

chec® | la vida  
nos mueve  
Grupo epm®

Peticiones, quejas y  
reclamos  
octubre de 2025



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

Peticiones

32,07%<sup>19.814</sup>  
Total

Quejas

0,43%<sup>263</sup>  
Total

Reclamos

1,23%<sup>761</sup>  
Total

Total PQR

33,8%<sup>20.869</sup>  
Total

Recursos

0,05%<sup>31</sup>  
Total

SOMOS

0,37%<sup>230</sup>  
Total

Autogestión

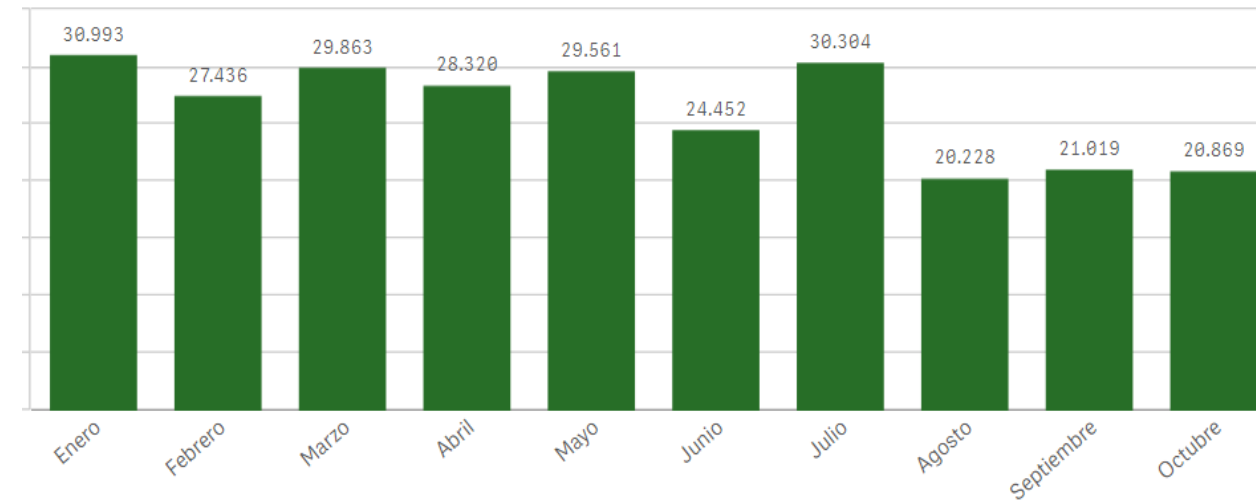
15.971

Pedidos/Proyectos

11,25%<sup>5.548</sup>  
Total

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

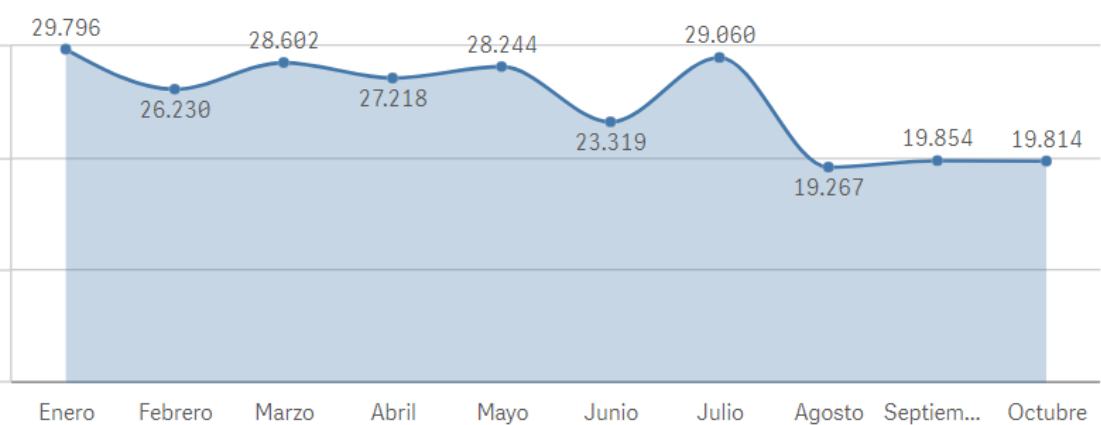
