



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

Recursos

0,04%²²
Total

SOMOS

0,41%²⁵⁶
Total

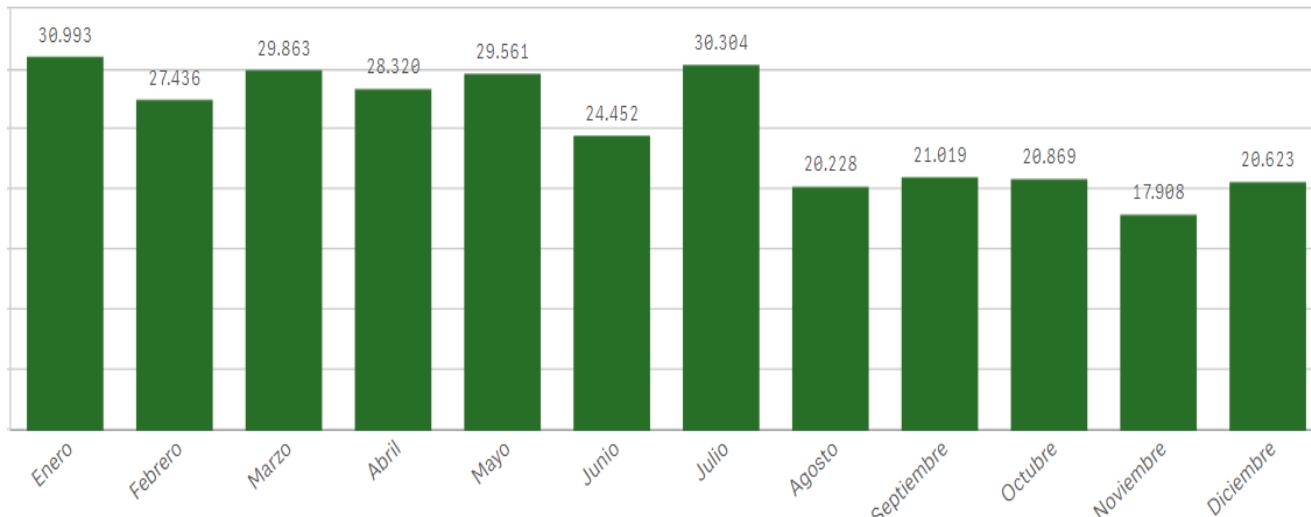
Autogestión

9.870

Total PQR

33,4%^{20.623}
Total

Tendencia PQR



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



Social

Peticiones, quejas – diciembre de 2025

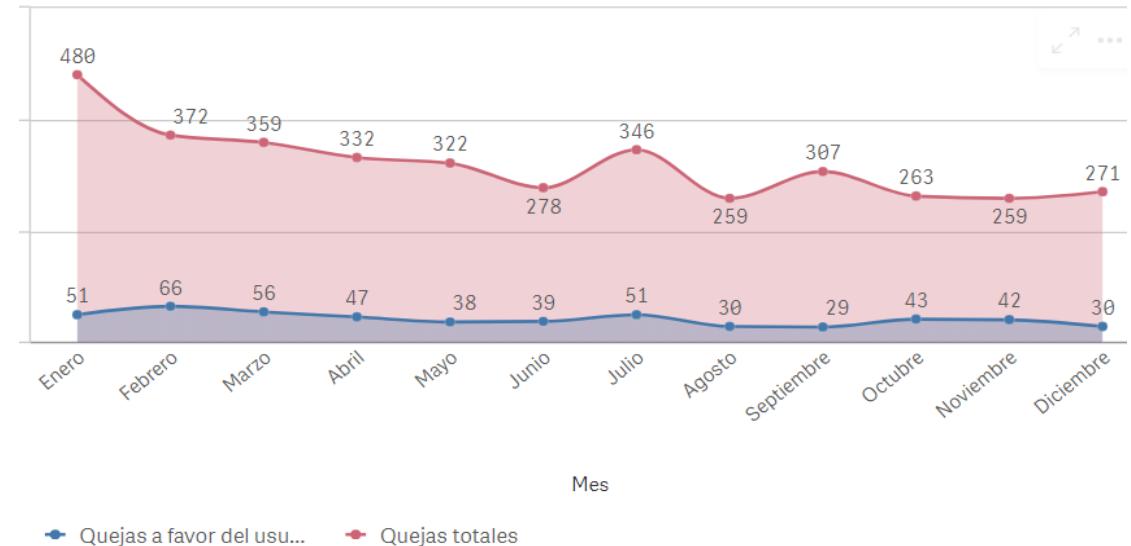
PETICIONES



Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	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%

