

La vida nos mueve

Portada presentación abril

Peticiones, Quejas y reclamos

Abril de 2026



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones

32,28% 19.947
Total

Quejas

0,36% 225
Total

Reclamos

0,82% 509
Total

Total PQR

33,5% 20.704
Total

Recursos

0,04% 23
Total

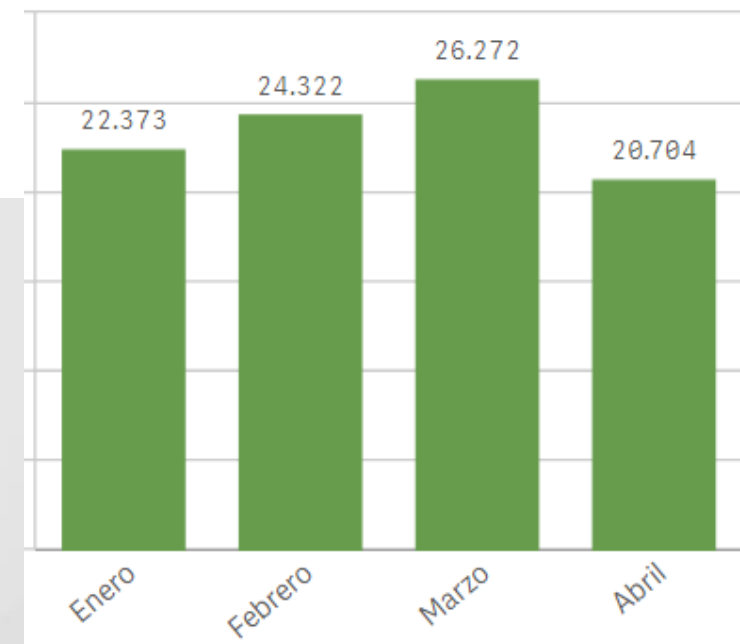
SOMOS

0,00% 0
Total

Autogestión

10.725

Tendencia PQR



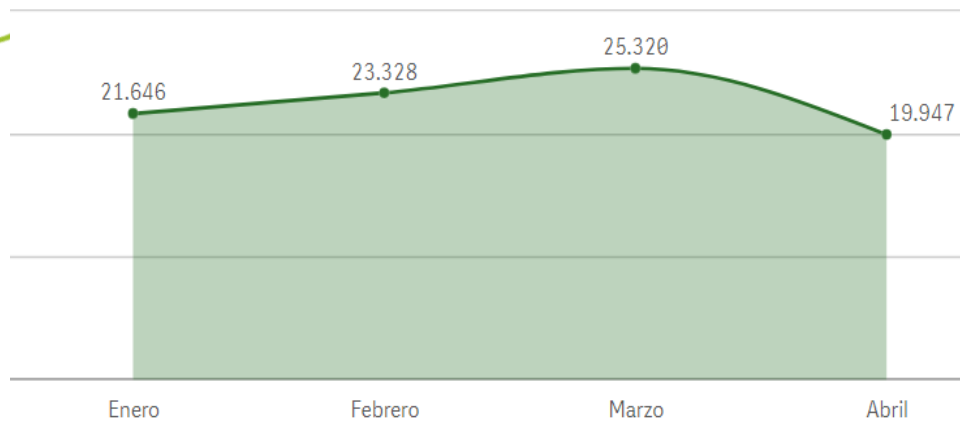
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Pedidos/Proyectos