## Tendencia PQR





# Peticiones, quejas – octubre de 2025

## PETICIONES



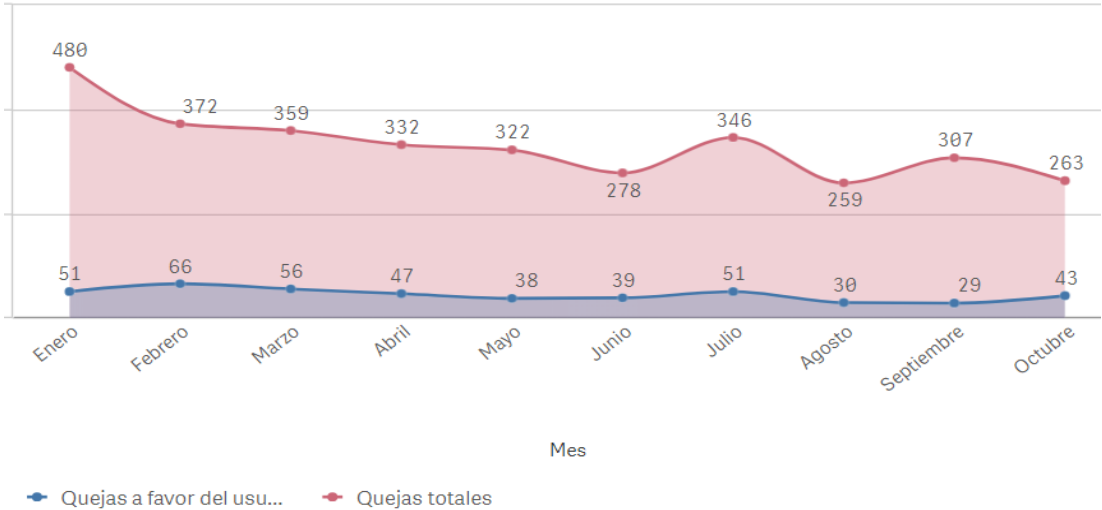
### Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>19814</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago	5539	28,0%
Informacion General	5412	27,3%
Pago Parcial	2999	15,1%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2545	12,8%
Otros	3319	16,8%

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

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	49	18,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	43	16,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	38	14,4%
Inconformidad Trabajos	32	12,2%
Otros	101	38,4%

