

chec® | la vida
nos mueve
Grupo epm®

Peticiones, quejas y
reclamos
diciembre de 2025



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2025

Peticiones

31,74%
19.610
Total

Quejas

0,44%
271
Total

Reclamos

1,17%
720
Total

Total PQR

33,4%
20.623
Total

Recursos

0,04%
22
Total

SOMOS

0,41%
256
Total

Autogestión

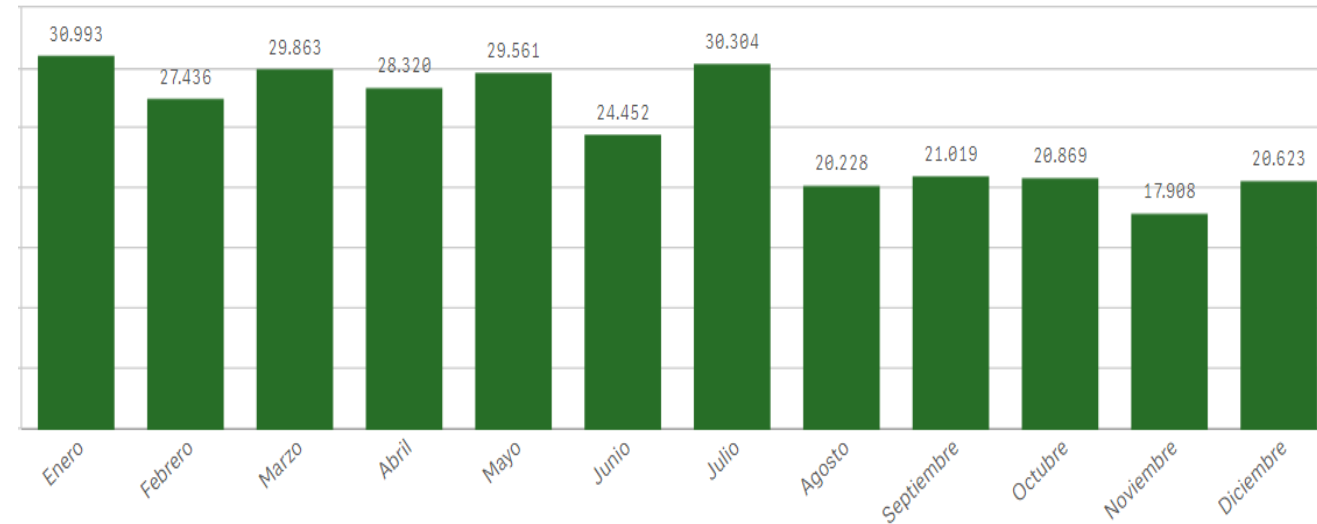
9.870

Pedidos/Proyectos

13,43%
4.799
Total

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

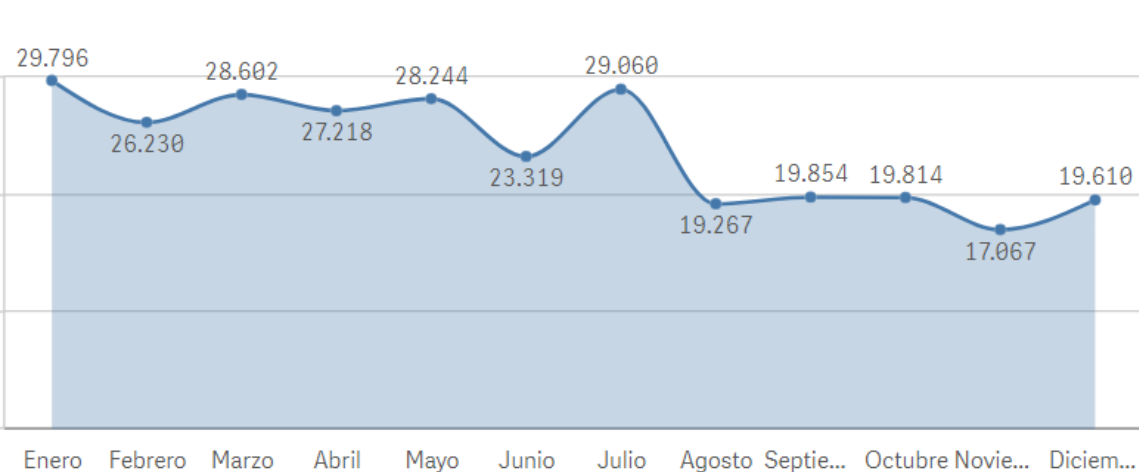
Tendencia PQR





Peticiones, quejas – diciembre de 2025

PETICIONES



