

chec® | la vida
nos mueve
Grupo epm®

Peticiones, quejas y
reclamos
febrero de 2026



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones
37,75% 23.328
Total

Quejas
0,45% 281
Total

Reclamos
1,10% 681
Total

Total PQR
39,4% 24.322
Total

Recursos
0,05% 32
Total

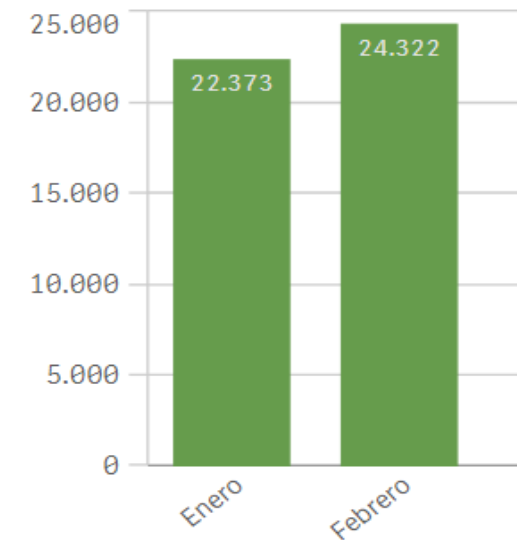
SOMOS
0,39% 242
Total

Autogestión
9.981

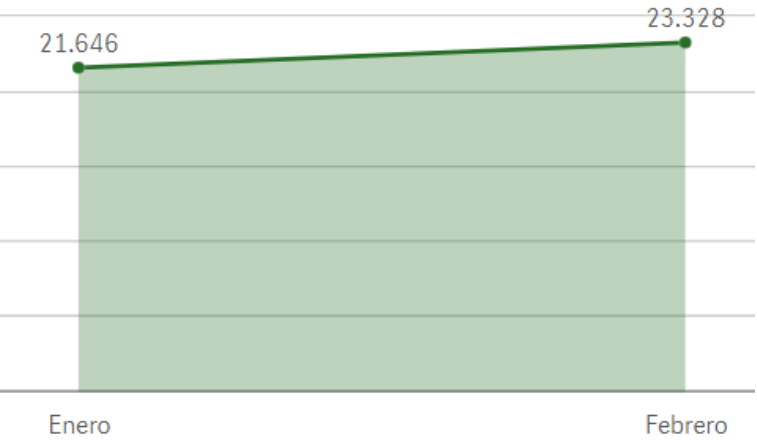
Pedidos/Proyectos
12,75% 5.082
Total

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

Tendencia PQR



PETICIONES



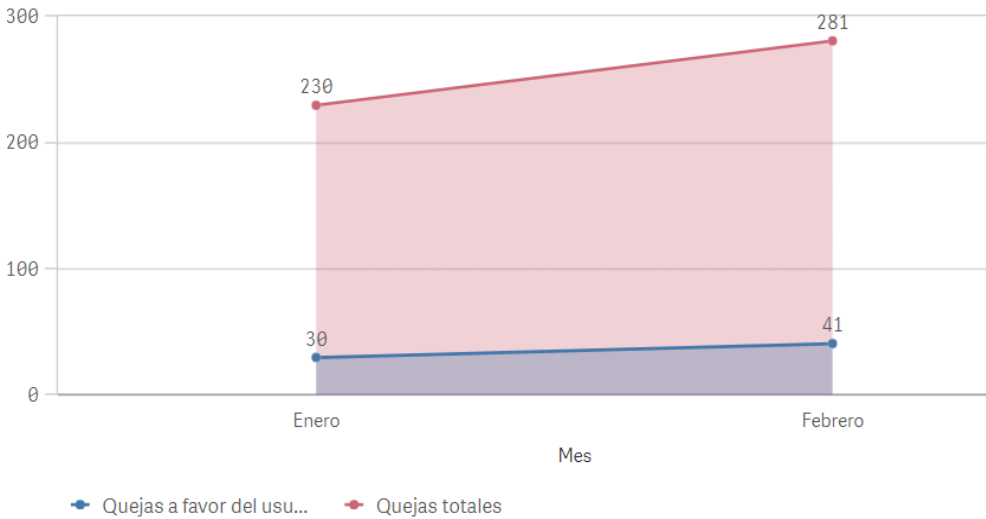
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		23328	100,0%
Emission De Documento Para Pago		9536	40,9%
Informacion General		5426	23,3%
Pago Parcial		2821	12,1%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2210	9,5%
Otros		3335	14,3%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		281	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		59	21,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		56	19,9%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		33	11,7%
Inconformidad Con La Información		30	10,7%
Otros		103	36,7%

