

chec® | la vida nos mueve
Grupo epm®



Peticiones, quejas y
reclamos
enero de 2026



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones
35,03% ^{21.646}
Total

Quejas
0,37% ²³⁰
Total

Reclamos
0,77% ⁴⁷⁵
Total

Total PQR
36,2% ^{22.373}
Total

Recursos
0,04% ²²
Total

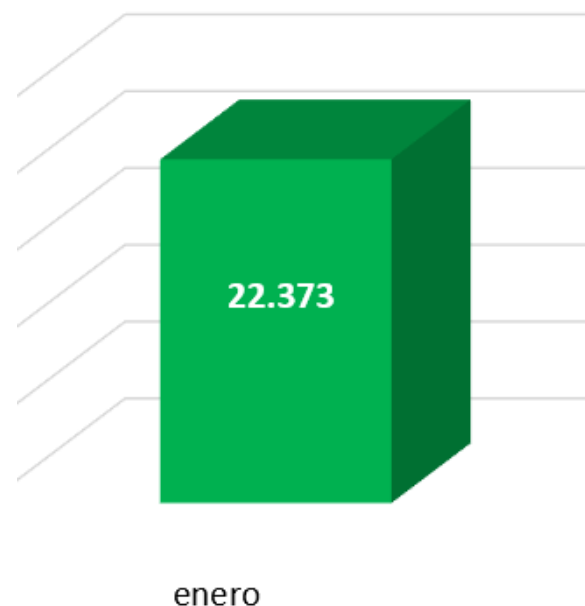
SOMOS
0,36% ²²¹
Total

Autogestión
10.827

Pedidos/Proyectos
11,05% ^{4.209}
Total

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

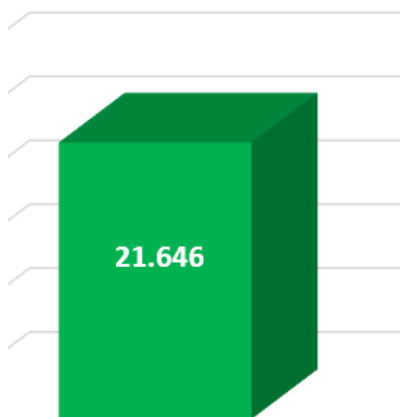
Tendencia PQR





Peticiones, quejas – enero de 2026

PETICIONES

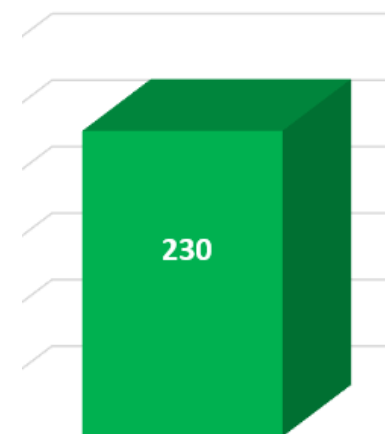


enero

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		230	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		54	23,5%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		46	20,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		40	17,4%
Inconformidad Con La Información		18	7,8%
Otros		72	31,3%

QUEJAS



enero

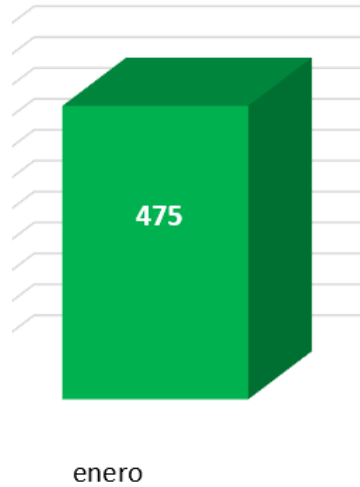
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		21646	100,0%
Emission De Documento Para Pago		8896	41,1%
Información General		4742	21,9%
Pago Parcial		2823	13,0%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2252	10,4%
Otros		2933	13,5%