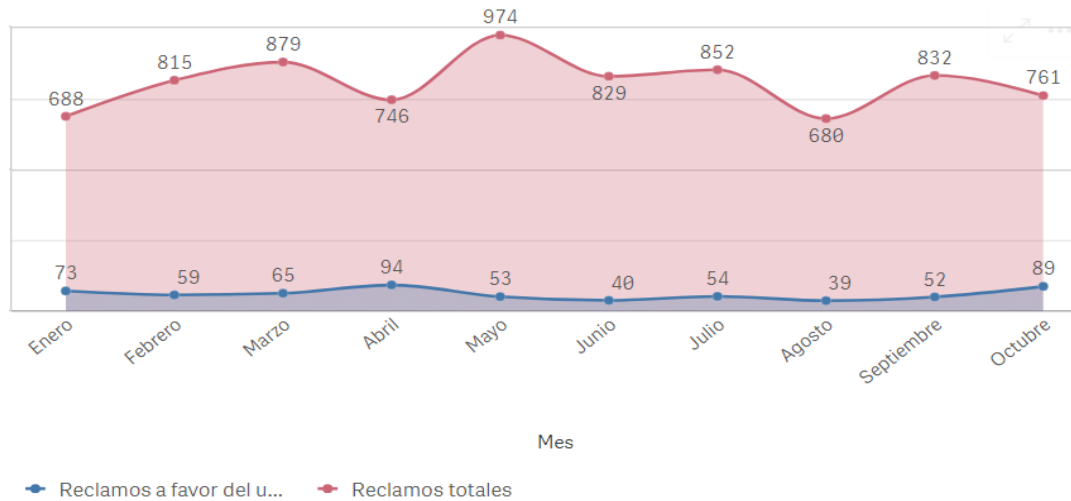
## QUEJAS





# Reclamos, recursos – octubre de 2025

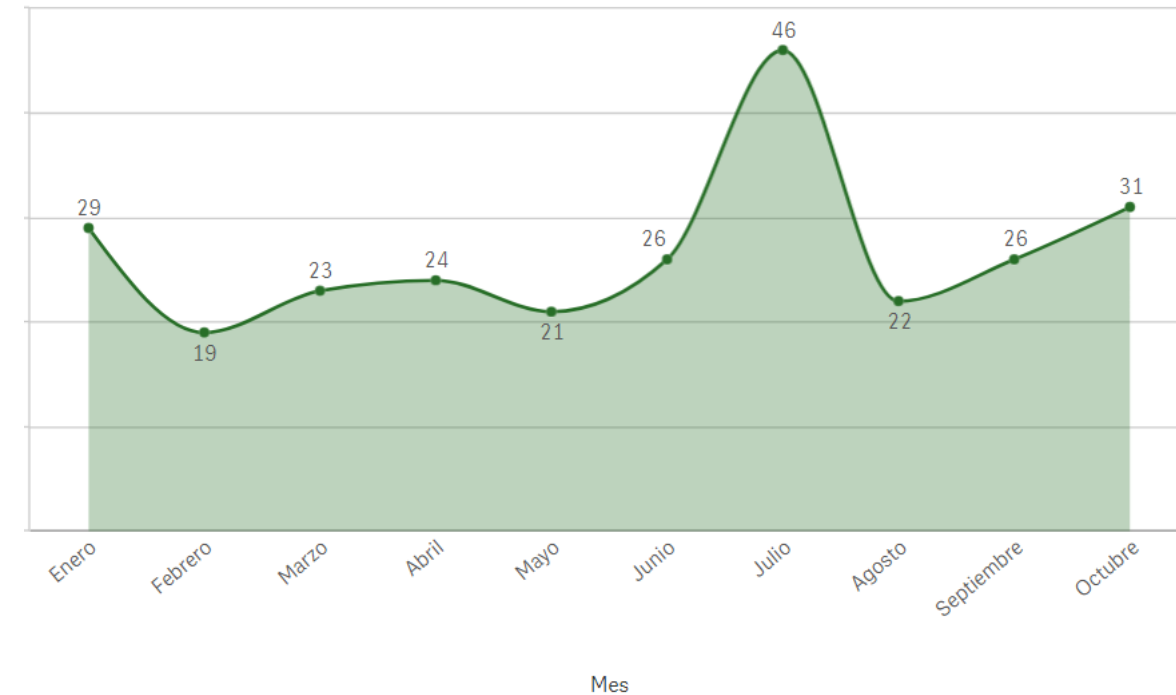
## RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	761	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	609	80,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	107	14,1%
Cobro Por Recuperación De Consumos	11	1,4%
Cobros Por Promedio	11	1,4%
Otros	23	3,0%

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

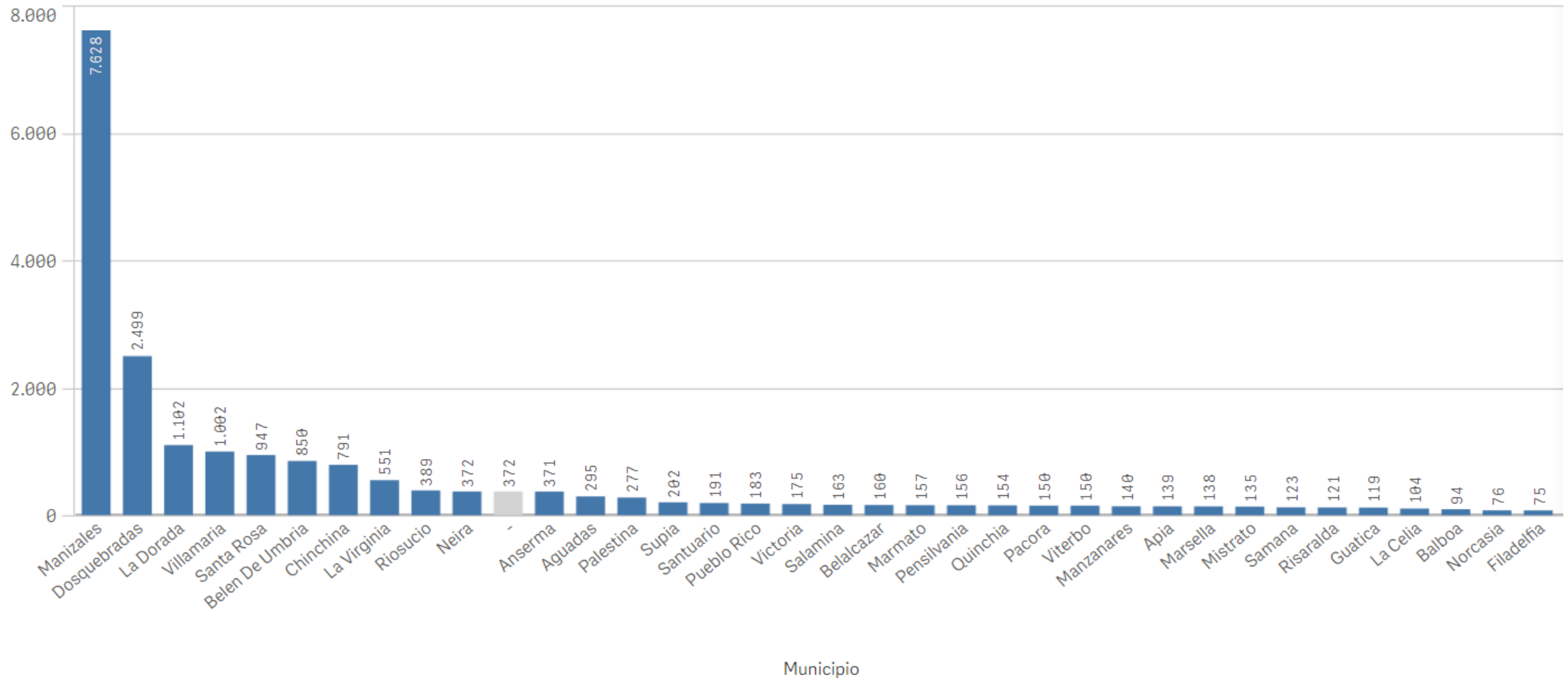




Social

# Peticiones, quejas y reclamos por Municipio octubre de 2025

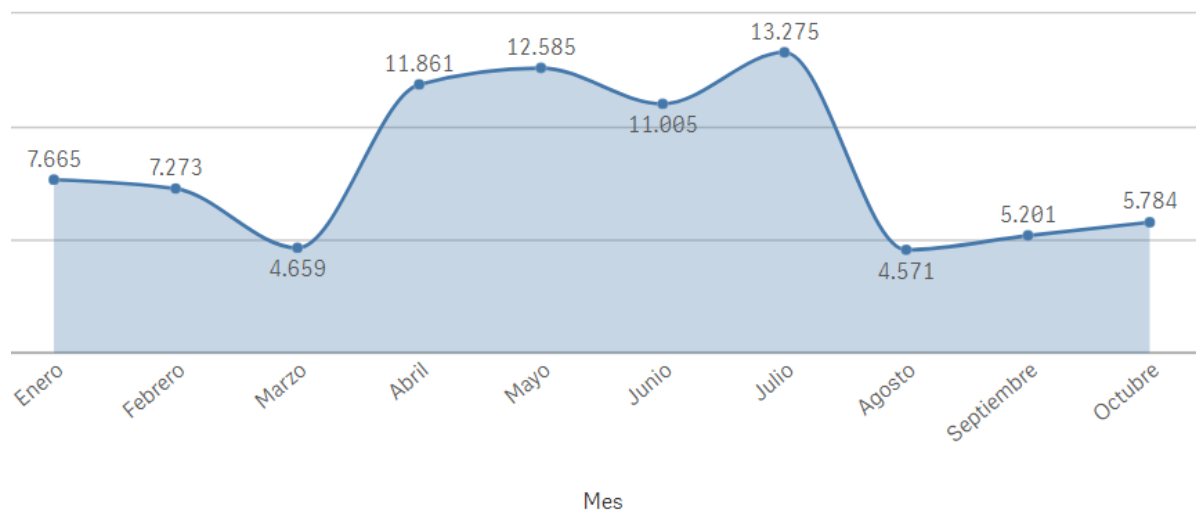
PQR por municipio: 20869



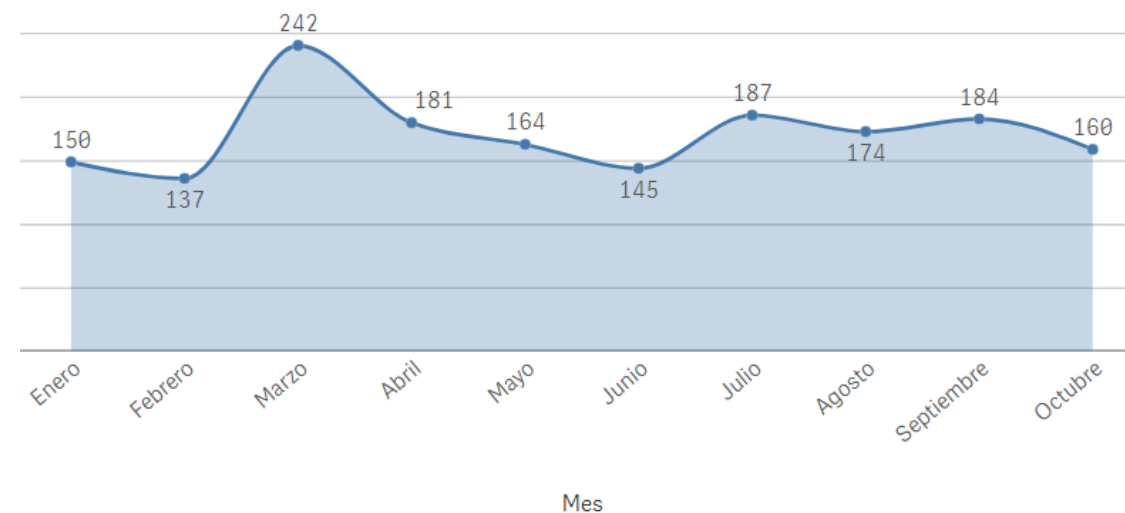


## Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito octubre de 2025

### Verbal



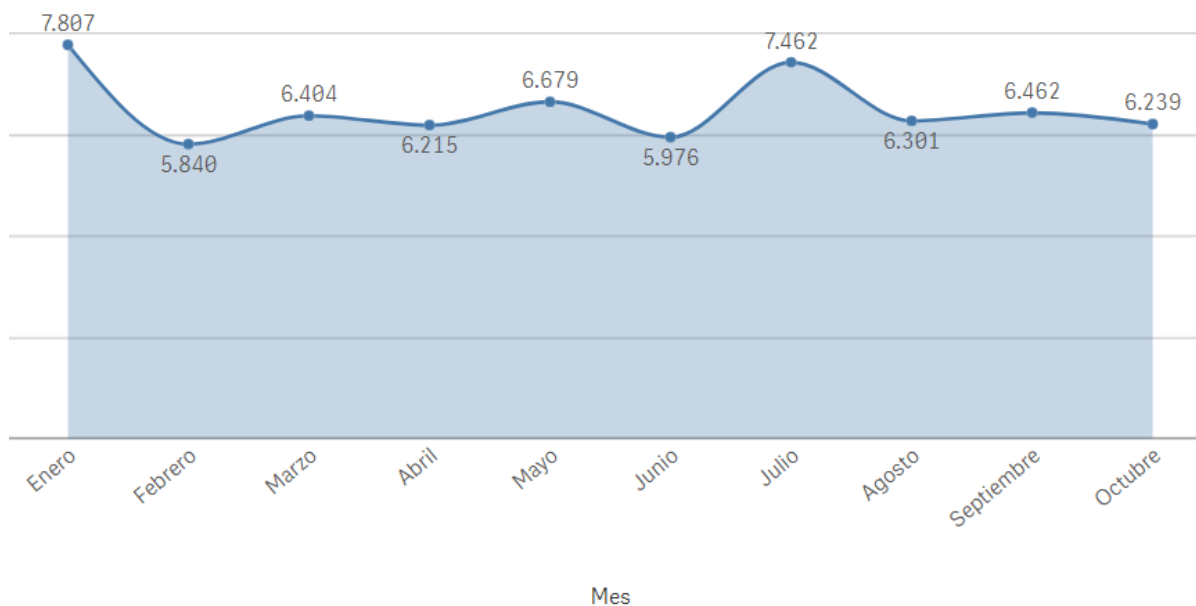
