

**PERIODO DEL INDICADOR**
**FECHA DE GENERACIÓN**
**Desde el**

viernes 01 de enero del 2021

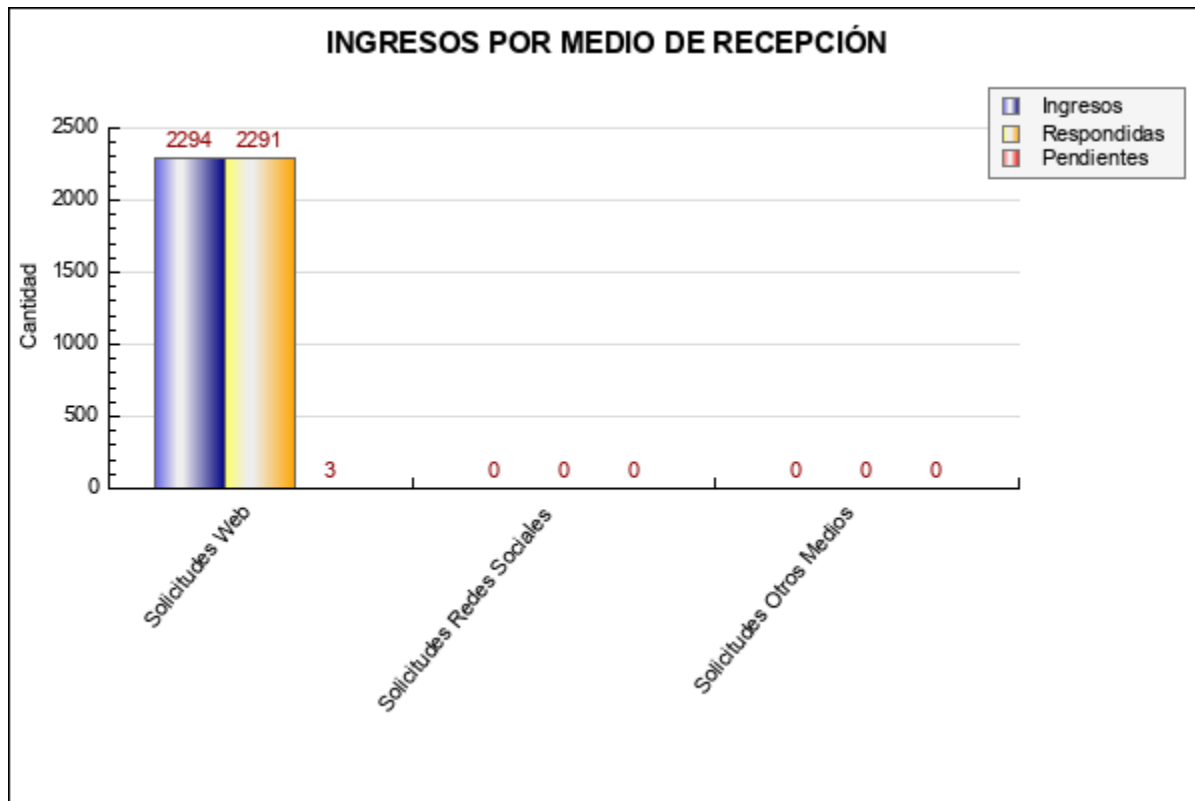
lunes 03 de enero del 2022

