



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

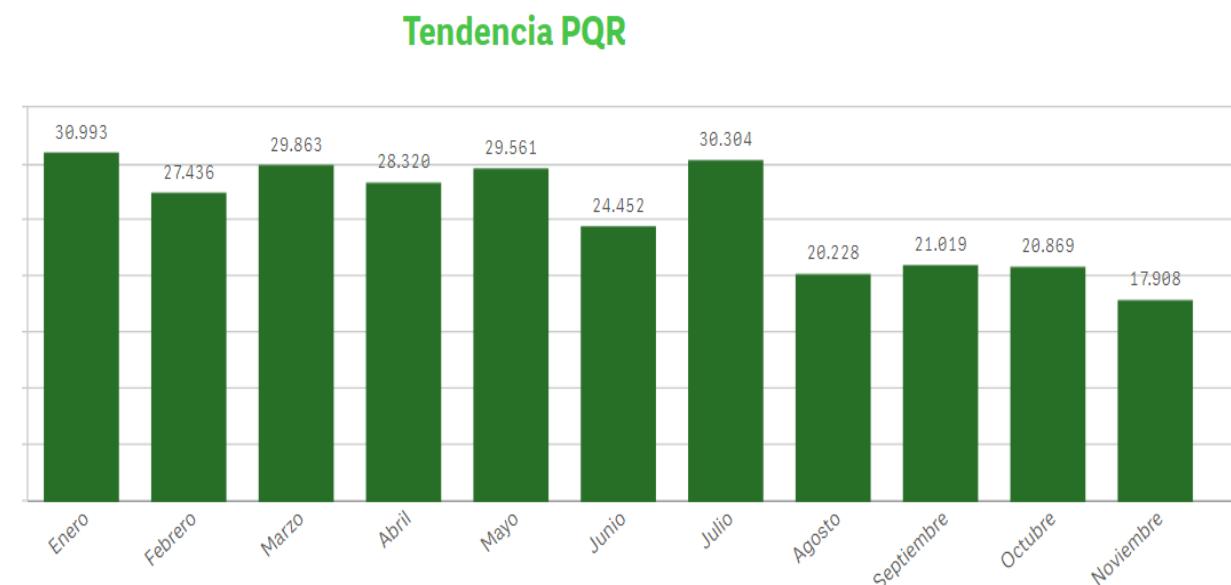
Recursos
0,06%₃₅
Total

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.