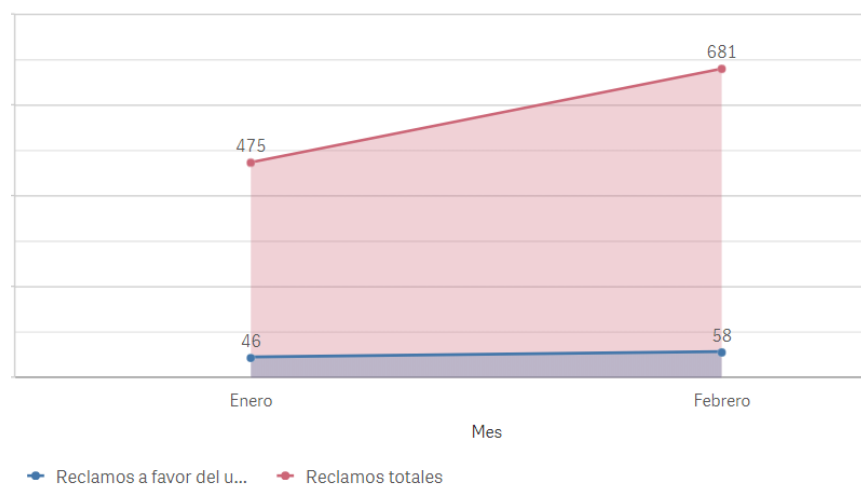
QUEJAS





Reclamos, recursos – febrero de 2026

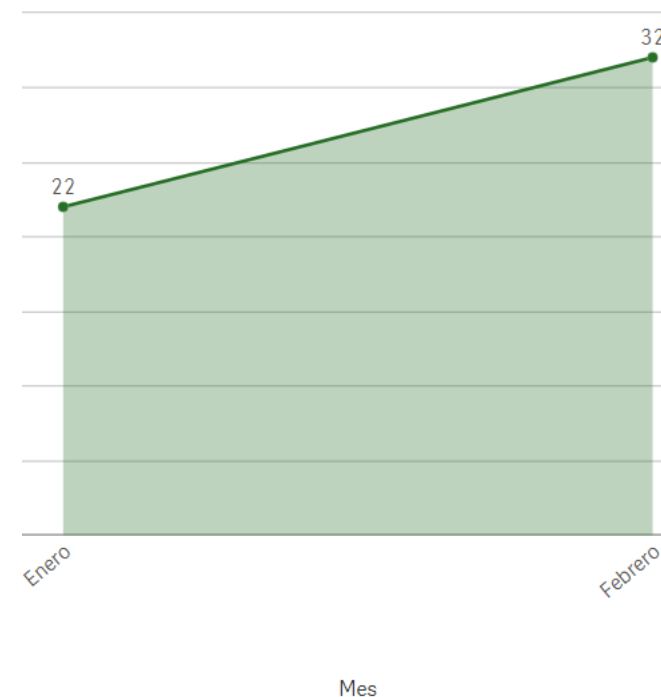
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	681	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	563	82,7%
Pago Sin Abono A Cuenta	70	10,3%
Cobros Por Promedio	11	1,6%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	9	1,3%
Otros	28	4,1%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN

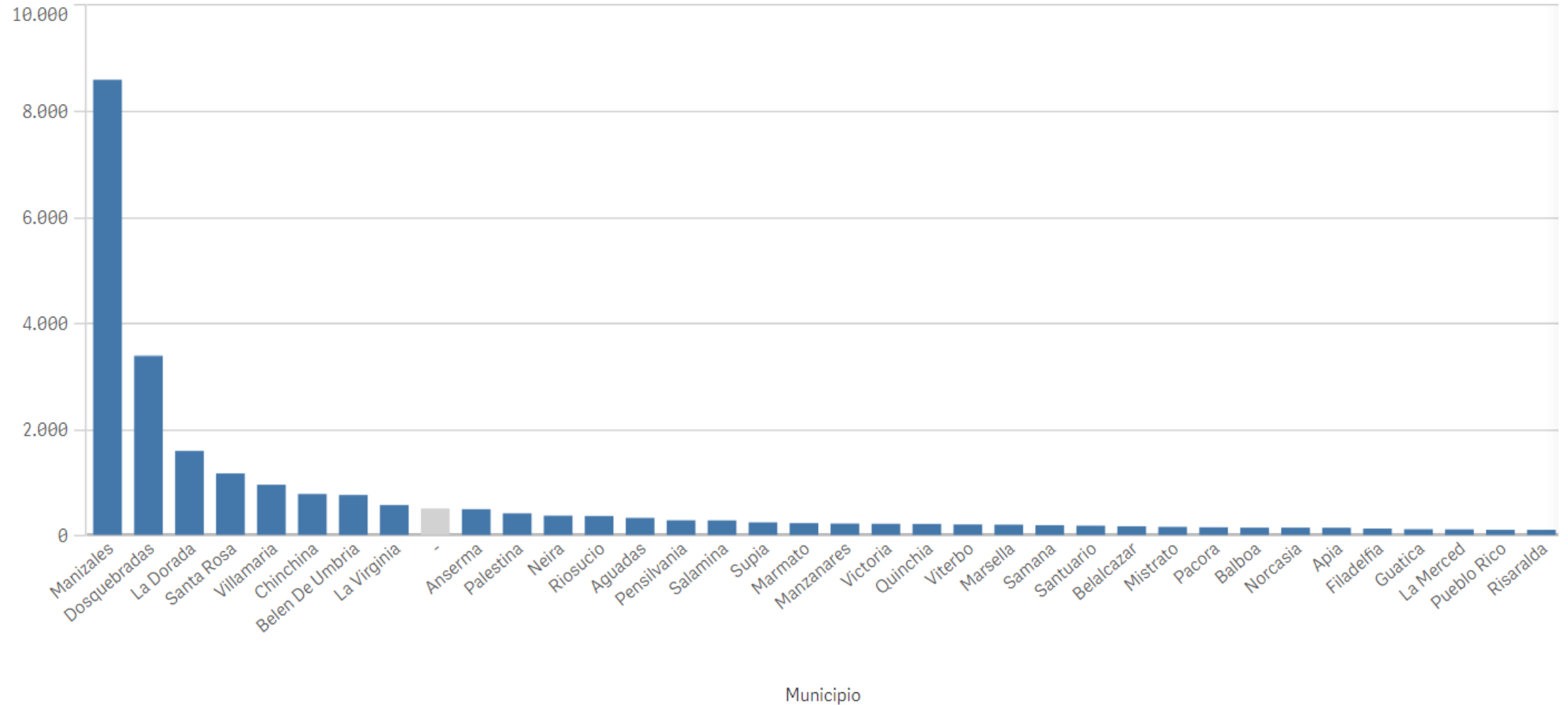




Social

Peticiones, quejas y reclamos por municipio febrero de 2026

PQR por municipio: 24322

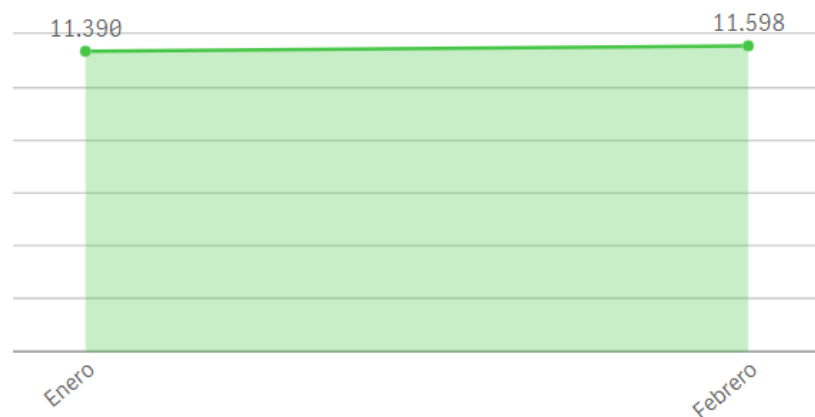




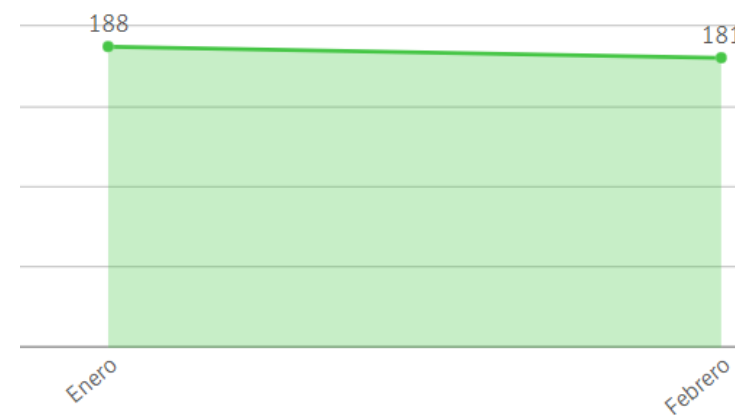
Social

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