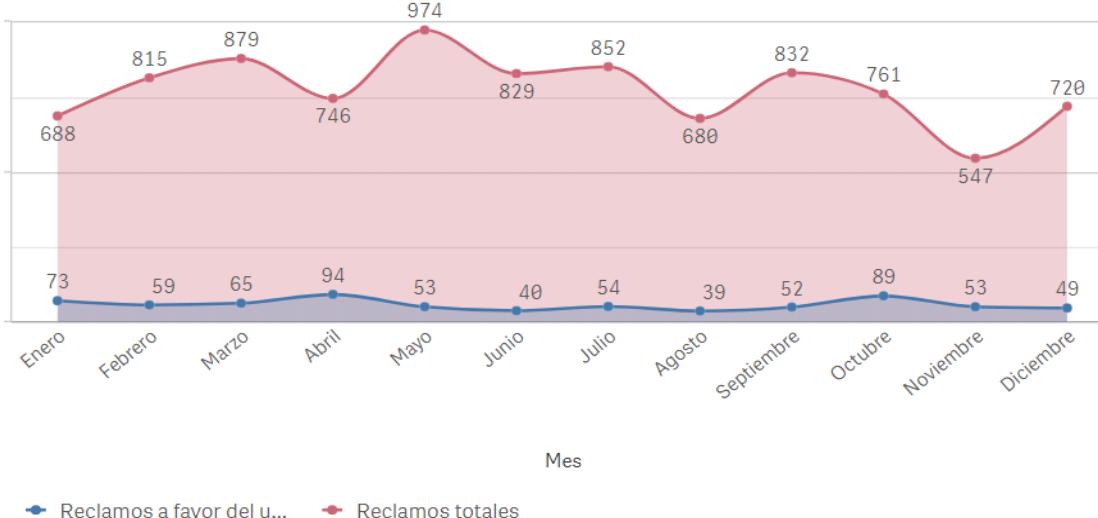
QUEJAS



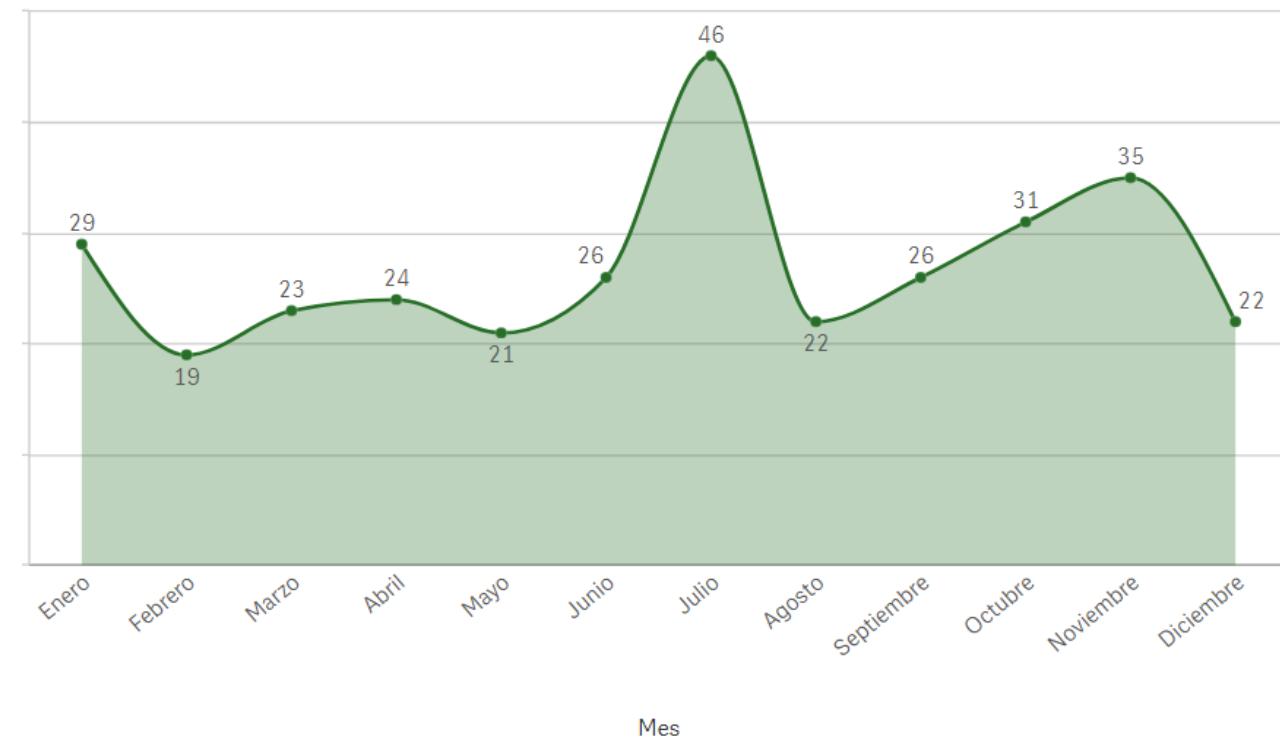


Reclamos, recursos – diciembre de 2025

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



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%

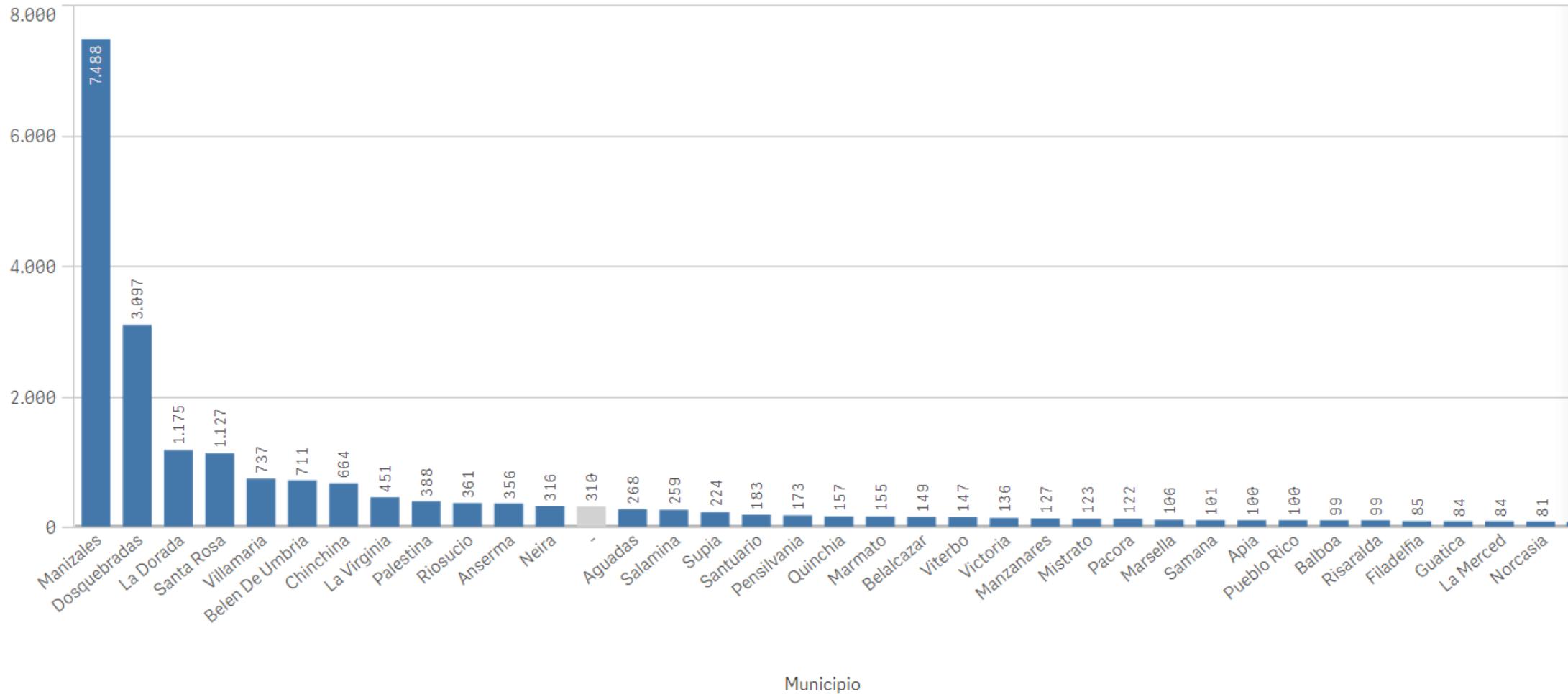


Social

Peticiones, quejas y reclamos por municipio diciembre de 2025

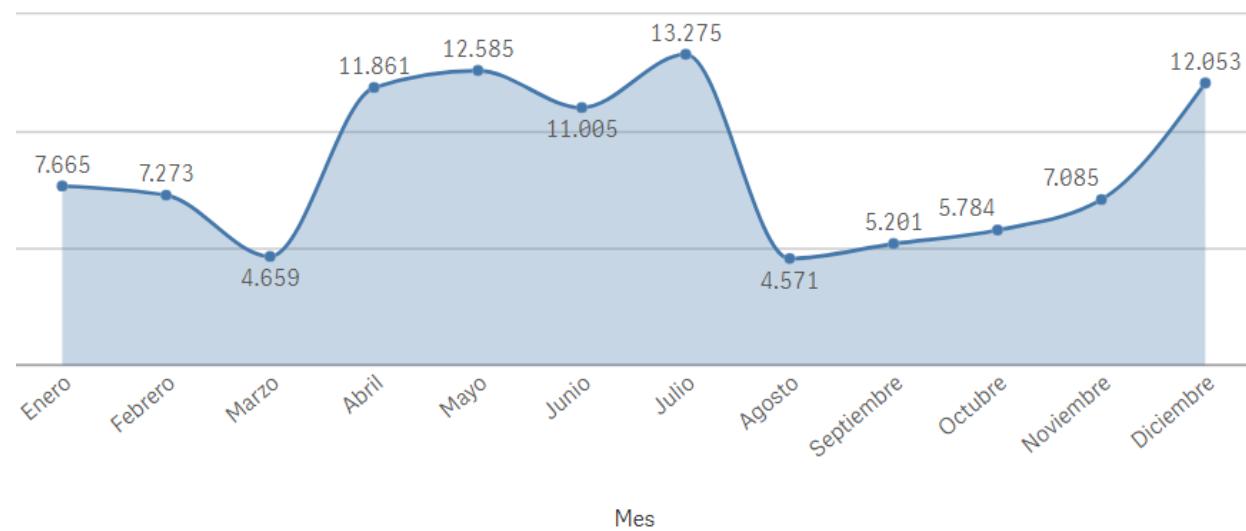
chec®
Grupo-epm®

PQR por municipio: 20623





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

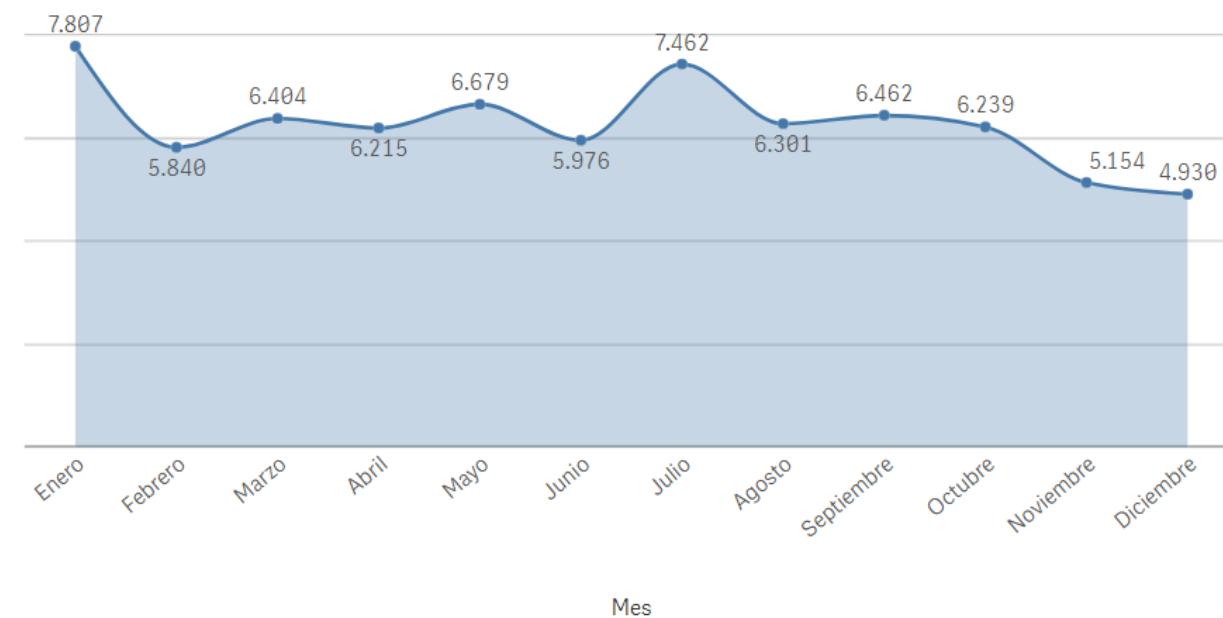