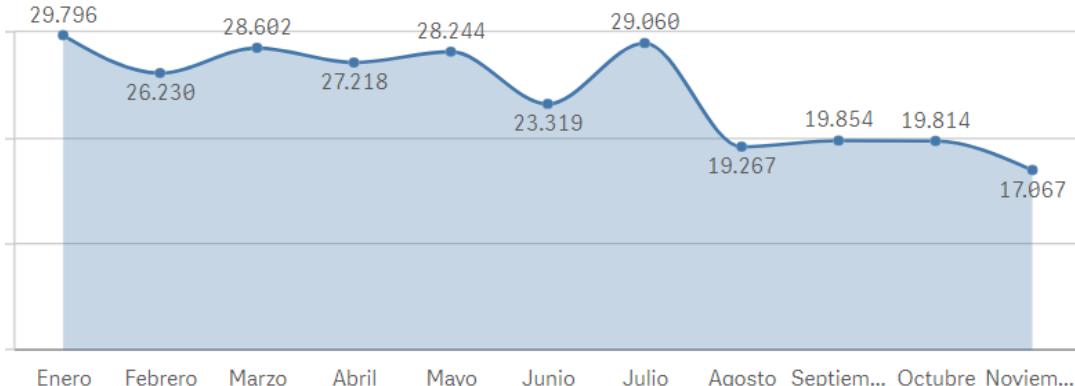




Social

Peticiones, quejas – noviembre de 2025

PETICIONES



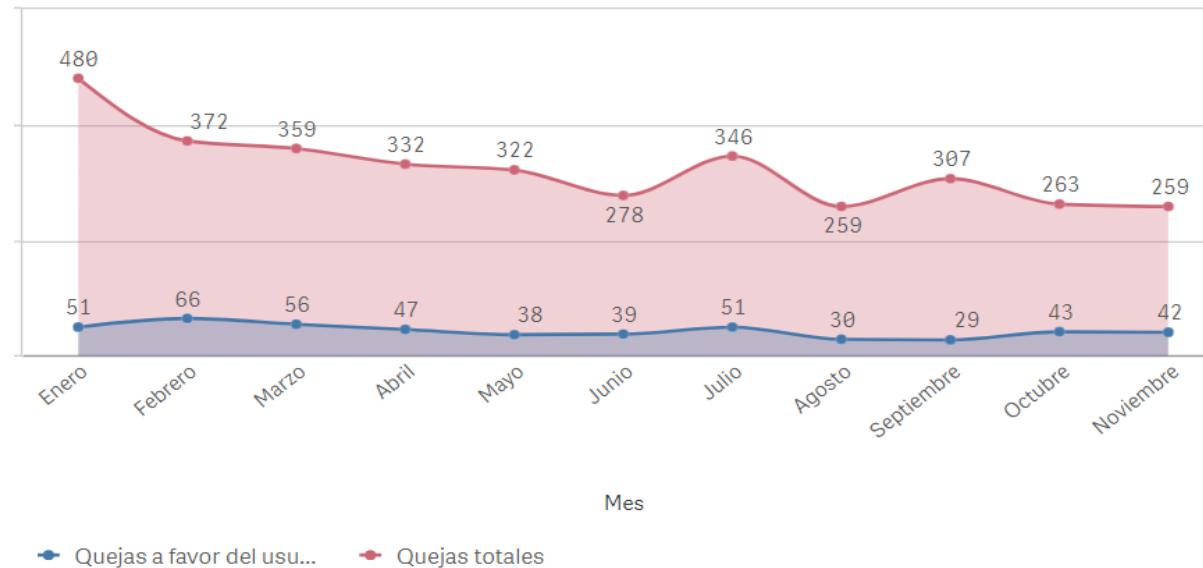
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		17067	100,0%
Emision 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%

