

# La vida nuestrave

# Peticiones, Quejas y reclamos

Mayo de 2026



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

Peticiones

32,02%  
19.785  
Total

Quejas

0,44%  
269  
Total

Reclamos

1,07%  
660  
Total

Total PQR

33,5%  
20.726  
Total

Recursos

0,02%  
12  
Total

SOMOS

0,00%  
0  
Total

Autogestión

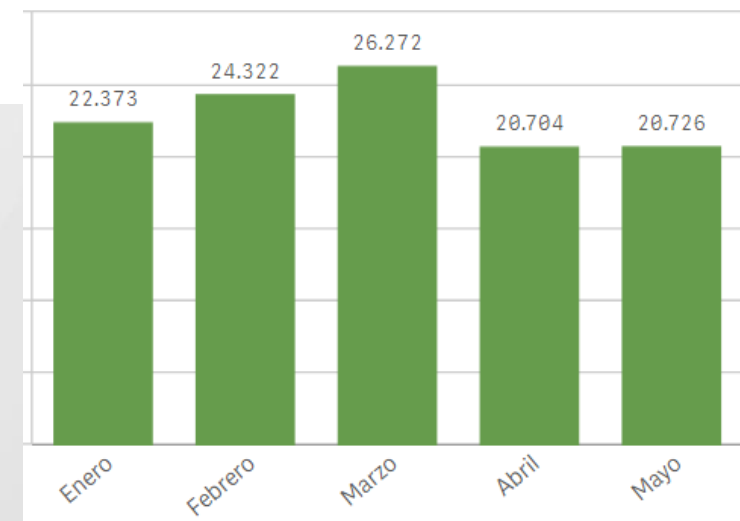
8.961

Pedidos/Proyectos

13,18%  
5.071  
Total

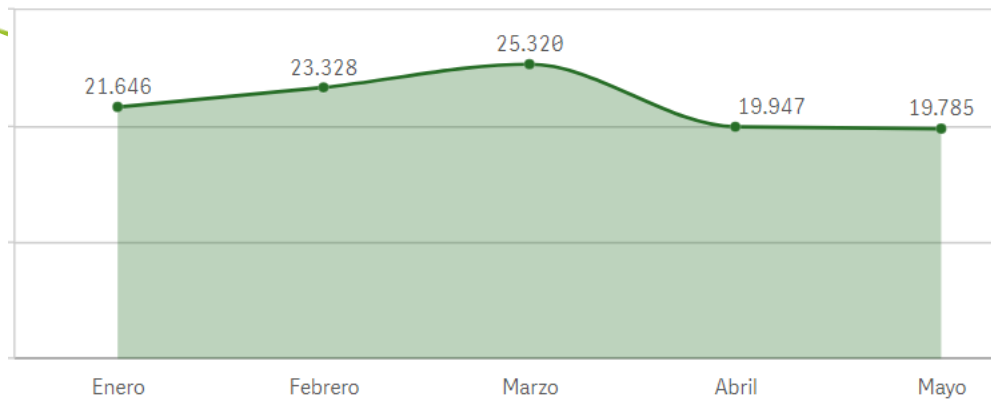
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

## Tendencia PQR



# Peticiones, quejas – Mayo de 2026

## PETICIONES



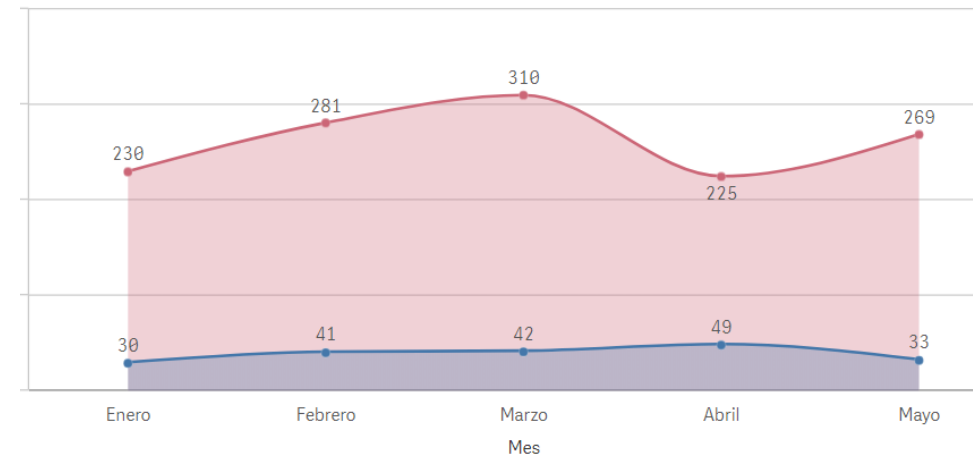
## Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>19785</b>	<b>100,0%</b>
Emission De Documento Para Pago		6829	34,5%
Informacion General		5376	27,2%
Pago Parcial		2564	13,0%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2186	11,0%
Otros		2830	14,3%

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

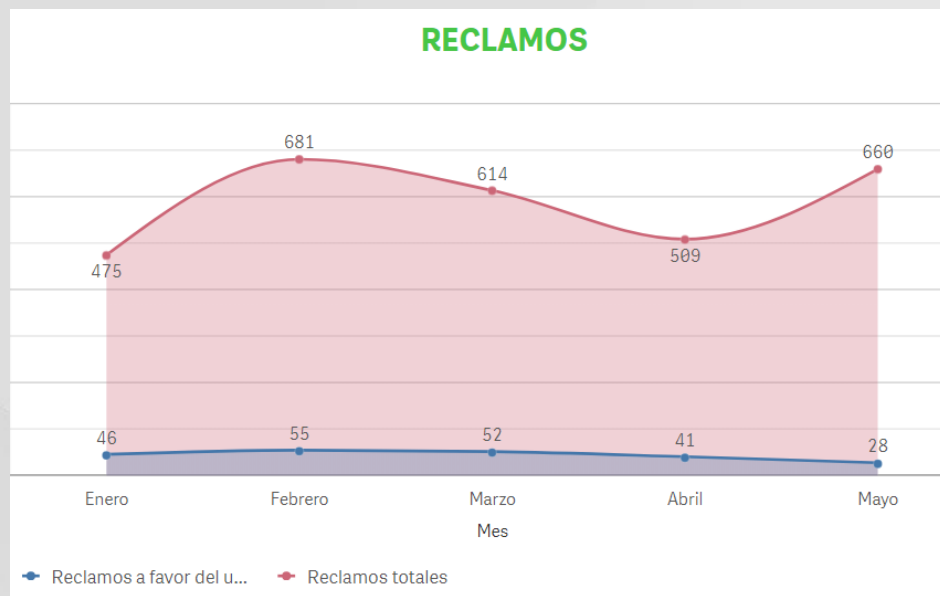
Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>269</b>	<b>100,0%</b>
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		52	19,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		52	19,3%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad		51	19,0%
Comportamiento Funcionario		26	9,7%
Otros		88	32,7%

## QUEJAS

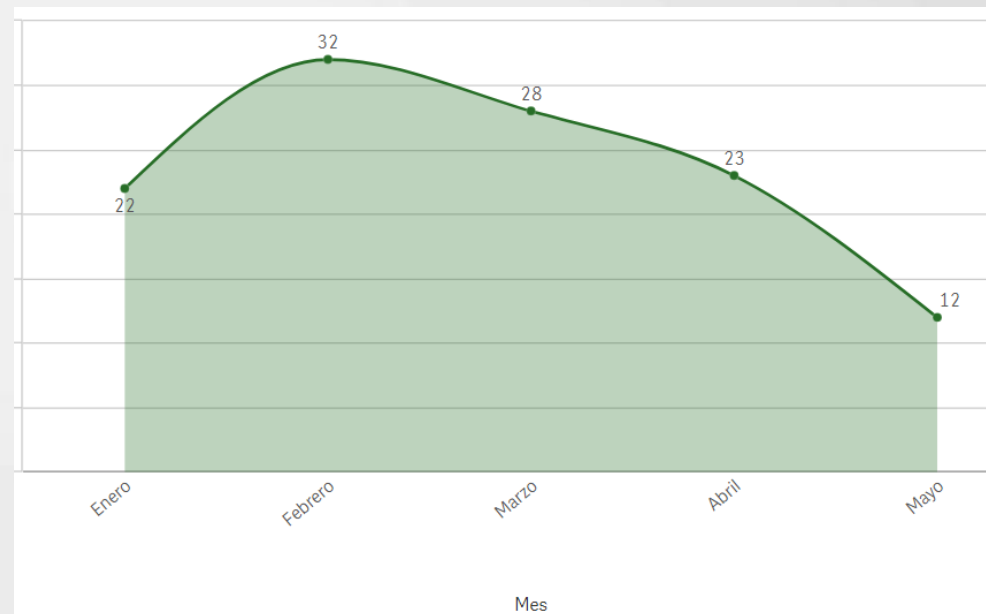


• Quejas a favor del usu... • Quejas totales

# Reclamos, recursos – Mayo de 2026

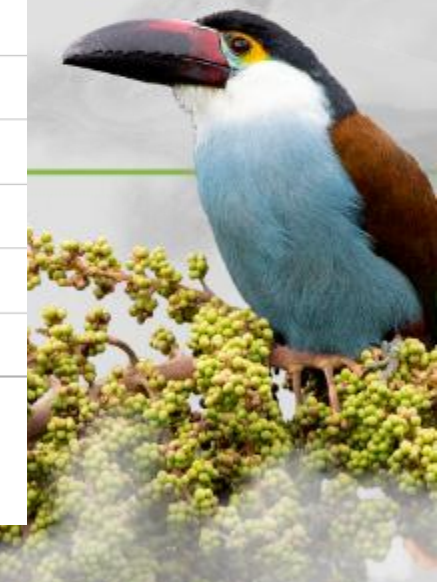


### RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



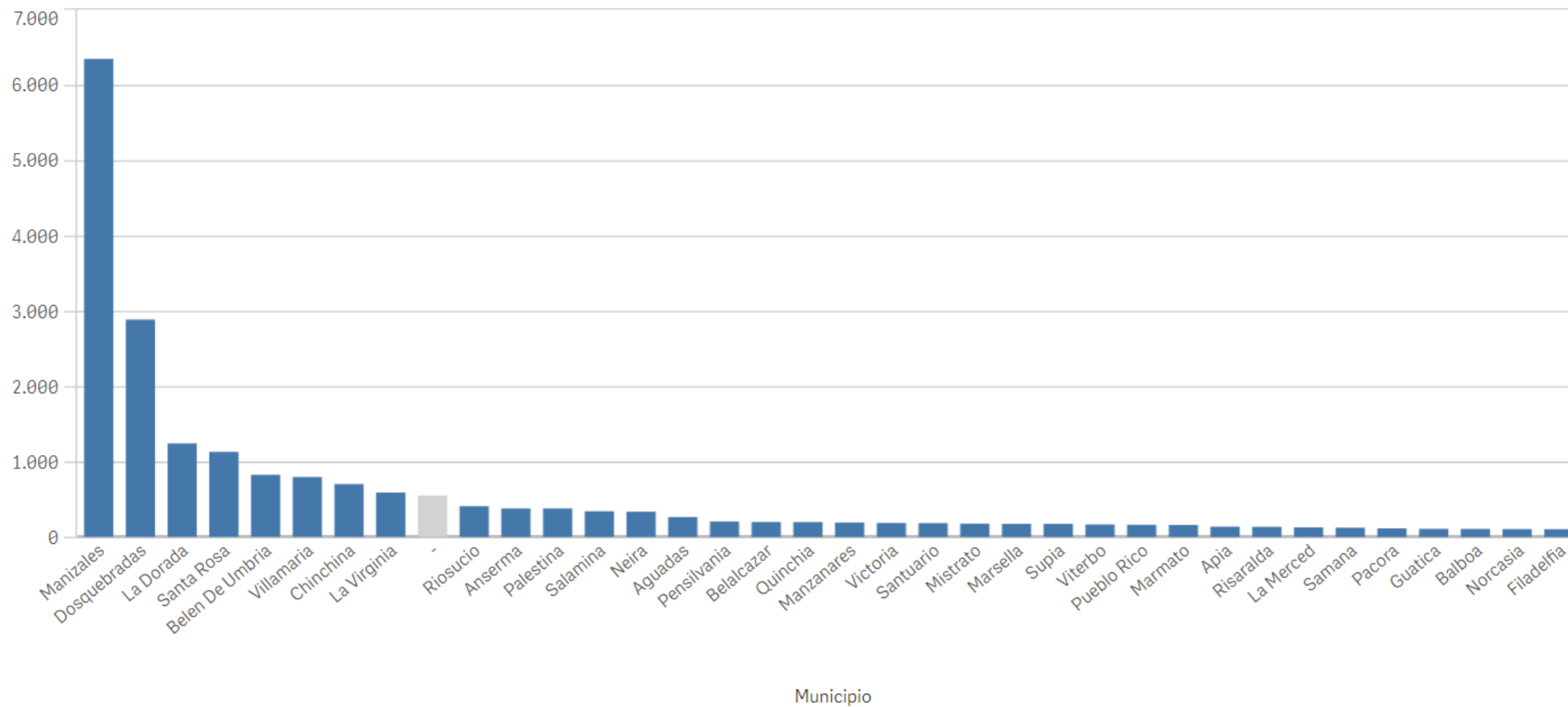
Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
<b>Totales</b>		<b>660</b>	<b>100,0%</b>
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado		579	87,7%
Pago Sin Abono A Cuenta		42	6,4%
Cobros Por Promedio		11	1,7%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura		10	1,5%
Otros		18	2,7%



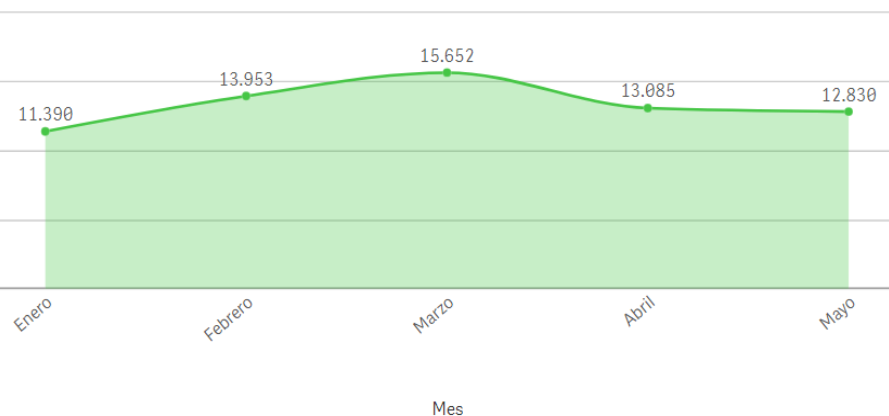
# Peticiones, quejas y reclamos por municipio Mayo de 2026

PQR por municipio: 20726

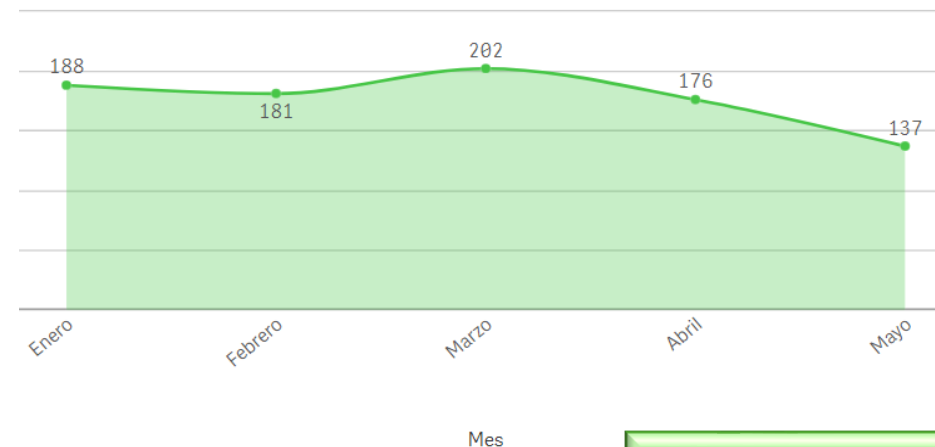


# Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito Mayo de 2026

Verbal



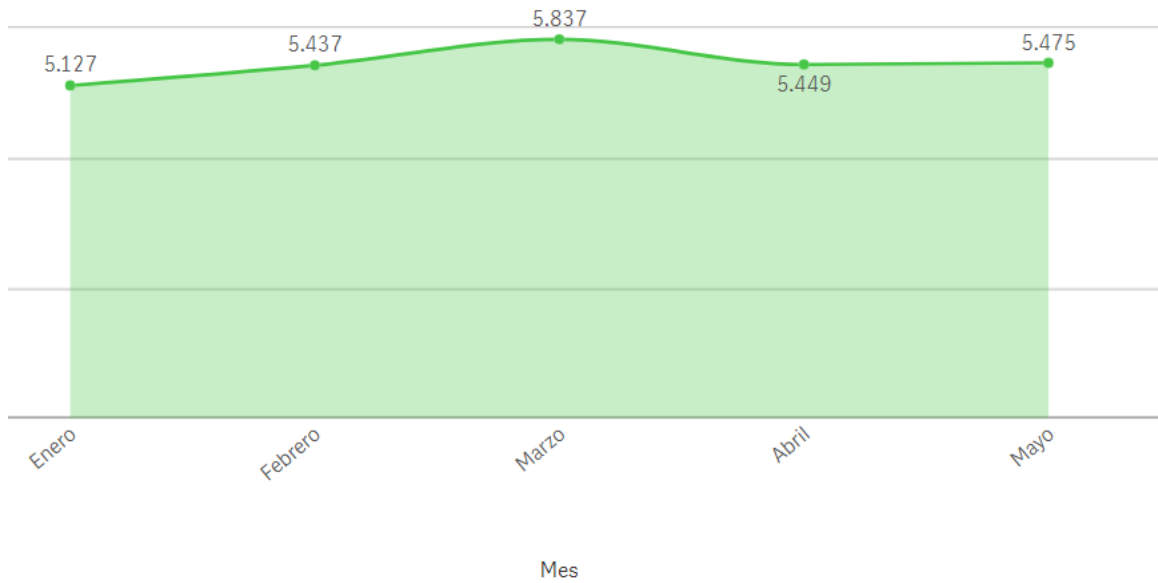
Escrito



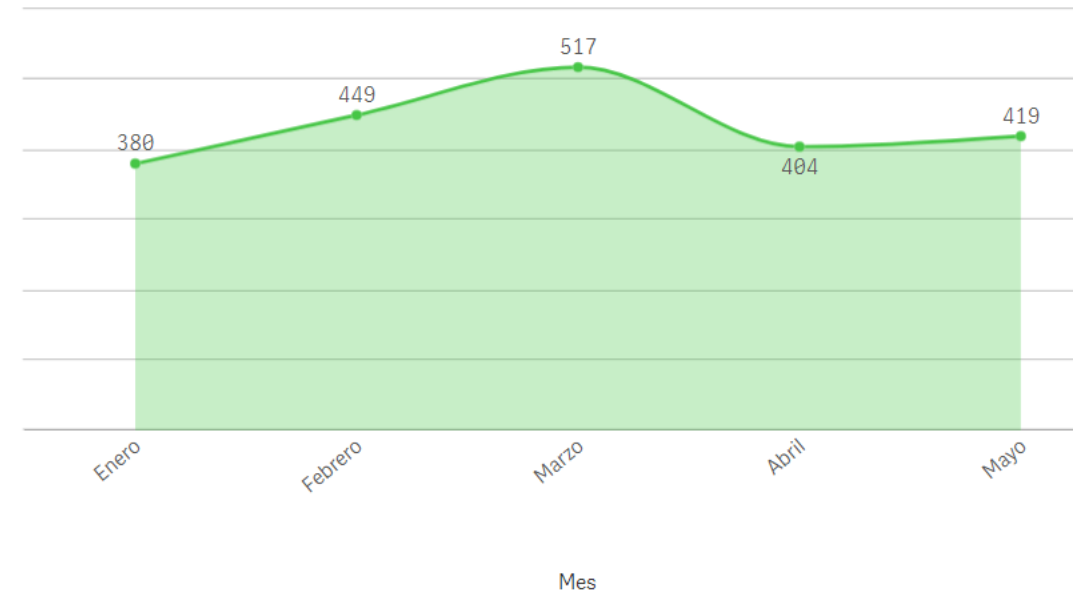
Nueva Subestación Molinos - Dosquebradas

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

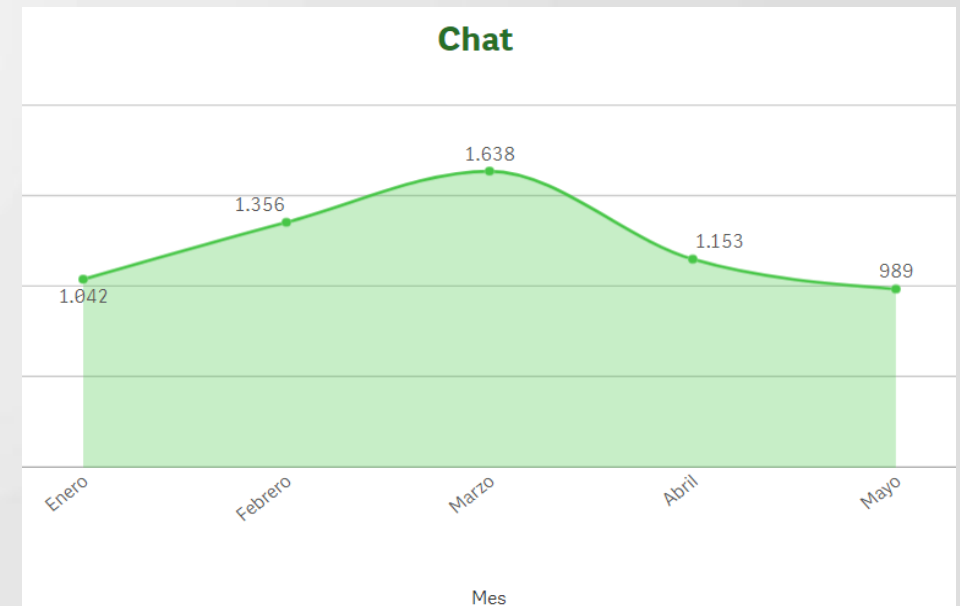
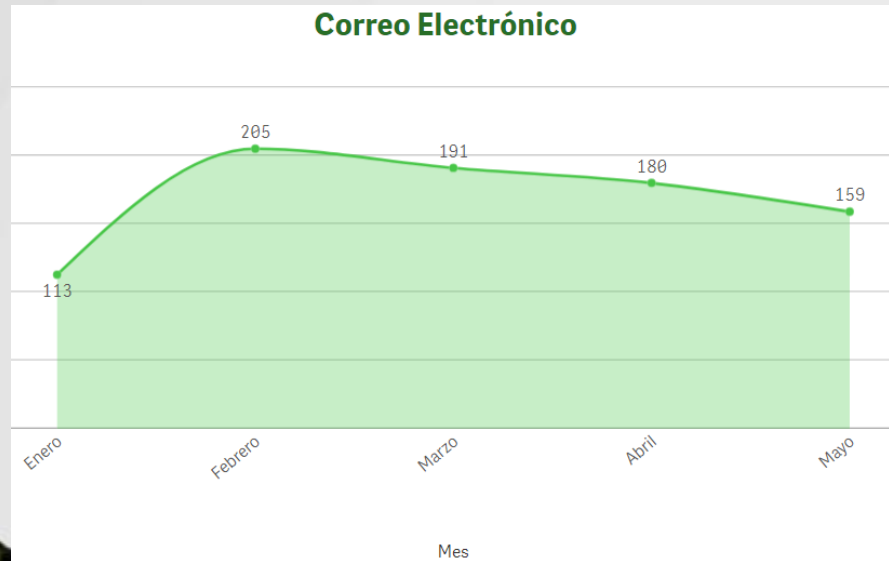
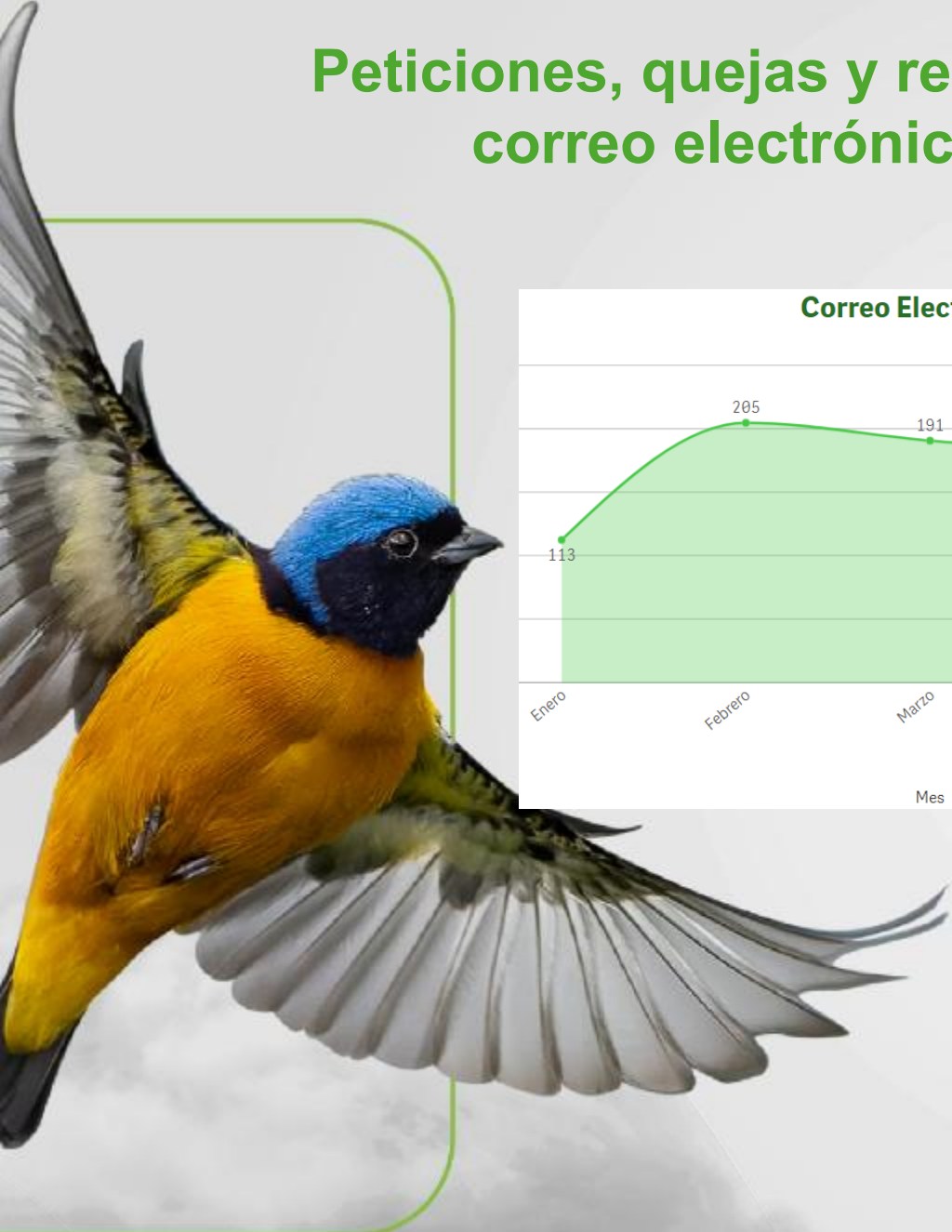
### Telefónico



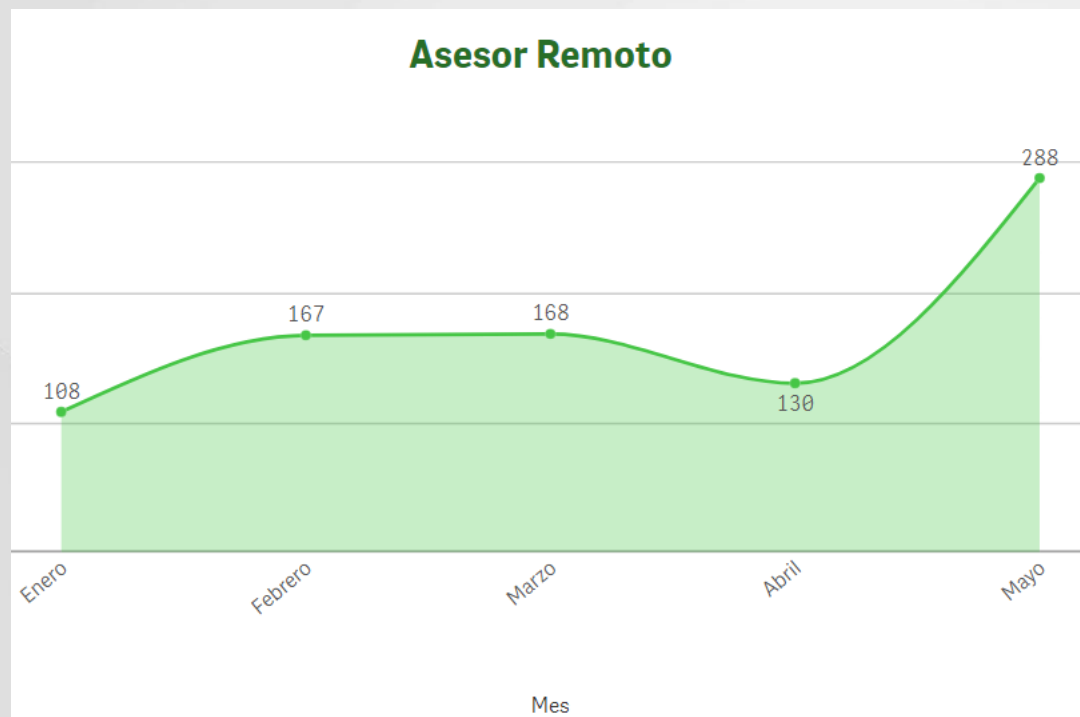
### Página Web



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



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



Fin de presentación

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