Verbal



Escrito

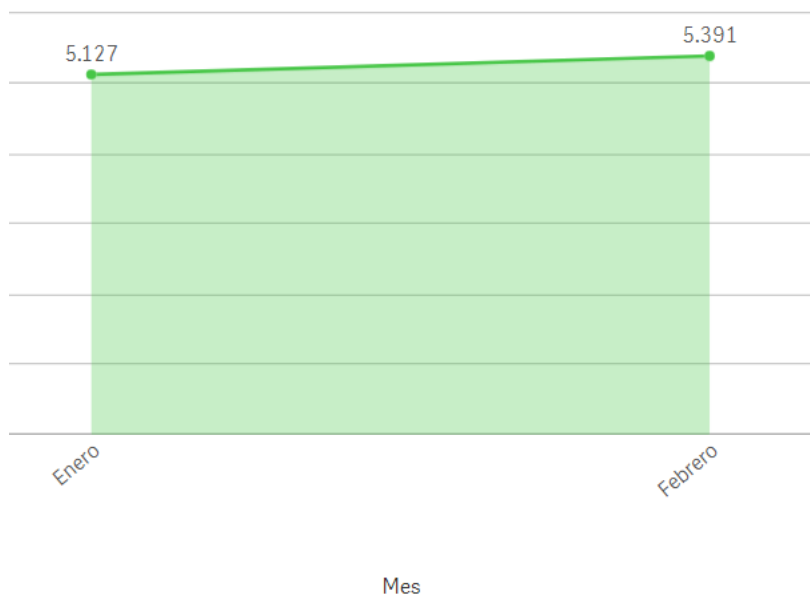




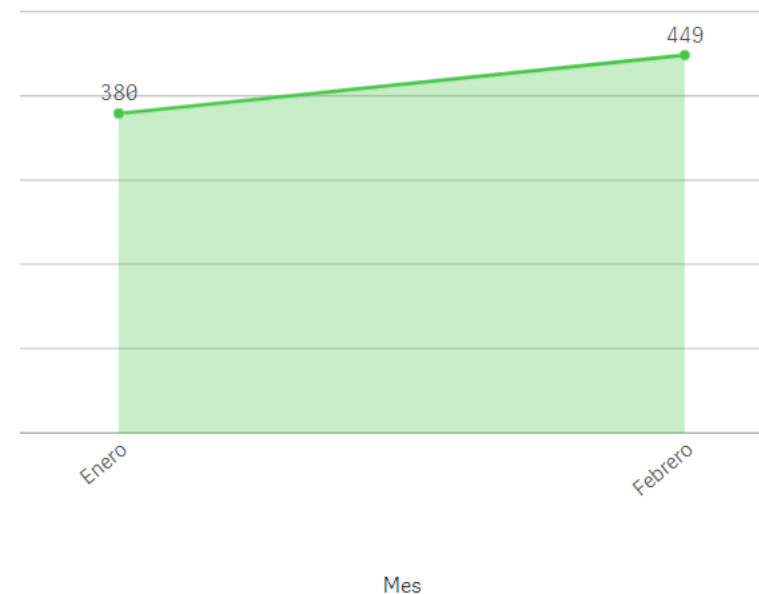
Social

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

Telefónico



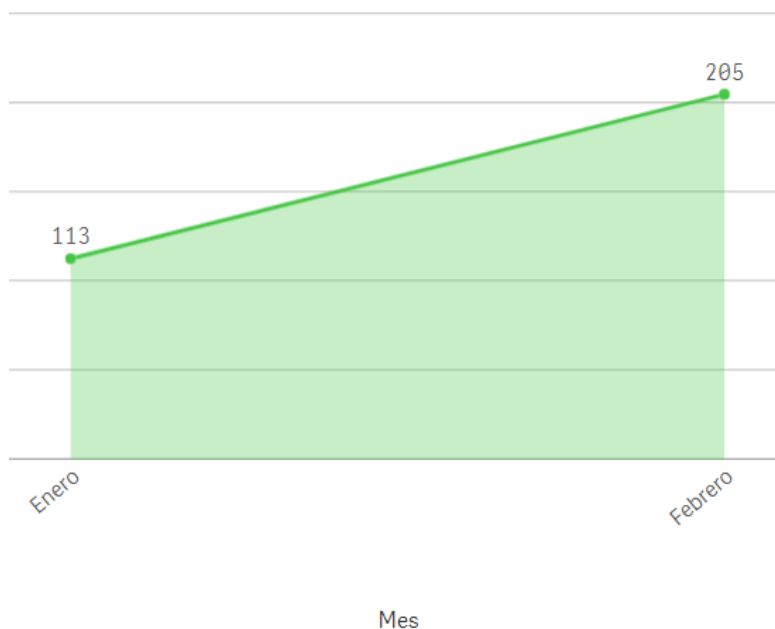
Página Web



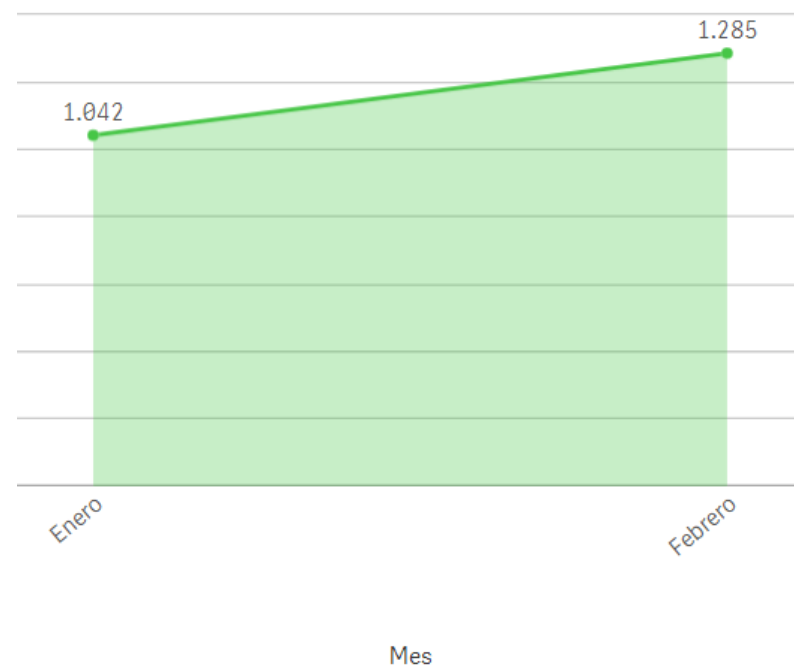


