



AÑOS  
1944  
2024

Haciendo parte  
de tu historia

chec® | Grupo epm®

# Peticiones, quejas y reclamos febrero de 2025



chec® | Grupo•epm®

## Distribución por tipo de solicitud año(s): 2025

Peticiones

**42,45%** <sup>26.230</sup>  
Total

Quejas

**0,60%** <sup>372</sup>  
Total

Reclamos

**1,32%** <sup>815</sup>  
Total

Recursos

**0,03%** <sup>19</sup>  
Total

SOMOS

**0,33%** <sup>202</sup>  
Total

Autogestión

**9.324**

Total PQR

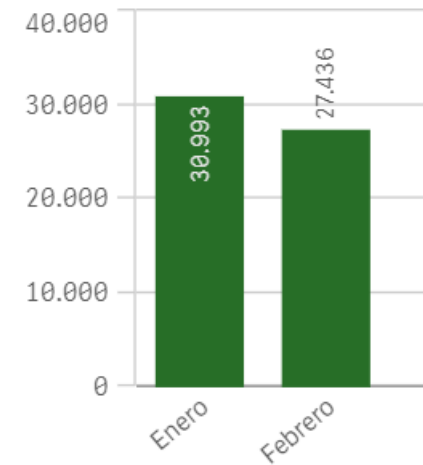
**44,4%** <sup>27.436</sup>  
Total

Pedidos/Proyectos

**10,82%** <sup>4.513</sup>  
Total

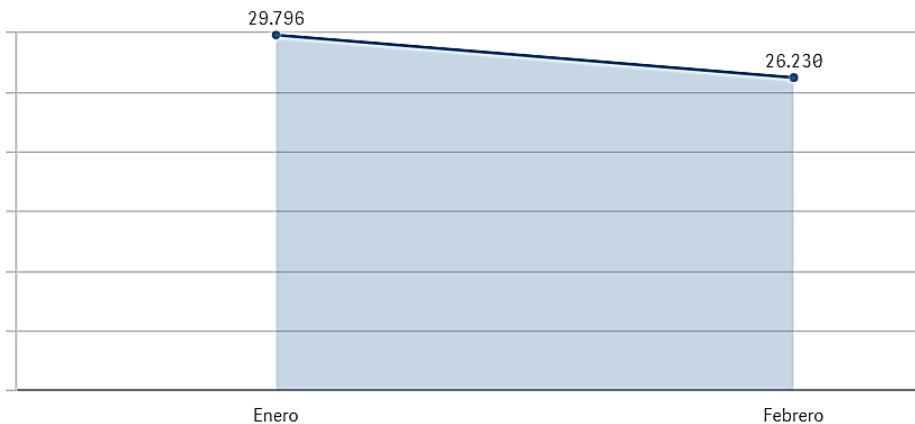
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas - febrero de 2025

## PETICIONES



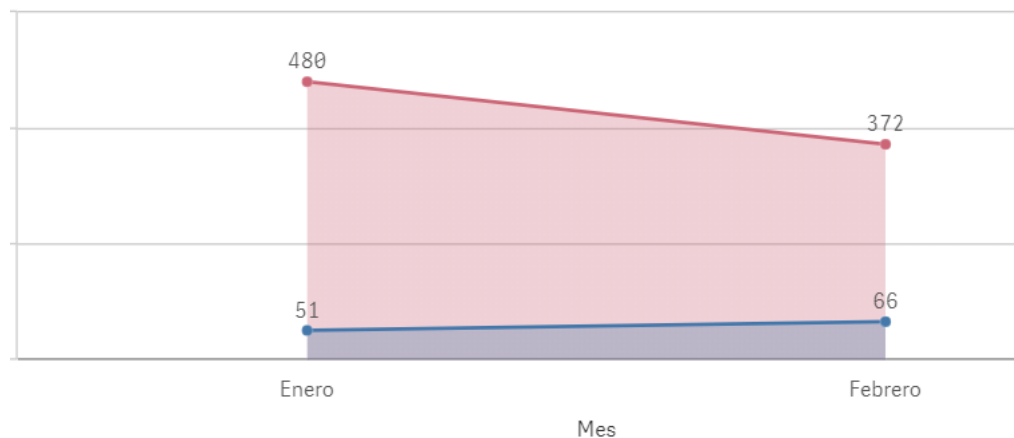
## Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>372</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		101	27,2%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		67	18,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		43	11,6%
Demora En Atender Peticion		33	8,9%
Otros		128	34,4%

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

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>26230</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago		12727	48,5%
Informacion General		4042	15,4%
Pago Parcial		3310	12,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2348	9,0%
Otros		3803	14,5%