Verbal**Escrito**



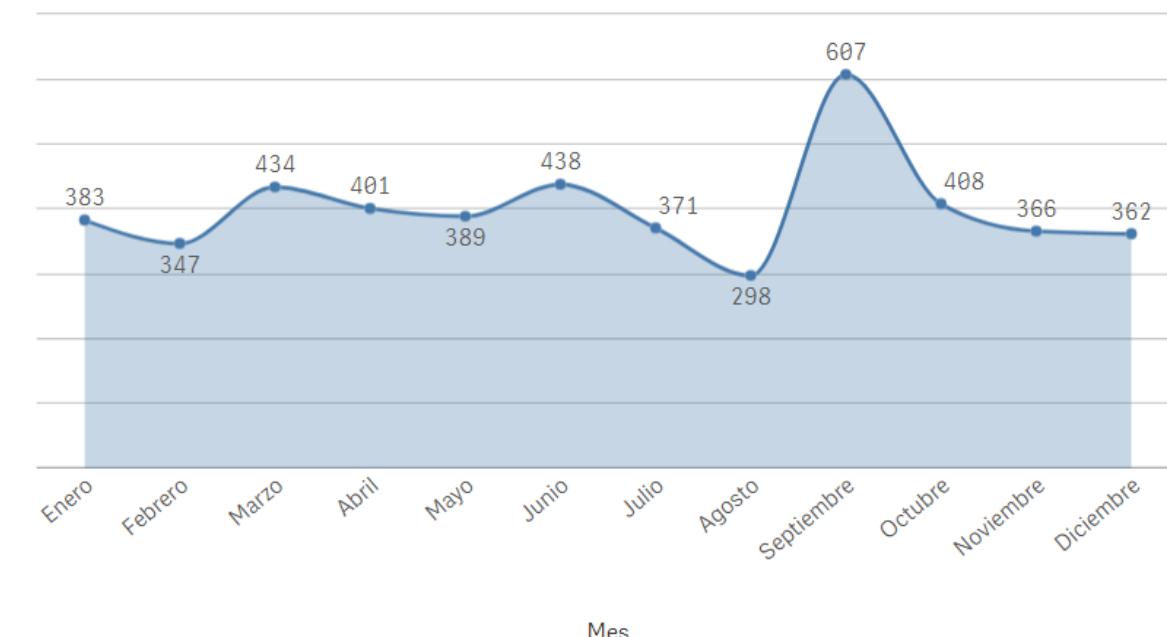
Social

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

Telefónico



Página Web

