



Peticiones, quejas y
reclamos
octubre de 2025

Distribución por tipo de solicitud año(s): 2025

Peticiones

32,07%_{19.814}
Total

Quejas

0,43%₂₆₃
Total

Reclamos

1,23%₇₆₁
Total

Recursos

0,05%₃₁
Total

SOMOS

0,37%₂₃₀
Total

Autogestión

15.971

Total PQR

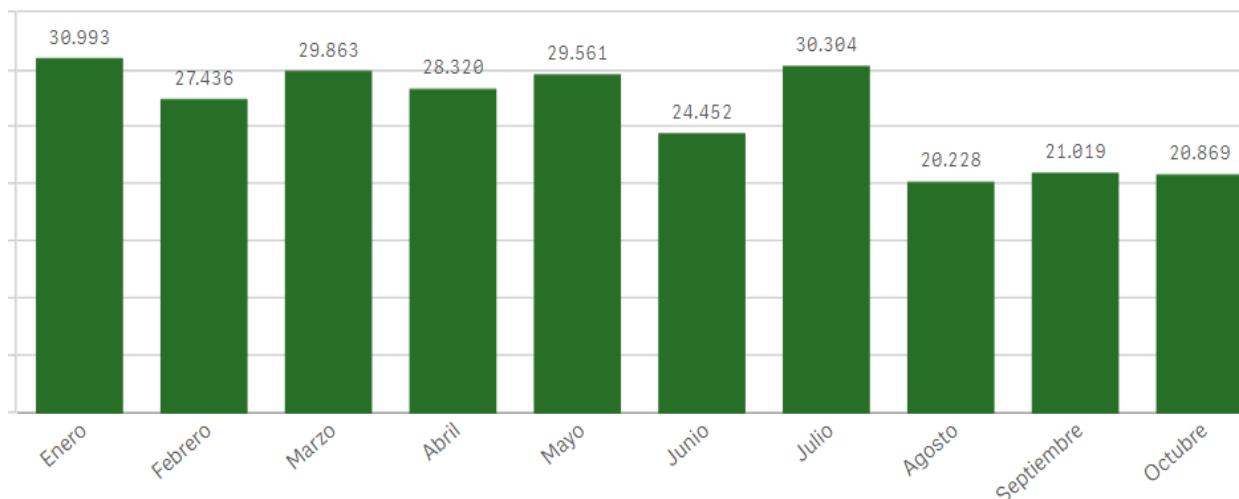
33,8%_{20.869}
Total

Pedidos/Proyectos

11,25%_{5.548}
Total

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

Tendencia PQR



Peticiones, quejas – octubre de 2025

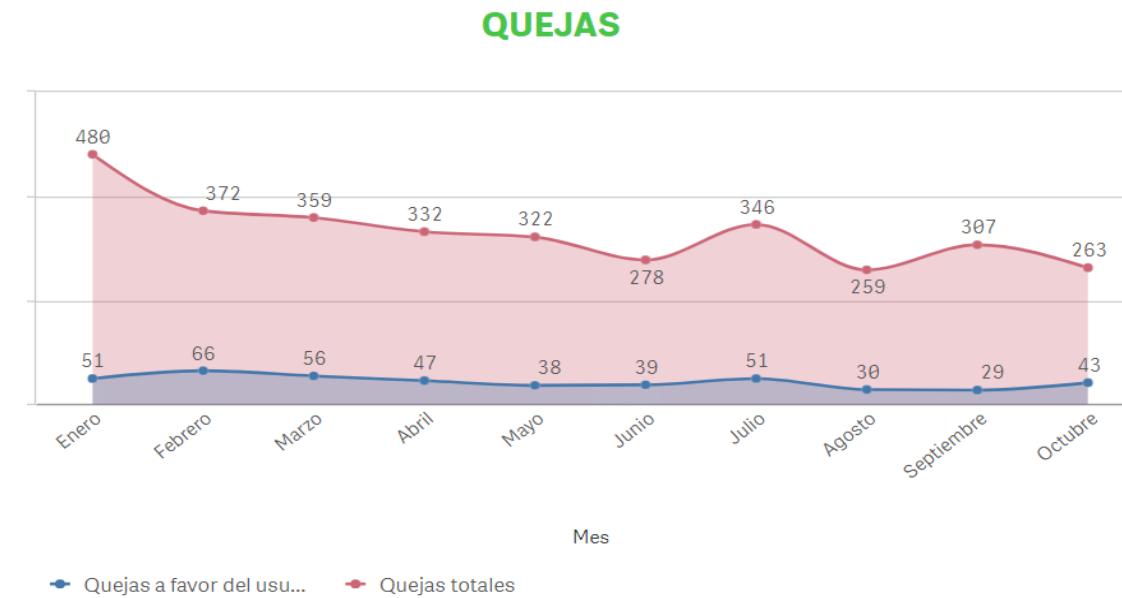


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		19814	100,0%
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:

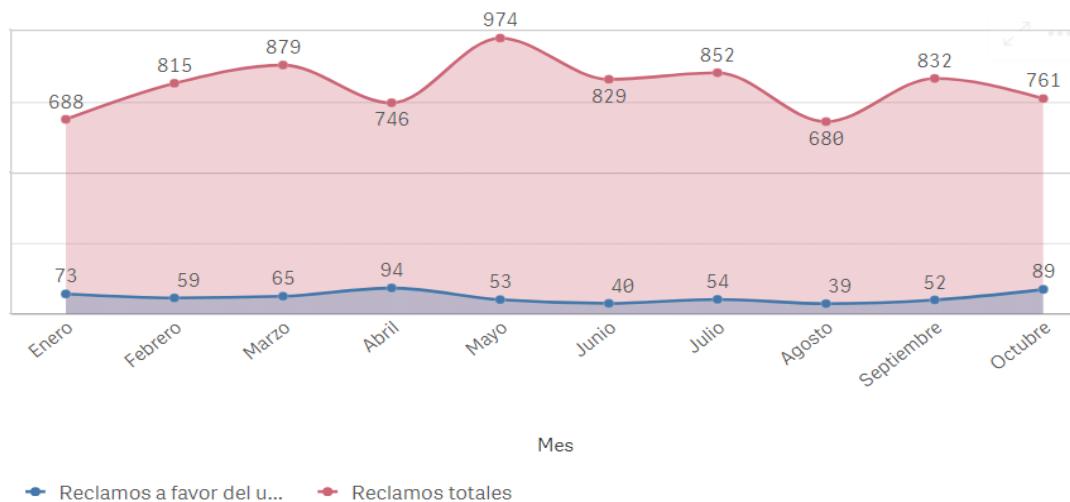
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		263	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		49	18,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		43	16,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		38	14,4%
Inconformidad Trabajos		32	12,2%
Otros		101	38,4%



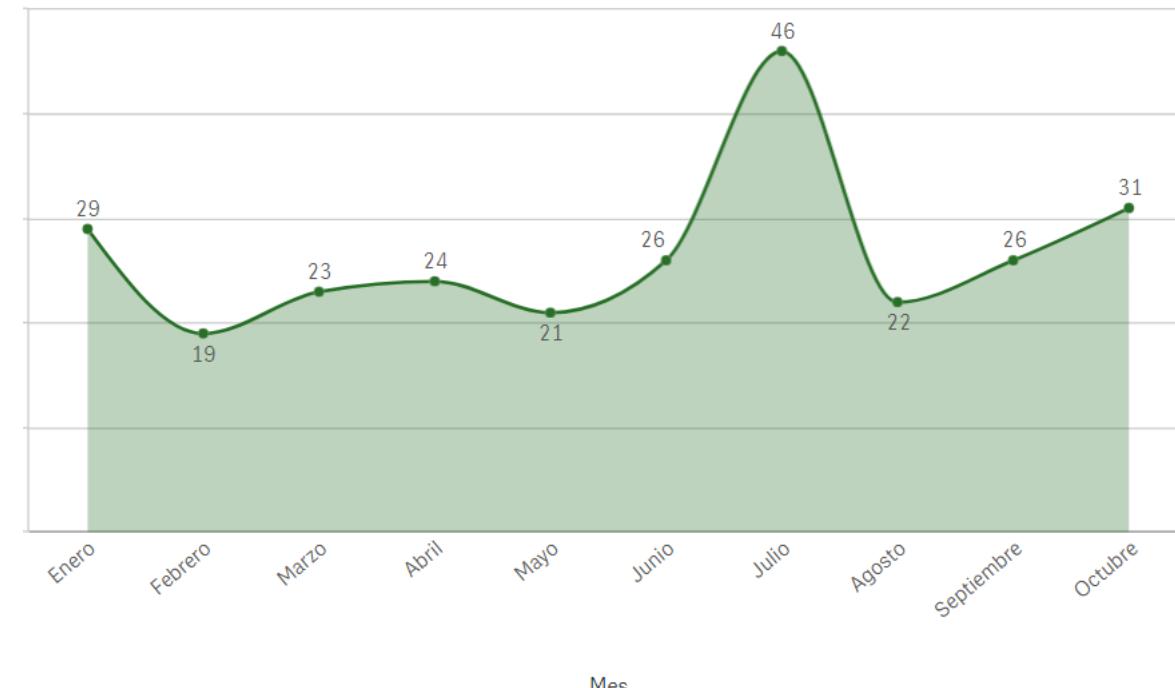


Reclamos, recursos – octubre de 2025

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

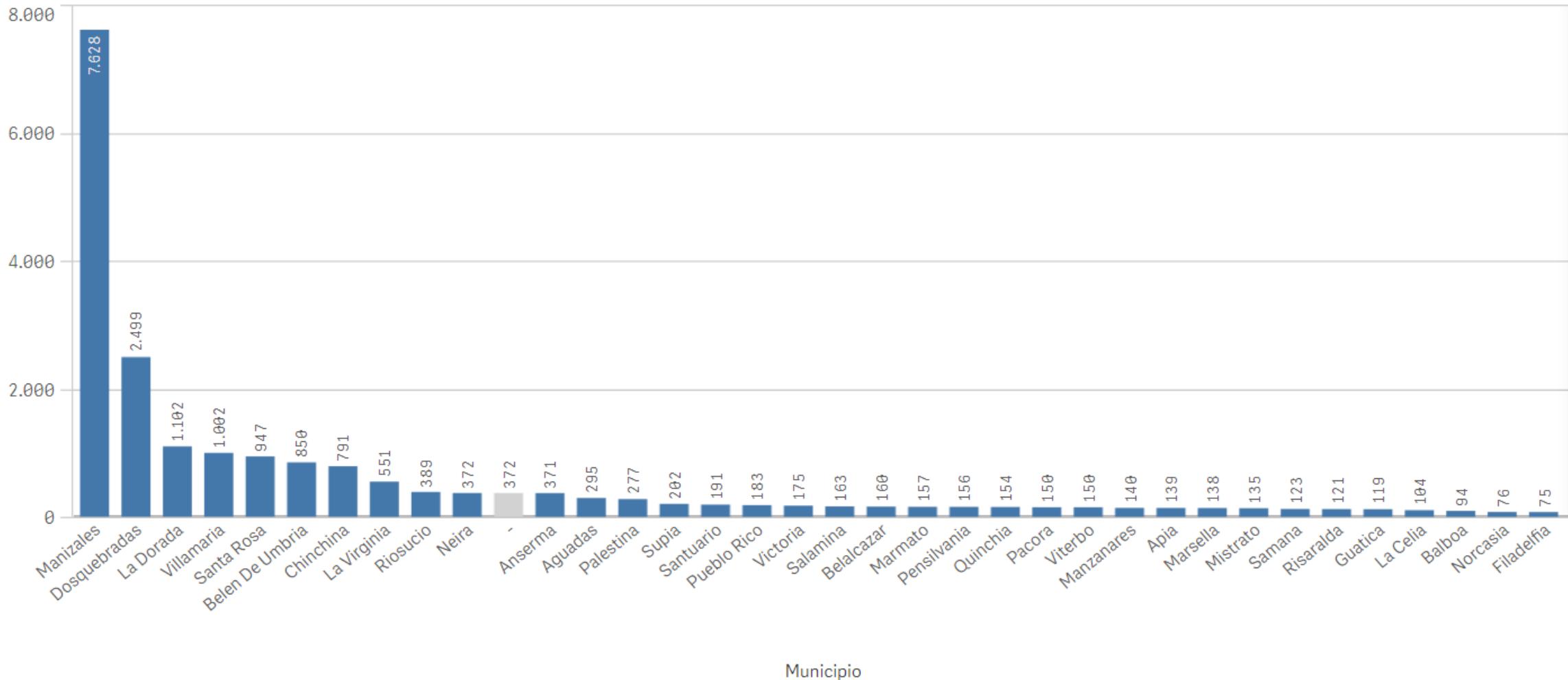
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		761	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		609	80,0%
Pago Sin Abono A Cuenta		107	14,1%
Cobro Por Recuperación De Consumos		11	1,4%
Cobros Por Promedio		11	1,4%
Otros		23	3,0%



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



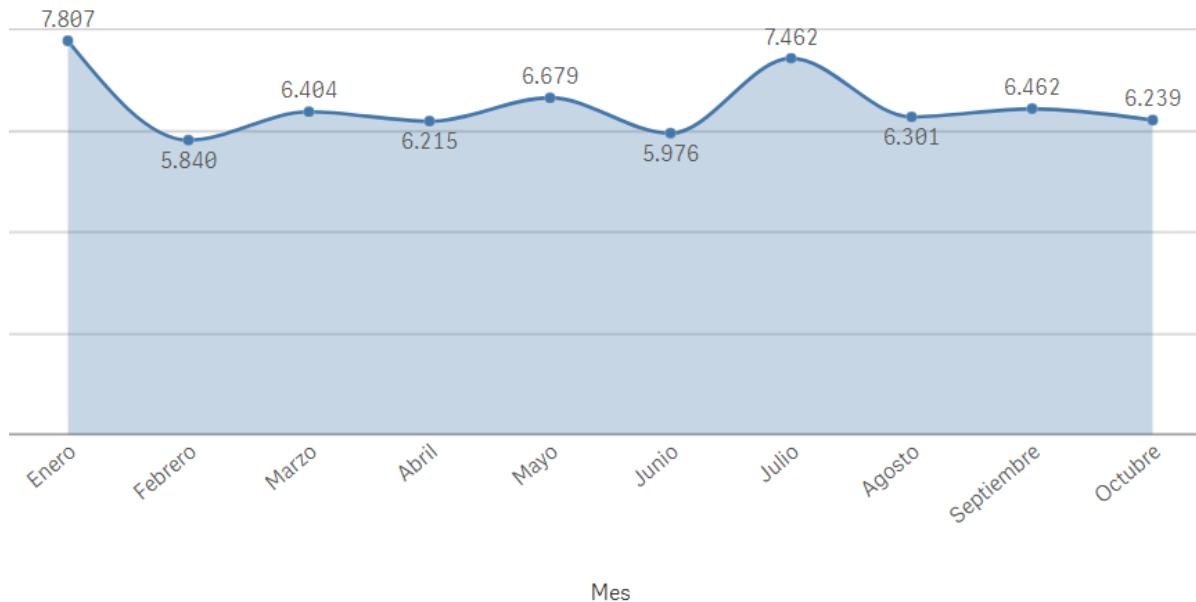
Escrito



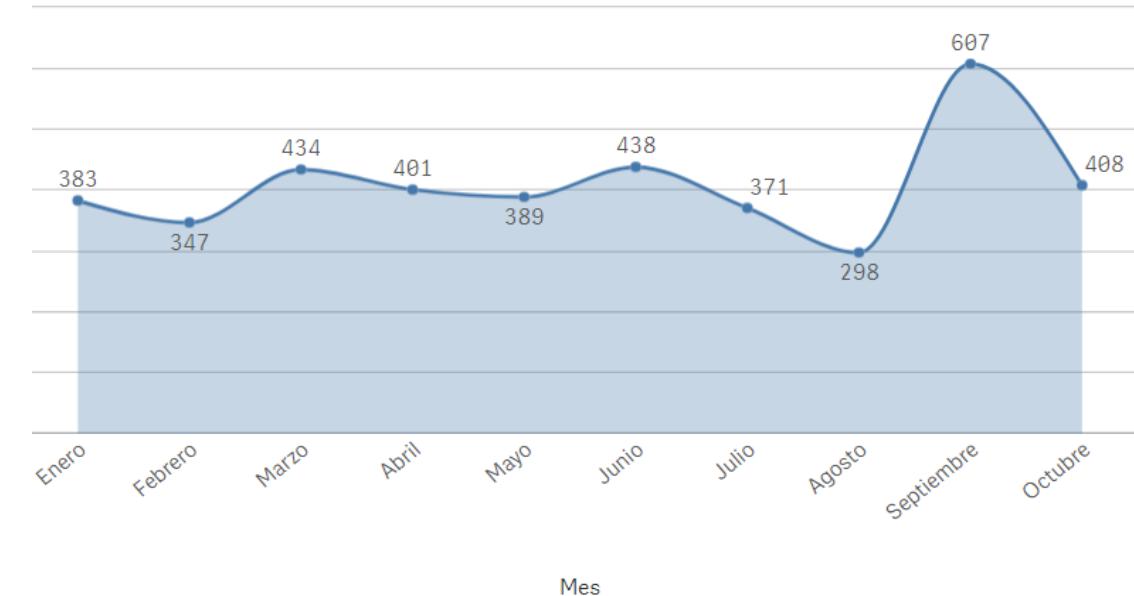


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web octubre de 2025

Telefónico



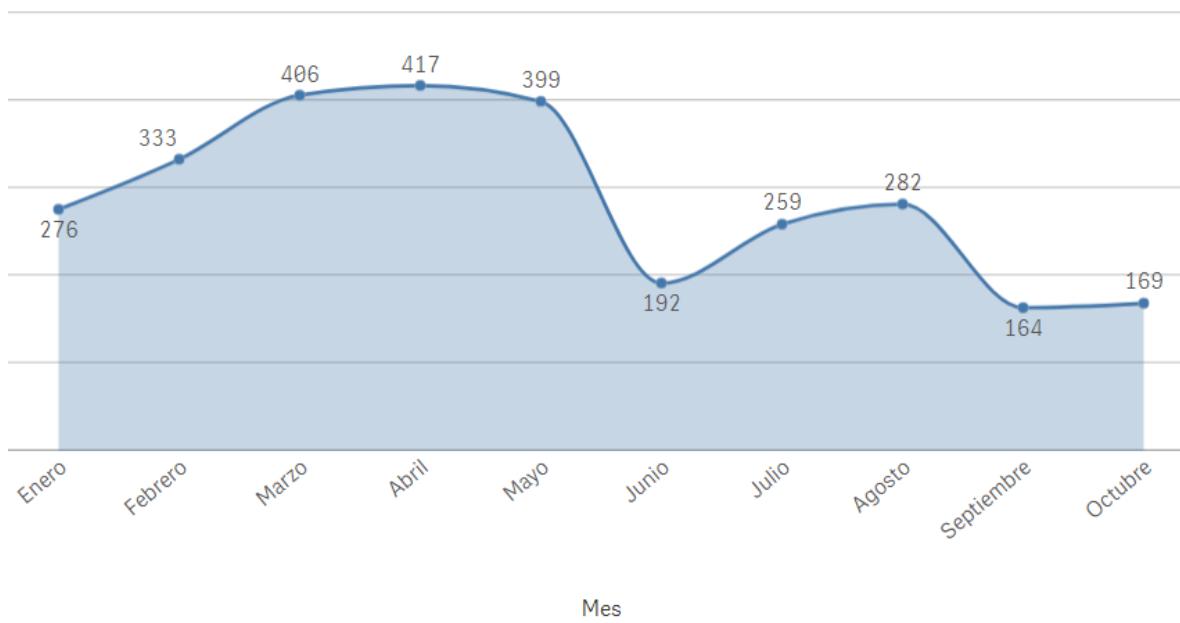
Página Web



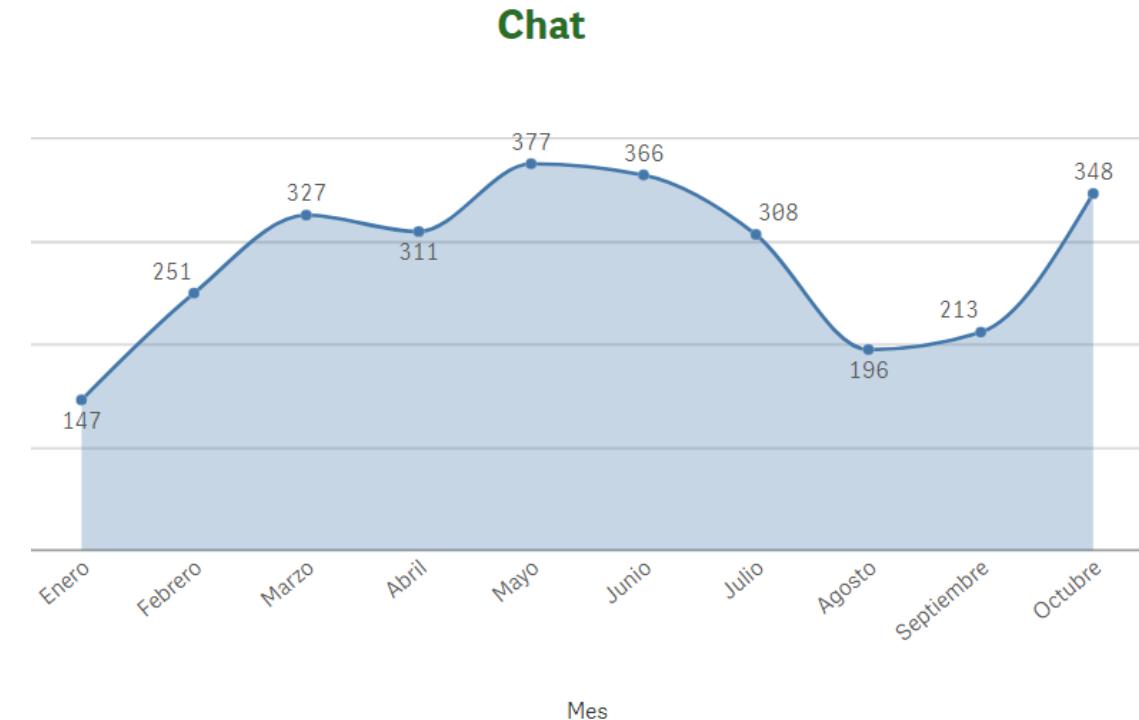


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - octubre de 2025

Correo Electrónico

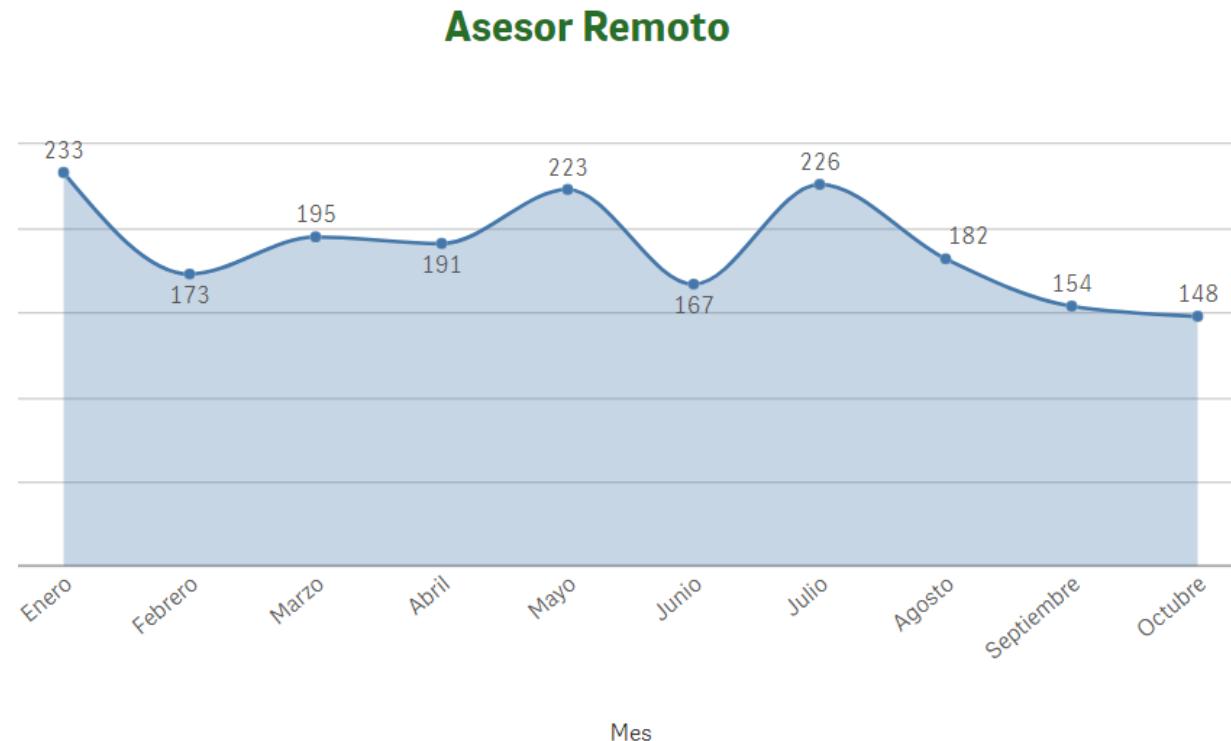


Chat





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





chec[®] | *la vida
nos mueve*

Grupo·epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito