

# Chec Doña Juana – La Dorada

nos mueve

# Peticiones, Quejas y reclamos

Marzo de 2026



# Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones

40,98%<sup>25.320</sup>  
Total

Quejas

0,50%<sup>310</sup>  
Total

Reclamos

0,99%<sup>614</sup>  
Total

Total PQR

42,5%<sup>26.272</sup>  
Total

Recursos

0,05%<sup>28</sup>  
Total

SOMOS

0,39%<sup>244</sup>  
Total

Autogestión

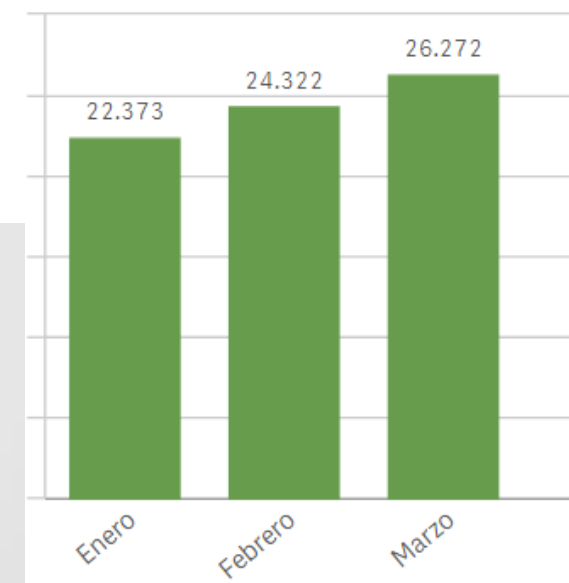
11.300

Pedidos/Proyectos

11,94%<sup>5.169</sup>  
Total

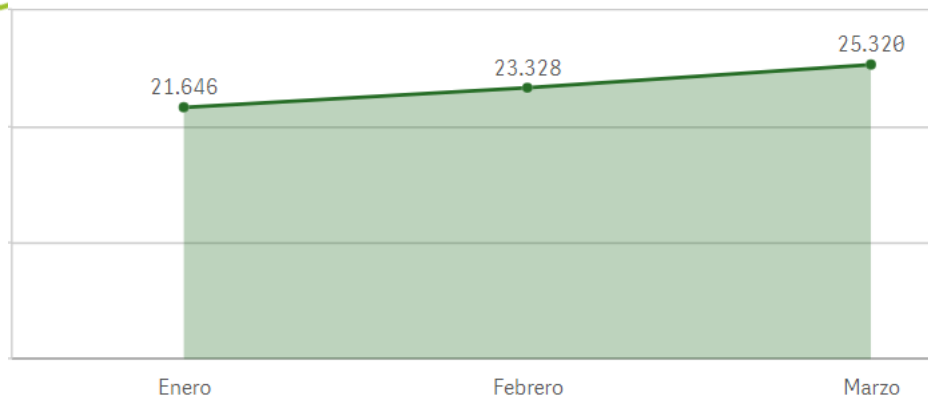
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas – marzo de 2026

## PETICIONES



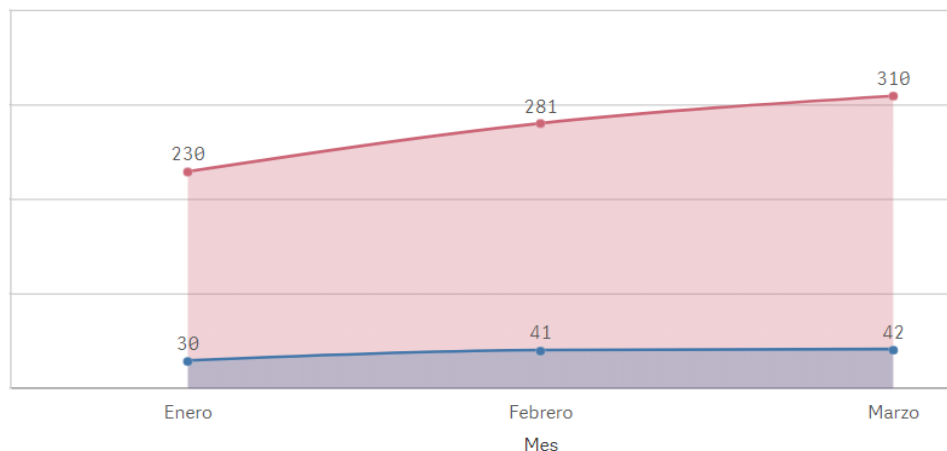
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>25320</b>	<b>100,0%</b>
Emision De Documento Para Pago	10659	42,1%
Informacion General	6091	24,1%
Pago Parcial	2967	11,7%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2406	9,5%
Otros	3197	12,6%

## Las principales Causas en Quejas que se registran son:

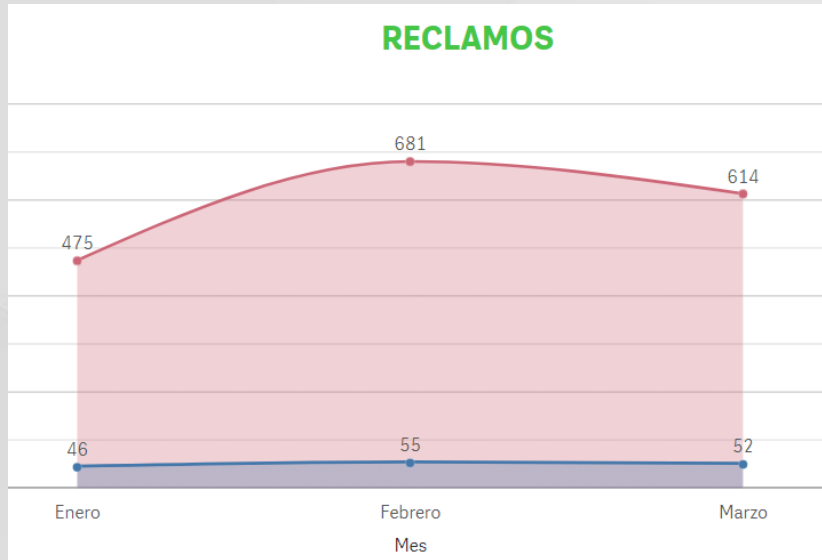
Causa	Cantidad	Total
<b>Totales</b>	<b>310</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	63	20,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	61	19,7%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	60	19,4%
Inconformidad Con La Información	24	7,7%
Otros	102	32,9%

## QUEJAS

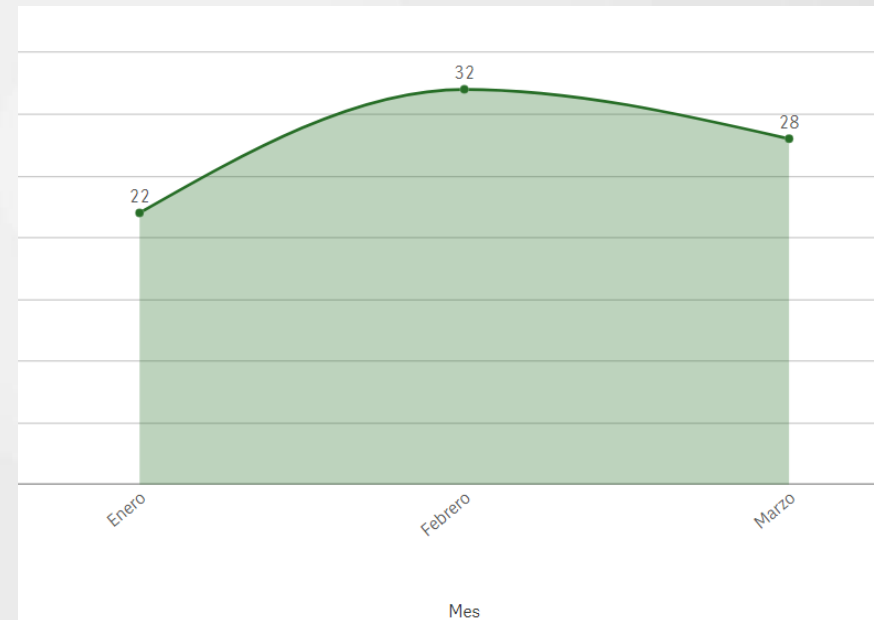


◆ Quejas a favor del usu...
 ◆ Quejas totales

# Reclamos, recursos – marzo de 2026

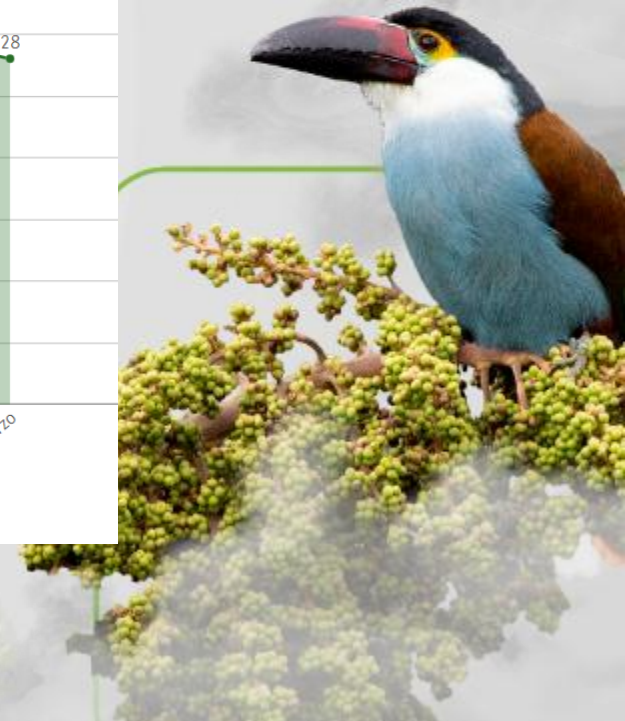


### RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



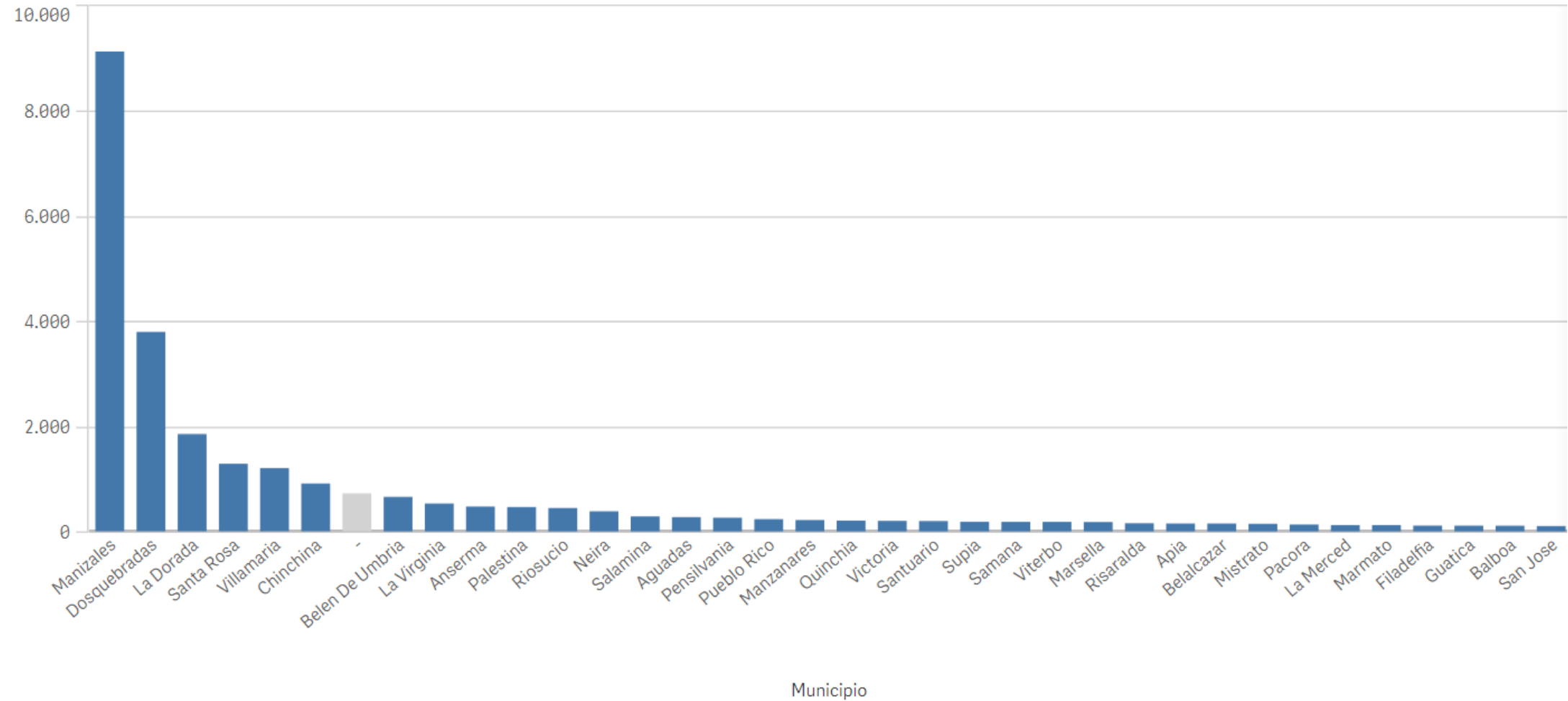
Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>614</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		518	84,4%
Pago Sin Abono A Cuenta		42	6,8%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura		12	2,0%
Cobros Por Promedio		8	1,3%
Otros		34	5,5%



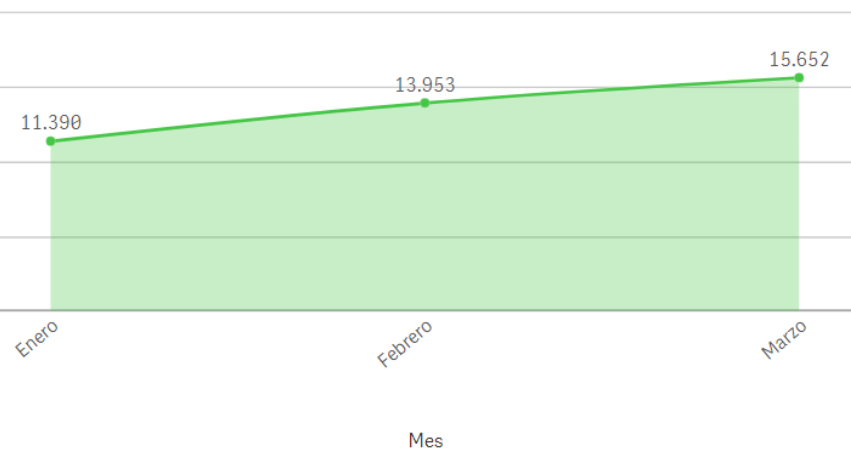
# Peticiones, quejas y reclamos por municipio marzo de 2026

PQR por municipio: 26272

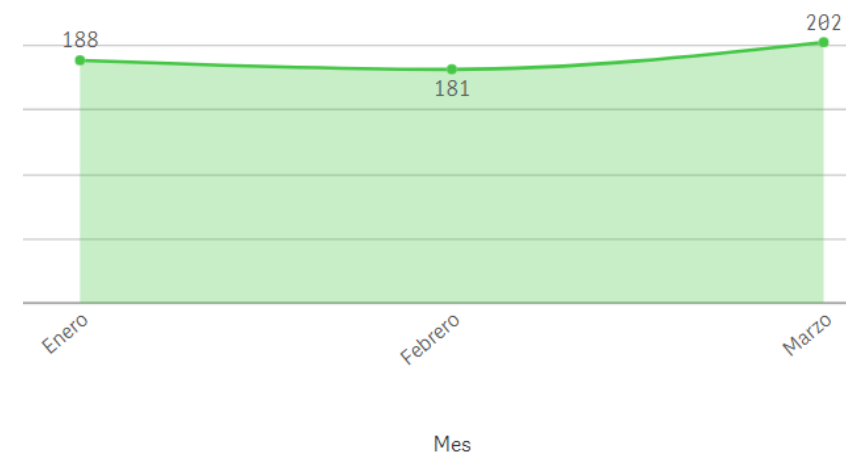


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito marzo de 2026

## Verbal

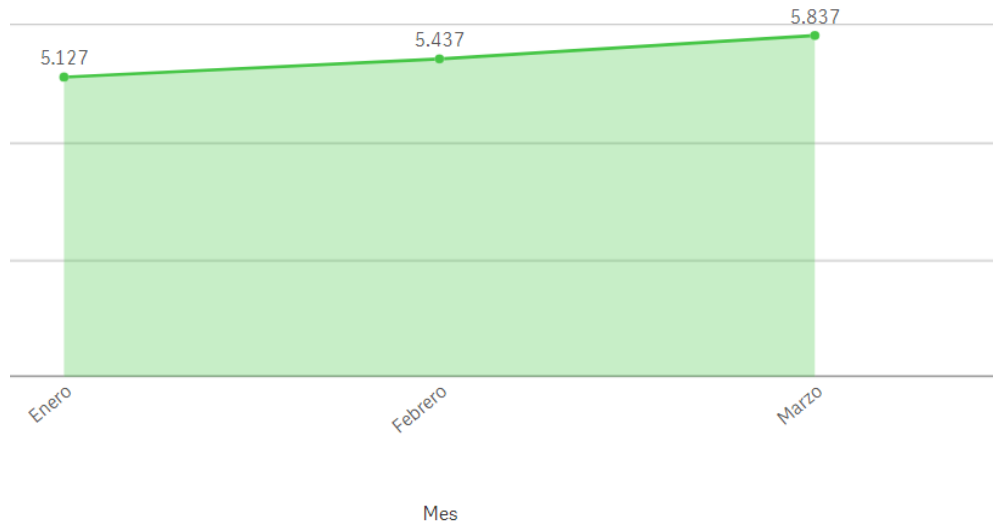


## Escrito

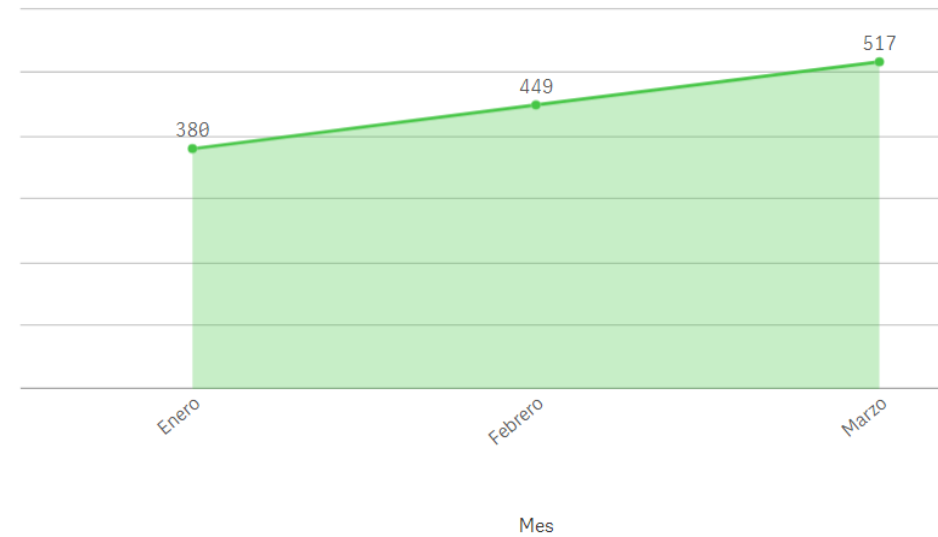


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso Telefónico y página web marzo de 2026

### Telefónico

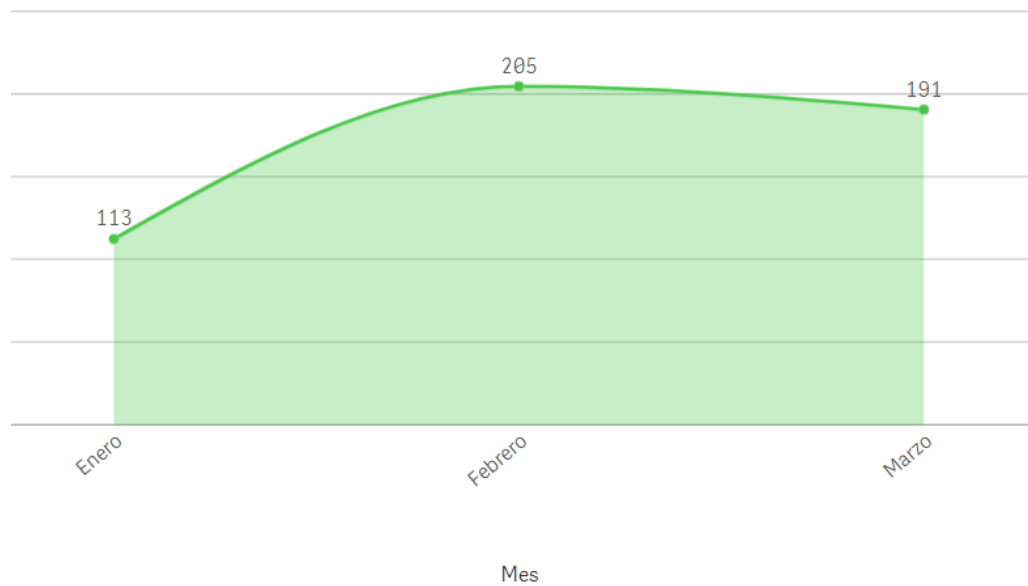


### Página Web

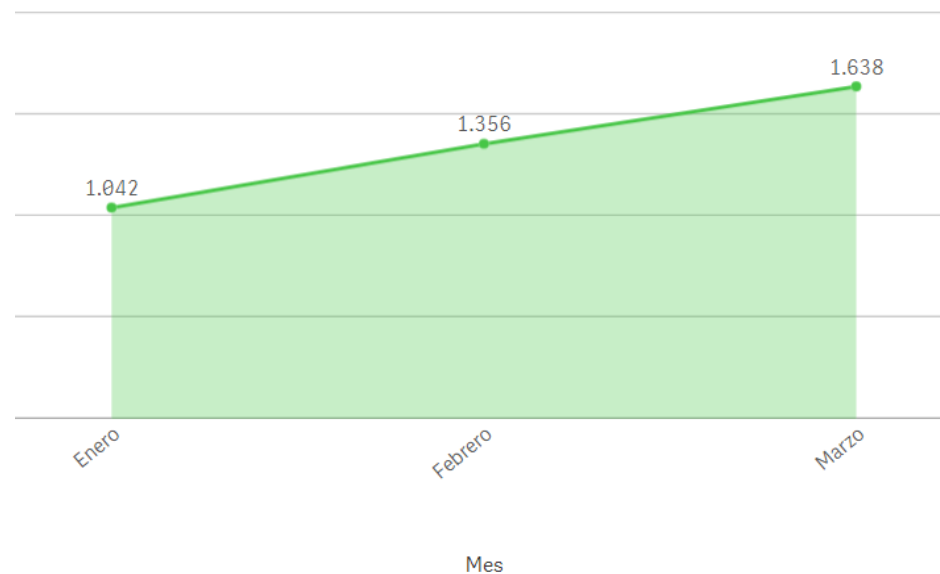


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - marzo de 2026

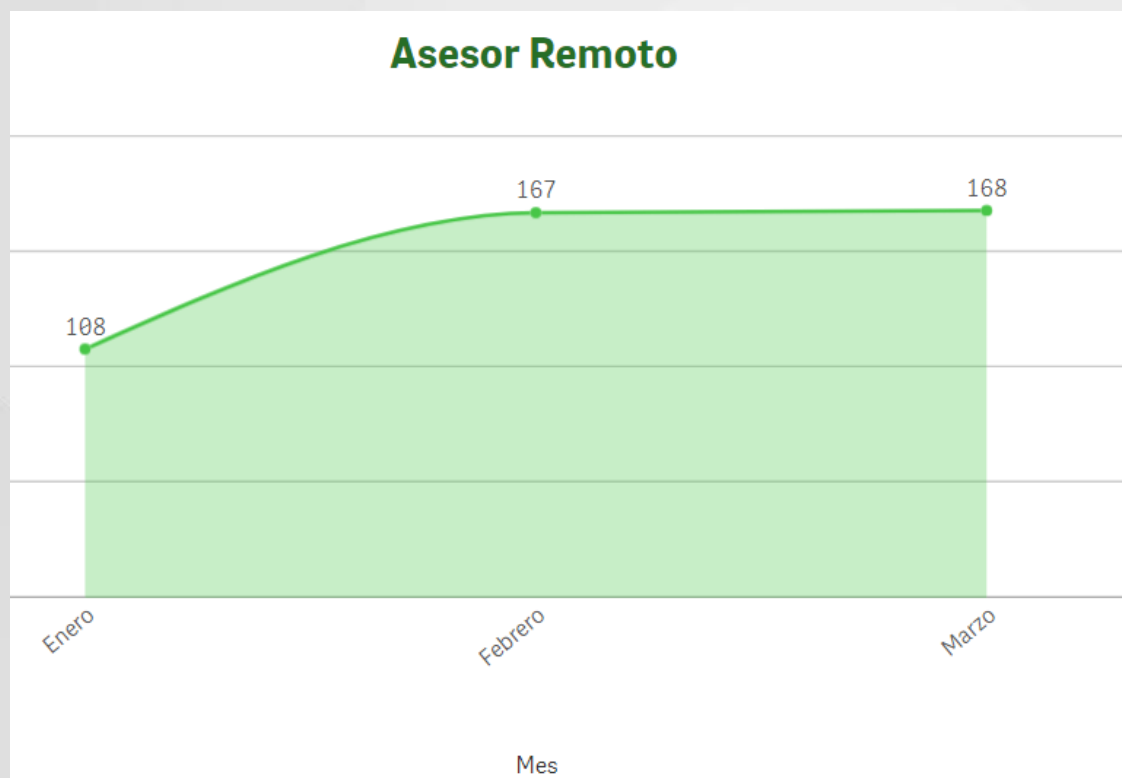
## Correo Electrónico



## Chat



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



Fin presentación

**iMuchas gracias!** **chec**<sup>®</sup> | Grupo **epm**<sup>®</sup>