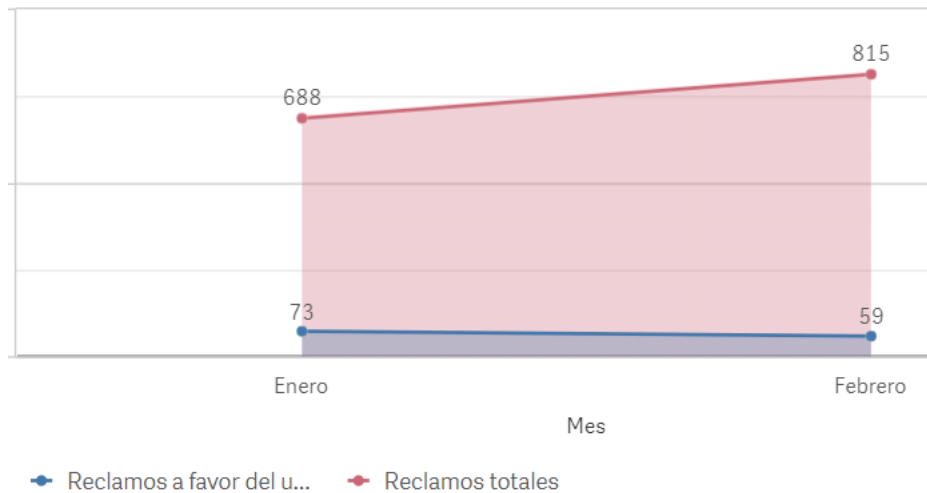
## QUEJAS



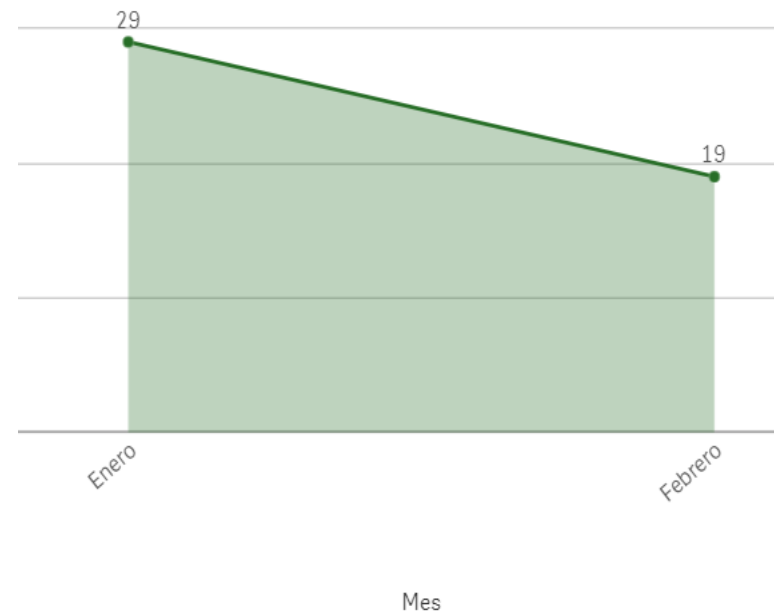
◆ Quejas a favor del usu... 
 ◆ Quejas totales

