

La vida nos mueve

Portada presentación abril

Peticiones, Quejas y reclamos

Julio de 2026



Distribución por tipo de solicitud año(s): 2026

Peticiones

35,21%^{21.754}
Total

Quejas

0,46%²⁸⁶
Total

Reclamos

1,53%⁹⁴⁸
Total

Total PQR

37,2%^{23.015}
Total

Recursos

0,04%²⁷
Total

SOMOS

0,40%²⁴⁹
Total

Autogestión

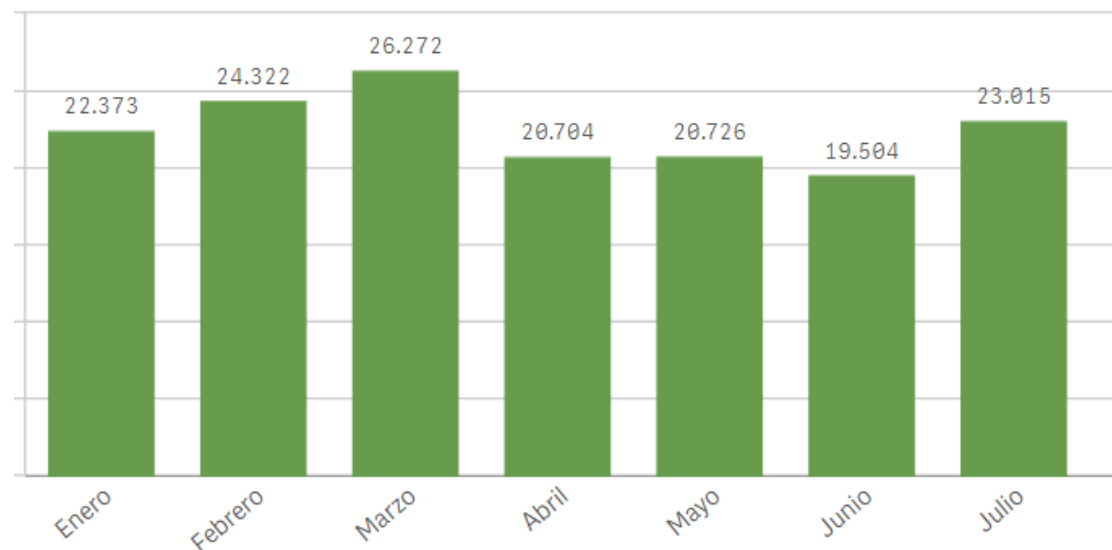
19.123

Pedidos/Proyectos

10,55%^{5.616}
Total

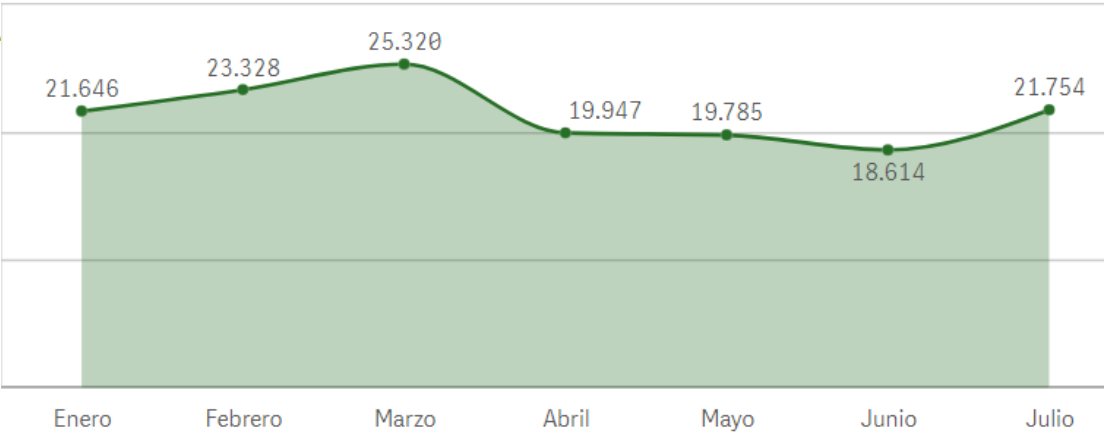
NOTA: El total de PQR no incluyen los pedidos/proyectos ni autogestión.

Tendencia PQR



Peticiones, quejas – Julio de 2026

PETICIONES



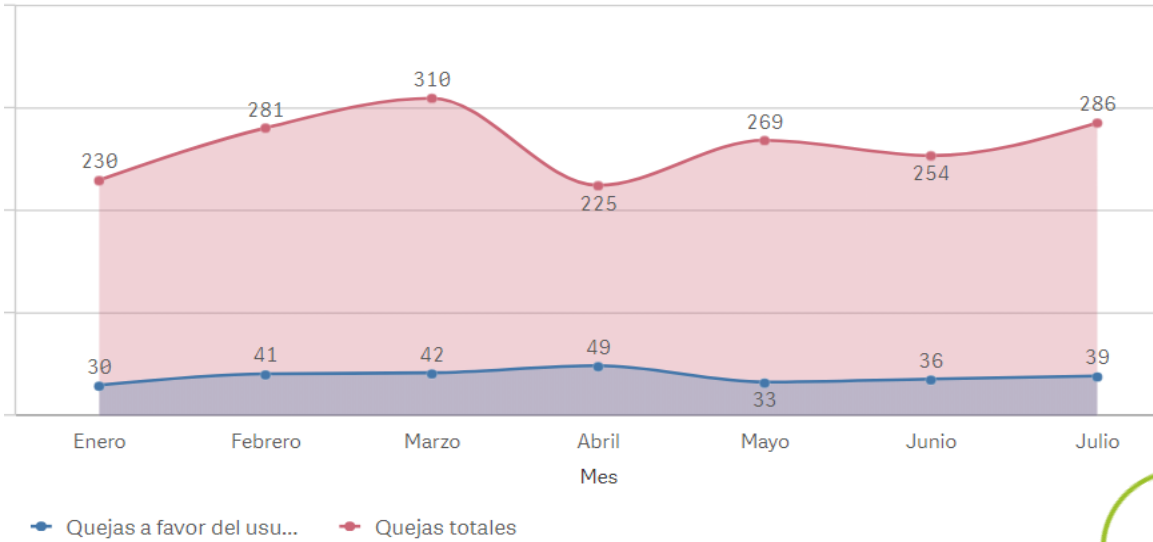
Las principales Causas en Peticiones que se registran son:

Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		21754	100,0%
Emission De Documento Para Pago		8064	37,1%
Informacion General		5483	25,2%
Pago Parcial		2789	12,8%
Separación Temporal O Pago Dirigido		2336	10,7%
Otros		3082	14,2%

Las principales Causas en Quejas que se registran son:

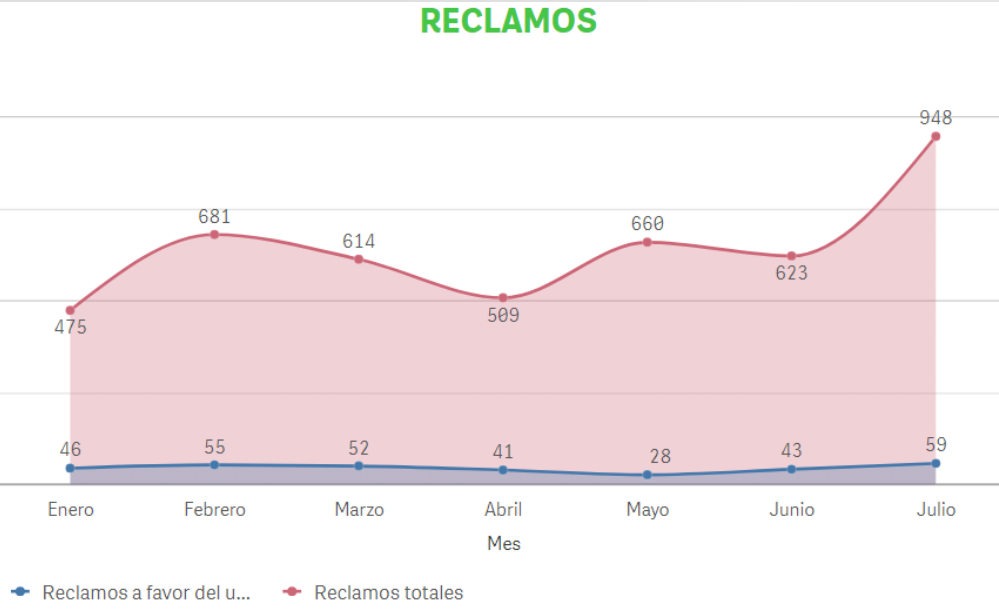
Causa	Q	Cantidad	Total
Totales		286	100,0%
Entrega Inoportuna O No Entrega De La Factura		63	22,0%
Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad		54	18,9%
Inconformidad Trabajos		31	10,8%
Inconformidad Con La Información		28	9,8%
Otros		110	38,5%

QUEJAS

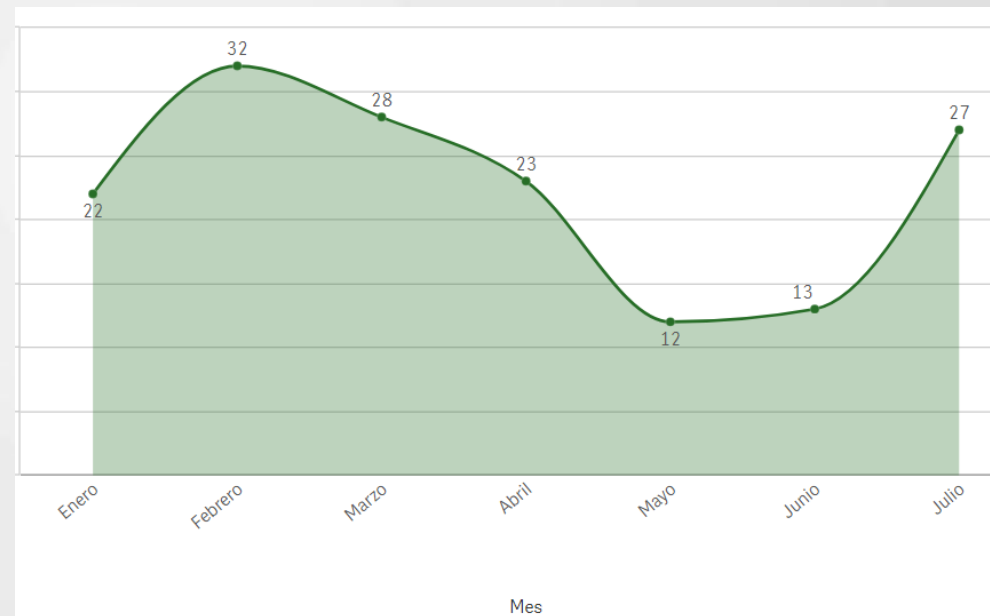


Reclamos, recursos – Julio de 2026

RECLAMOS

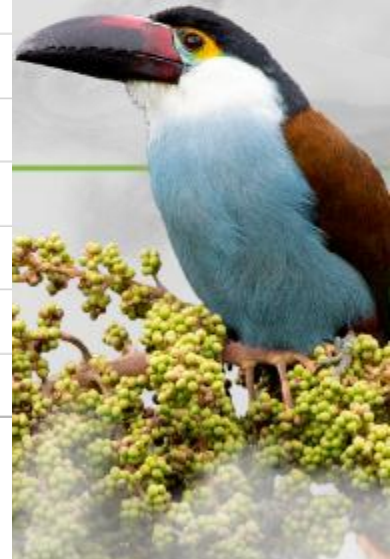


RECURSOS DE REPOSICIÓN, DE REPOSICIÓN Y EN RECURSO DE APELACIÓN



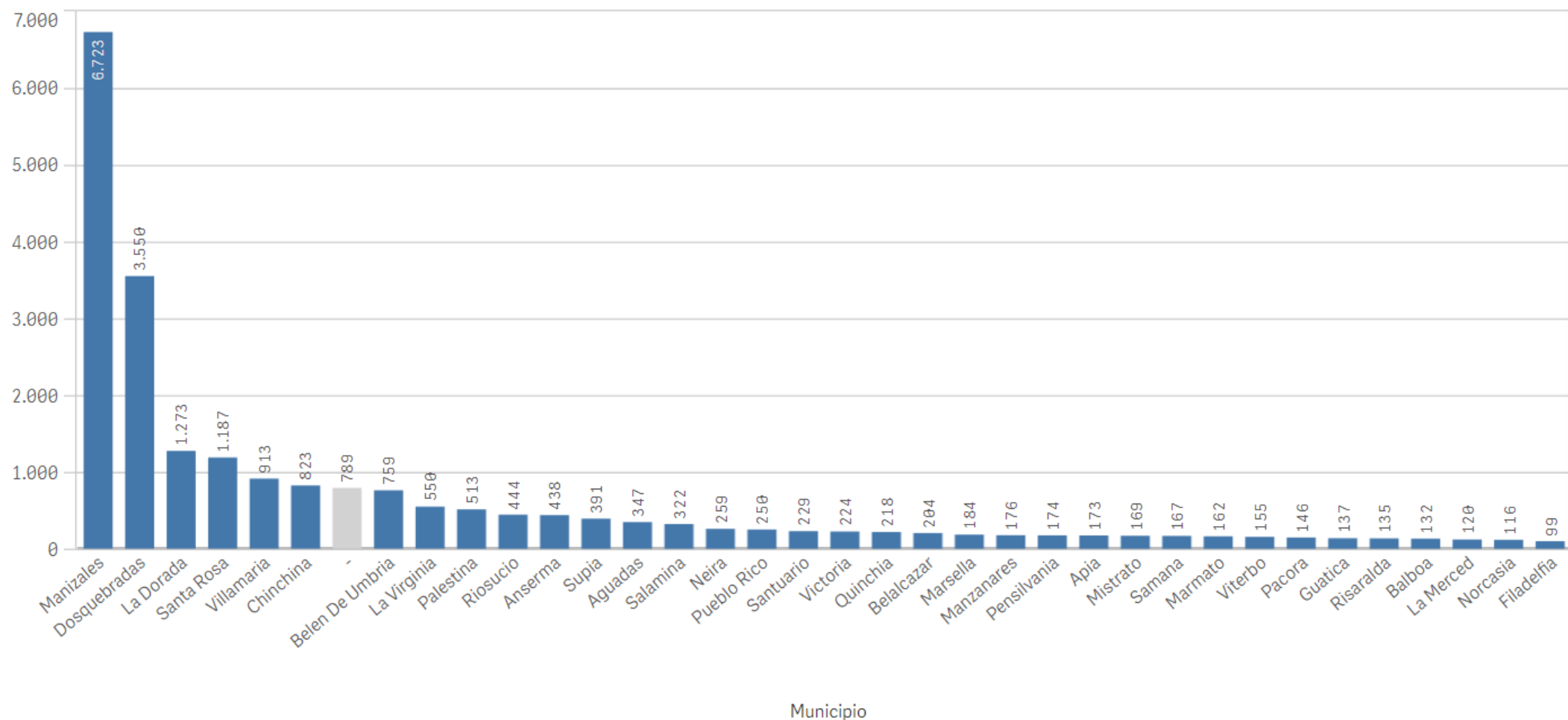
Las principales Causas en Reclamos que se registran son:

Causa	Cantidad	Total
Totales	948	100,0%
Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	762	80,4%
Pago Sin Abono A Cuenta	140	14,8%
Cobros Por Promedio	11	1,2%
Cobro De Otros Bienes Y Servicios En La Factura	7	0,7%
Otros	28	3,0%



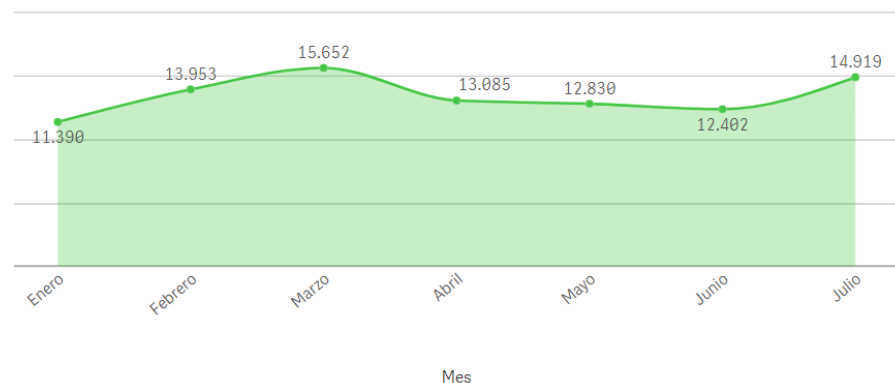
Peticiones, quejas y reclamos por municipio Julio de 2026

PQR por municipio: 23015

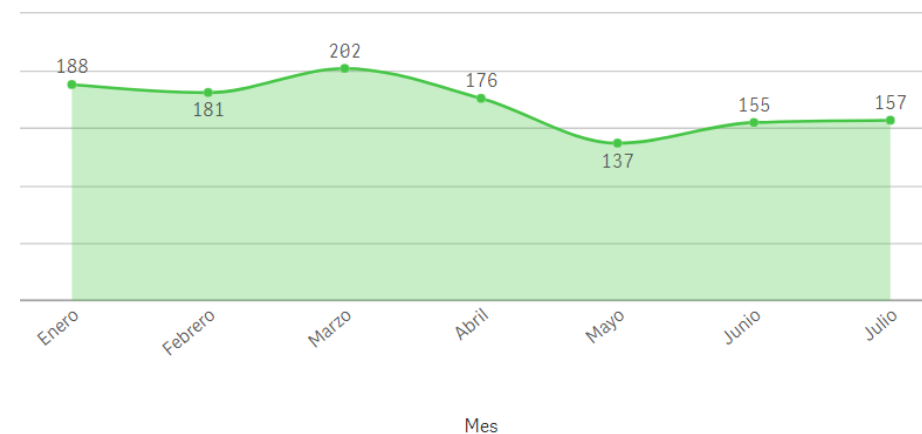


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso verbal y escrito Julio de 2026

Verbal



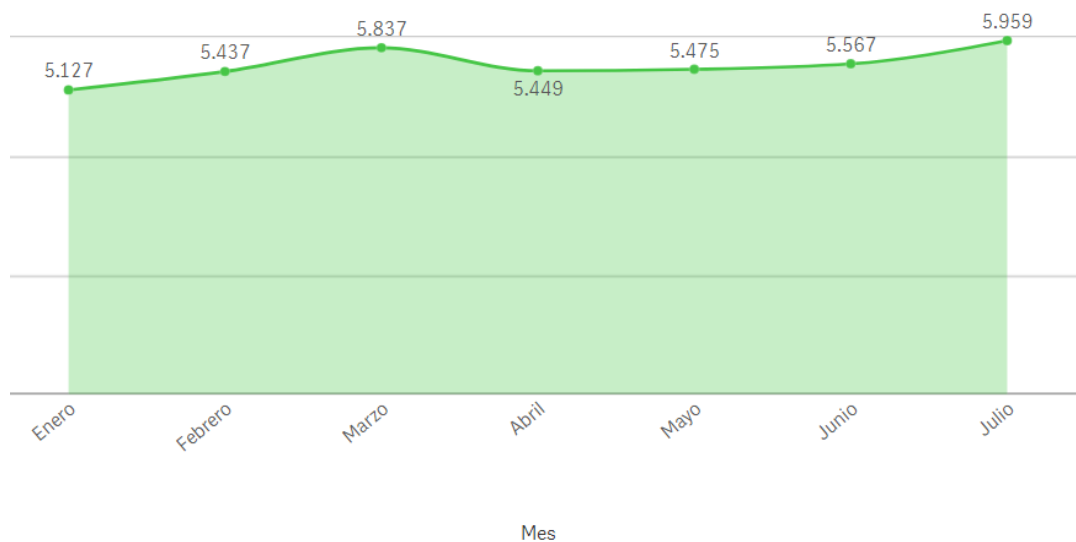
Escrito



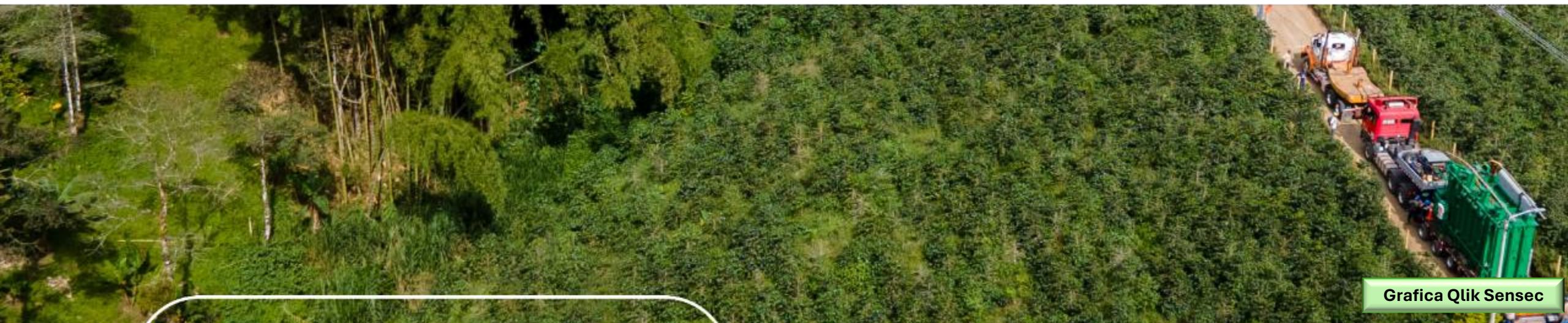
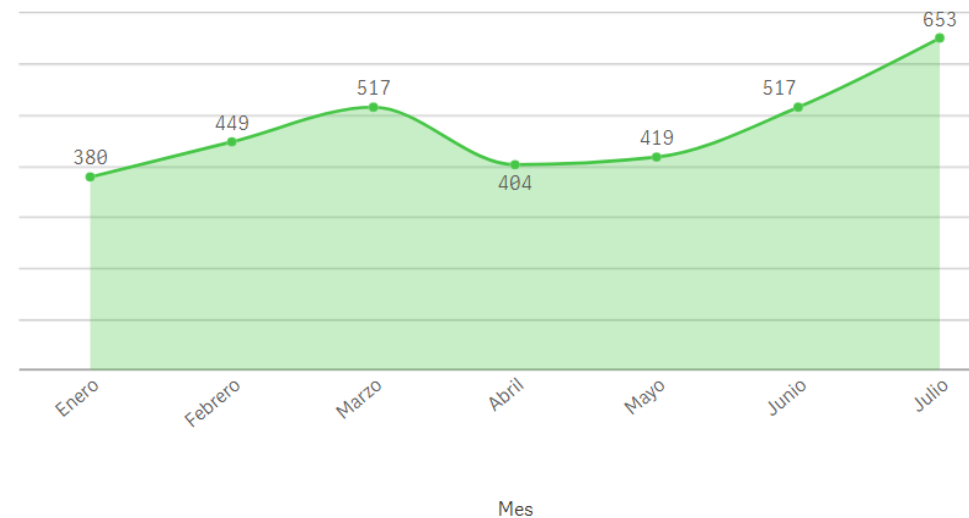
Nueva Subestación Molinos - Dosquebradas

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

Telefónico

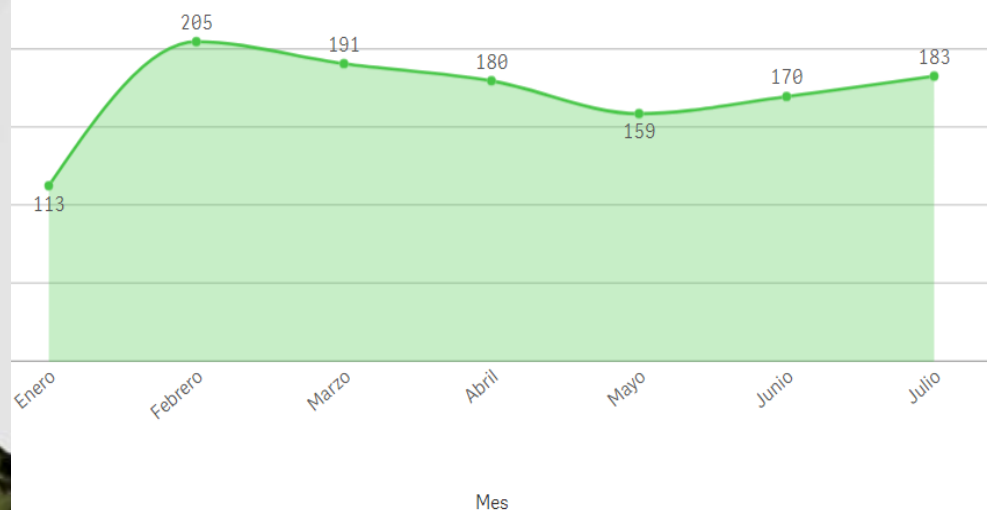


Página Web

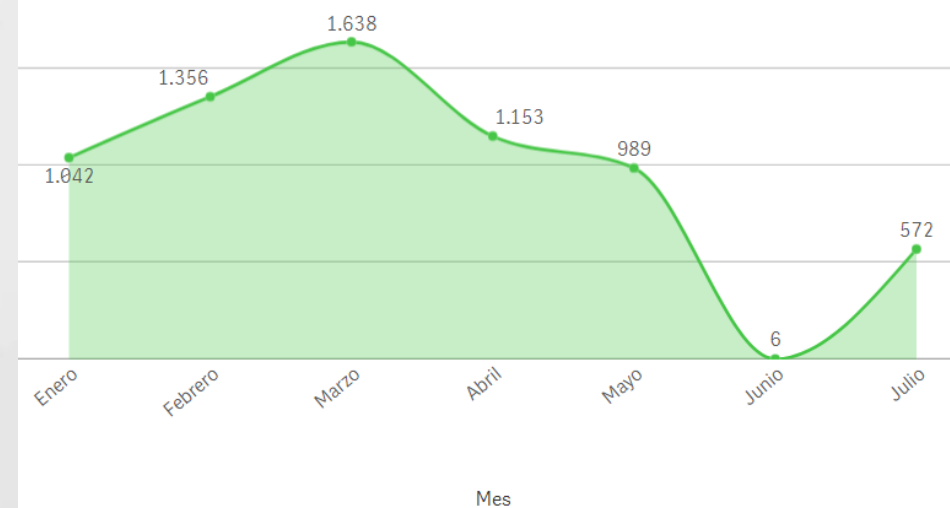


Peticiones, quejas y reclamos por medio de ingreso correo electrónico y chat - Julio de 2026

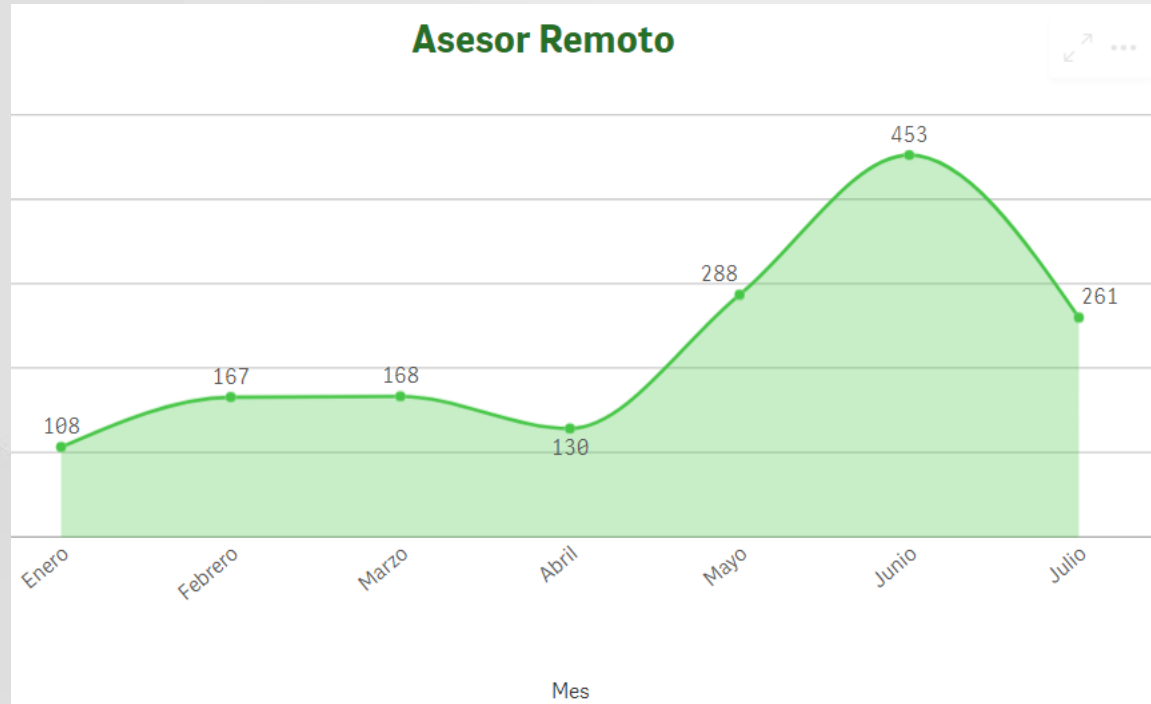
Correo Electrónico



Chat



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



Fin de presentación

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