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - febrero de 2026

Correo Electrónico



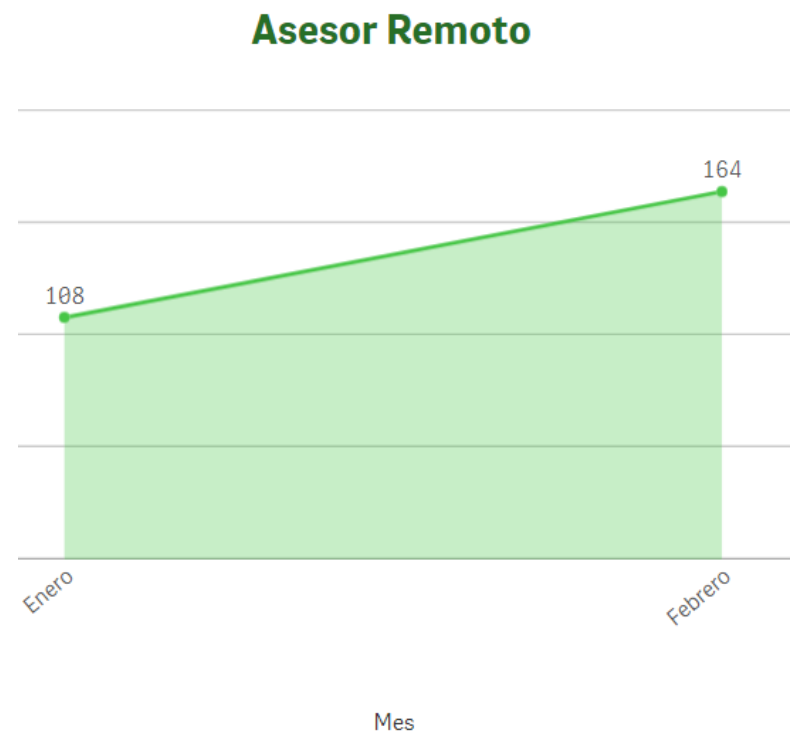
Chat





Social

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





chec[®]

la vida
nos mueve

Grupo•epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