# Reclamos, recursos – febrero de 2025

## RECLAMOS



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

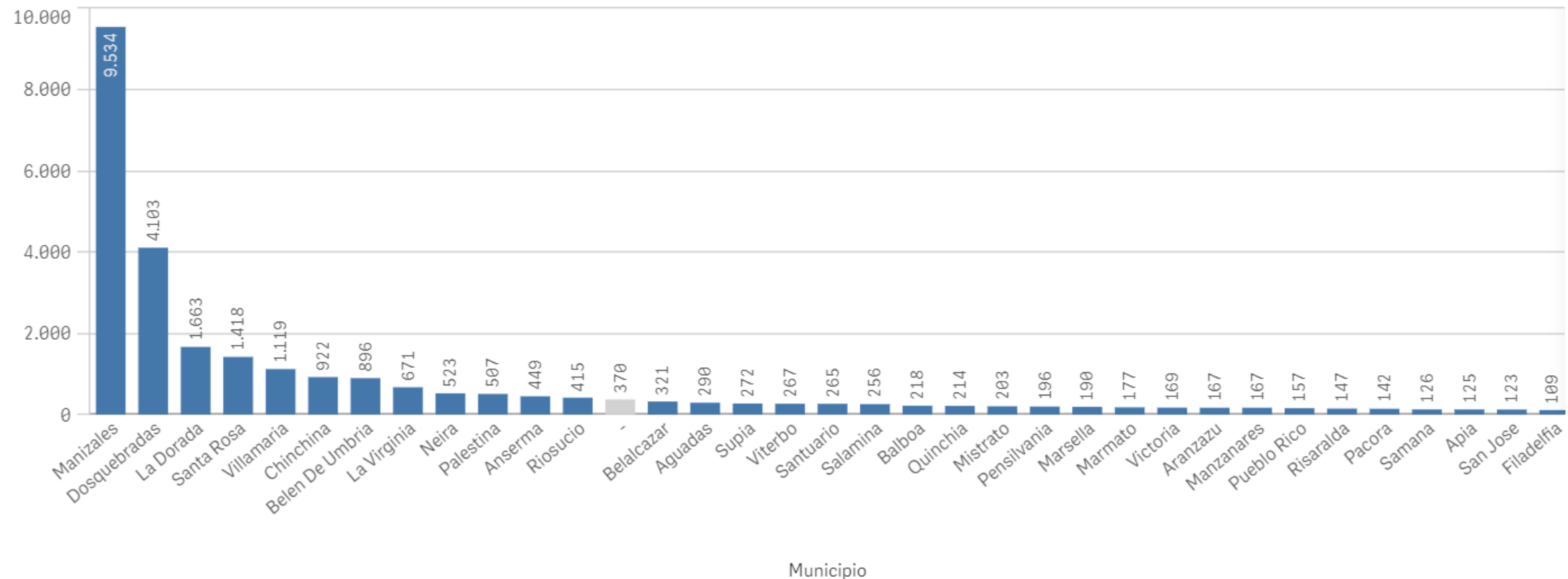


### Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>815</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		582	71,4%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público		100	12,3%
Pago Sin Abono A Cuenta		77	9,4%
Cobro Por Recuperación De Consumos		12	1,5%
Otros		44	5,4%

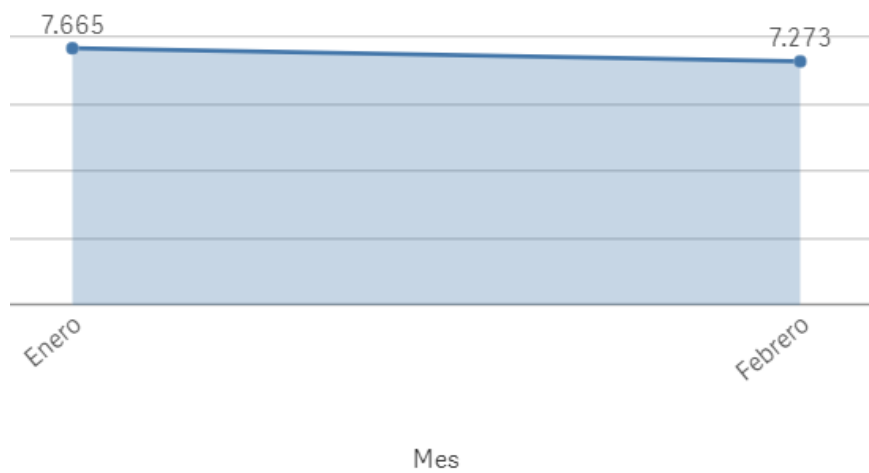
# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio febrero de 2025

