



chec[®] | la vida
nos mueve
Grupo-epm[®]

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito

Peticiones, quejas y reclamos enero de 2024

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2023

Peticiones
63,60% Total 26.332

Quejas
1,09% Total 451

Reclamos
4,11% Total 1.700

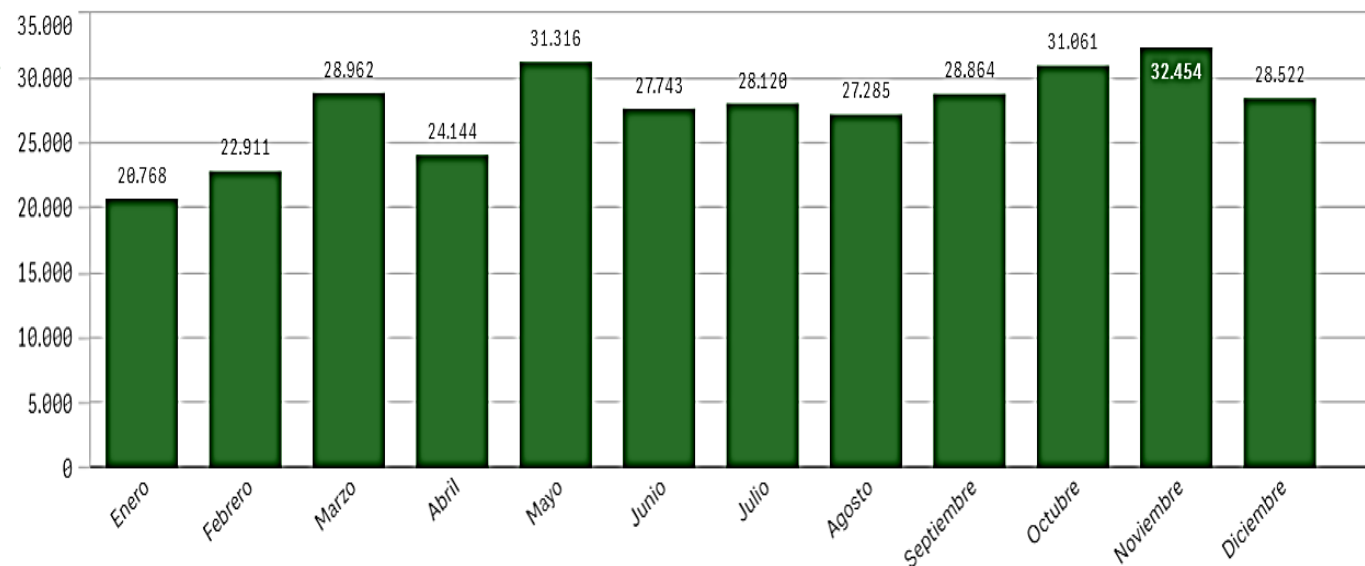
Total PQR
68,9% Total 28.522

Recursos
0,09% Total 39

SOMOS
0,41% Total 168

Autogestión
8.431

Tendencia PQR

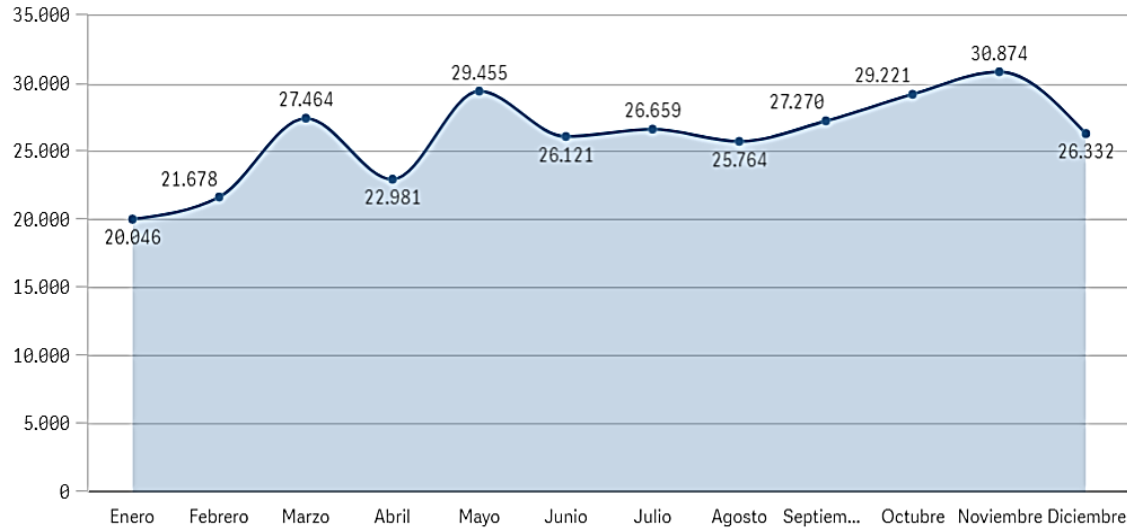


NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Pedidos/Proyectos
10,19% Total 4.220

Peticiones, quejas - diciembre de 2023

PETICIONES



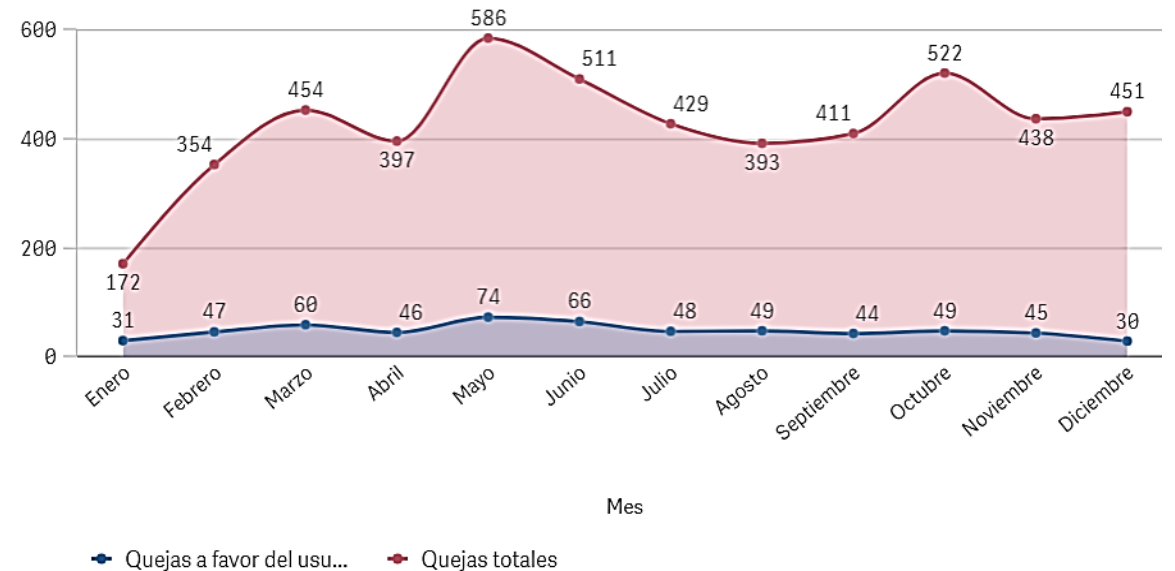
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	26332	100,0%
Emision De Documento Para Pago	12798	48,6%
Informacion General	4847	18,4%
Pago Parcial	3857	14,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2078	7,9%
Otros	2752	10,5%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

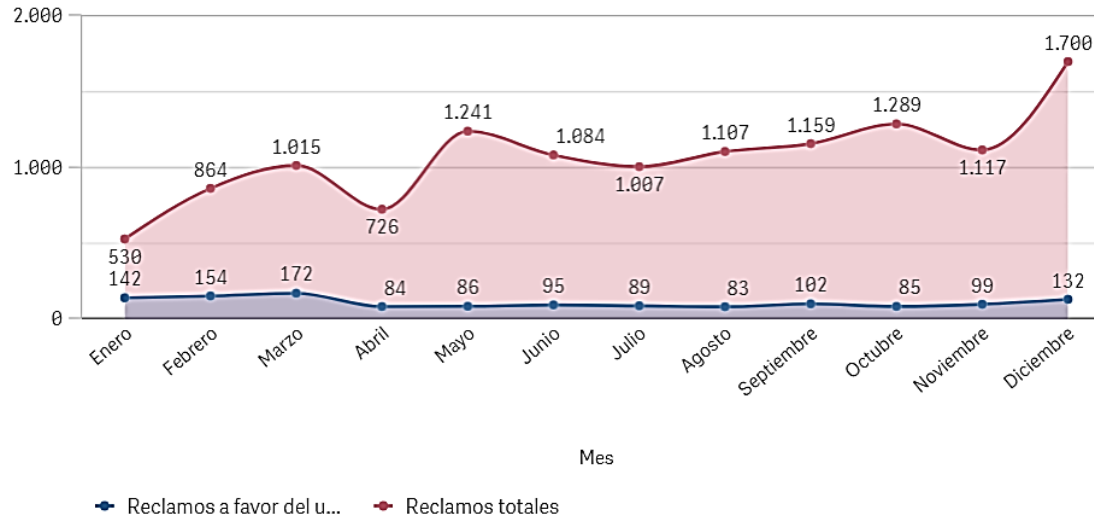
Causa	Cantidad	Total
Totales	451	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	115	25,5%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	96	21,3%
Inconformidad Con La Información	43	9,5%

QUEJAS



Reclamos, recursos – diciembre de 2023

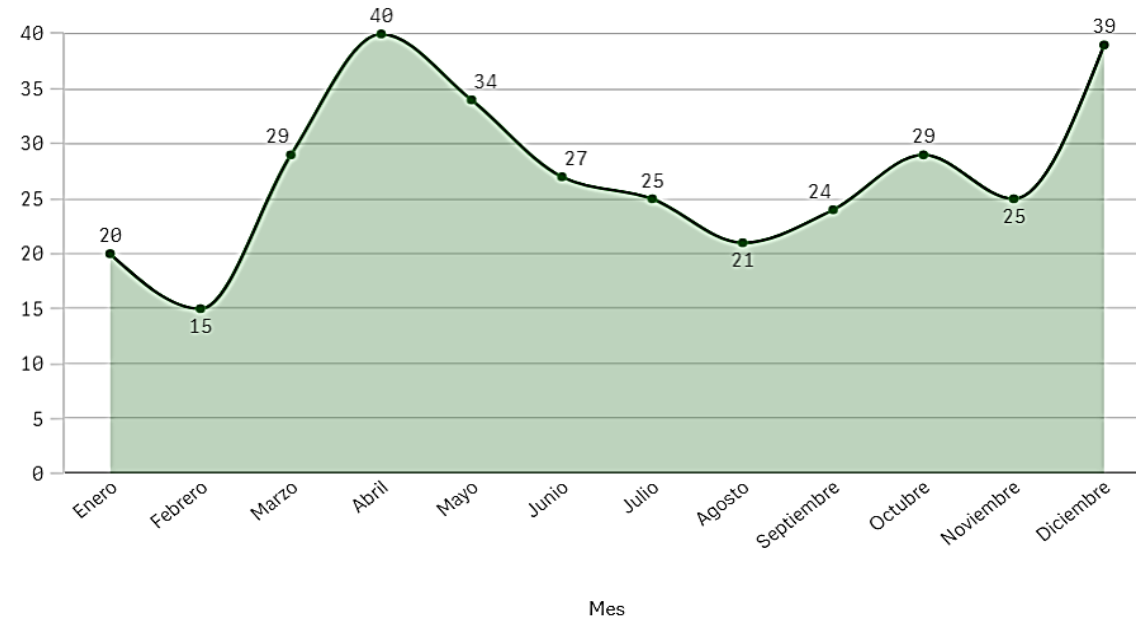
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

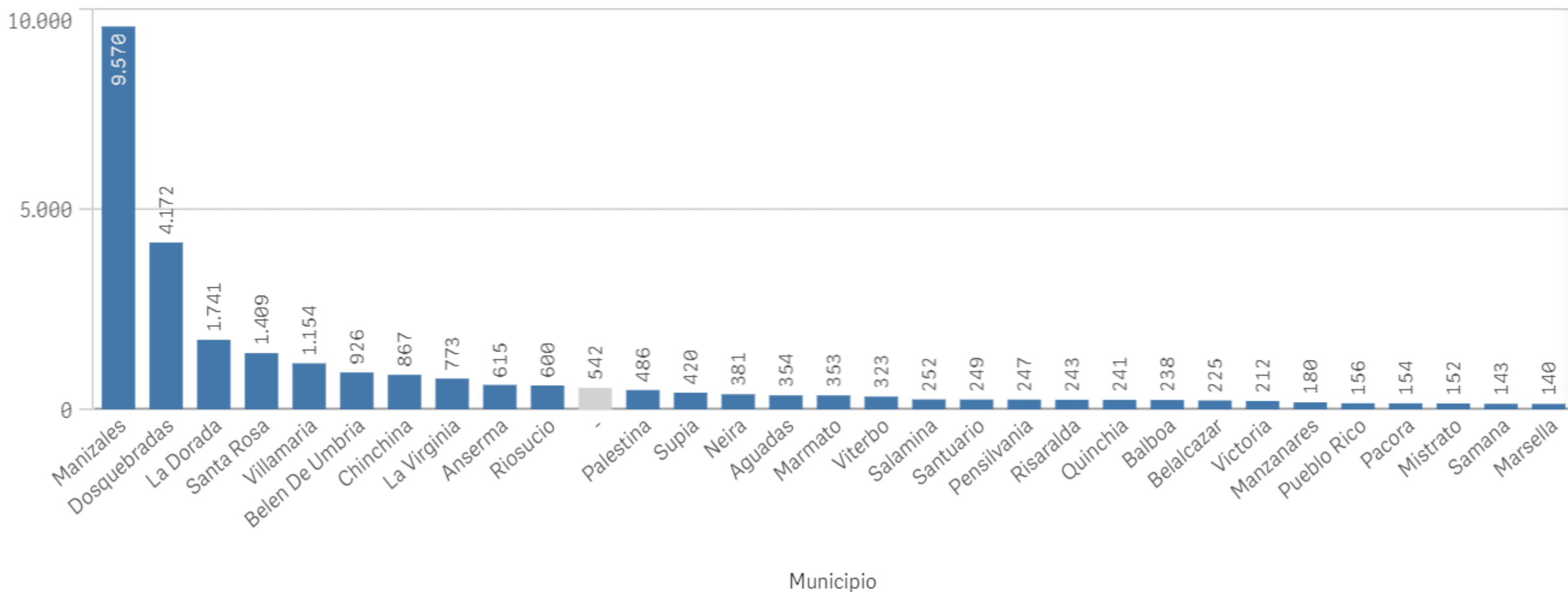
Causa	Cantidad	Total
Totales	1700	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	1592	93,6%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	28	1,6%
Pago Sin Abono A Cuenta	22	1,3%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación	14	0,8%
Otros	44	2,6%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



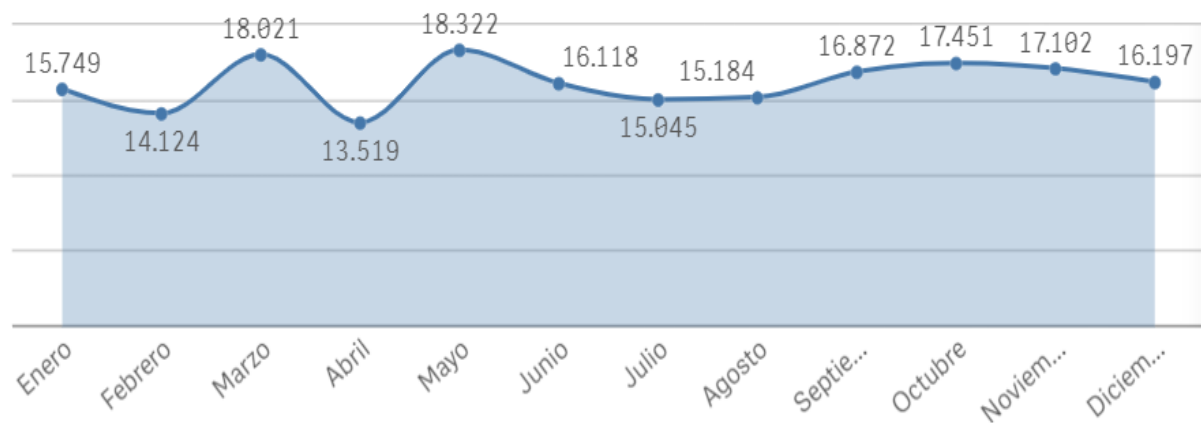
Peticiones, quejas y reclamos por Municipio diciembre de 2023

PQR por municipio: 28522

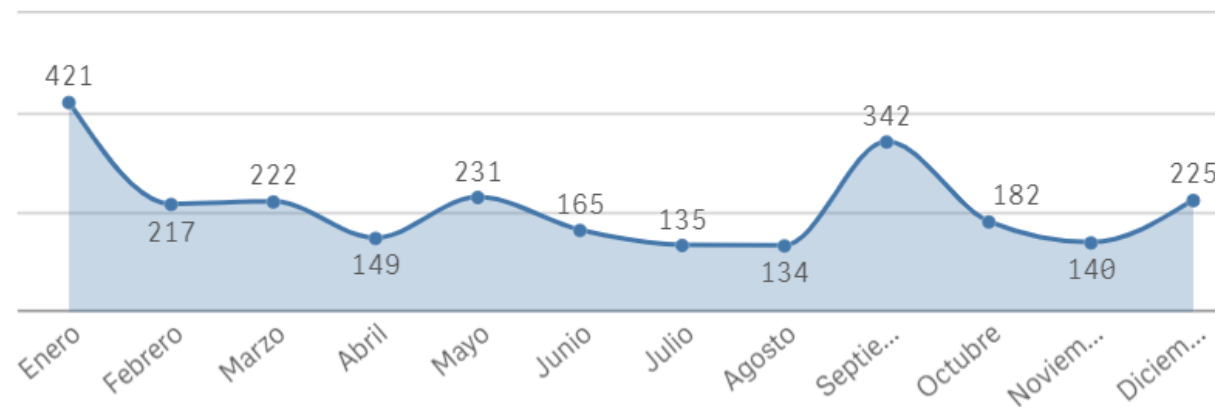


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito diciembre de 2023

Verbal

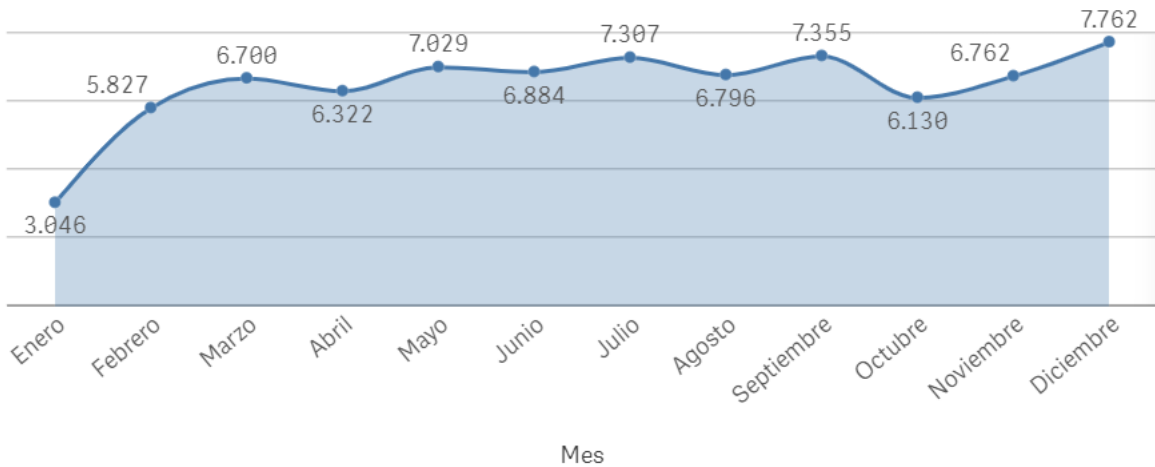


Escrito

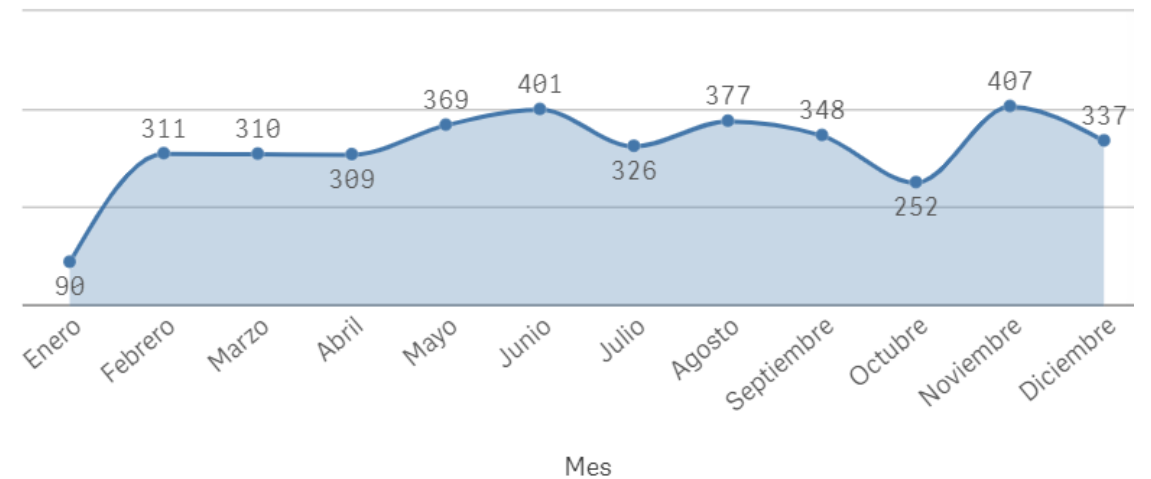


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web diciembre de 2023