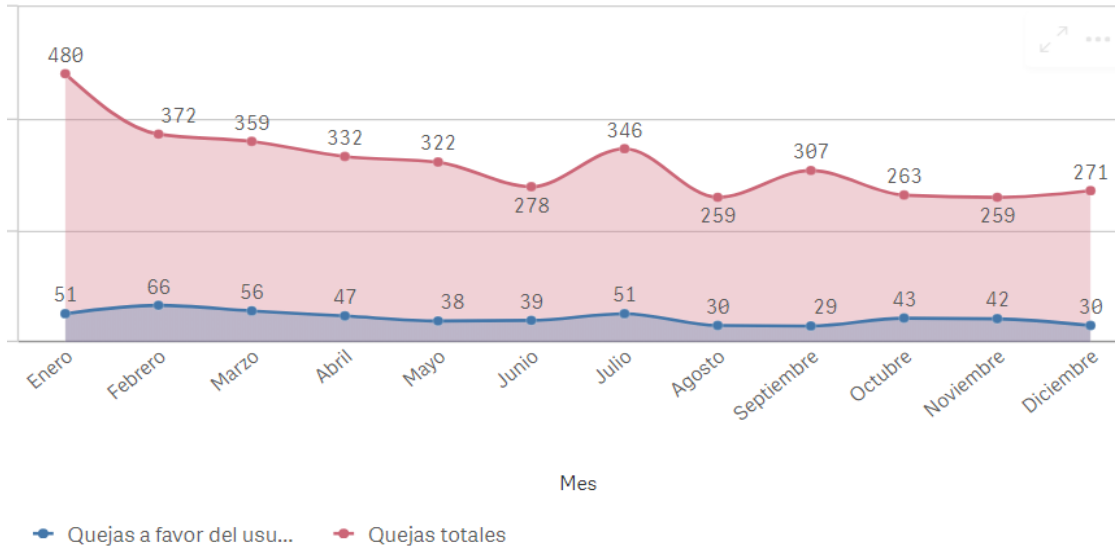
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		19610	100,0%
Emission De Documento Para Pago		8085	41,2%
Informacion General		4143	21,1%
Pago Parcial		2672	13,6%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2237	11,4%
Otros		2473	12,6%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		271	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		62	22,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		48	17,7%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		44	16,2%
Inconformidad Con La Información		26	9,6%
Otros		91	33,6%

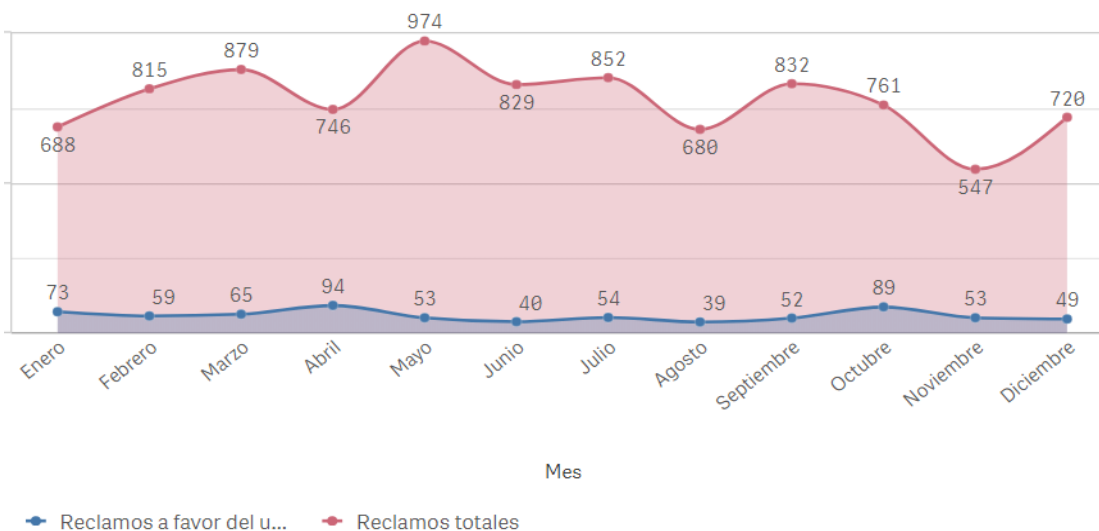
QUEJAS





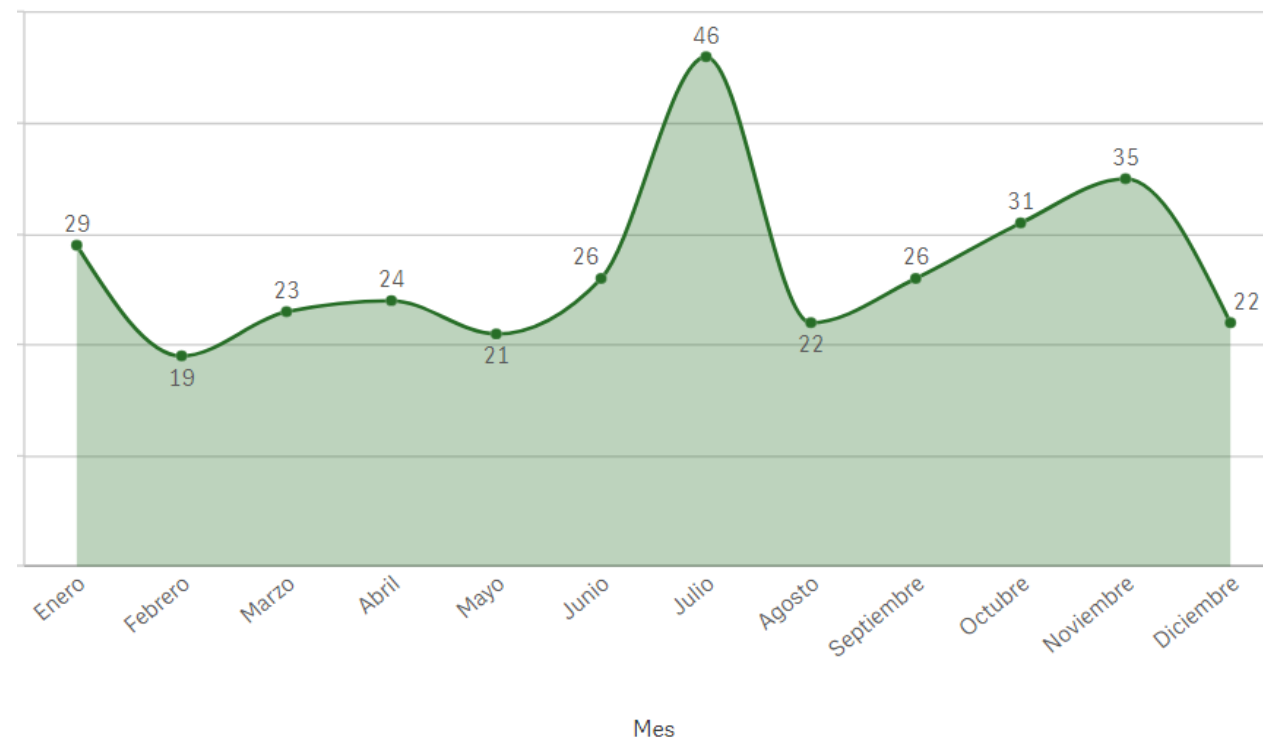
Reclamos, recursos – diciembre de 2025

RECLAMOS



Mes

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



Mes

Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