QUEJAS

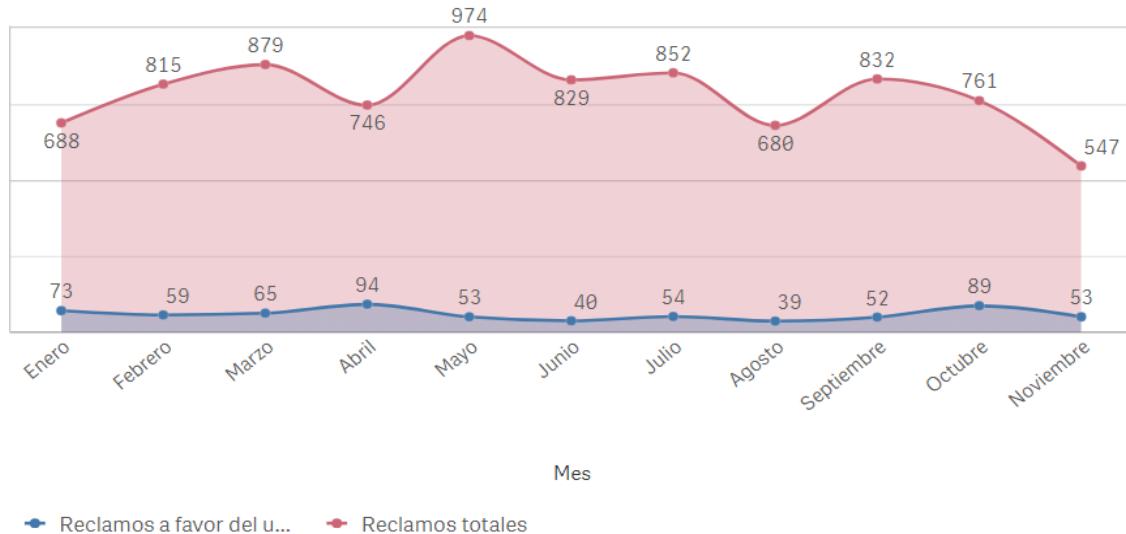




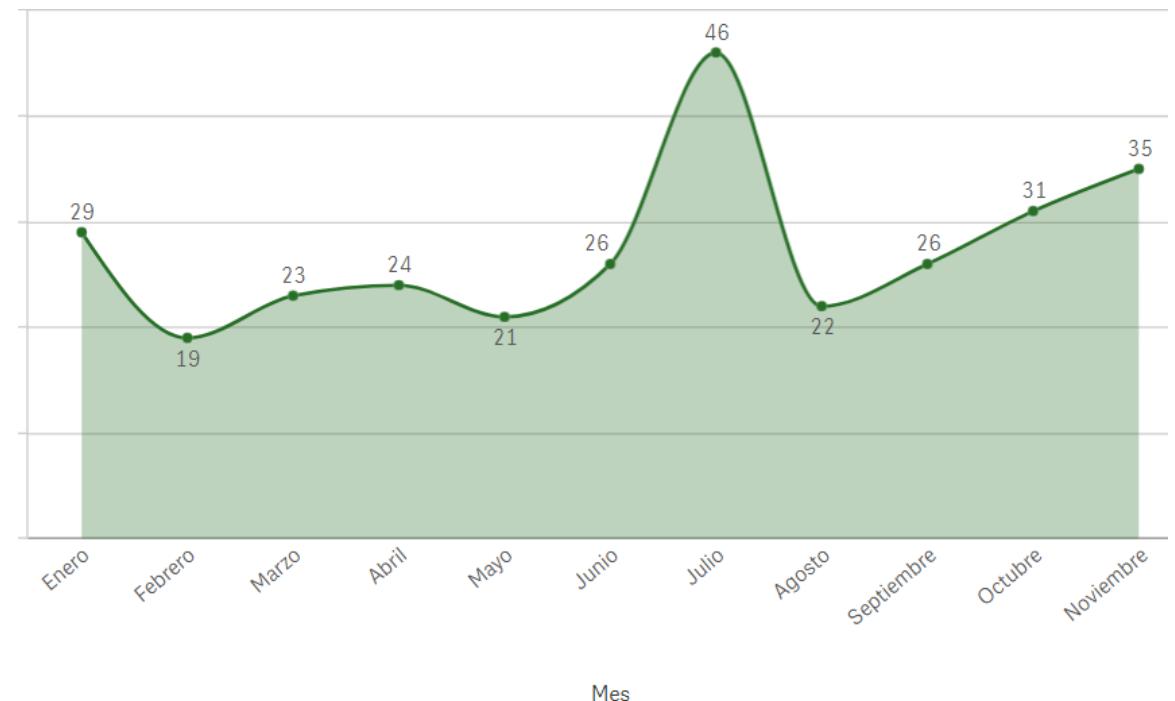
Social

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	Q	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%