Reclamos, recursos – enero de 2026

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

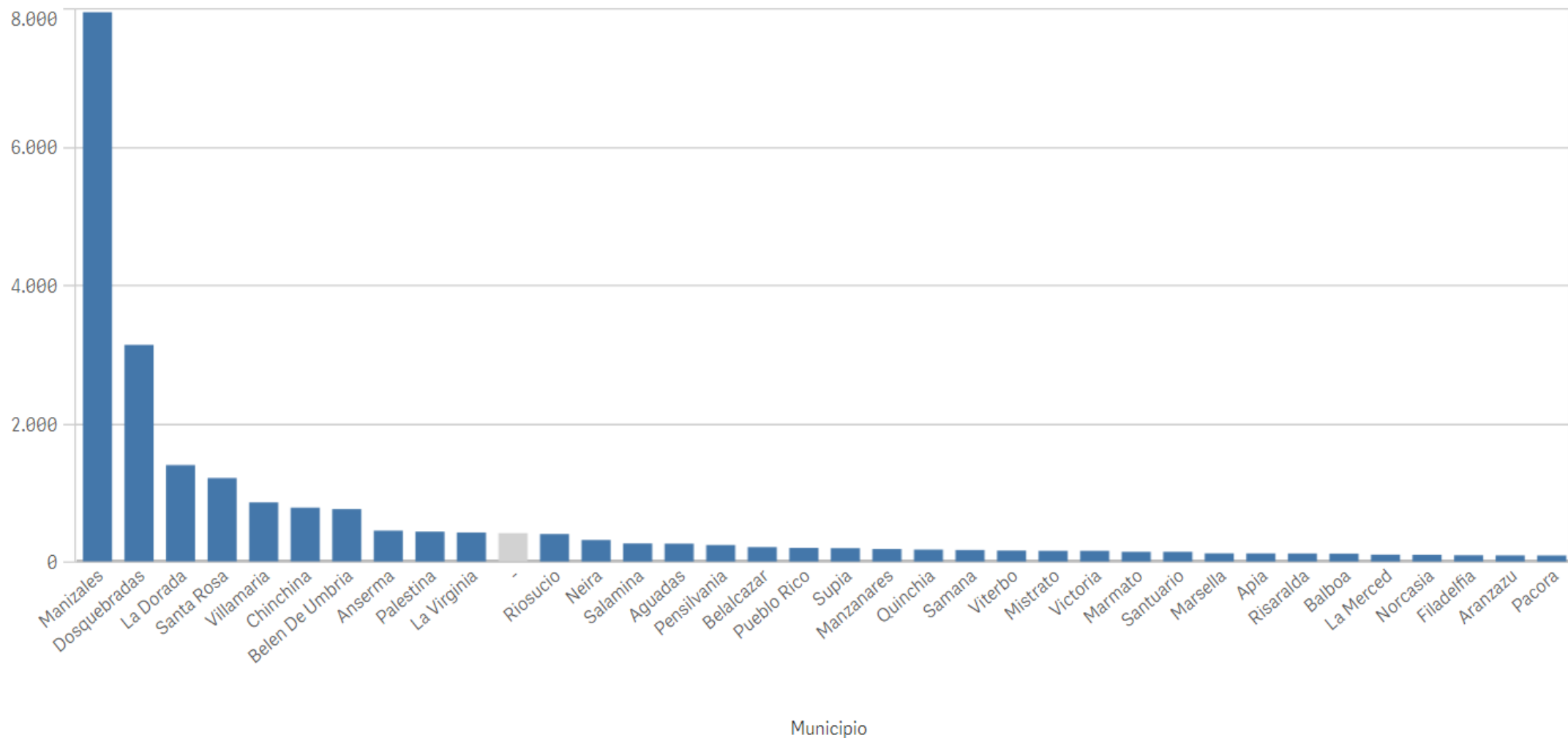
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		475	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		380	80,0%
Pago Sin Abono A Cuenta		36	7,6%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura		16	3,4%
Cobros Por Conexión, Reconexión, Reinstalación		13	2,7%
Otros		30	6,3%



Social

Peticiones, quejas y reclamos por municipio enero de 2026

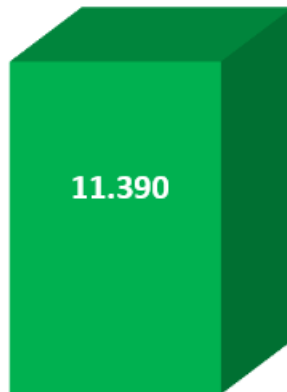
PQR por municipio: 22373





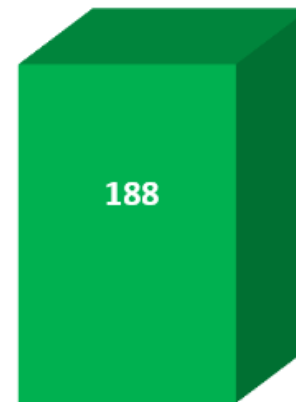
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito enero de 2026

Canal Verbal



enero

Canal Escrito



enero



Social

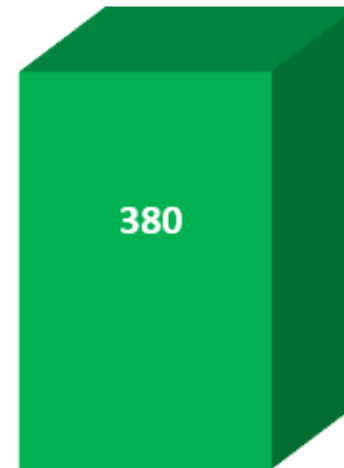
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web enero de 2026

Canal Telefónico



enero

Canal Página Web

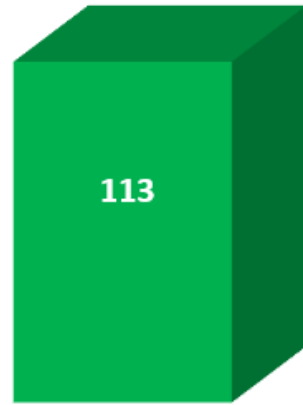


enero



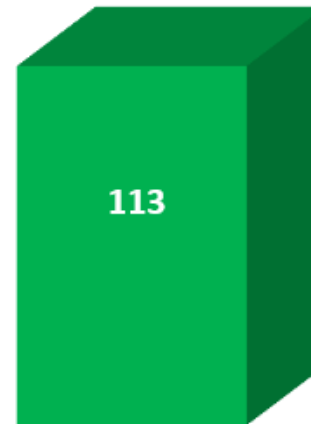
Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - enero de 2026

Canal Correo Electrónico



enero

Canal Chat



enero



Social

Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Asesor Remoto enero de 2026

Canal Asesor Remoto



enero

chec[®]

la vida
nos mueve

Grupo·epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