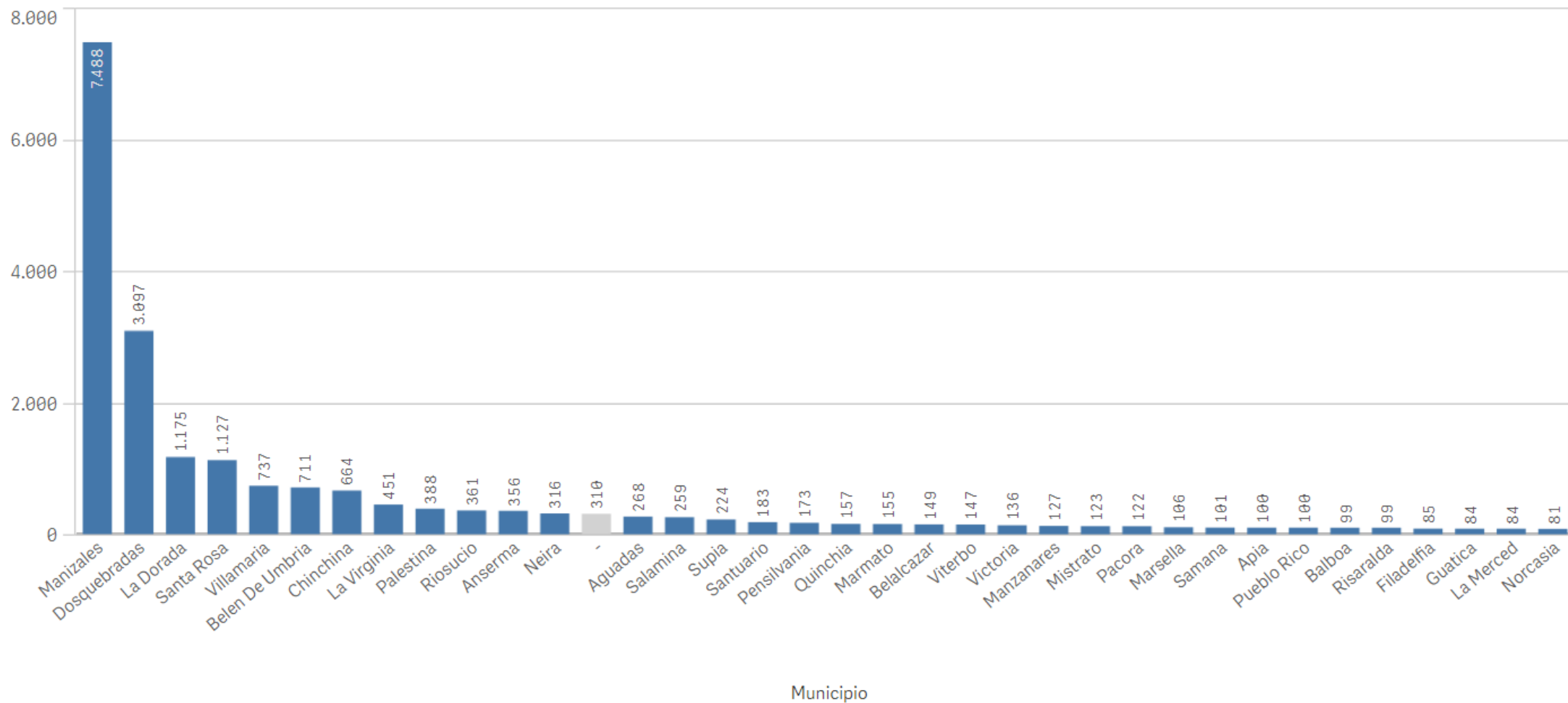
Causa	Cantidad	Total
Totales	720	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	576	80,0%
Pago Sin Abono A Cuenta	90	12,5%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	13	1,8%
Cobros Por Promedio	9	1,3%
Otros	32	4,4%