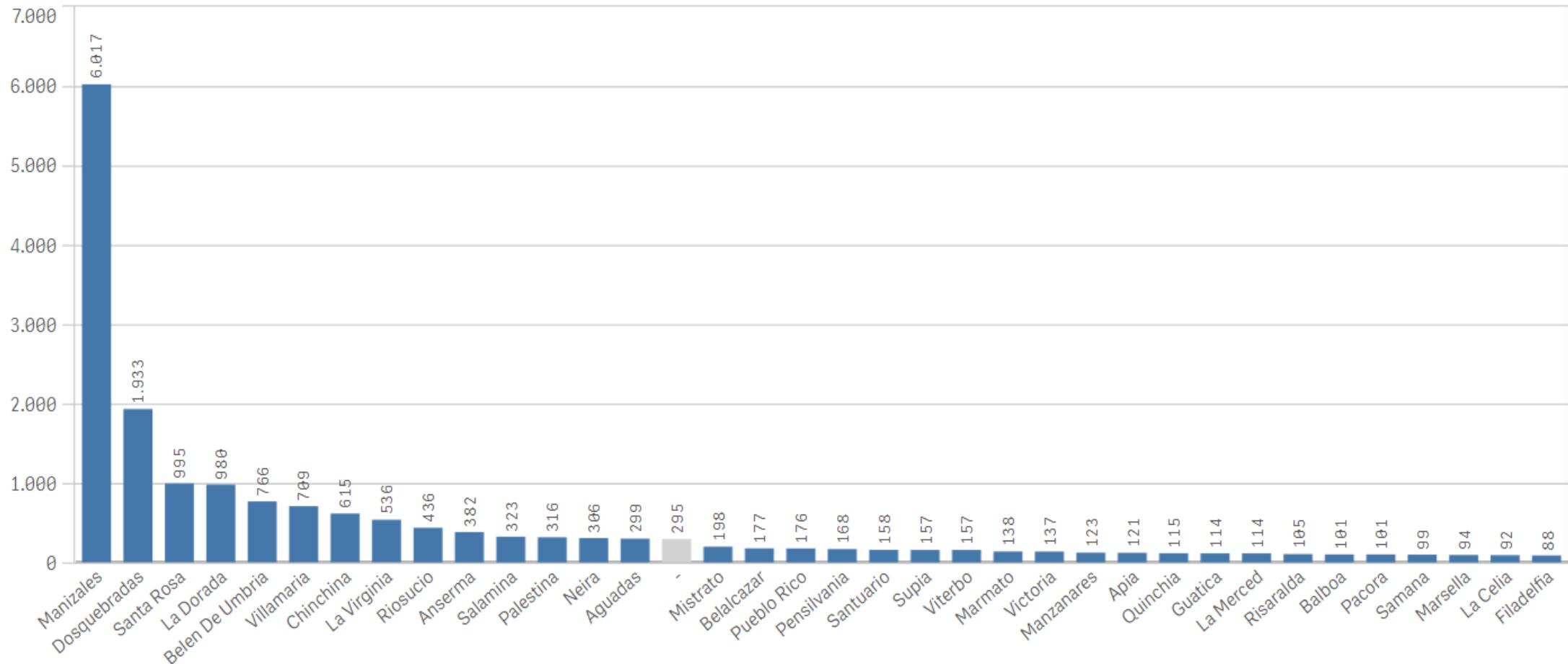


Social

Peticiones, quejas y reclamos por Municipio noviembre de 2025

chec®
Grupo-epm®

PQR por municipio: 17908

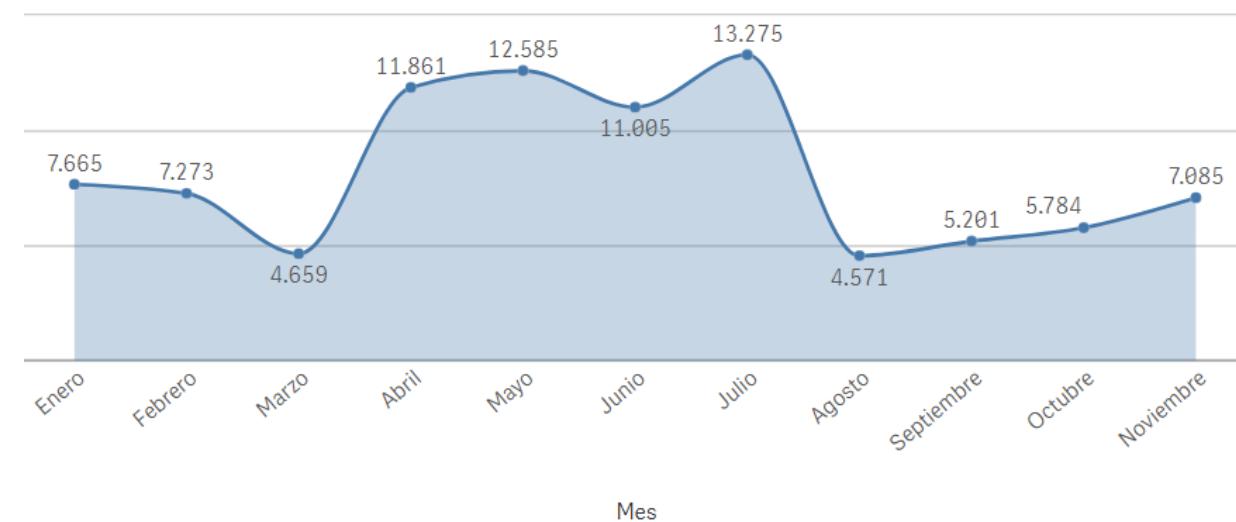




Social

