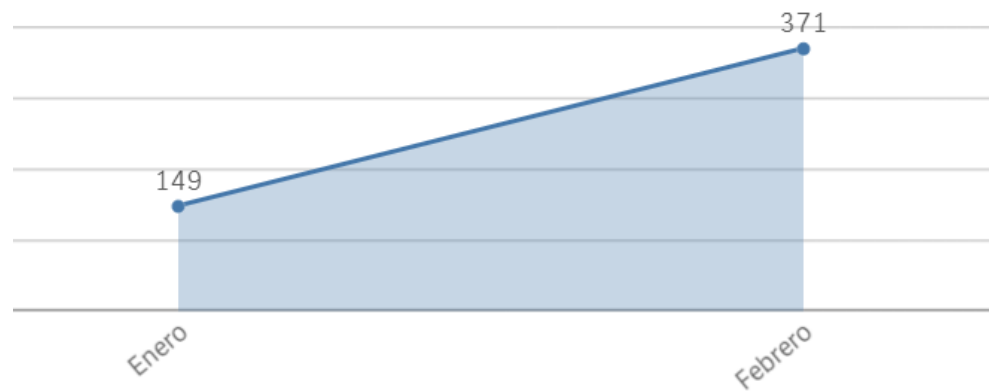


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Verbal y escrito febrero de 2024

## Verbal

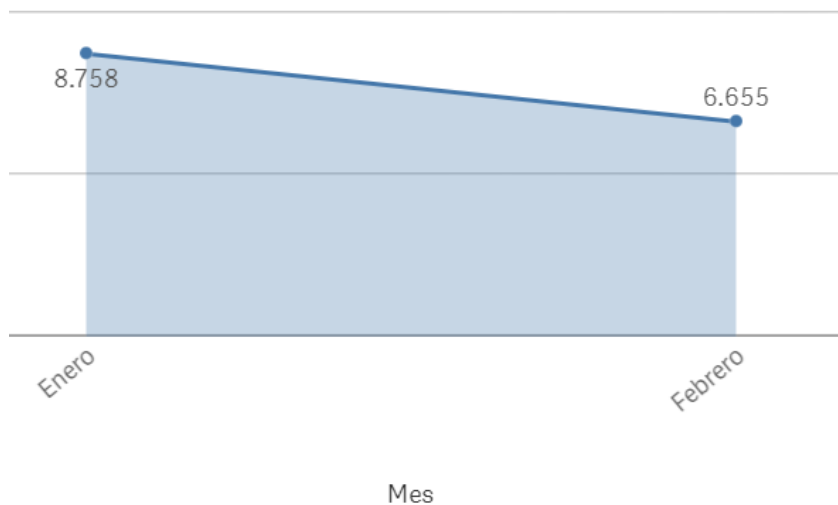


## Escrito

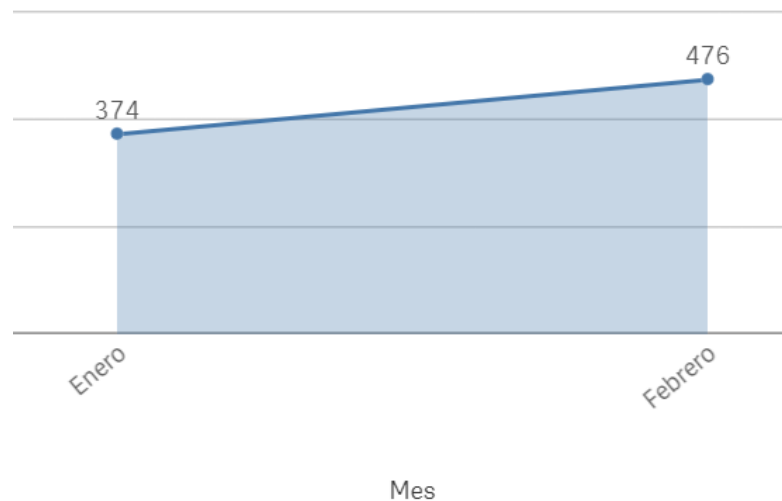


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web febrero de 2024

## Telefónico



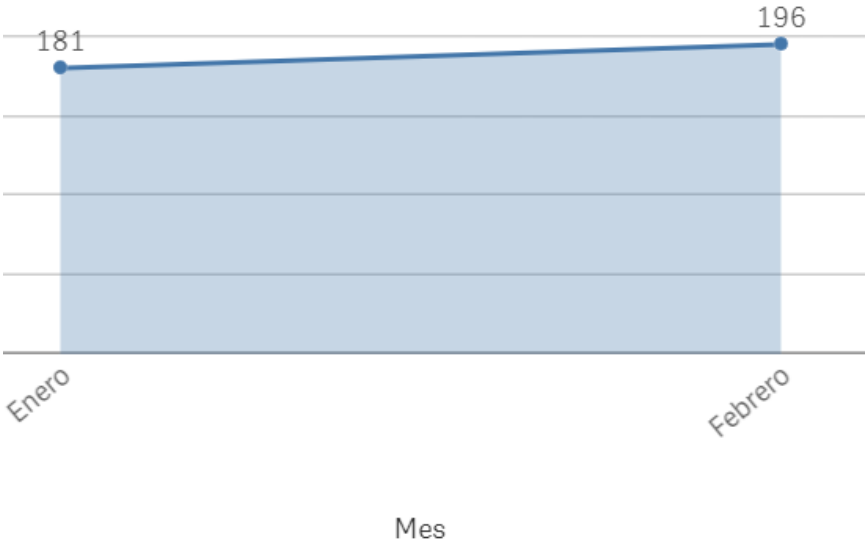
## Página Web



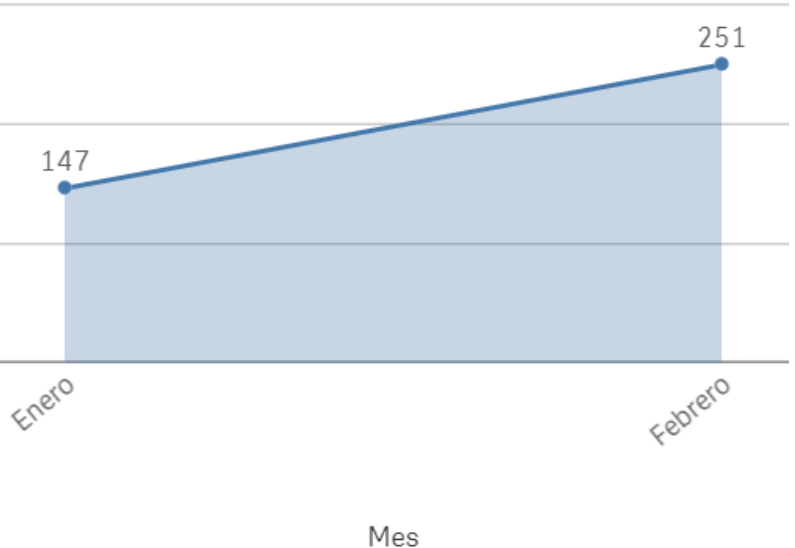


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - febrero de 2024

**Correo Electrónico**



**Chat**



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