Social

Peticiones, quejas y reclamos por municipio diciembre de 2025

PQR por municipio: 20623

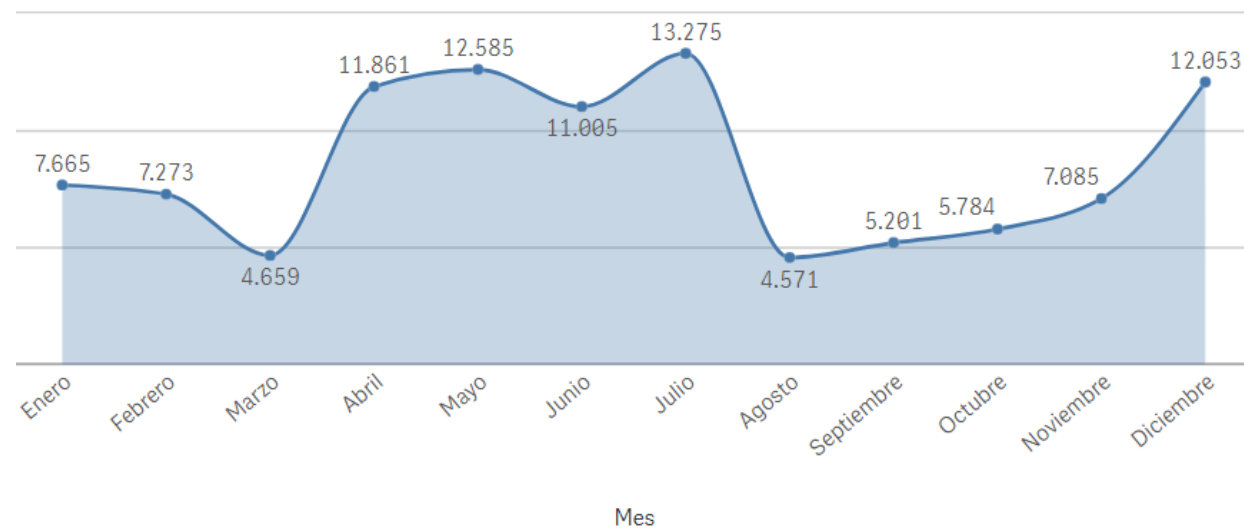




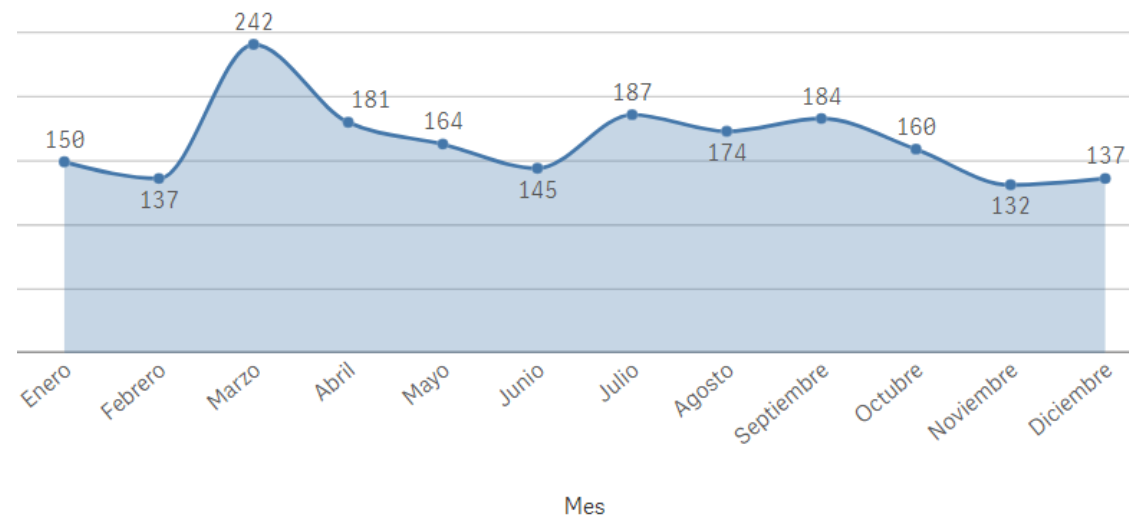
Social

