

chec<sup>®</sup>

Grupo•epm<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Peticiones, quejas y reclamos  
Noviembre de 2022



## Distribución por tipo de solicitud año(s): 2022

Peticiones  
**68,27%** 23.379  
Total

Quejas  
**1,09%** 372  
Total

Reclamos  
**2,75%** 943  
Total

Total PQR  
**72,2%** 24.733  
Total

Recursos  
**0,11%** 39  
Total

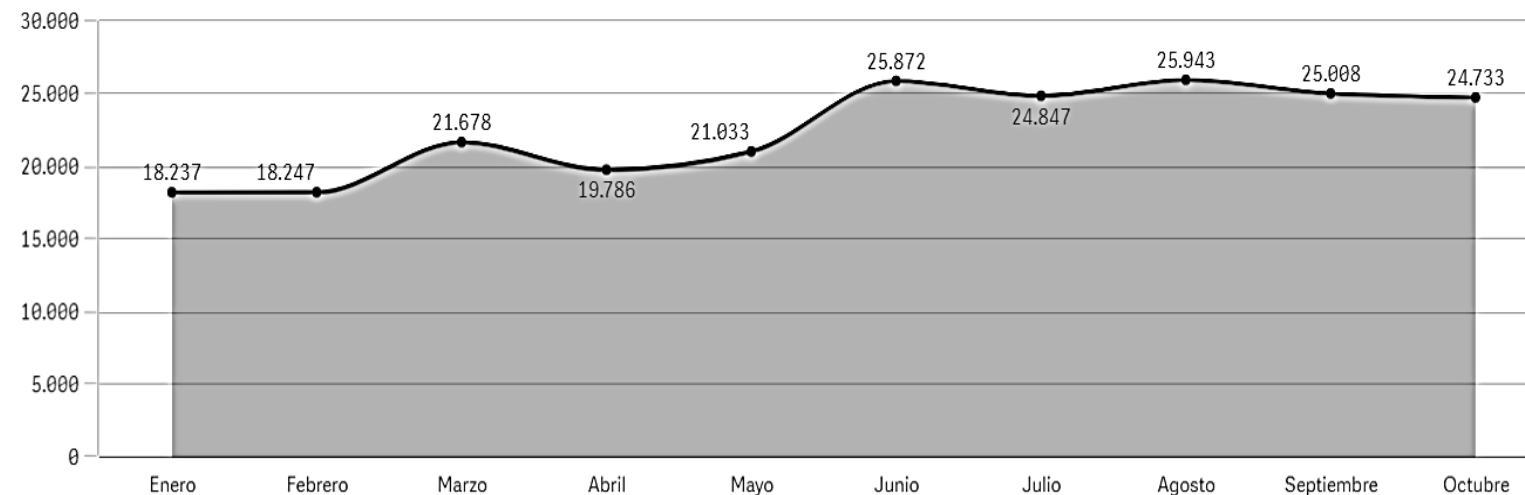
SOMOS  
**0,31%** 105  
Total

Autogestión  
**3.926**

Pedidos/Proyectos  
**12,55%** 4.129  
Total

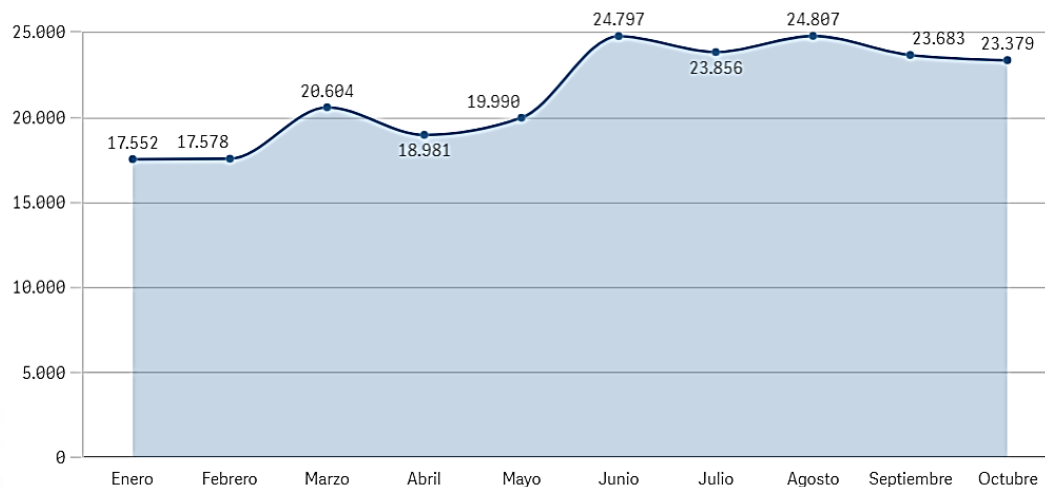
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

### Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - octubre de 2022

## PETICIONES



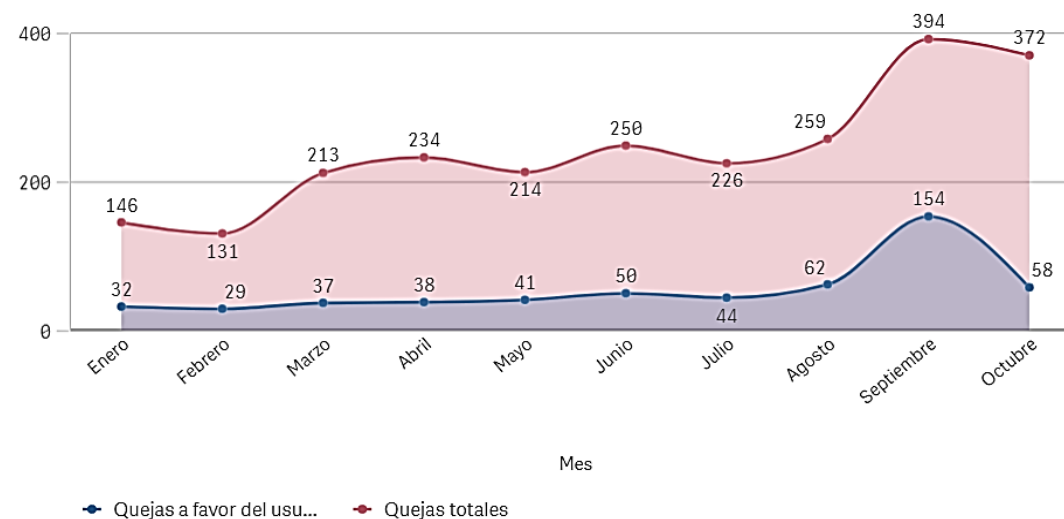
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	% Part.
Emision De Documento Para Pago		10777	46,10%
Informacion General		5350	22,88%
Pago Parcial		3083	13,19%
Cambio Datos Basicos		1080	4,62%
Separación Temporal O Pago Dirigido		1071	4,58%

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

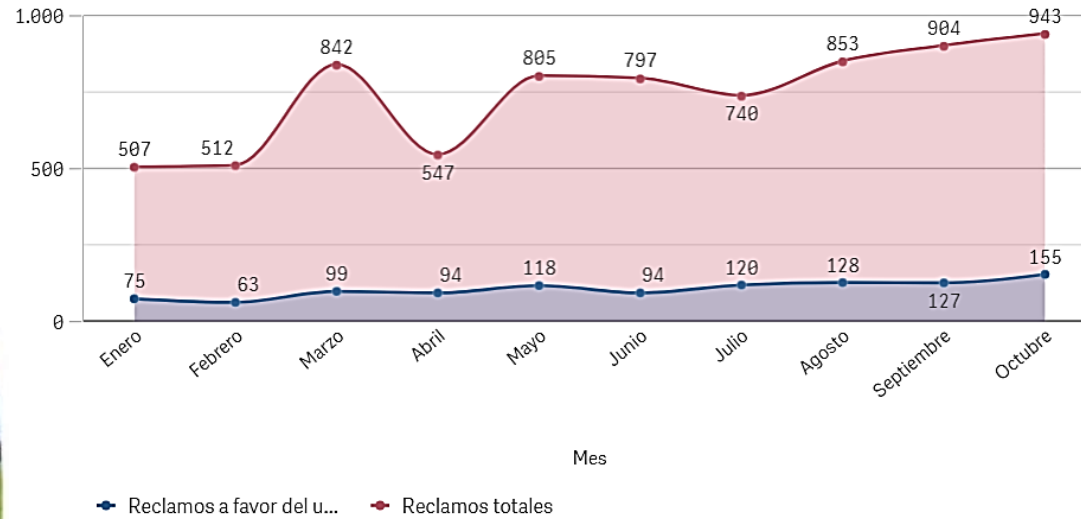
Causa	Q	Cantid...	Total
<b>Totales</b>		<b>372</b>	<b>100,00%</b>
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		82	22,04%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		74	19,89%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		36	9,68%
Demora En Atender Peticion		35	9,41%
Otros		145	38,98%

## QUEJAS

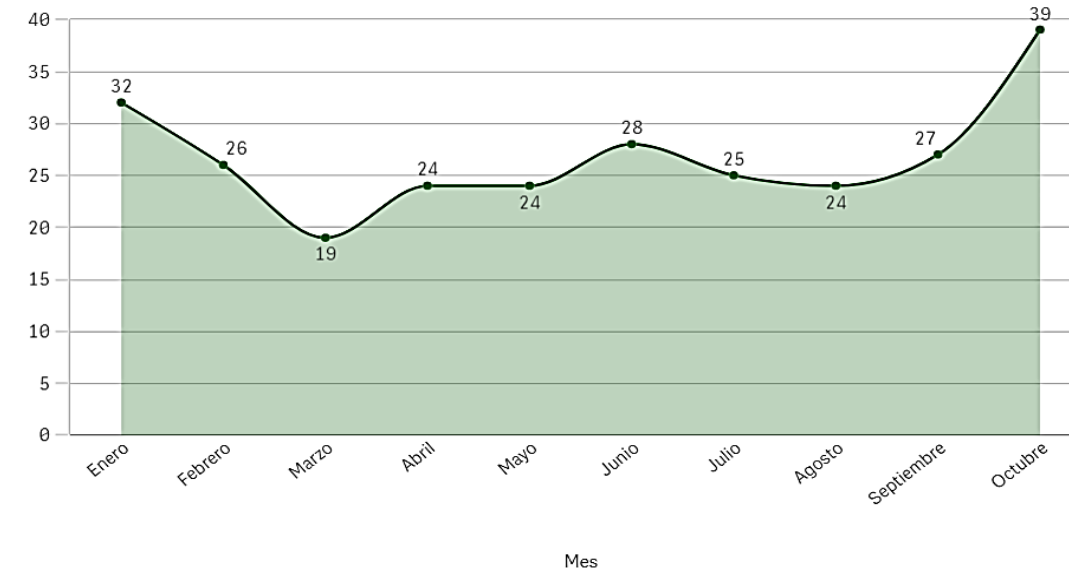


# Reclamos, recursos – octubre de 2022

## RECLAMOS



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



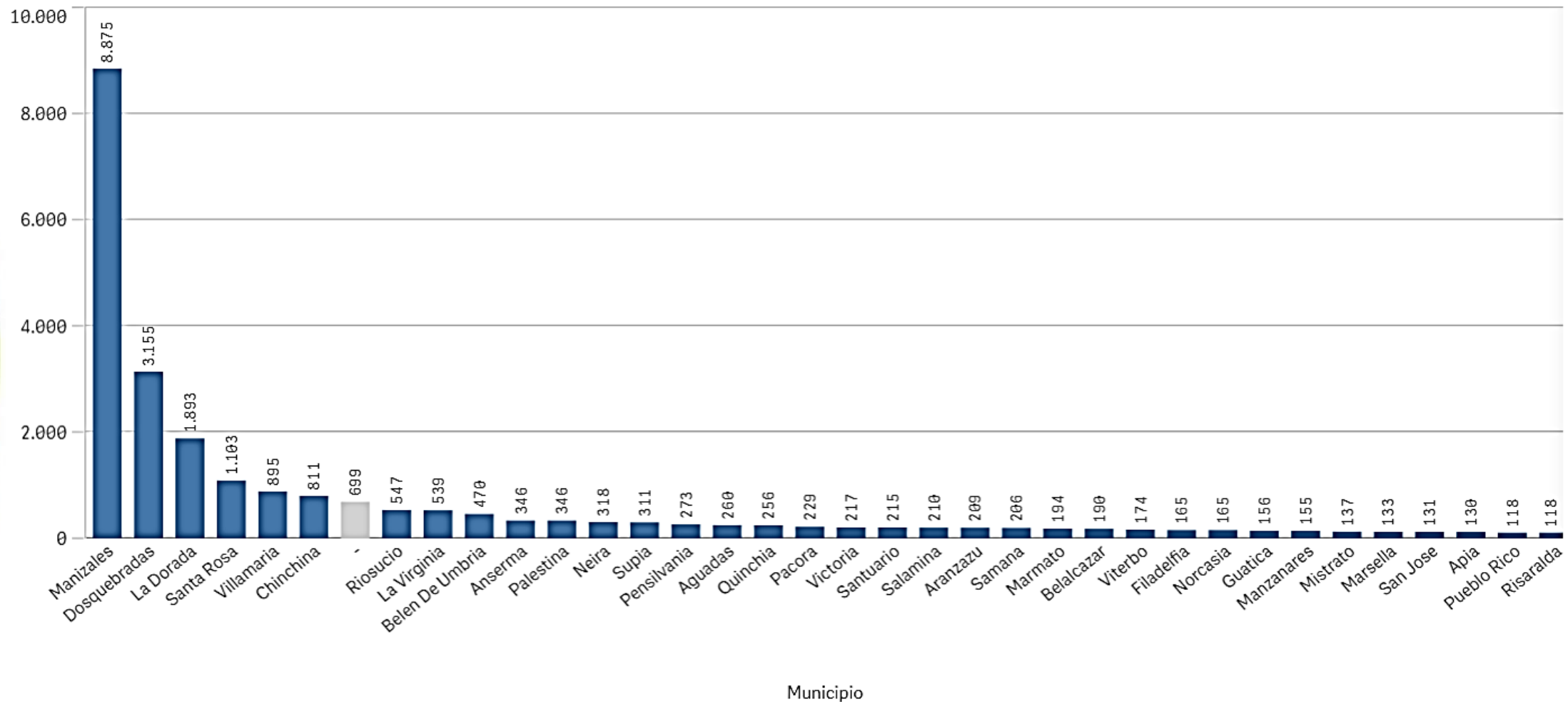
### Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>943</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		827	87,7%
Pago Sin Abono A Cuenta		55	5,8%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		14	1,5%
Subsidios Y Contribuciones		10	1,1%
Otros		37	3,9%



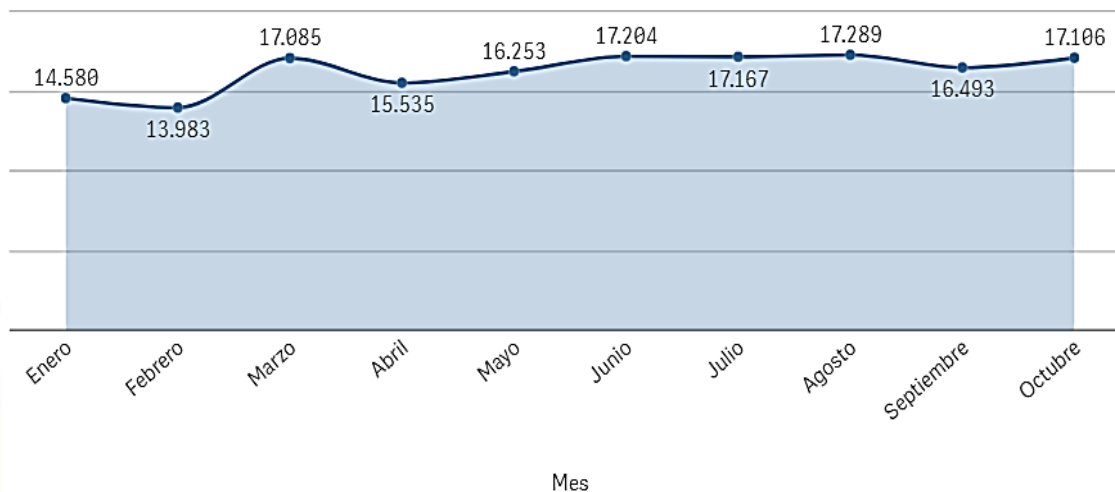
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio - octubre de 2022

## PQR por municipio: 24733

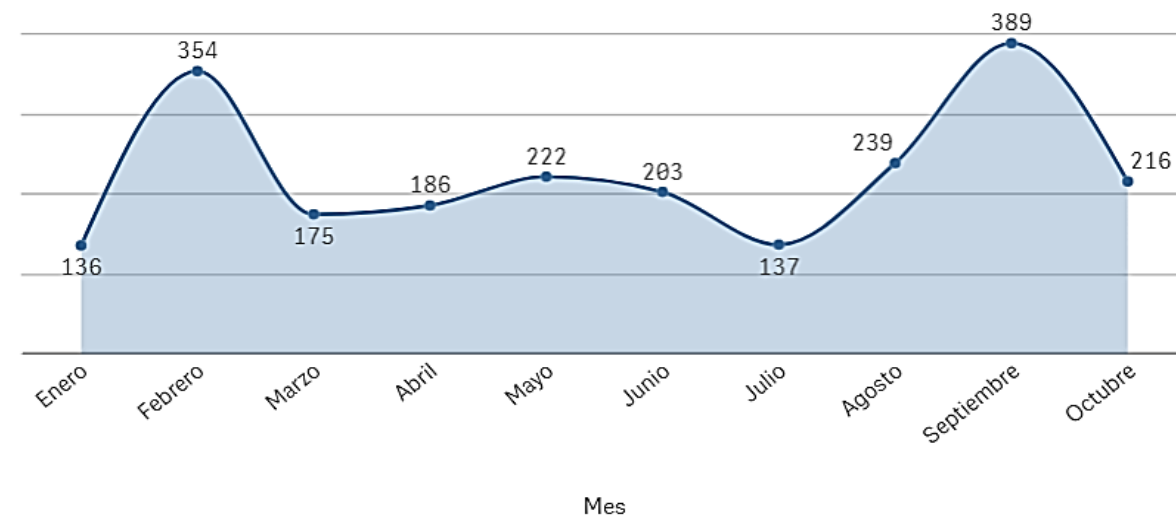


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2022

## Verbal

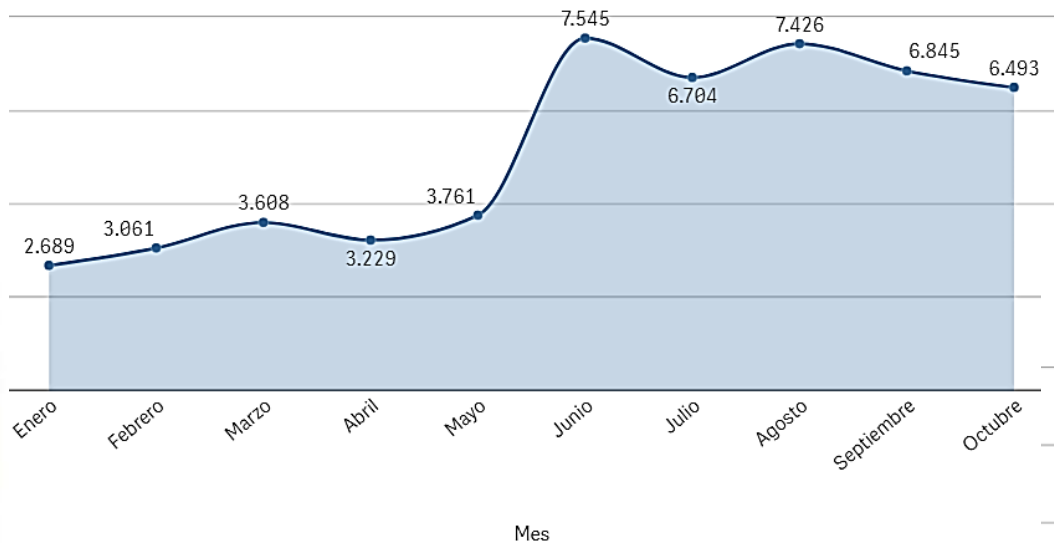


## Escrito

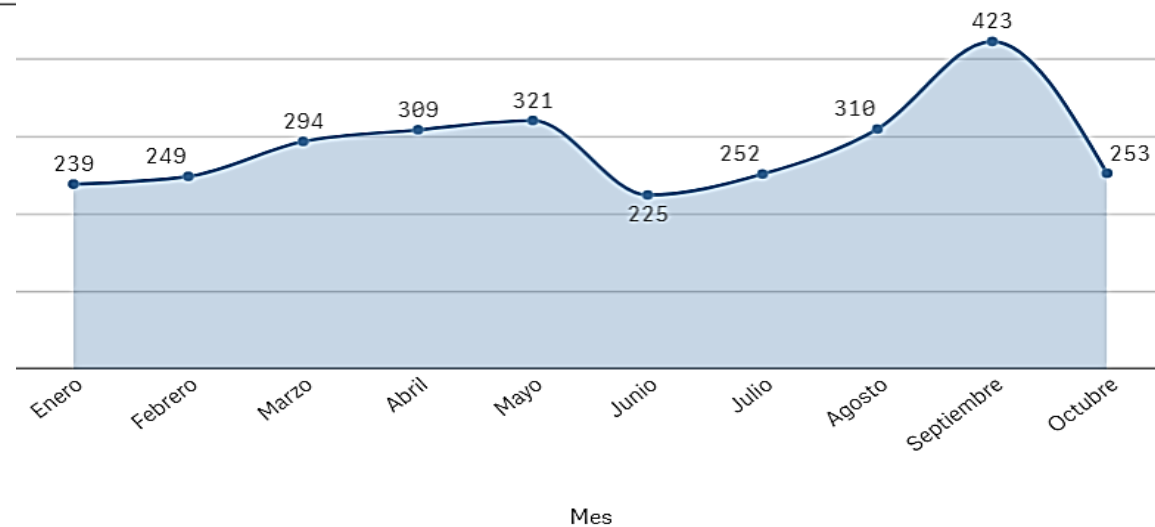


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2022

## Telefónico

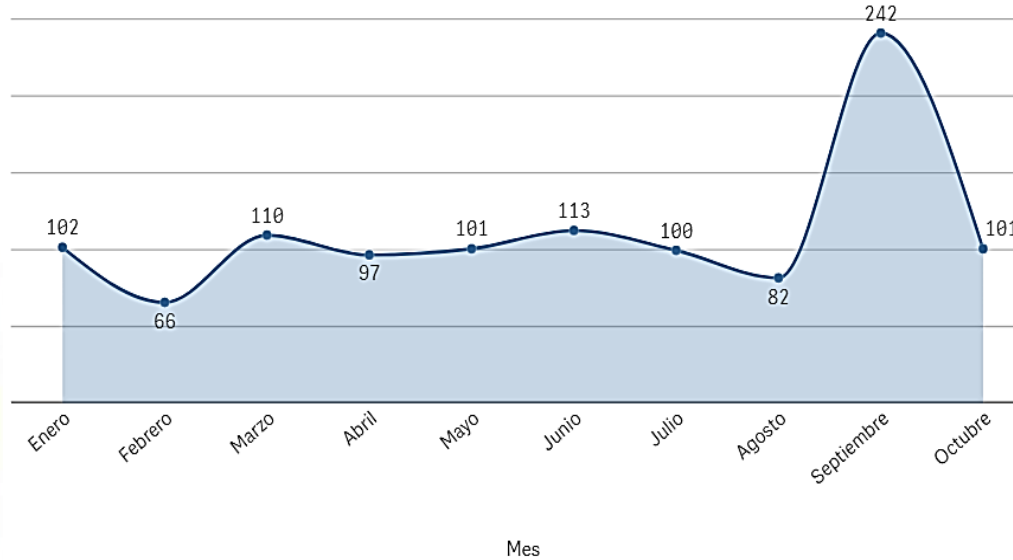


## Página Web

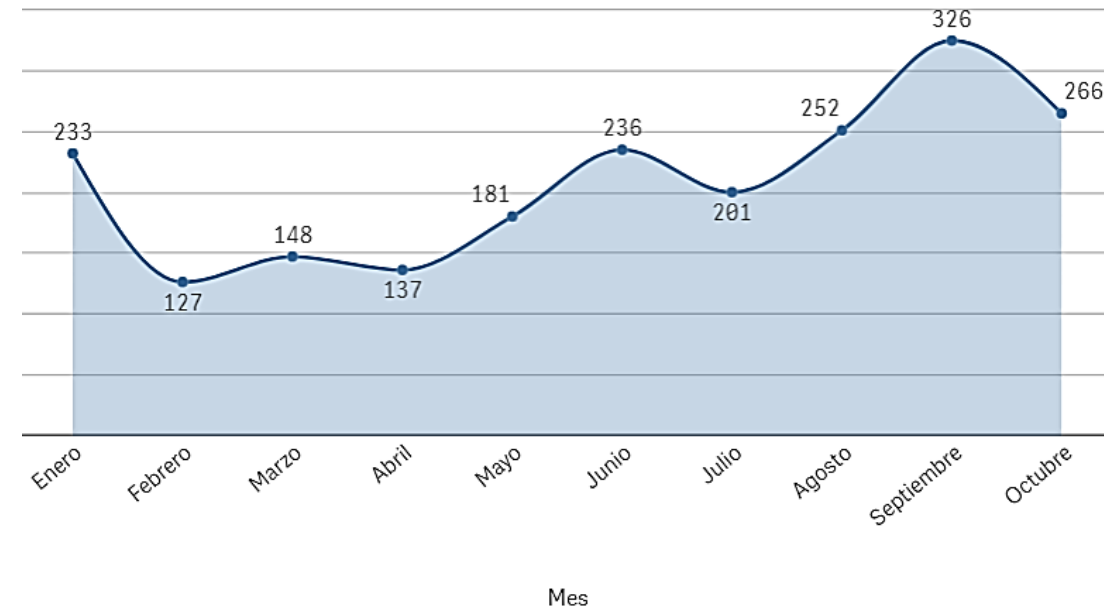


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat octubre de 2022

## Correo Electrónico



## Chat





# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso octubre de 2022

## Asesor Remoto