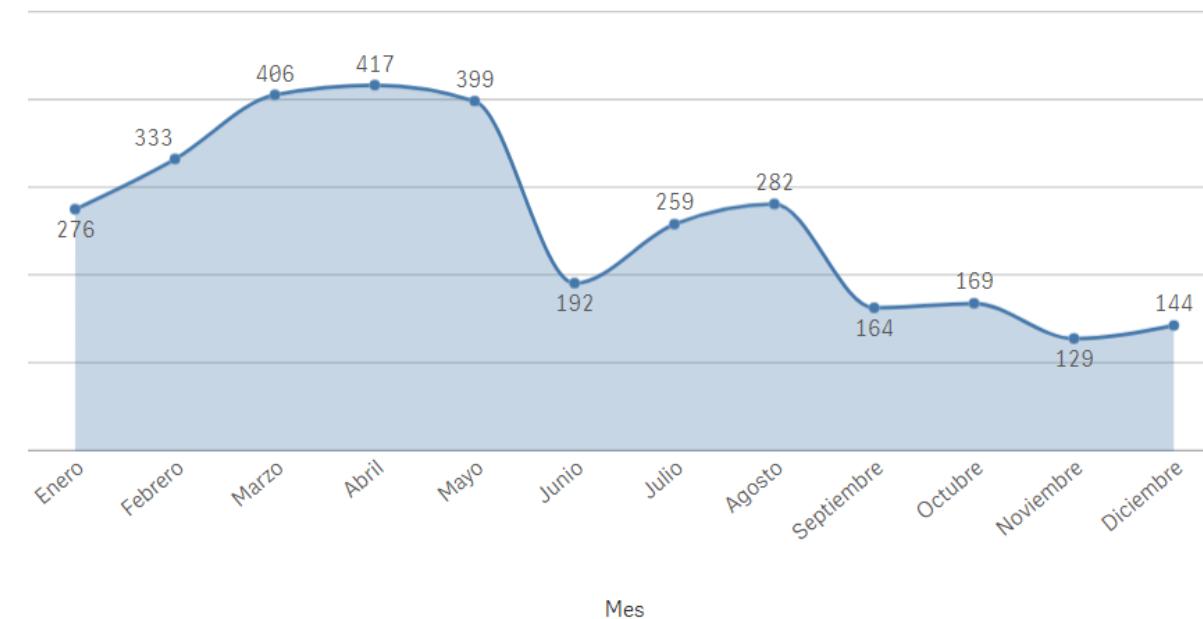




Social

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

Correo Electrónico

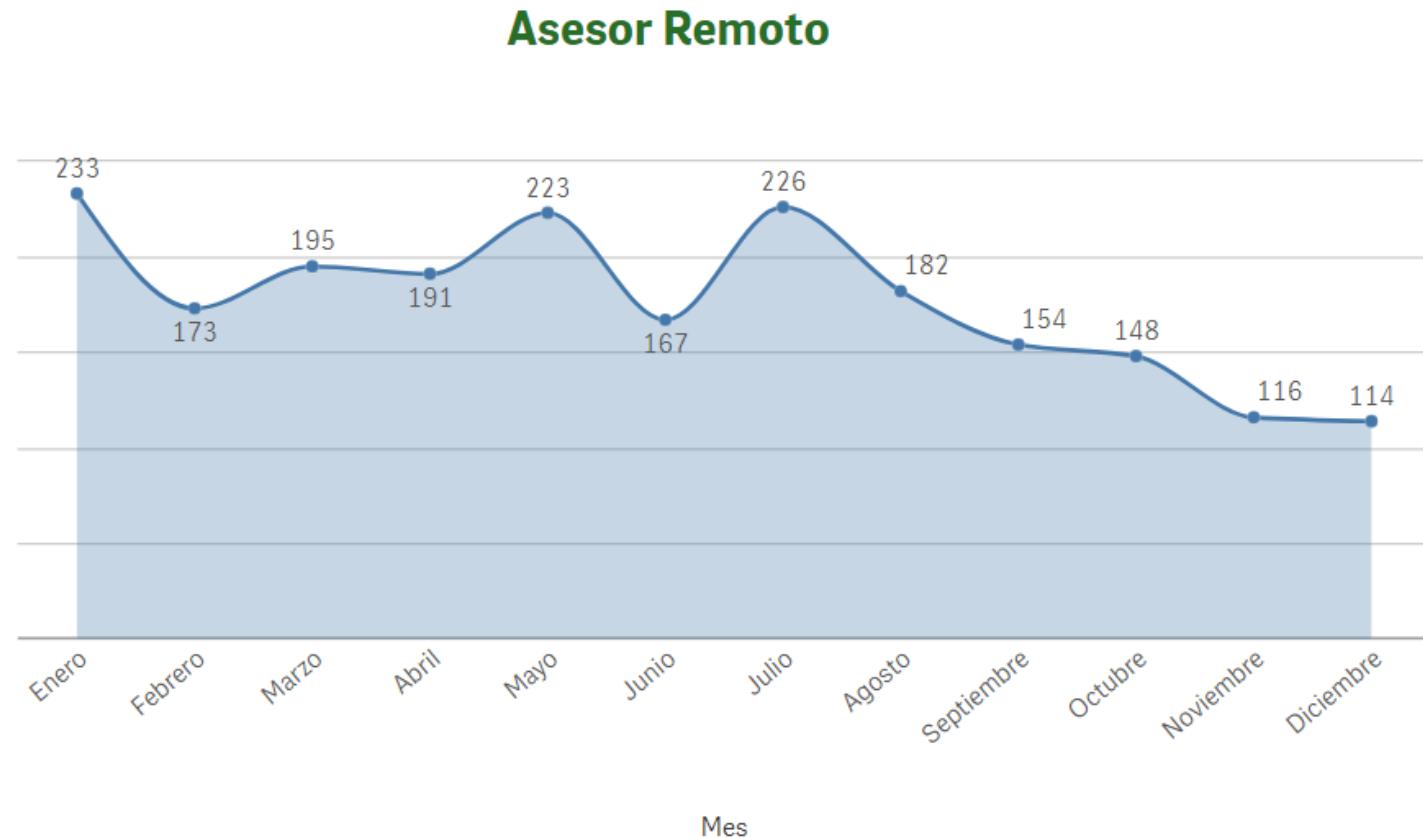


Chat





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





chec[®] | *la vida
nos mueve*

Grupo·epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

SOCIEDADES
BIC
Empresas con propósito