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

Verbal



Escrito

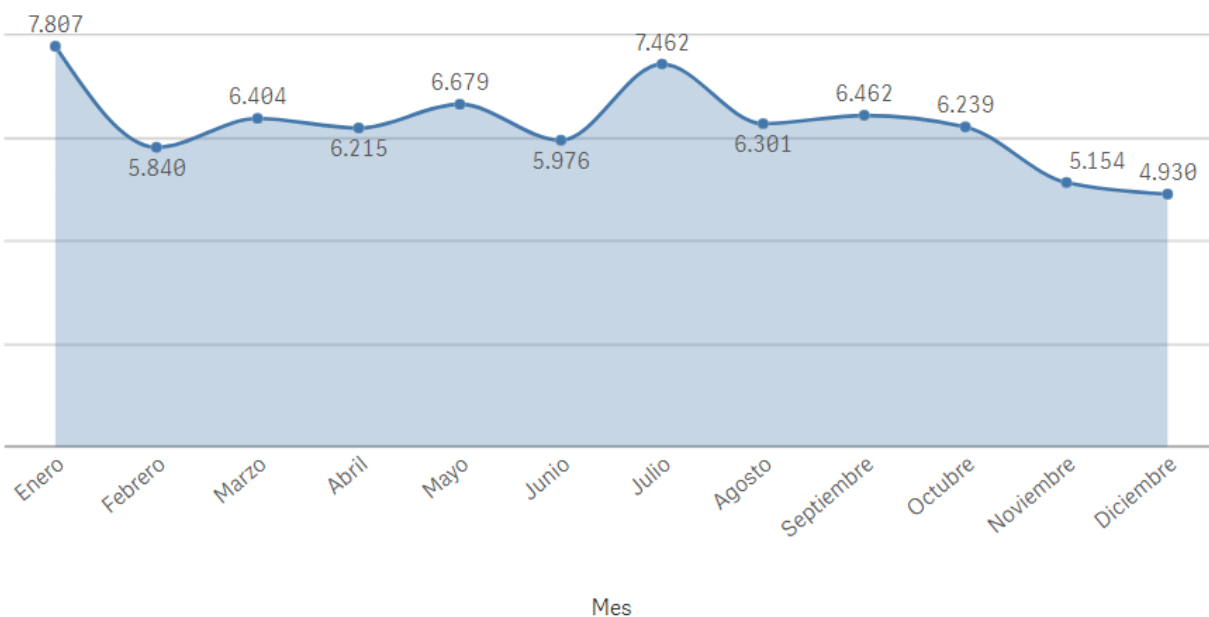




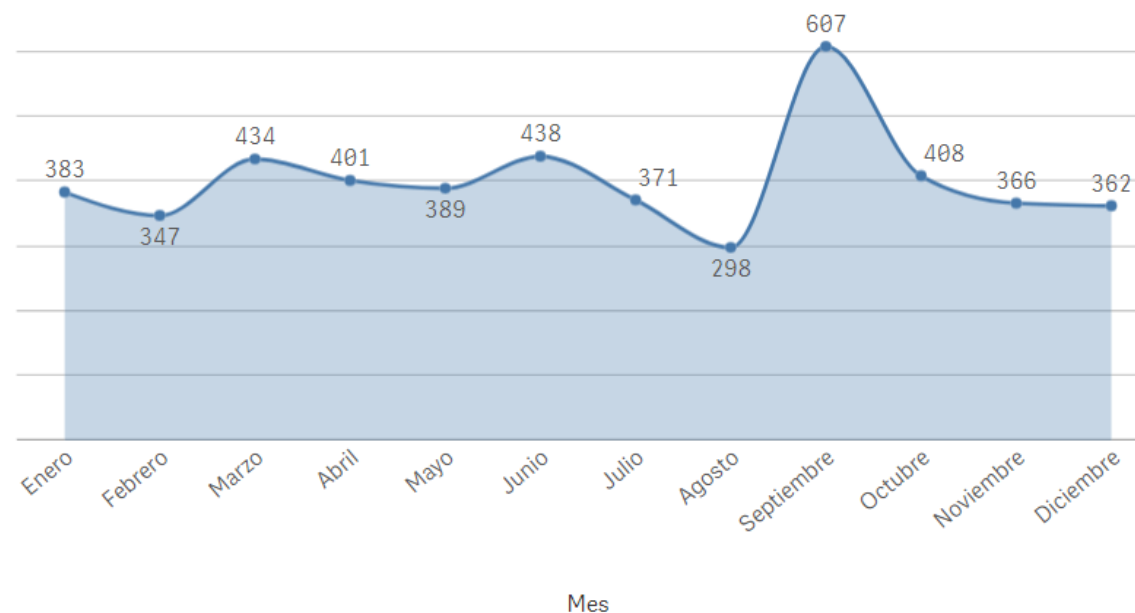
Social

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

Telefónico



Página Web

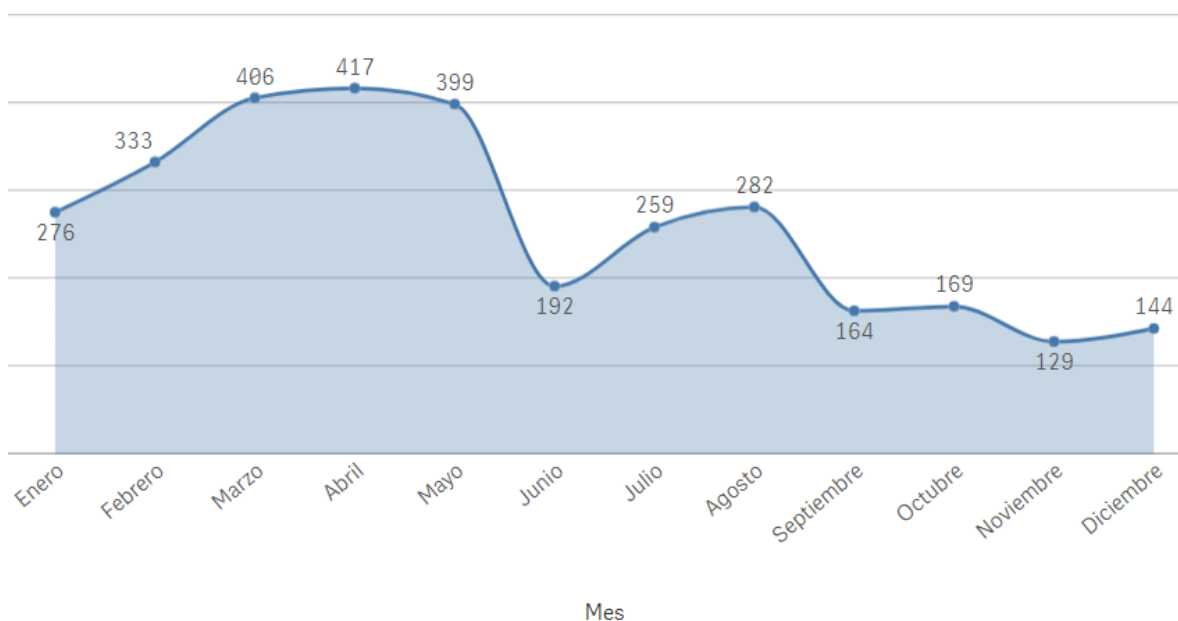




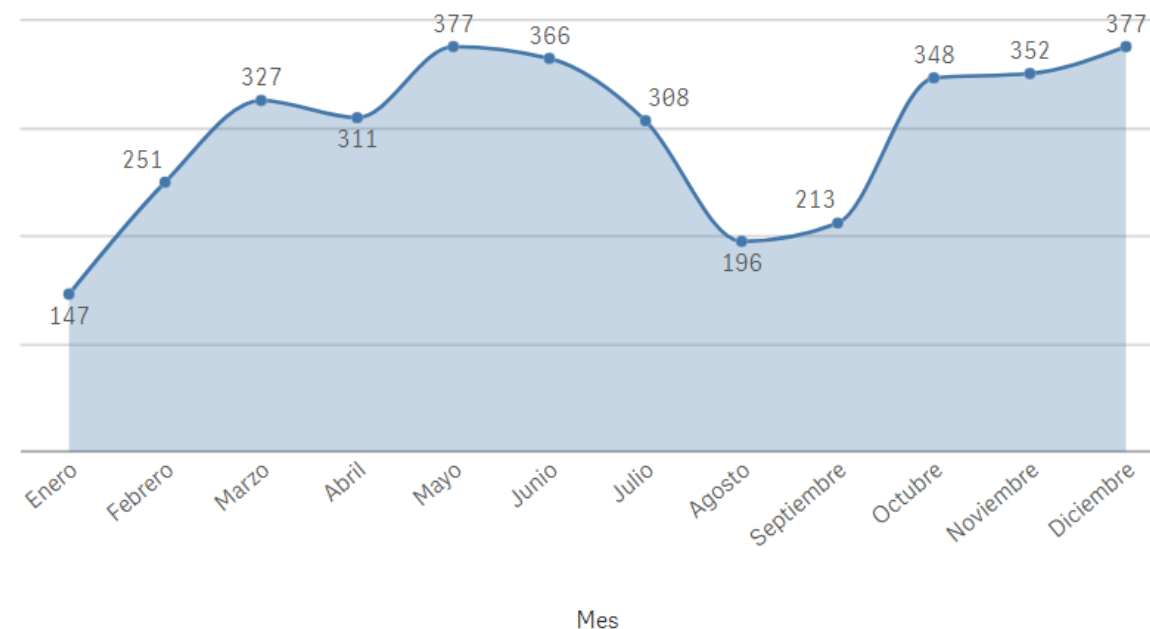
Social

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

Correo Electrónico



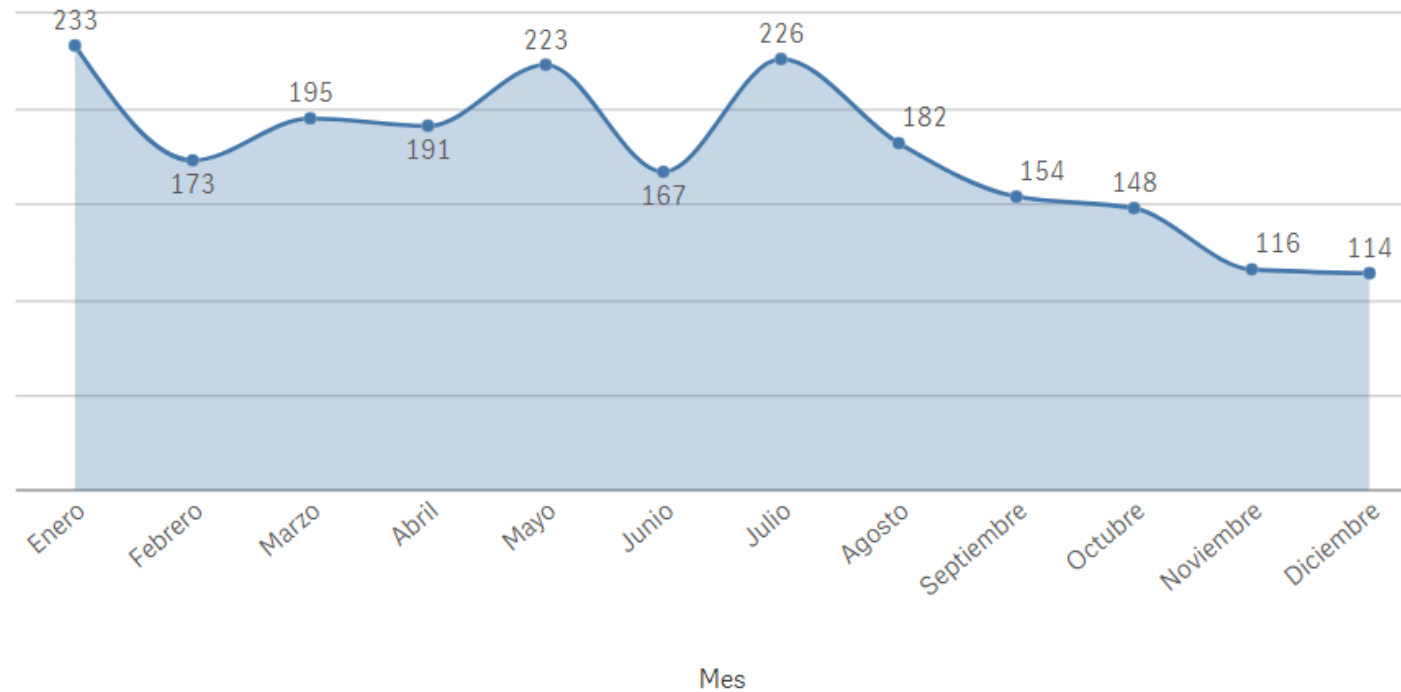
Chat





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

Asesor Remoto





chec[®]

la vida
nos mueve

Grupo•epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