PQR por municipio: 27436

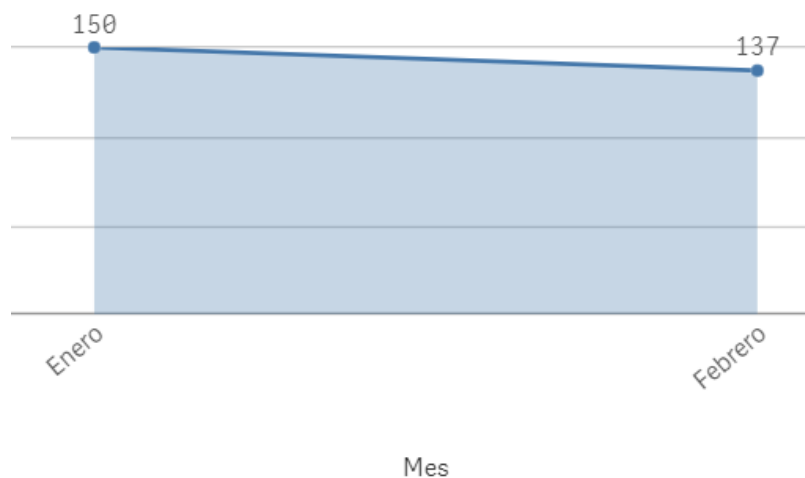


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito febrero de 2025

## Verbal

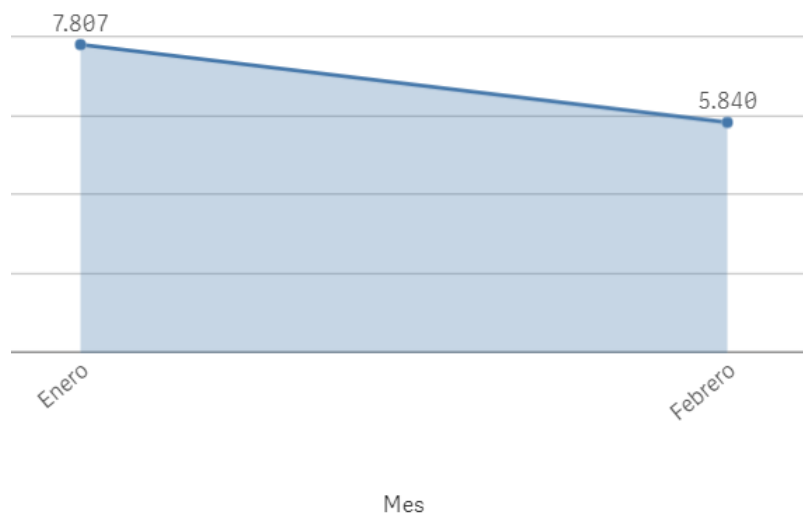


## Escrito

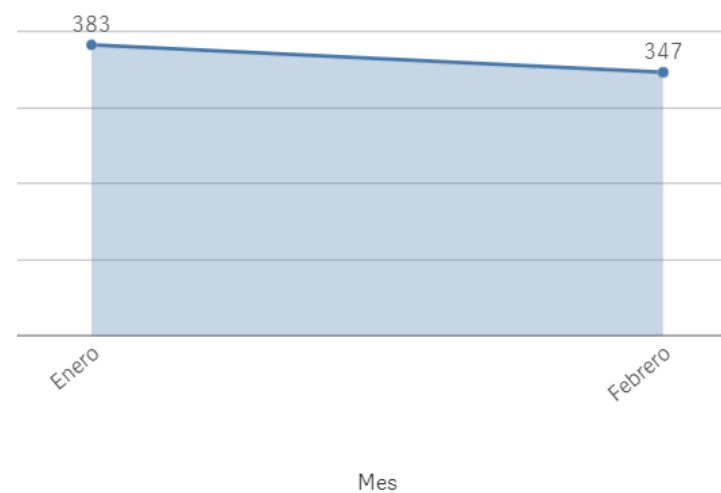


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web febrero de 2025

## Telefónico

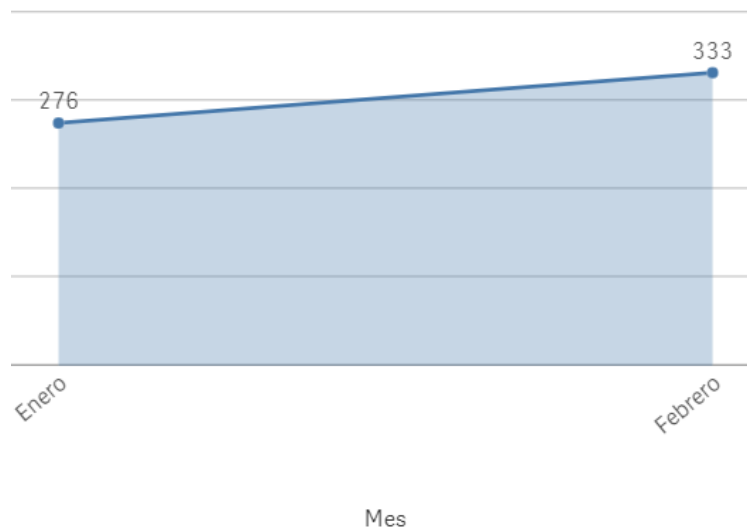


## Página Web

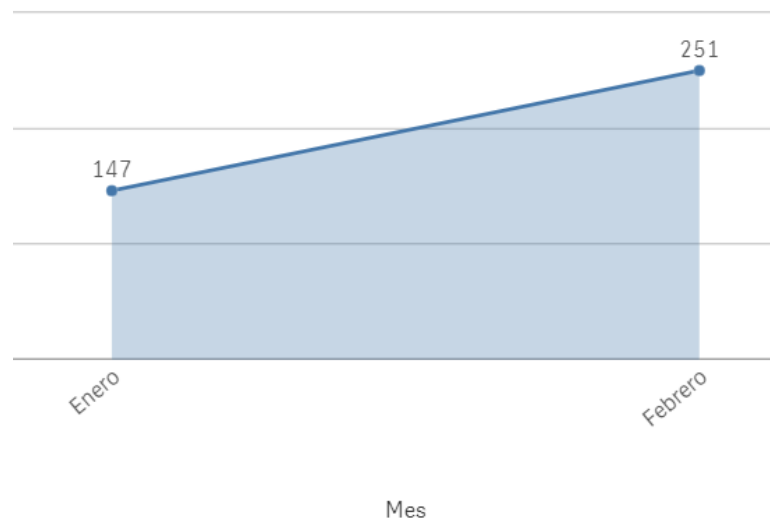


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - febrero de 2025

## Correo Electrónico



## Chat



# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto febrero de 2025