Telefónico

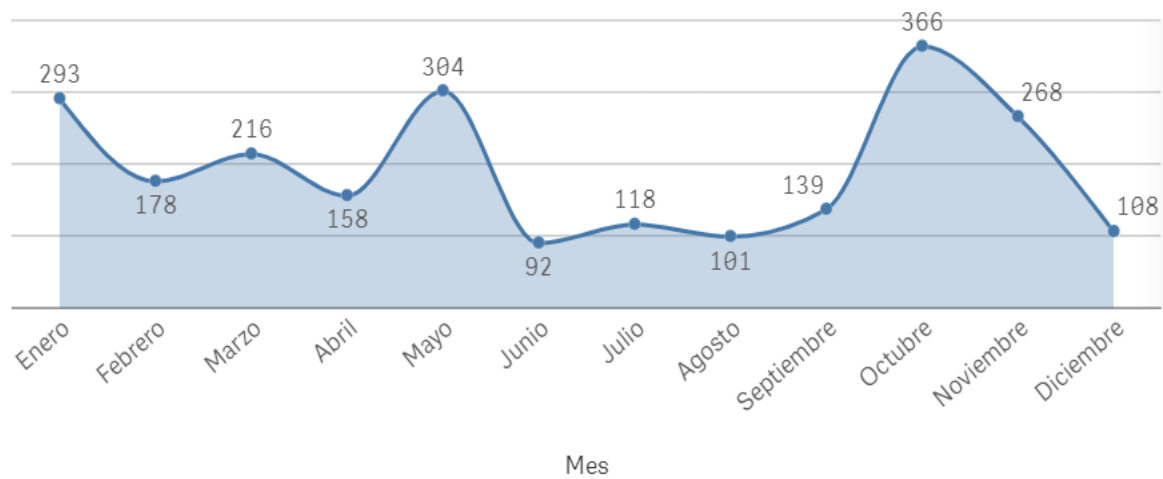


Página Web

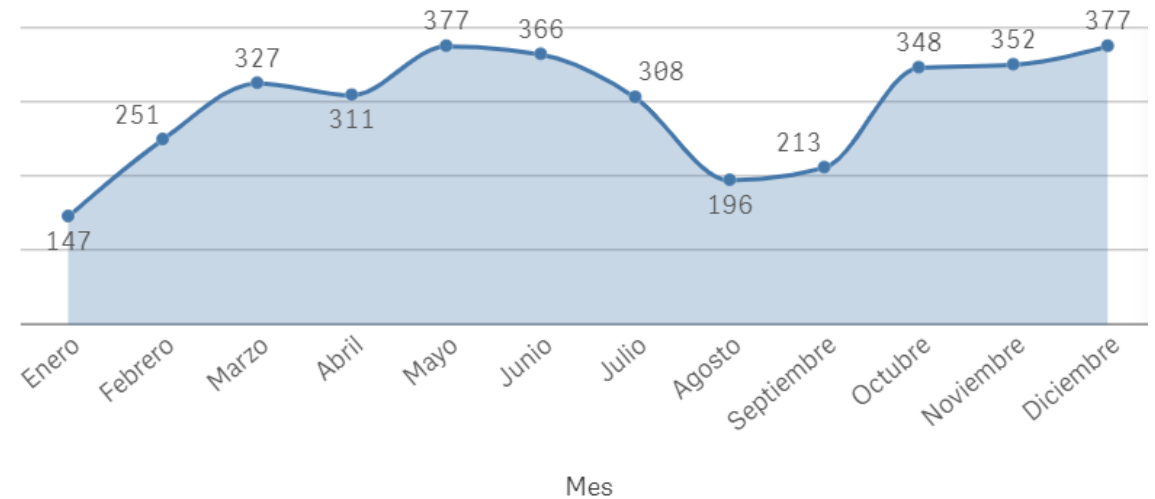


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - diciembre de 2023

Correo Electrónico



Chat



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