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

Verbal



Escrito

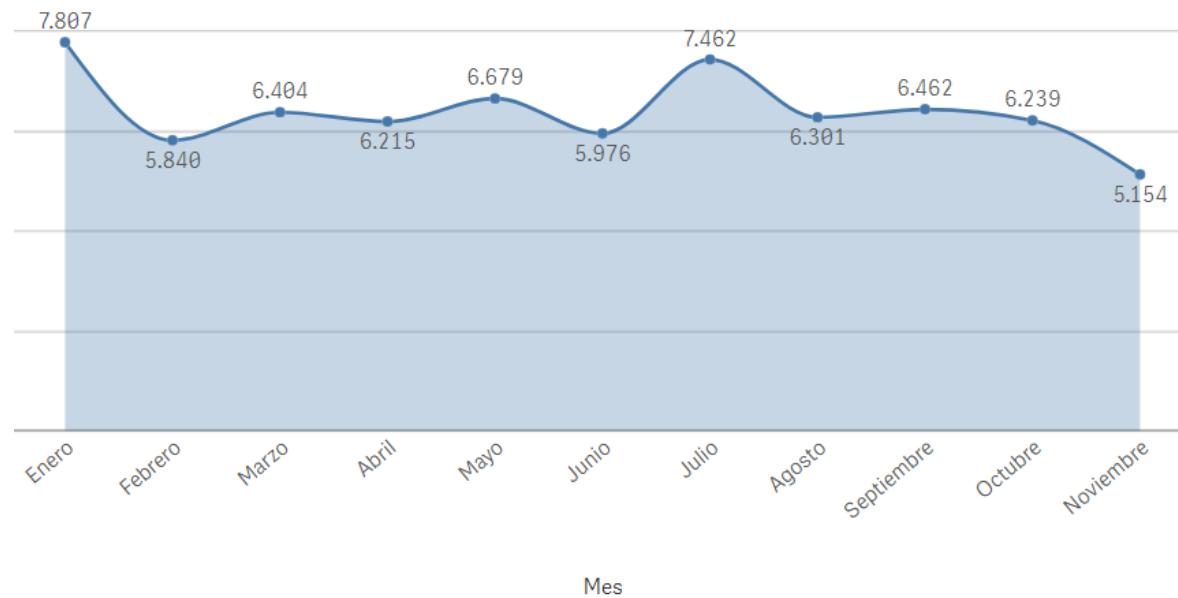




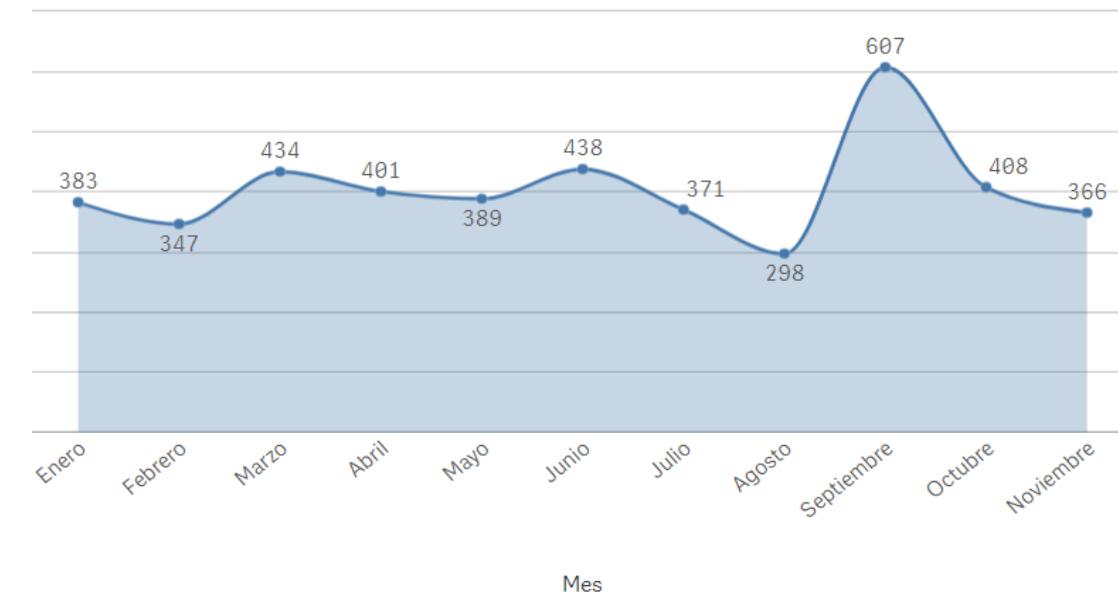
Social

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

Telefónico



Página Web



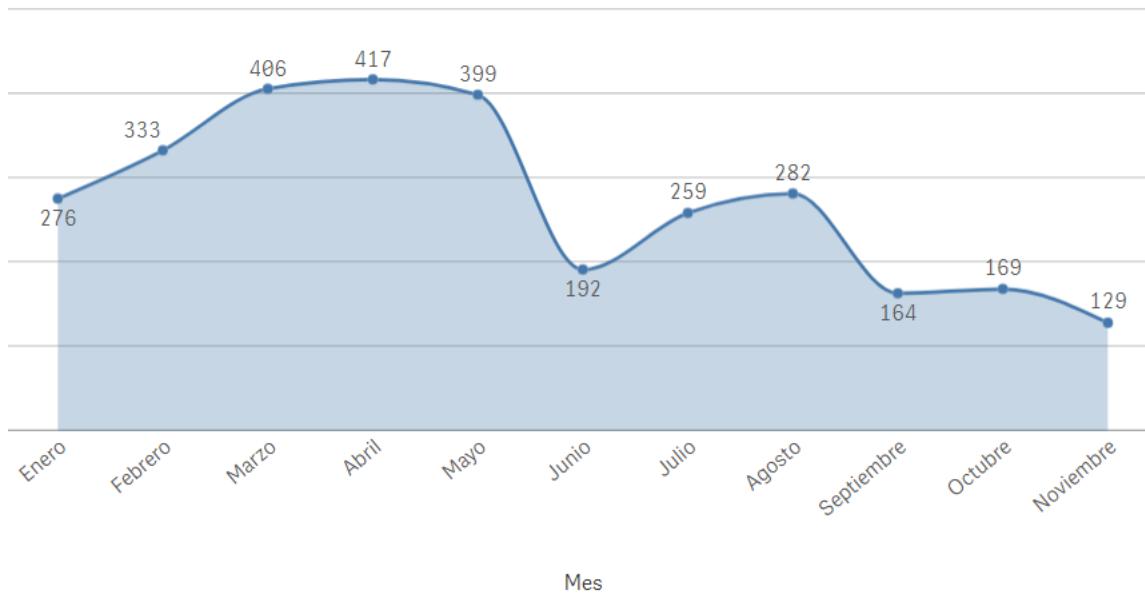


Social

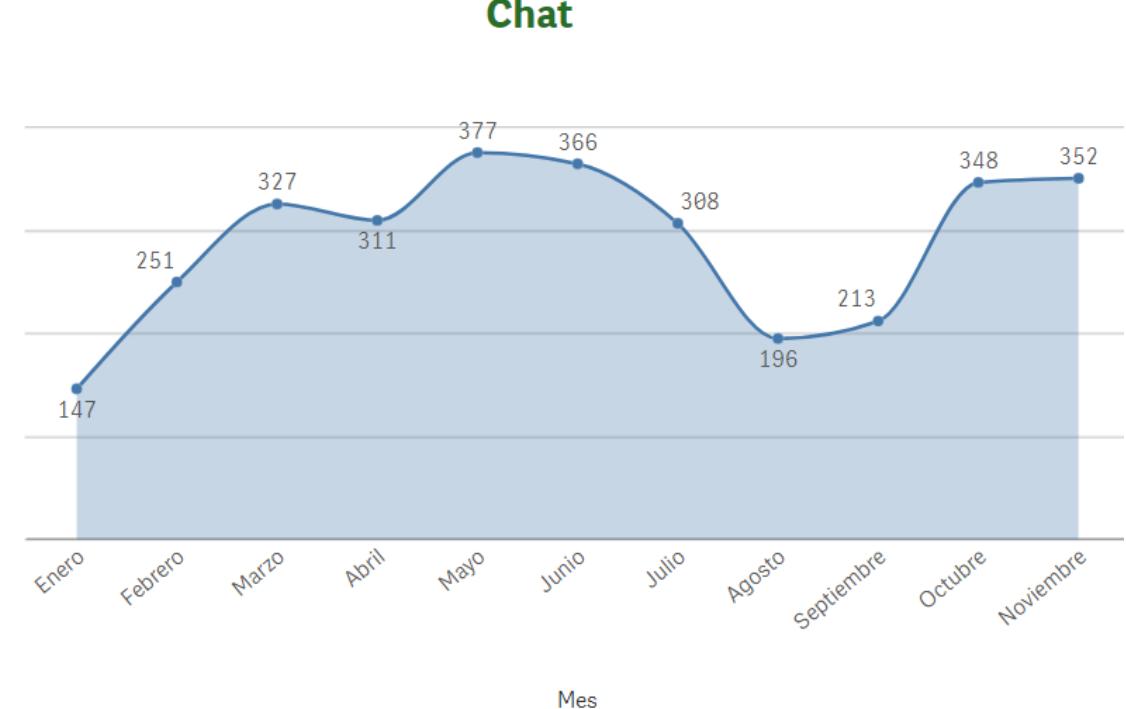
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - noviembre de 2025

chec®
Grupo-epm®

Correo Electrónico

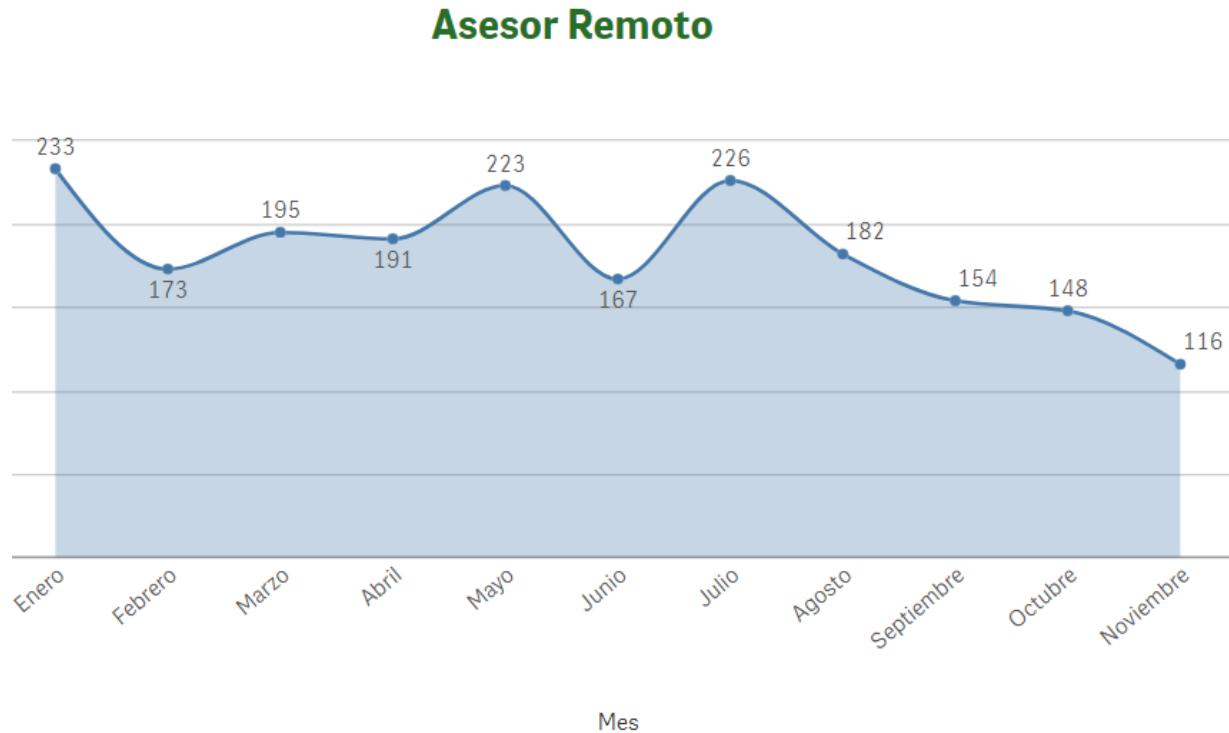


Chat





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





chec[®] | *la vida
nos mueve*

Grupo·epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito