

chec® | la vida
nos mueve
Grupo epm®



Peticiones, quejas y
reclamos
noviembre de 2025



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2025

Peticiones

27,62%^{17.067}
Total

Quejas

0,42%²⁵⁹
Total

Reclamos

0,89%⁵⁴⁷
Total

Total PQR

29,0%^{17.908}
Total

Recursos

0,06%³⁵
Total

SOMOS

0,40%²⁴⁸
Total

Autogestión

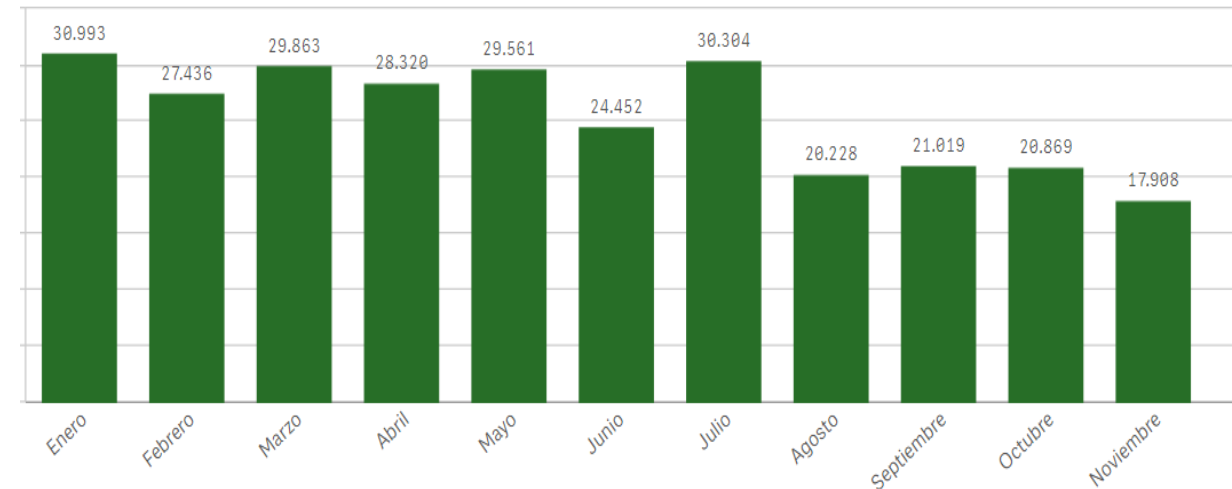
10.207

Pedidos/Proyectos

12,65%^{4.666}
Total

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

Tendencia PQR



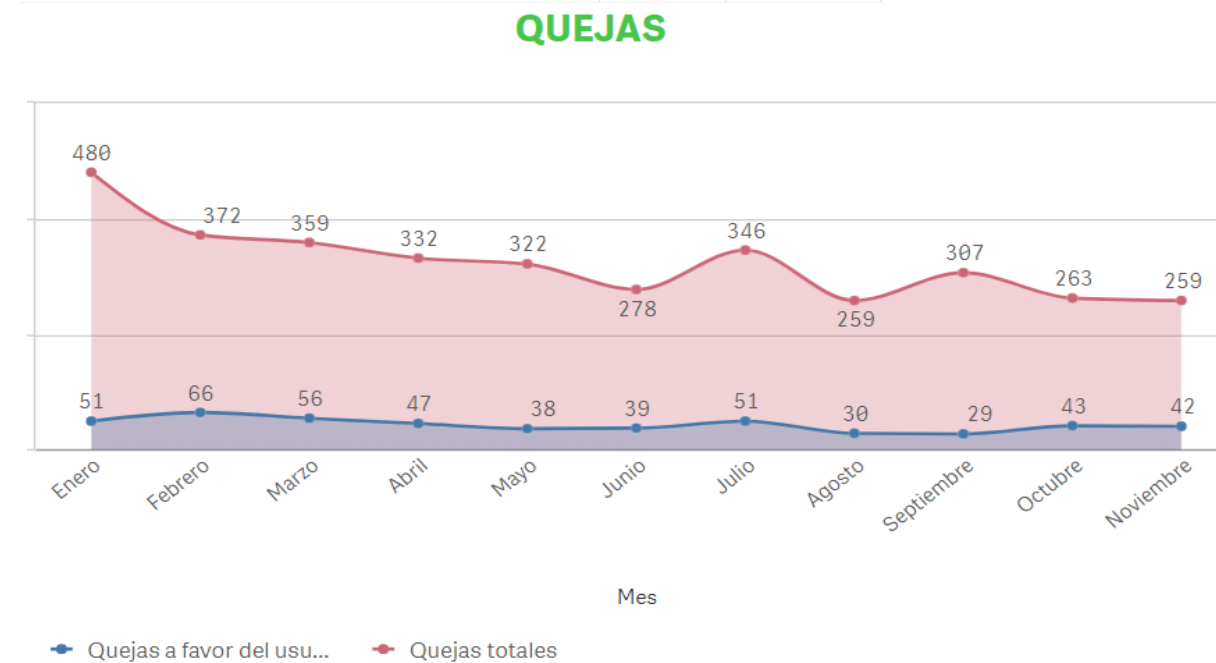


Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		17067	100,0%
Emission De Documento Para Pago		5725	33,5%
Informacion General		4213	24,7%
Pago Parcial		2462	14,4%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2063	12,1%
Otros		2604	15,3%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

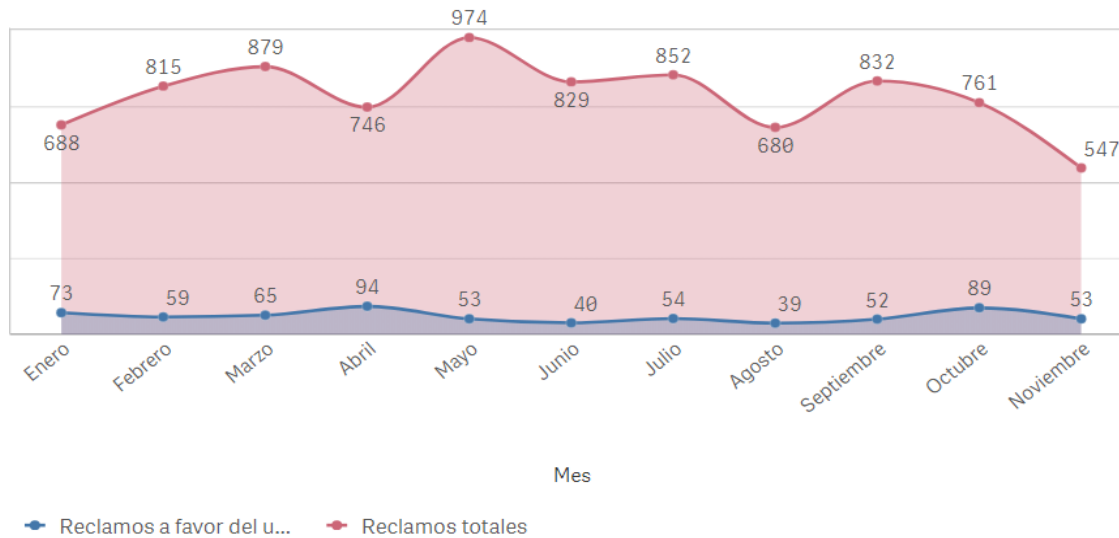
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		259	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		56	21,6%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		50	19,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		43	16,6%
Inconformidad Trabajos		27	10,4%
Otros		83	32,0%



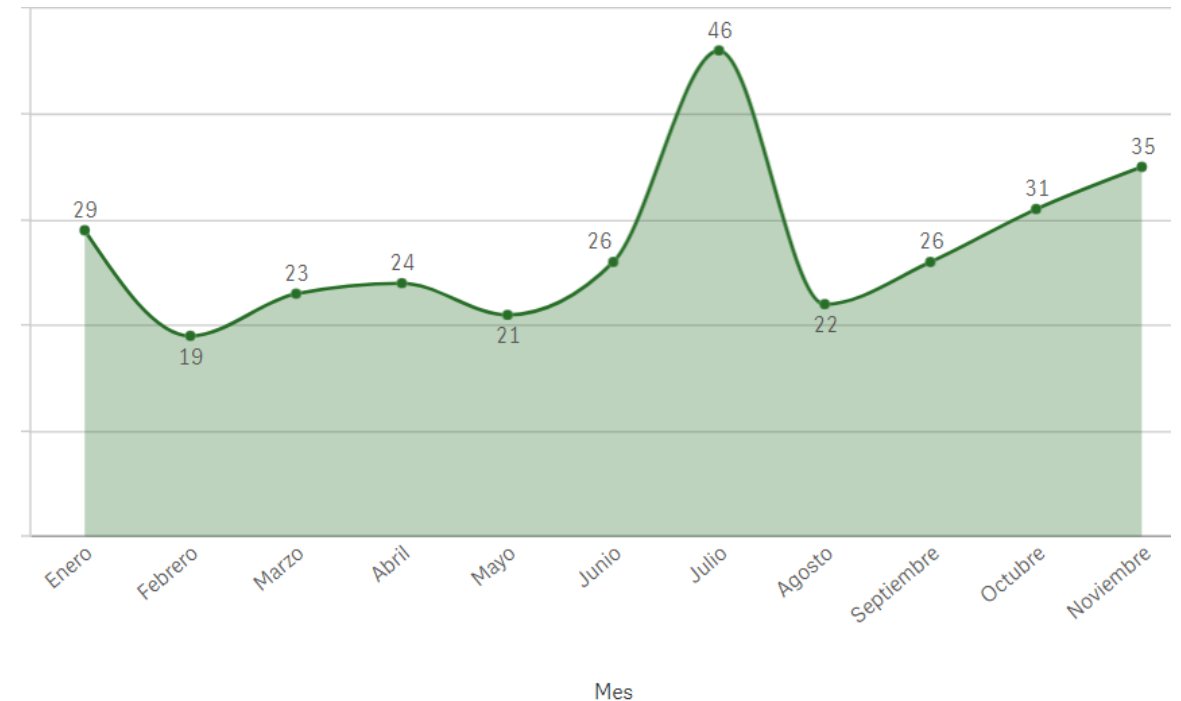


Reclamos, recursos – noviembre de 2025

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

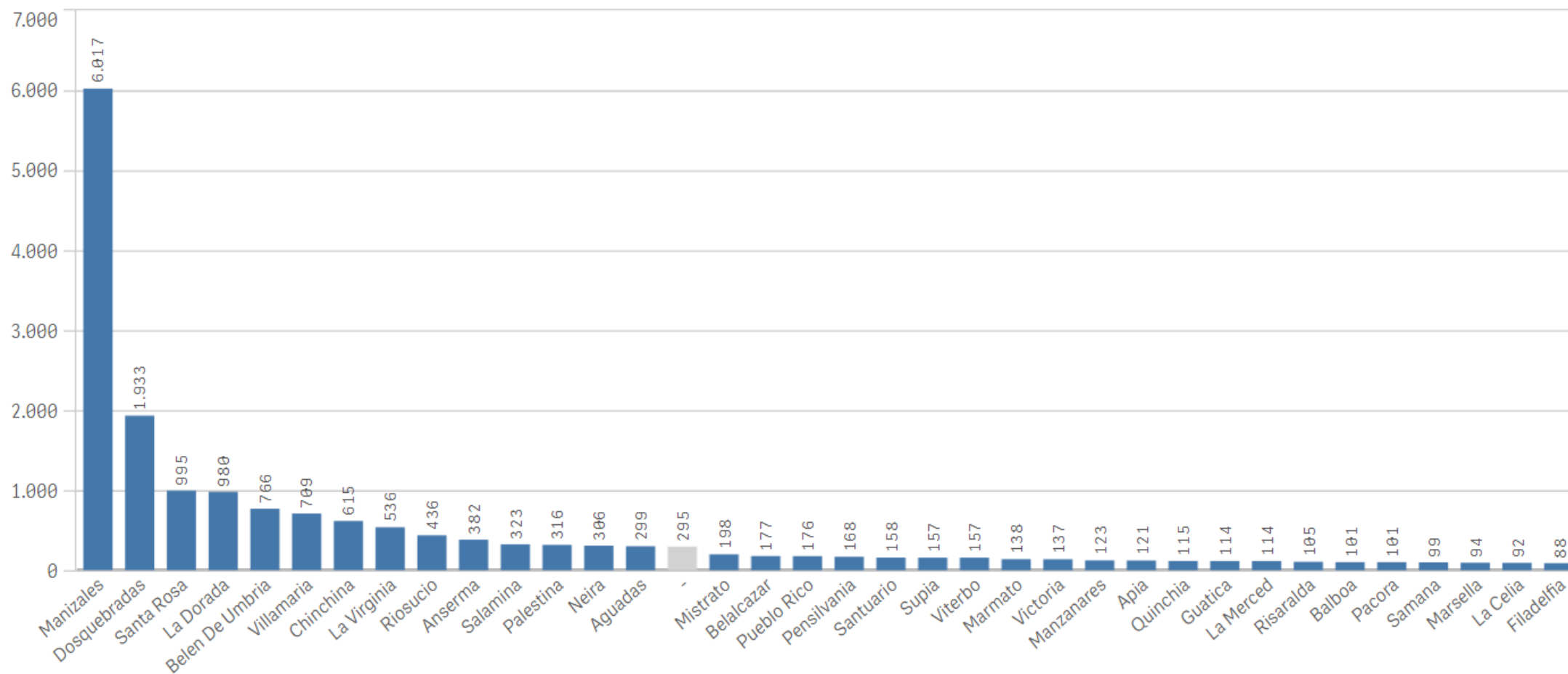
Causa	Cantidad	Total
Totales	547	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	443	81,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	47	8,6%
Cobros Por Promedio	14	2,6%
Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	12	2,2%
Otros	31	5,7%



Social

Peticiones, quejas y reclamos por Municipio noviembre de 2025

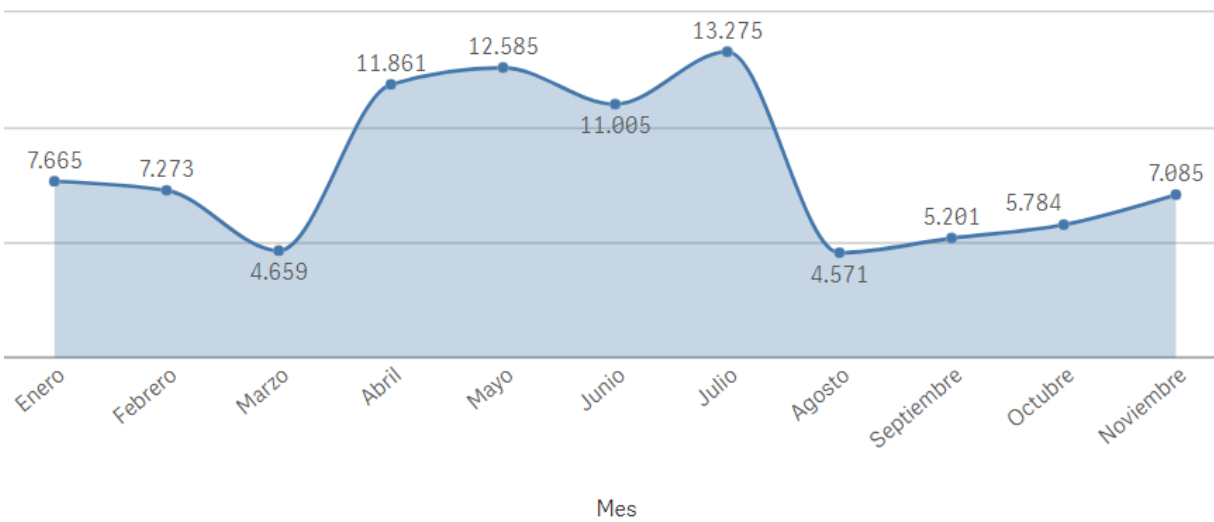
PQR por municipio: 17908



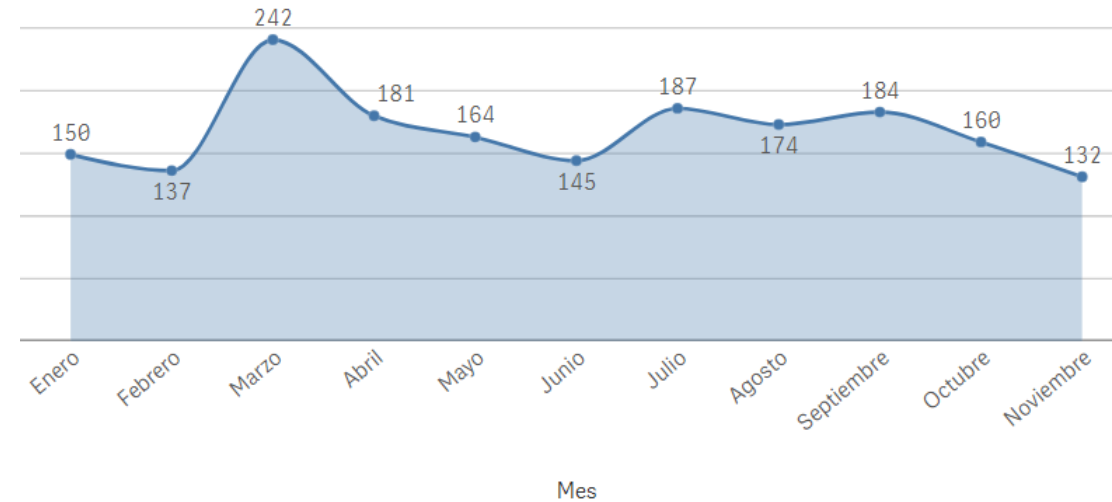


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito noviembre de 2025

Verbal



Escrito

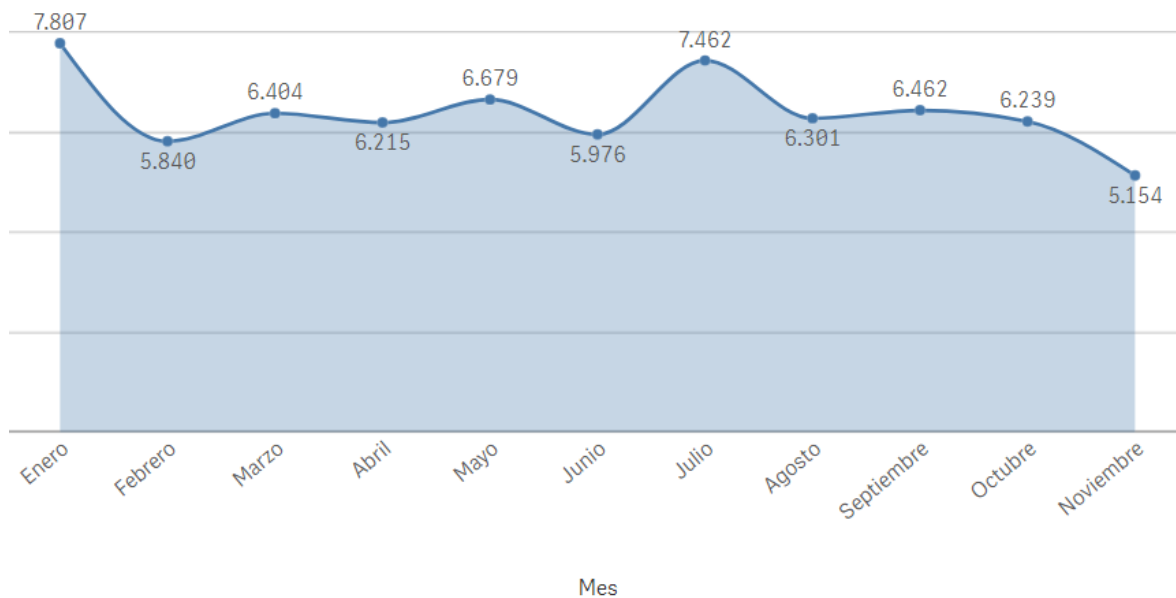




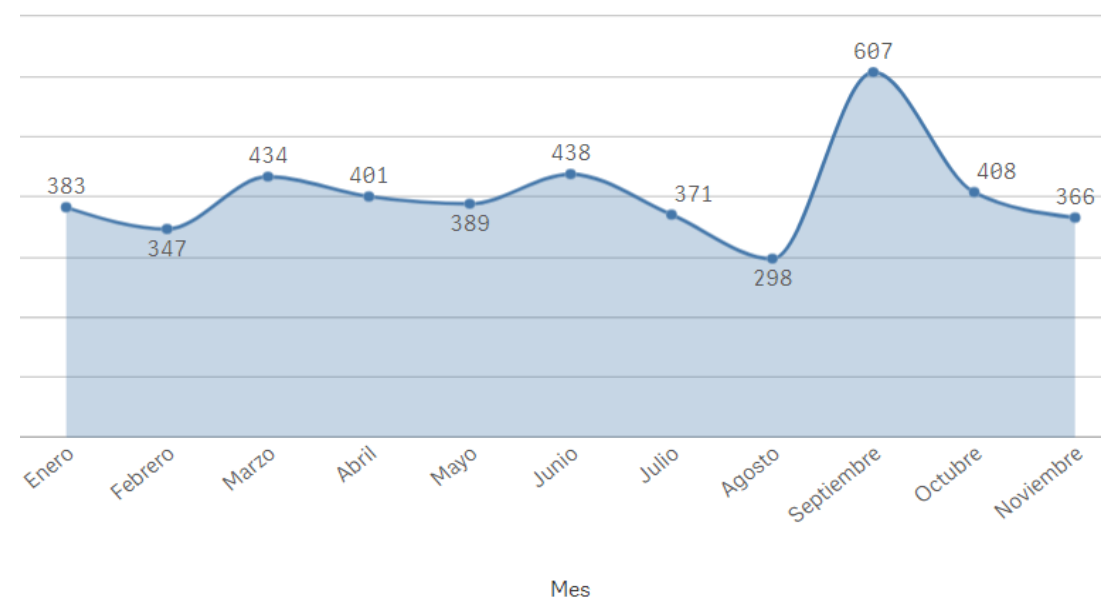
Social

Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Teléfono y página web noviembre de 2025

Telefónico



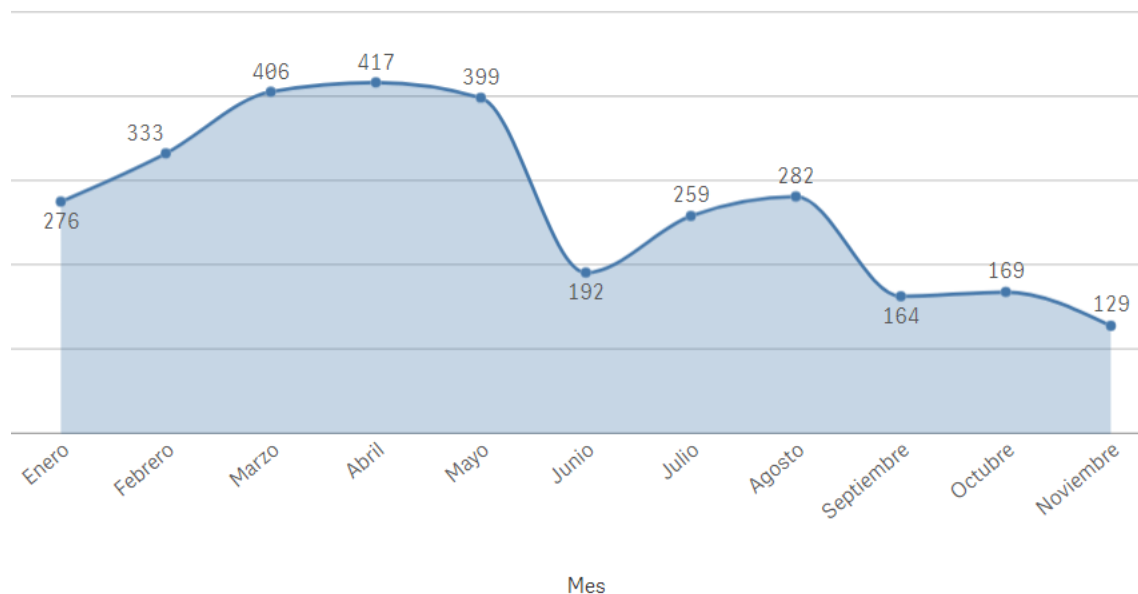
Página Web



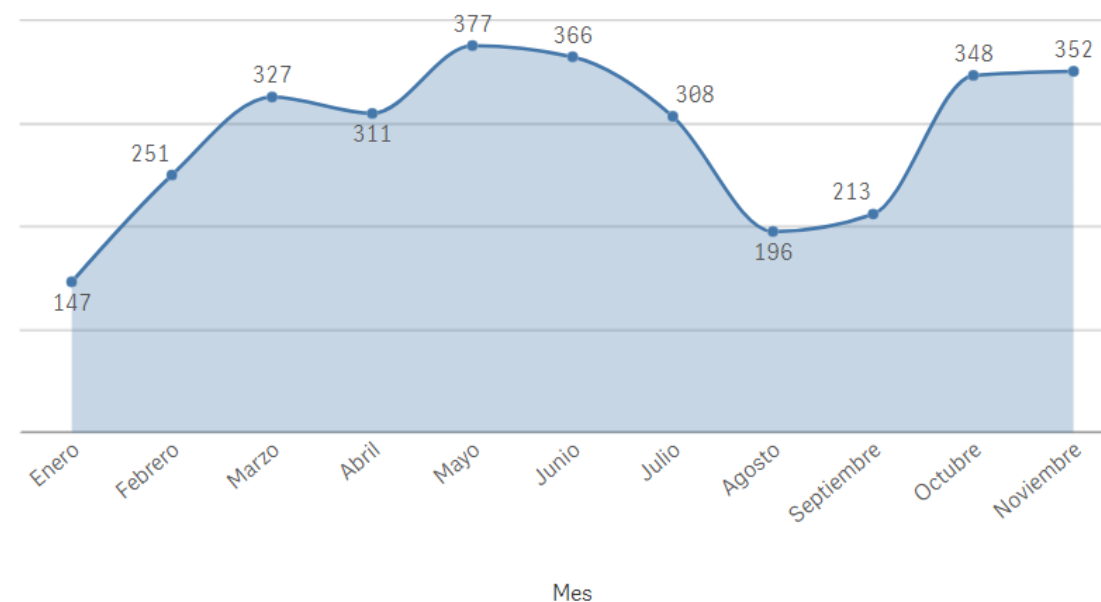


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - noviembre de 2025

Correo Electrónico



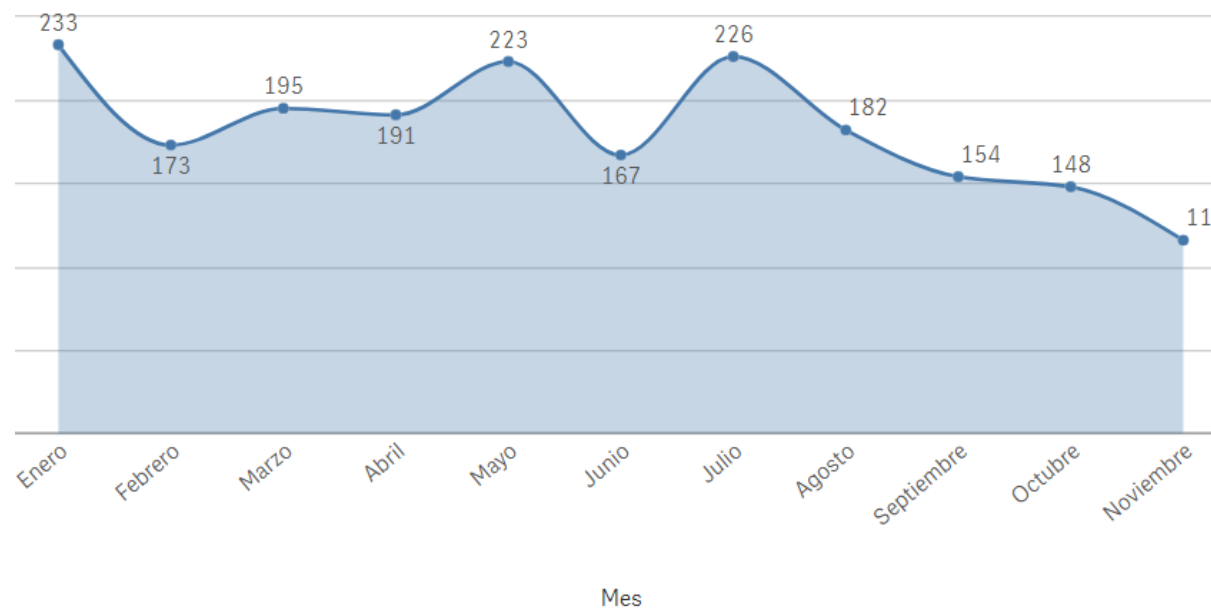
Chat





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

Asesor Remoto





chec[®]

la vida
nos mueve

Grupo•epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

