

La vida
nos mueve



Portada presentación abril

Peticiones, Quejas y reclamos

Junio de 2026



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones

30,13%
18.614
Total

Quejas

0,41%
254
Total

Reclamos

1,01%
623
Total

Total PQR

31,6%
19.504
Total

Recursos

0,02%
13
Total

SOMOS

0,36%
220
Total

Autogestión

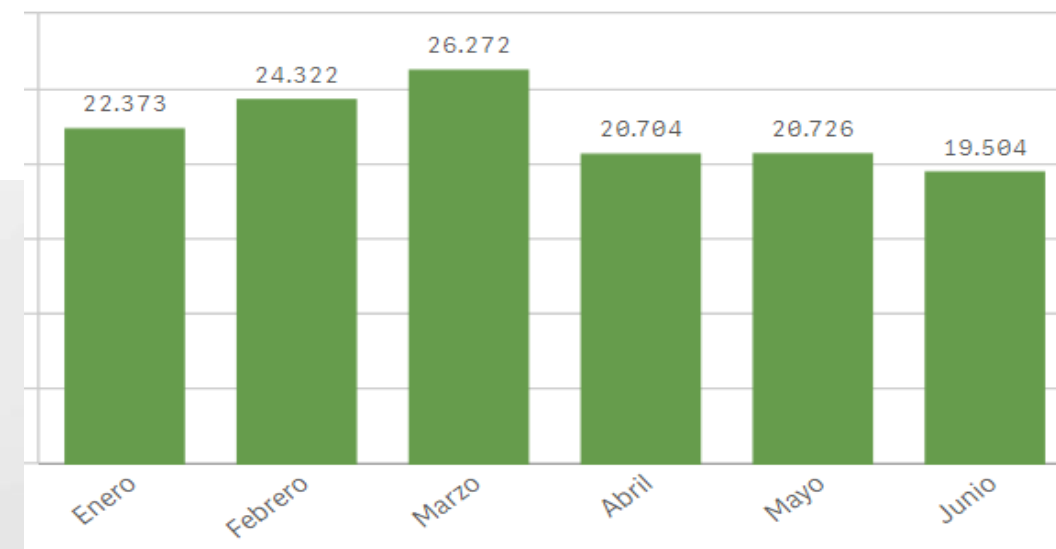
8.457

Pedidos/Proyectos

11,54%
4.246
Total

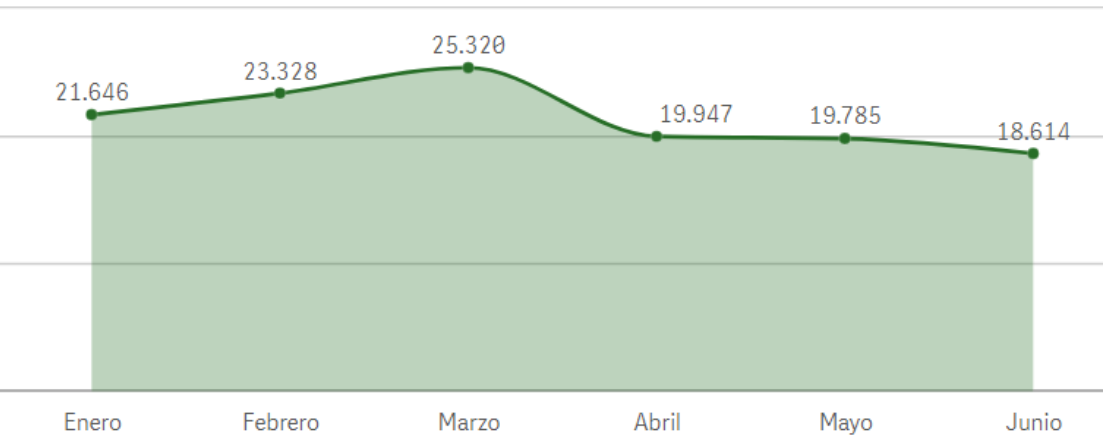
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas – Junio de 2026

PETICIONES



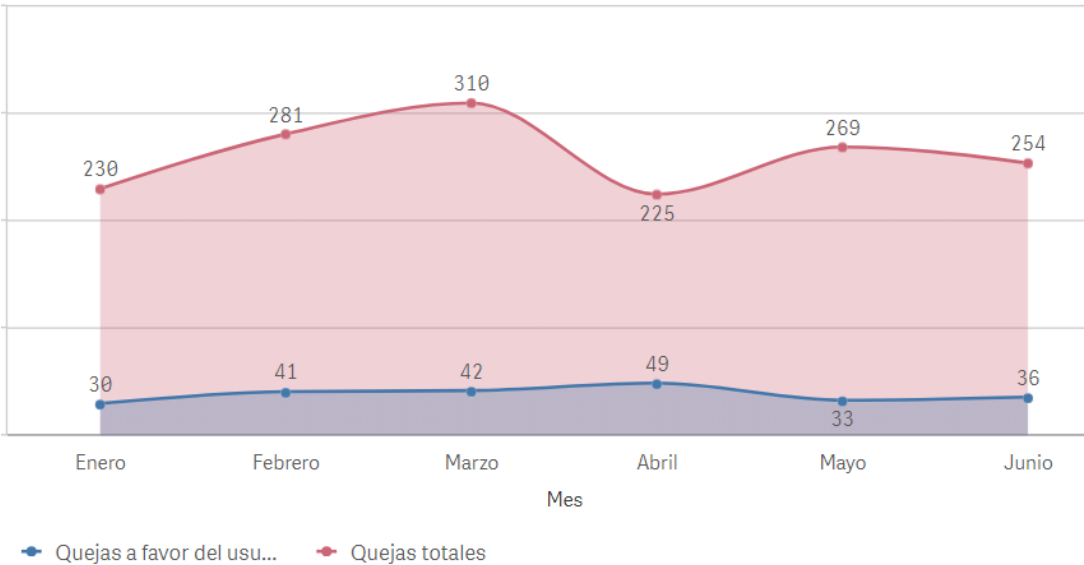
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	18614	100,0%
Emision De Documento Para Pago	6234	33,5%
Informacion General	5009	26,9%
Pago Parcial	2495	13,4%
Separación Temporal O Pago Dirigido	2243	12,1%
Otros	2633	14,1%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

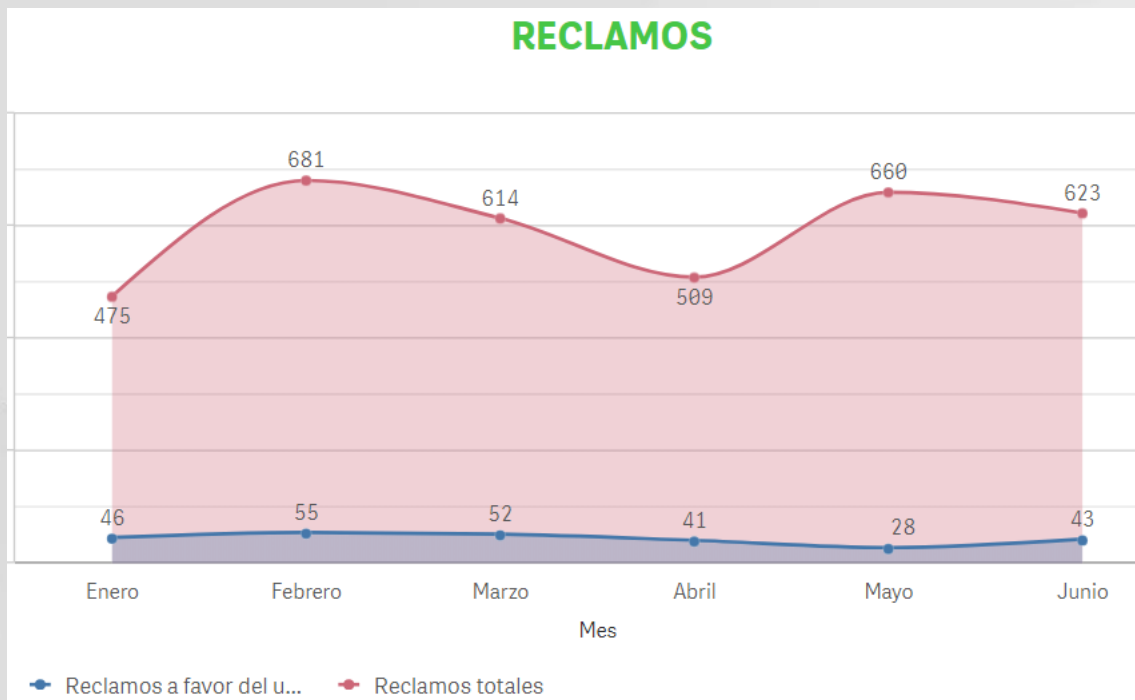
Causa	Cantidad	Total
Totales	254	100,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	51	20,1%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura	46	18,1%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	41	16,1%
Inconformidad Trabajos	21	8,3%
Otros	95	37,4%

QUEJAS



Reclamos, recursos – Junio de 2026

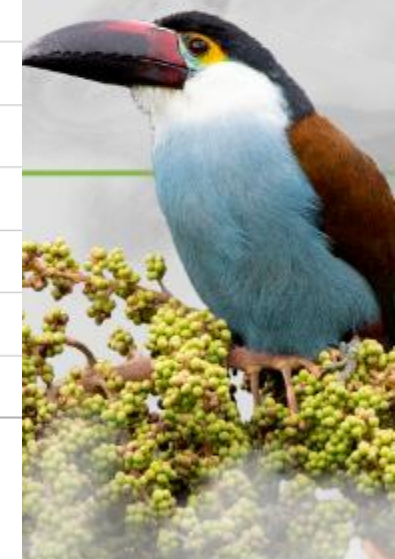
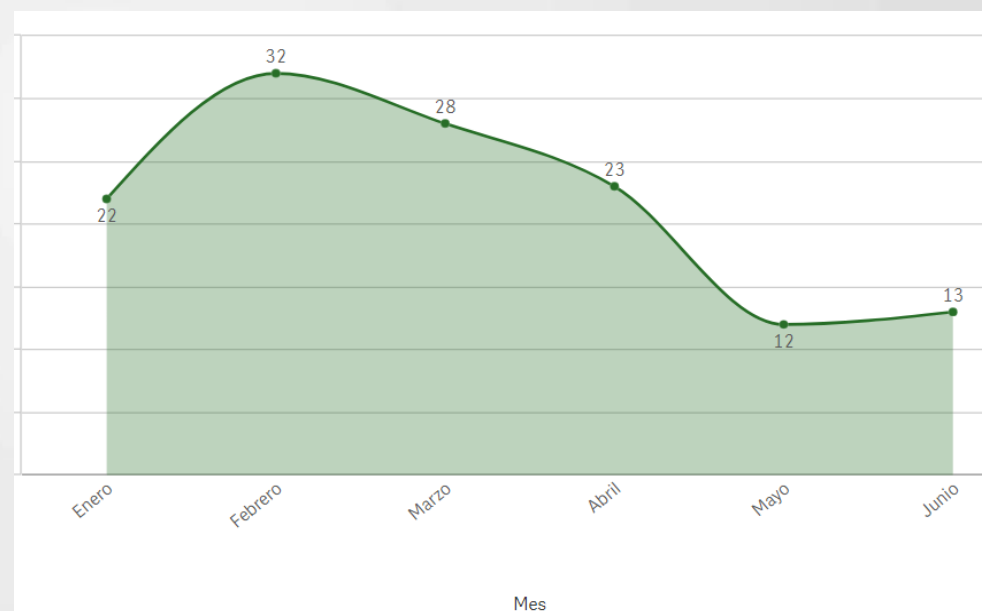
RECLAMOS



Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

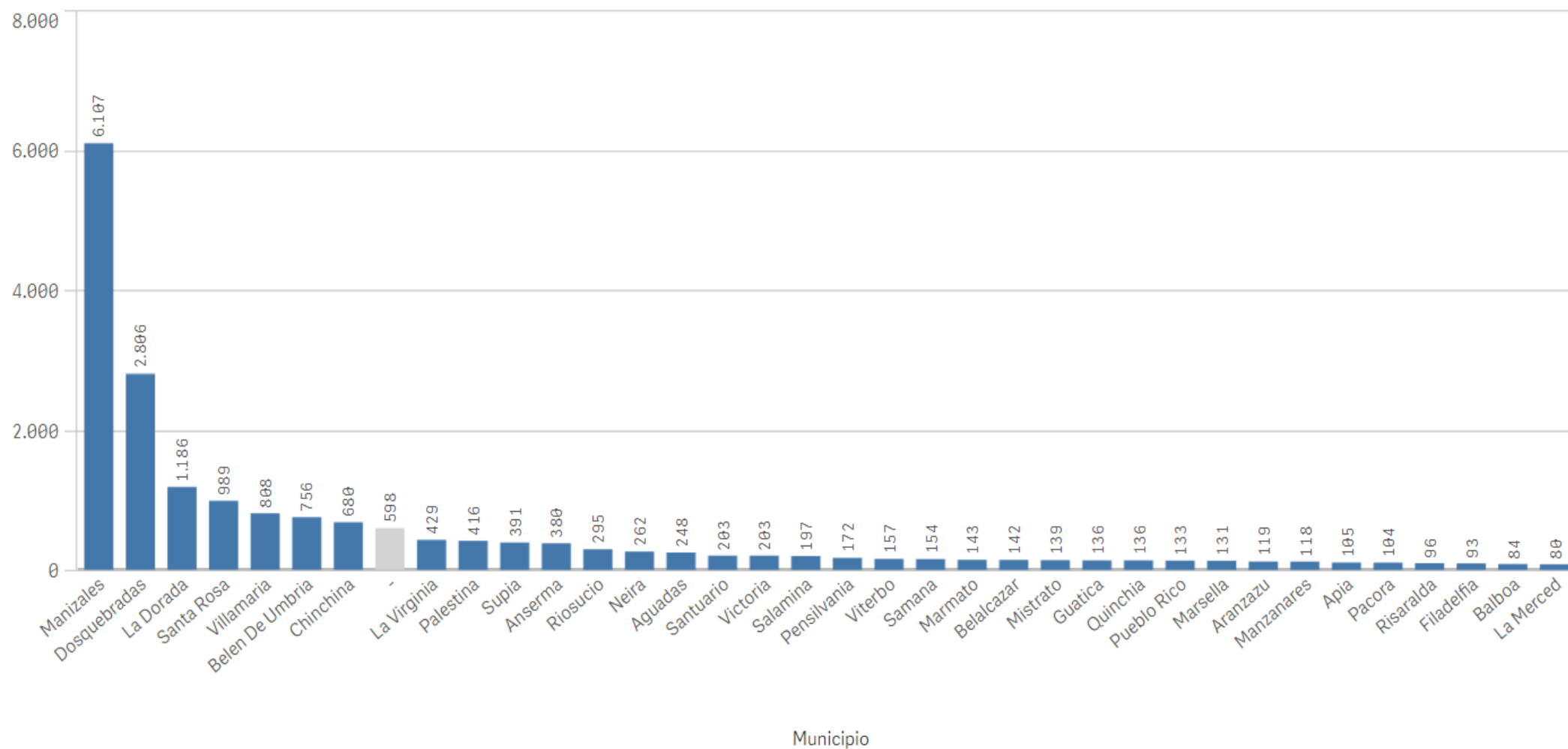
Causa	Cantidad	Total
Totales	623	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	549	88,1%
Pago Sin Abono A Cuenta	33	5,3%
Cobros Por Promedio	12	1,9%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	7	1,1%
Otros	22	3,5%

RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



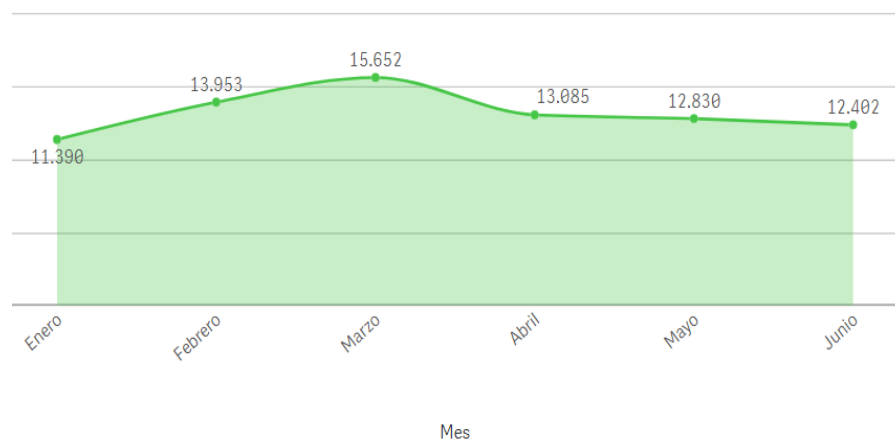
Peticiones, quejas y reclamos por municipio Junio de 2026

PQR por municipio: 19504

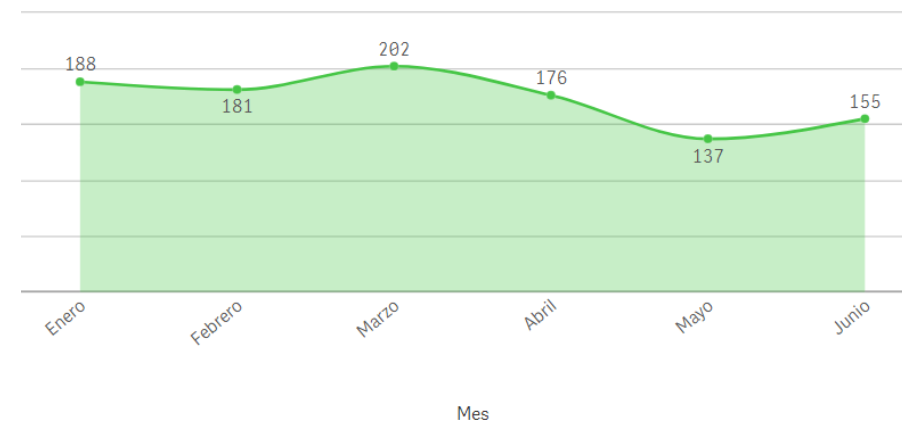


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito Junio de 2026

Verbal



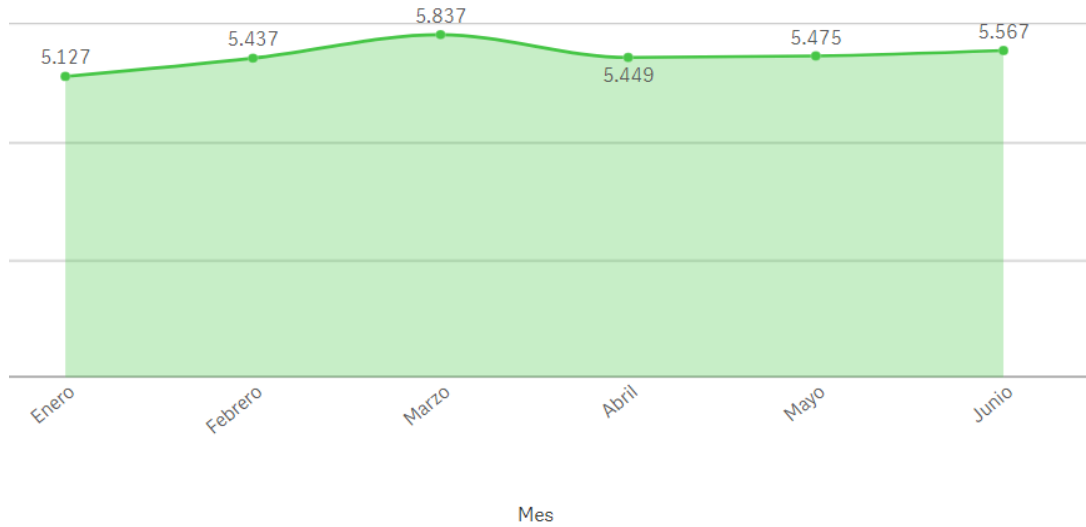
Escrito



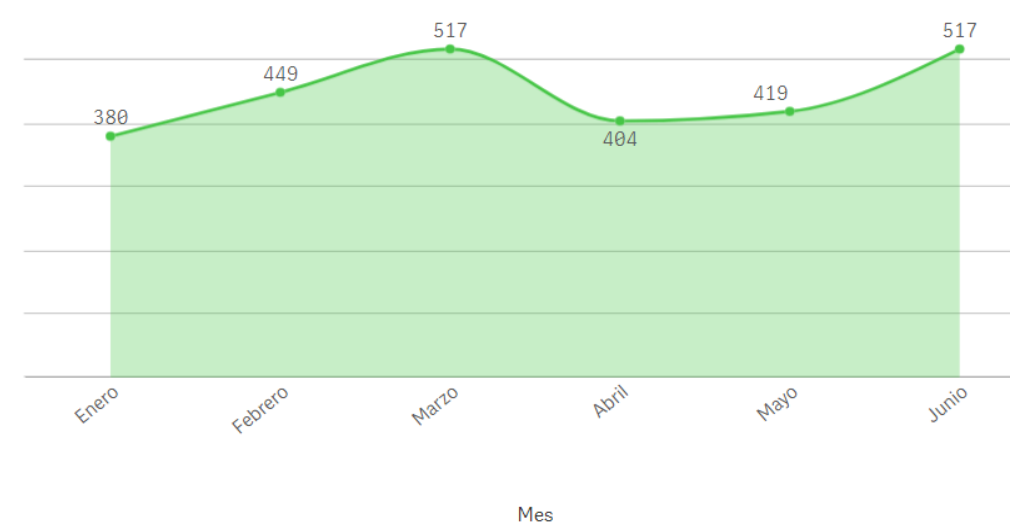
Nueva Subestación Molinos - Dosquebradas

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

Telefónico

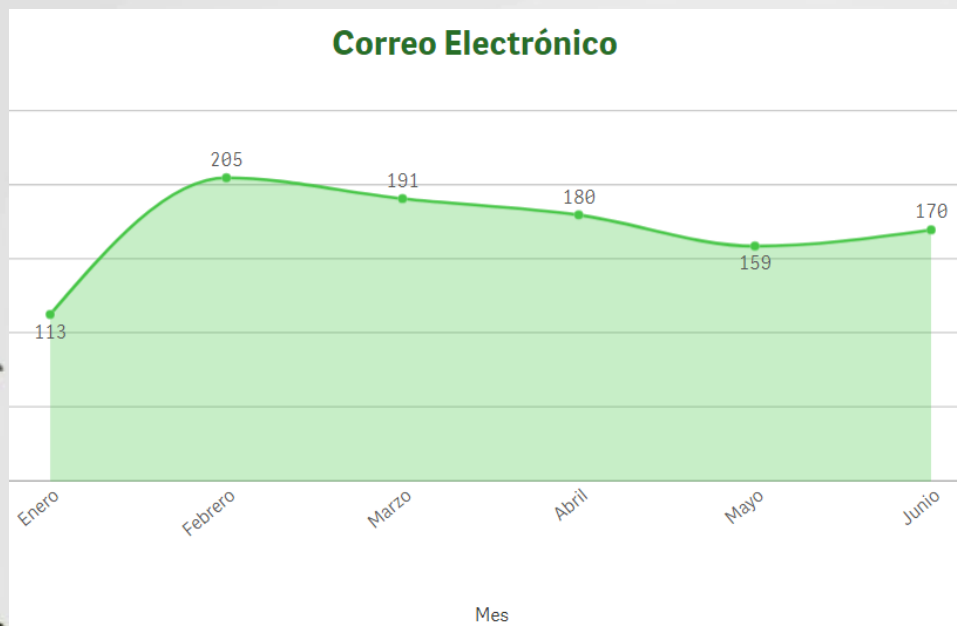


Página Web

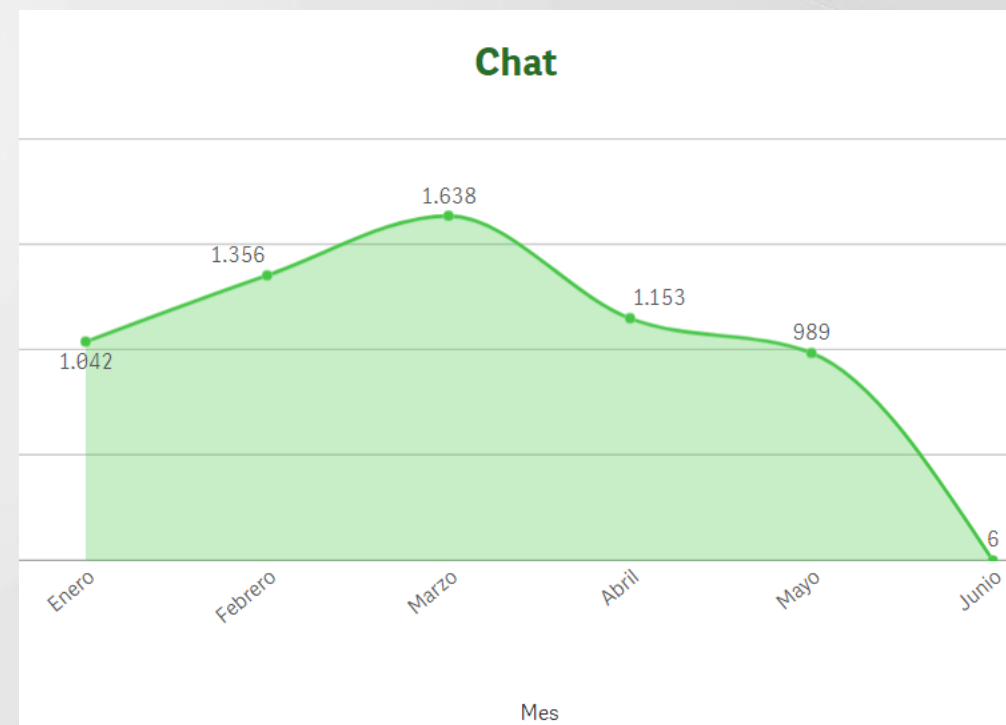


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - Junio de 2026

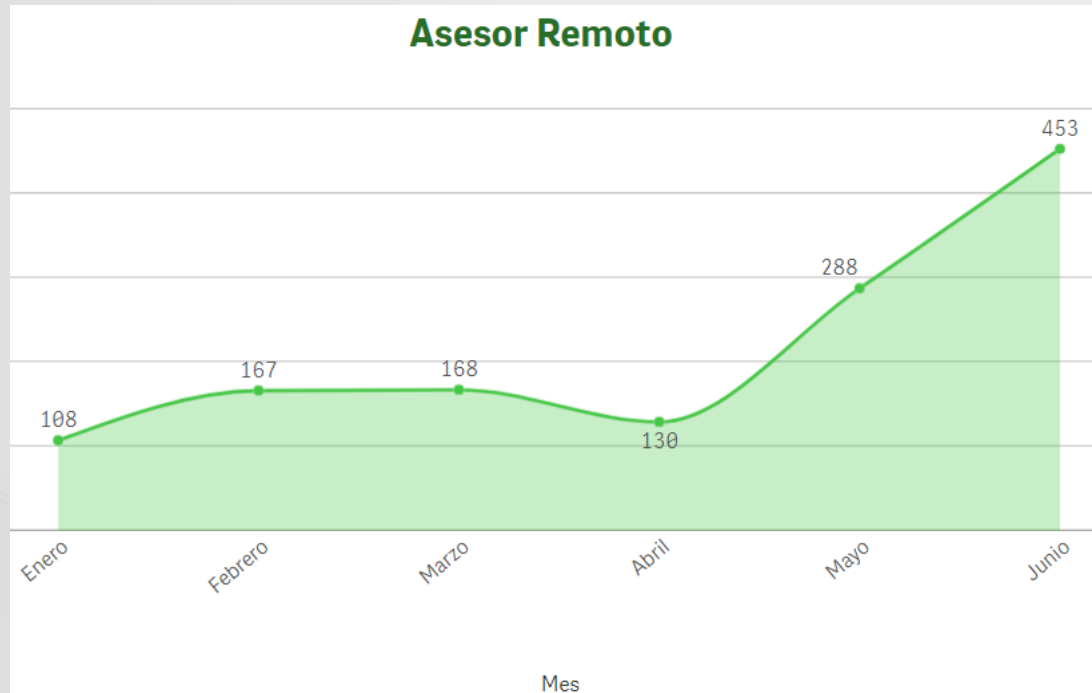
Correo Electrónico



Chat



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



Fin de presentación

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