### Escrito



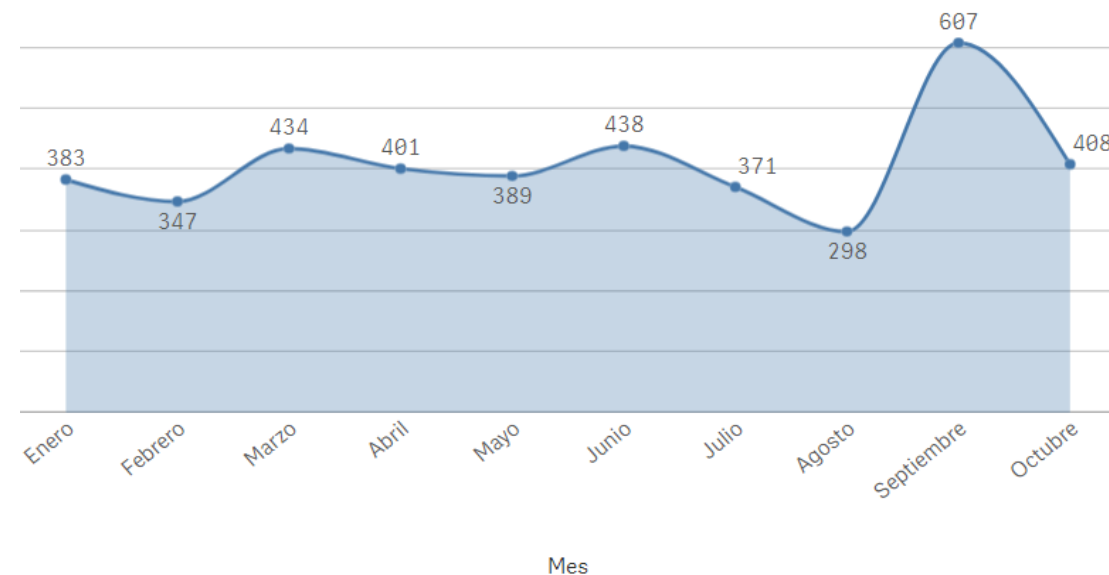


## Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2025

Telefónico



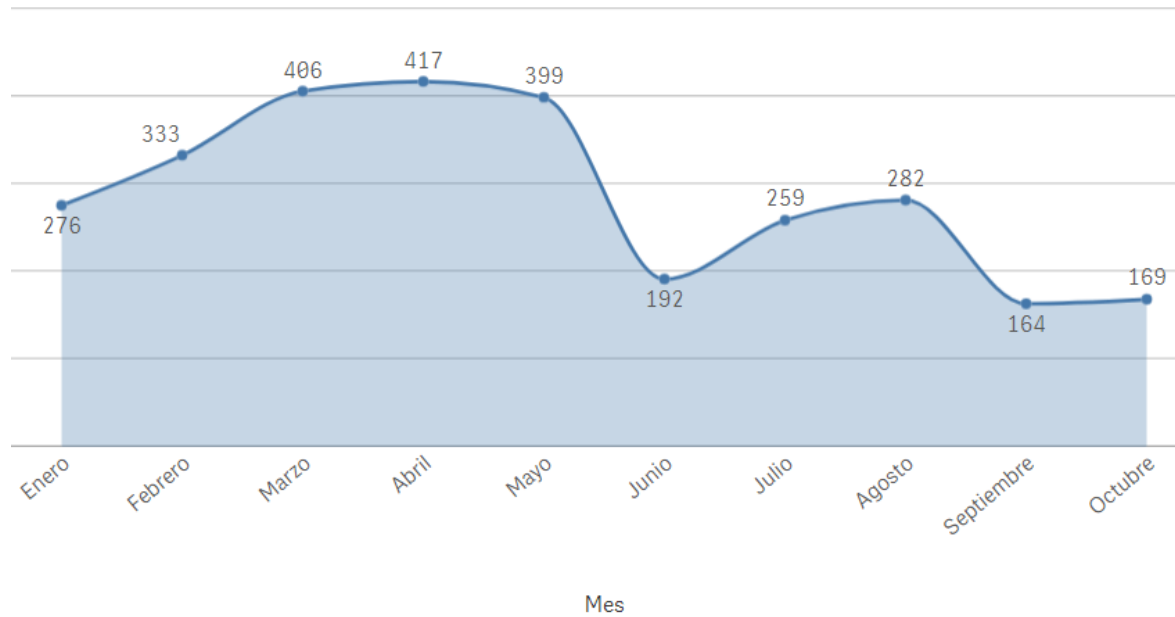
Página Web



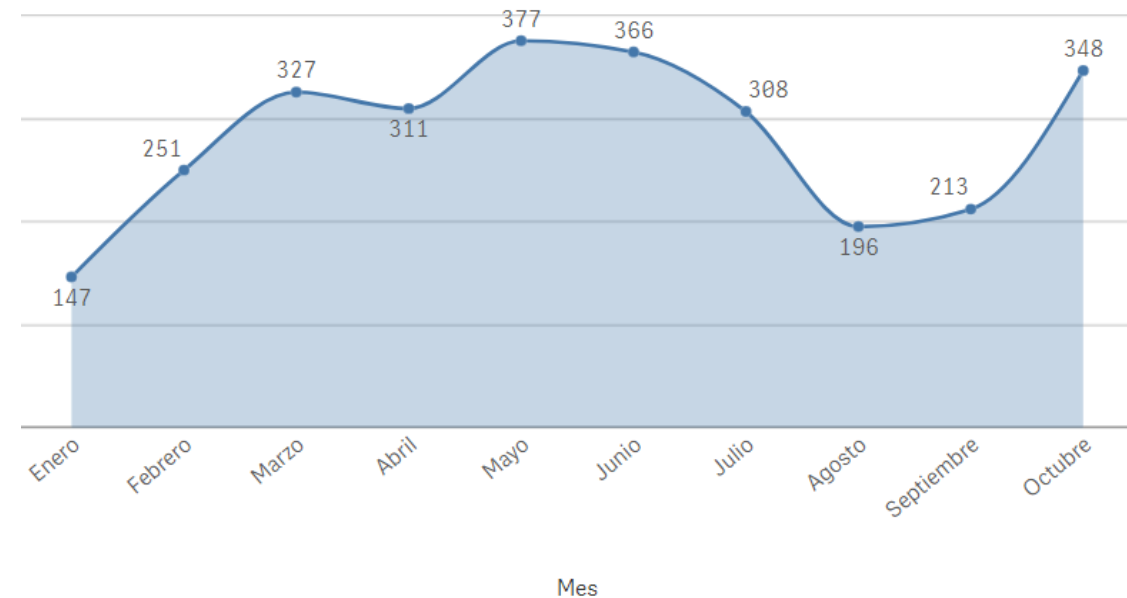


## Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - octubre de 2025

Correo Electrónico



Chat

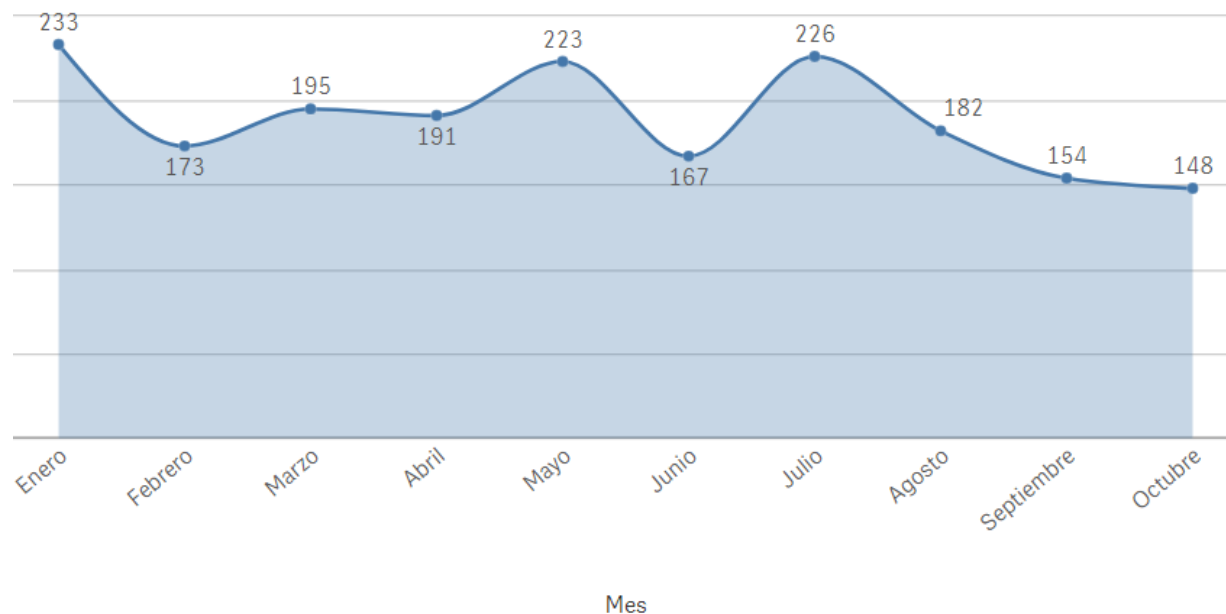






## Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto octubre de 2025

**Asesor Remoto**





chec<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Grupo•epm<sup>®</sup>

Visita nuestro sitio web:

[www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)