12,26% 4.846
Total

Peticiones, quejas – Abril de 2026

PETICIONES



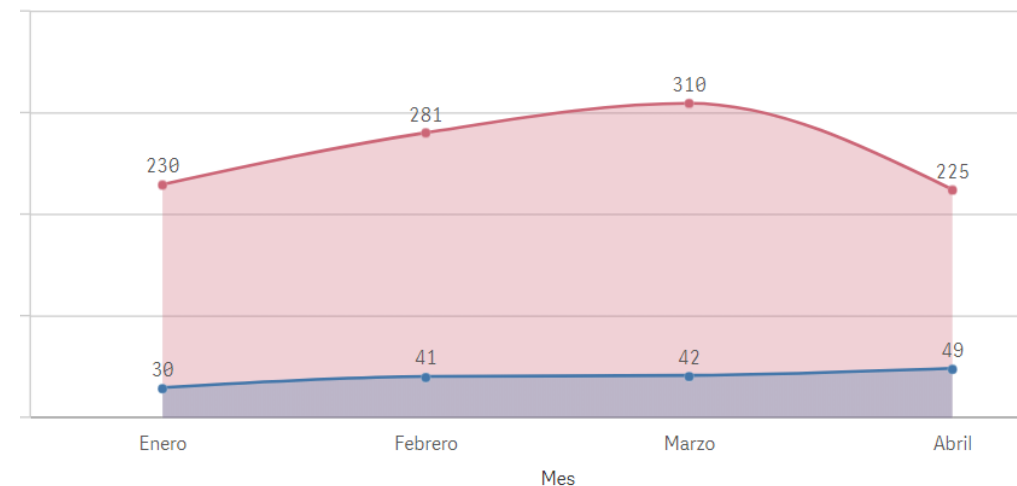
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		19947	100,0%
Emision De Documento Para Pago		6383	32,0%
Informacion General		5758	28,9%
Pago Parcial		2593	13,0%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2218	11,1%
Otros		2995	15,0%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		225	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		47	20,9%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		43	19,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		32	14,2%
Demora En Atender Peticion		27	12,0%
Otros		76	33,8%

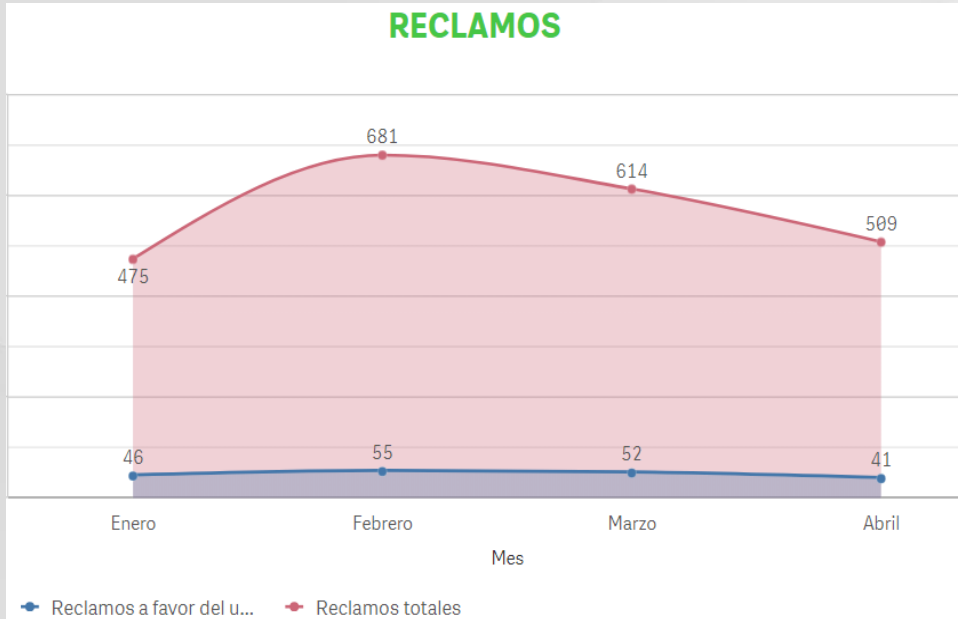
QUEJAS



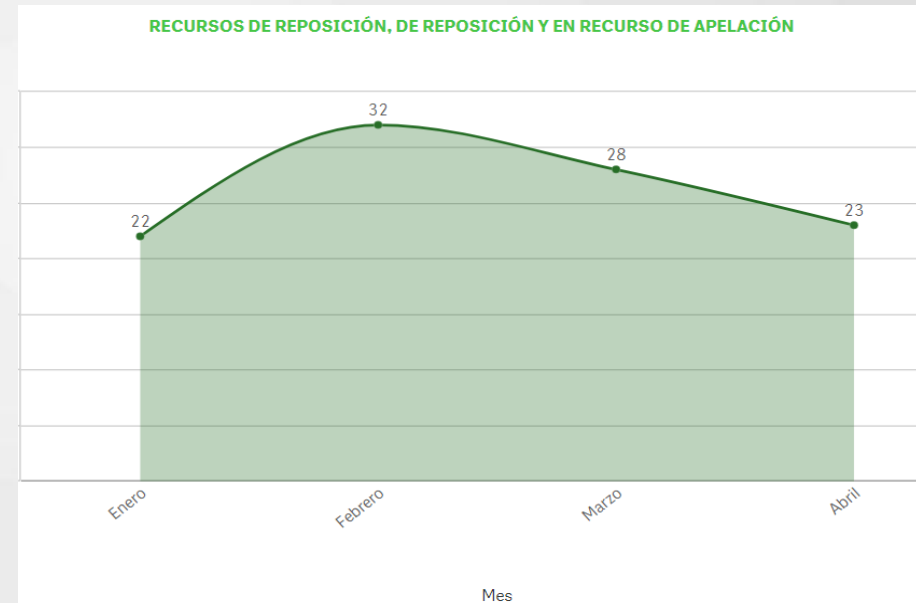
● Quejas a favor del usu... ● Quejas totales

Reclamos, recursos – Abril de 2026

RECLAMOS



RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



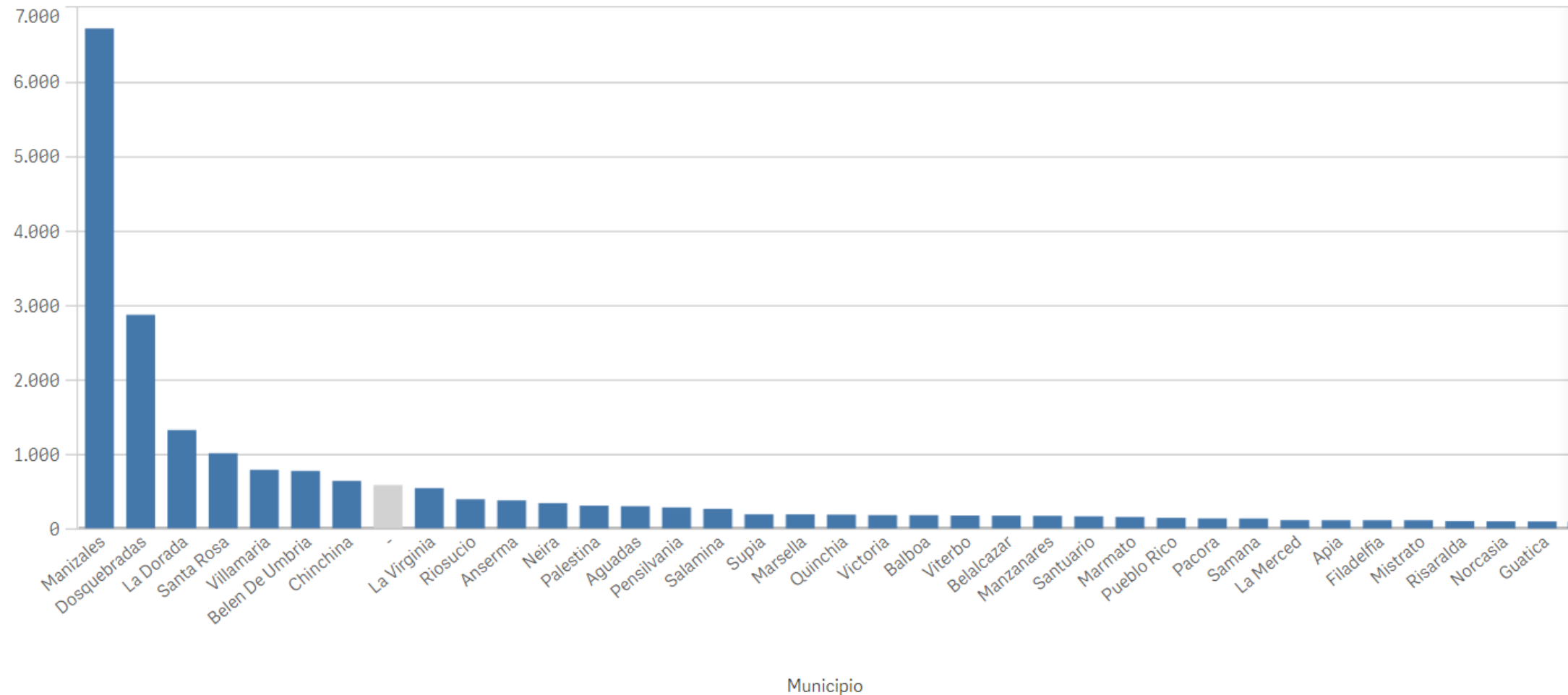
Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		509	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		420	82,5%
Pago Sin Abono A Cuenta		40	7,9%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura		13	2,6%
Cobros Por Promedio		11	2,2%
Otros		25	4,9%



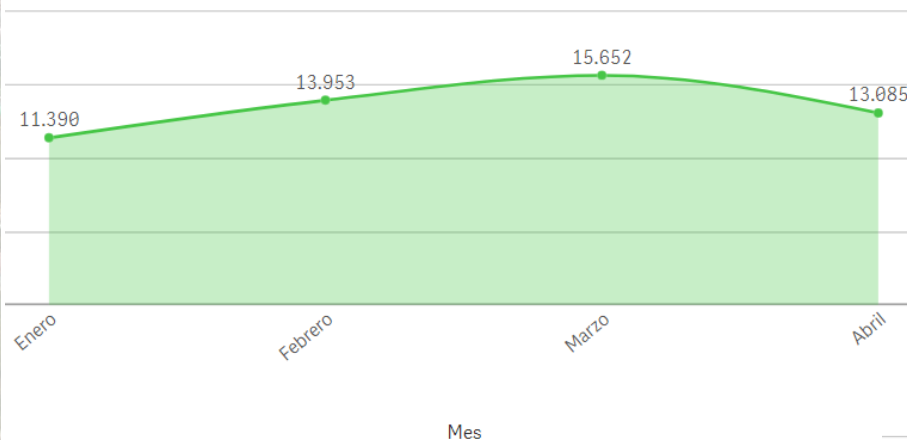
Peticiones, quejas y reclamos por municipio Abril de 2026

PQR por municipio: 20704

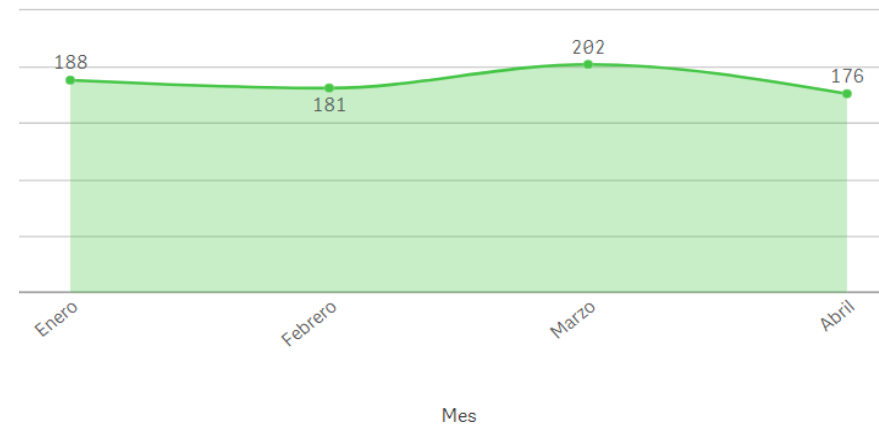


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito Abril de 2026

Verbal



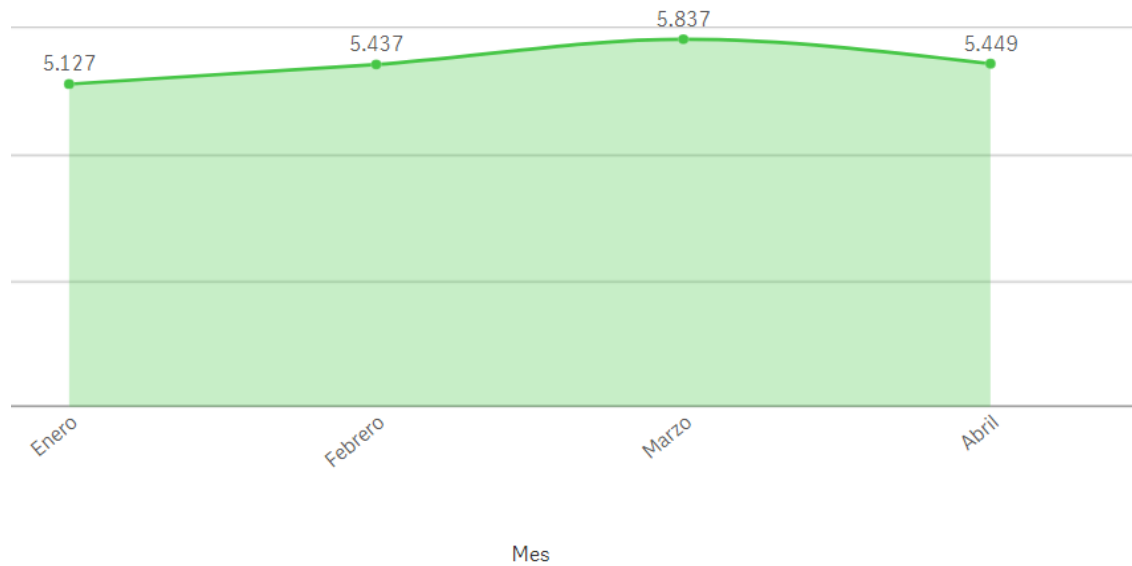
Escrito



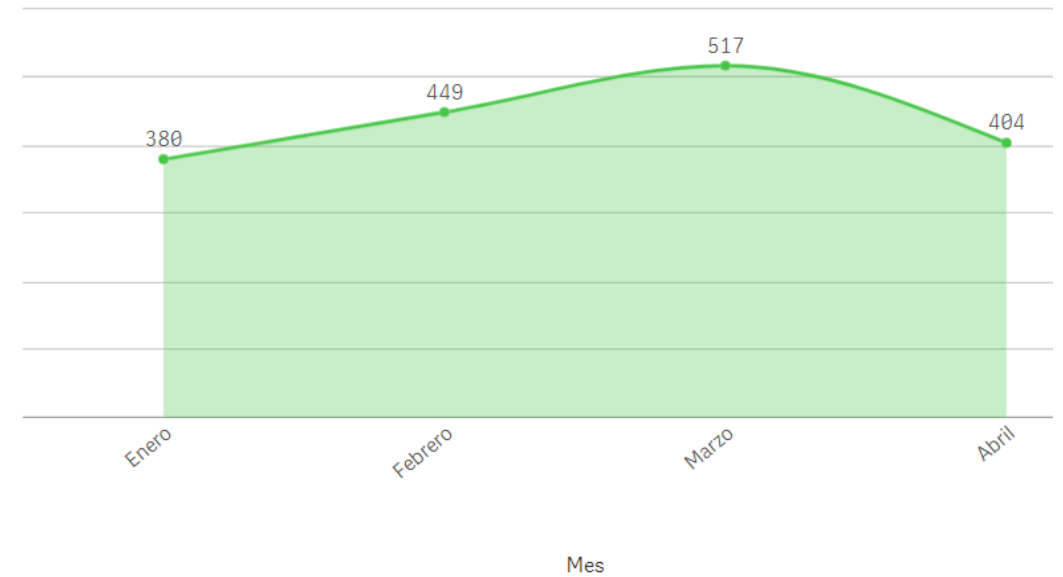
Nueva Subestación Molinos - Dosquebradas

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

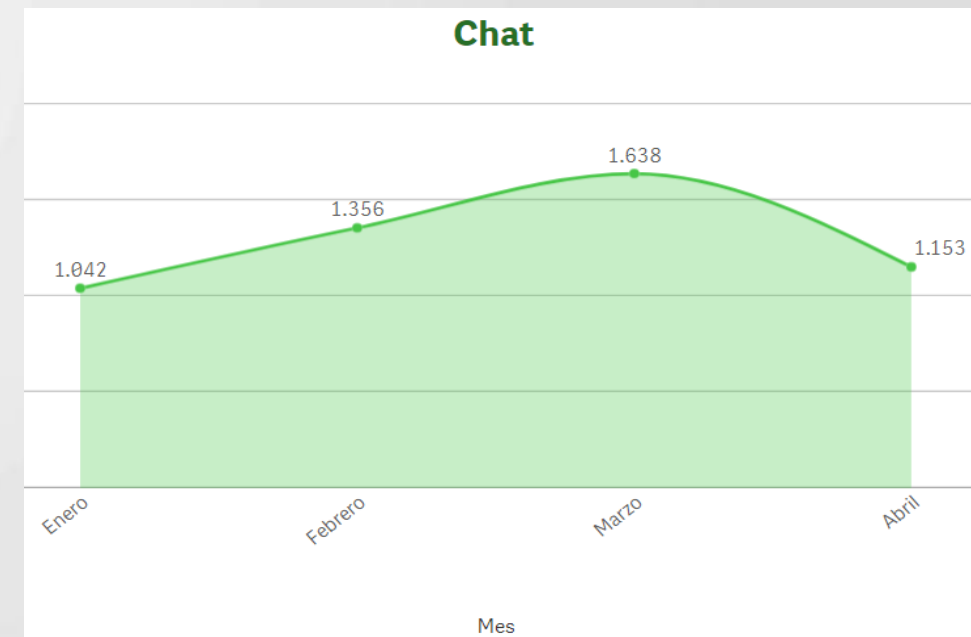
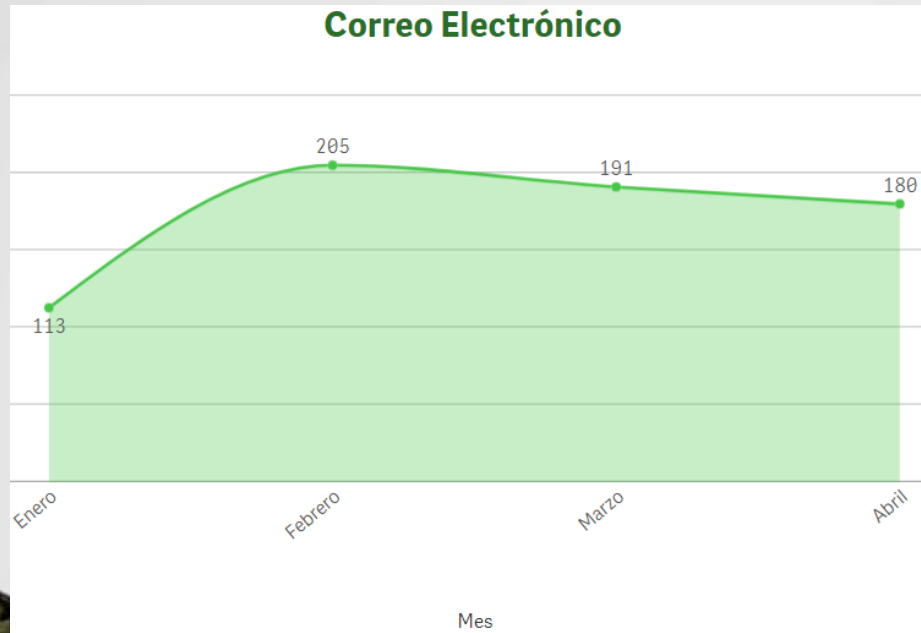
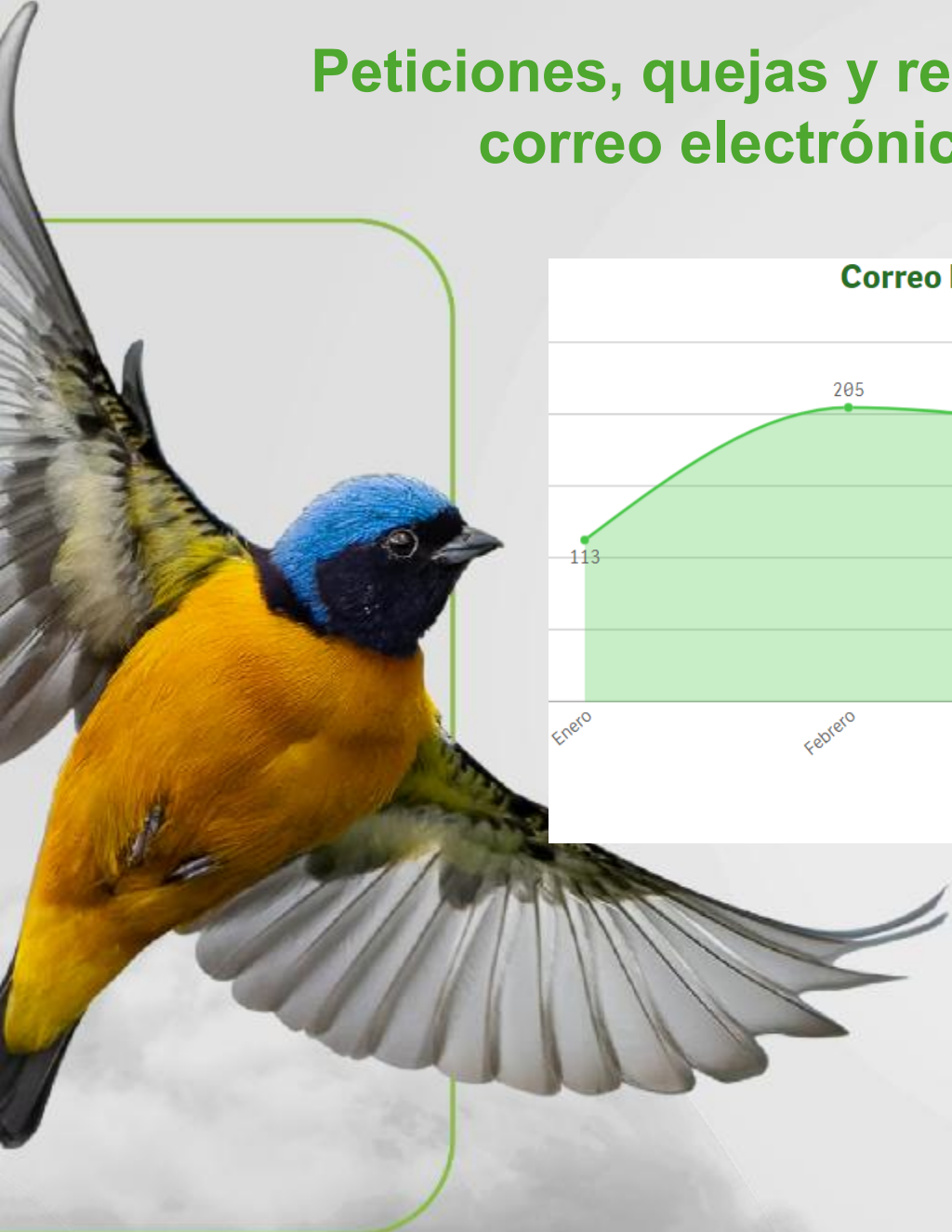
Telefónico



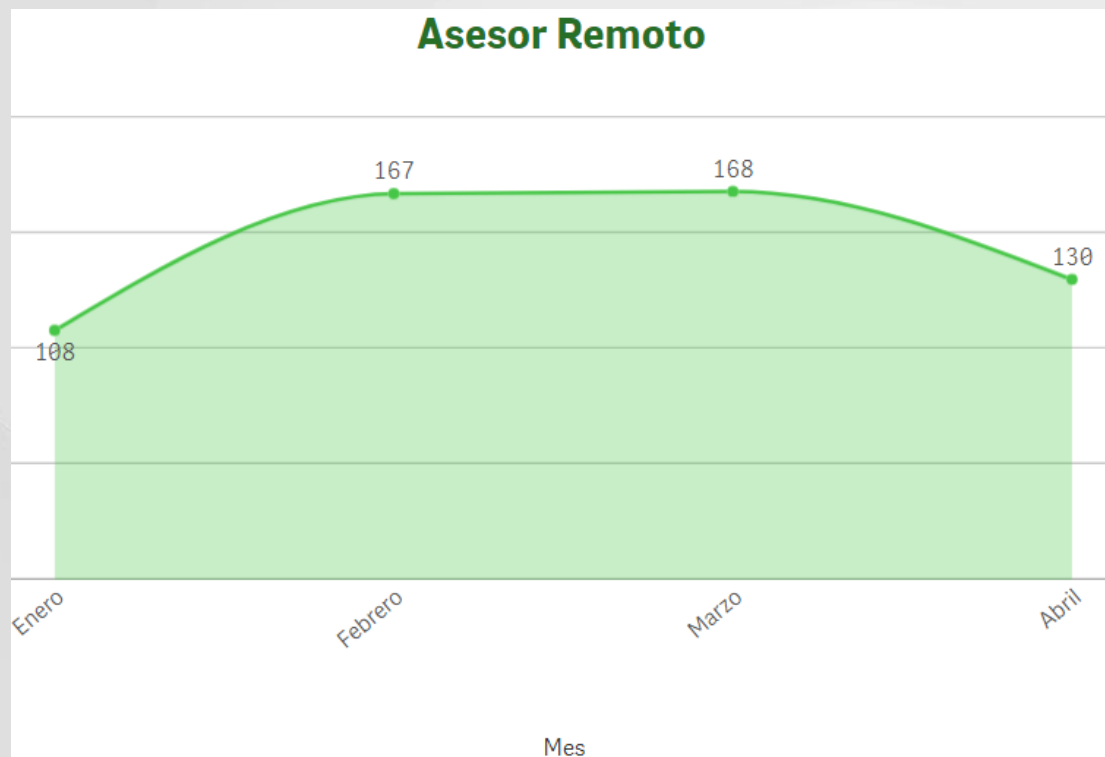
Página Web



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



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



Fin de presentación

iMuchas gracias! **chec**[®] | Grupo **epm**[®]