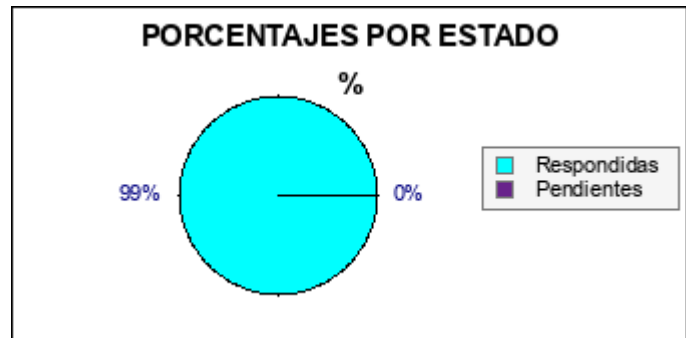
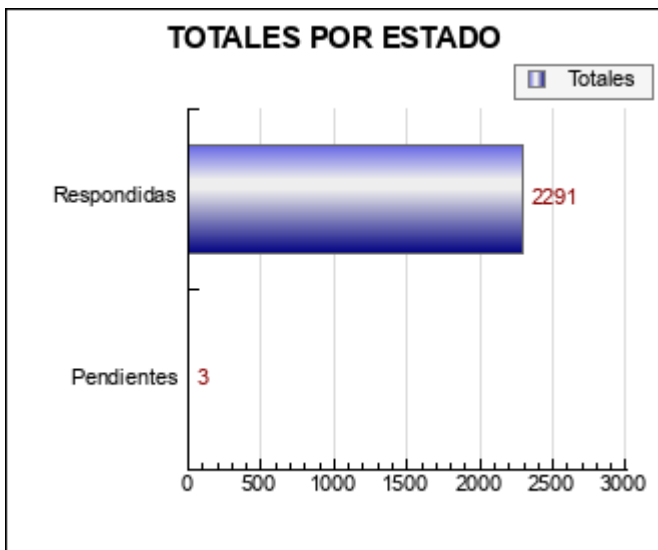
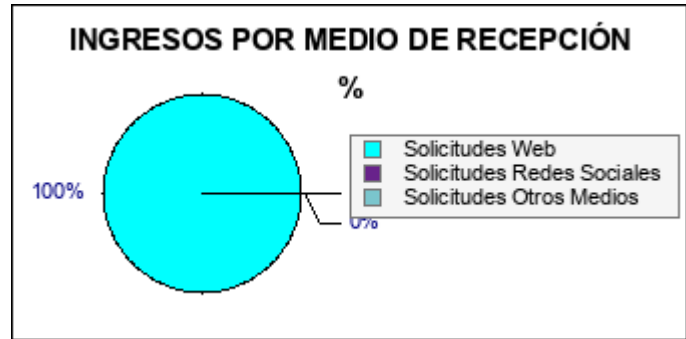
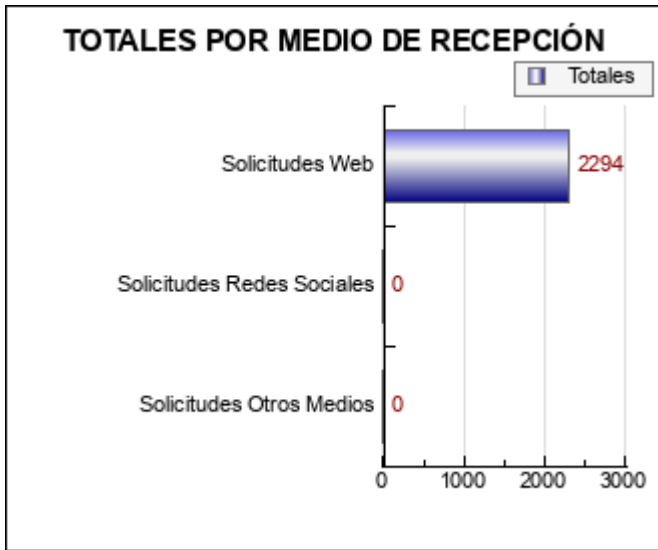
**Hasta el**

miércoles 31 de marzo del 2021

**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

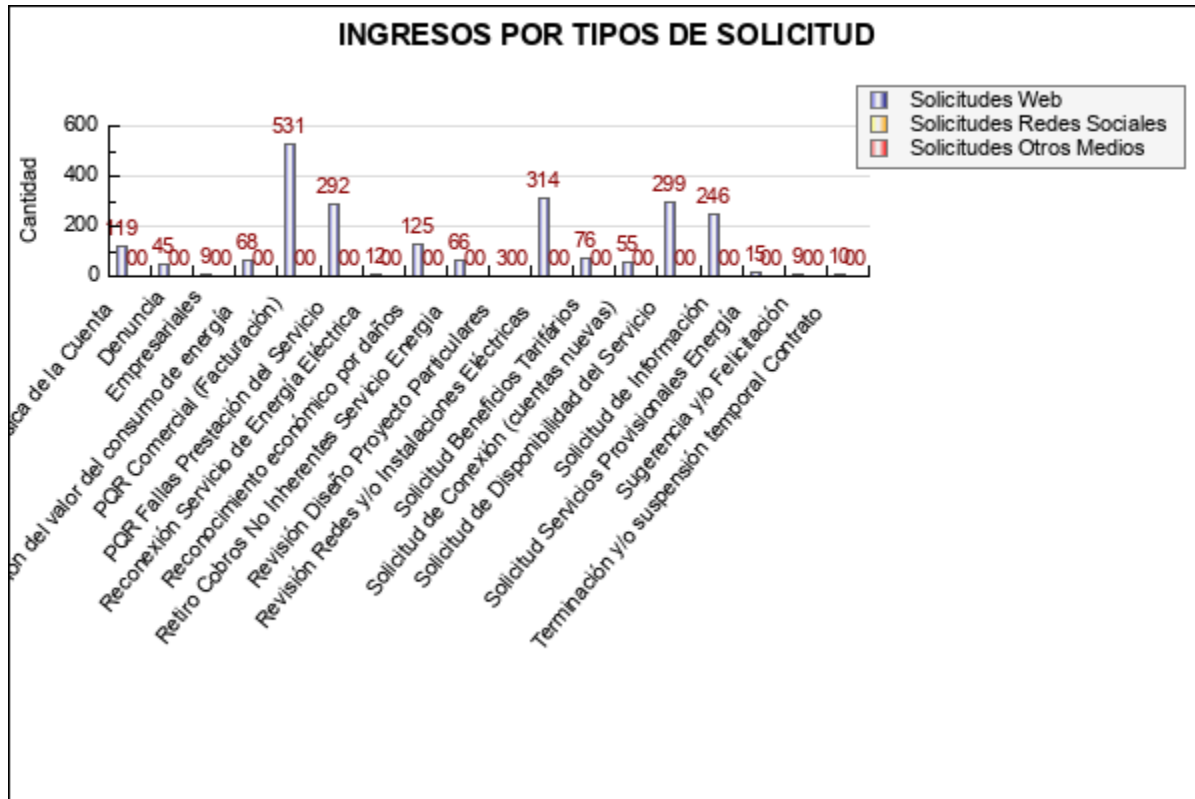
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2294	0	0	<b>2294</b>	-
Respondidas	2291	0	0	<b>2291</b>	<b>99.87 %</b>
Pendientes	3	0	0	<b>3</b>	<b>0.13 %</b>
<b>Totales</b>	<b>2294</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-	-
<b>%</b>	<b>100 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	-	-

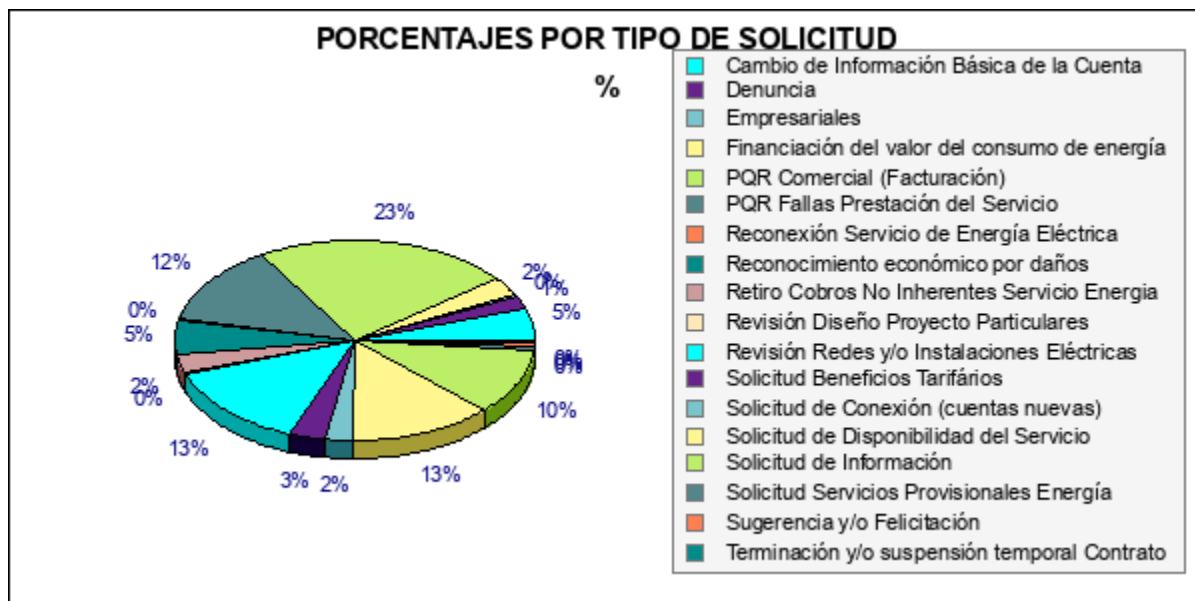
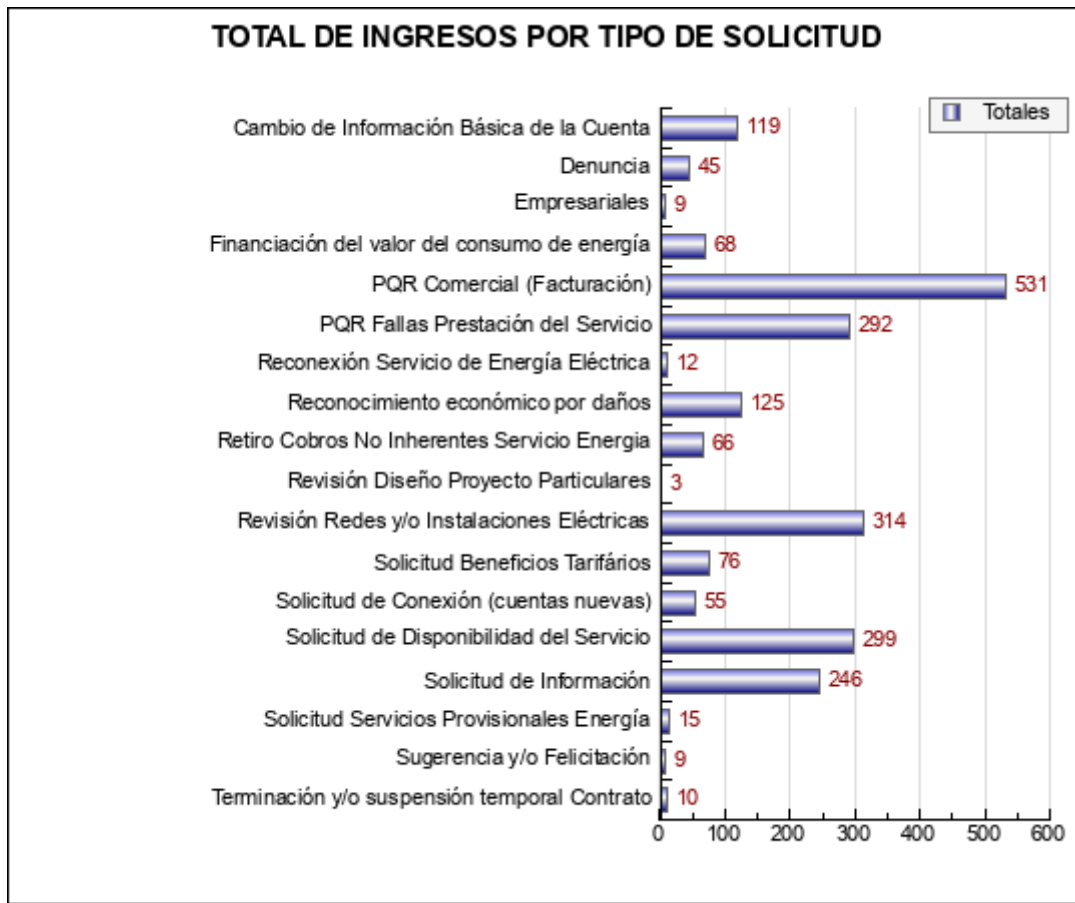




## INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Cambio de Información Básica de la Cuenta	119	0	0	<b>119</b>	5.19 %
Denuncia	45	0	0	<b>45</b>	1.96 %
Empresariales	9	0	0	<b>9</b>	0.39 %
Financiación del valor del consumo de energía	68	0	0	<b>68</b>	2.96 %
PQR Comercial (Facturación)	531	0	0	<b>531</b>	23.15 %
PQR Fallas Prestación del Servicio	292	0	0	<b>292</b>	12.73 %
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	12	0	0	<b>12</b>	0.52 %
Reconocimiento económico por daños	125	0	0	<b>125</b>	5.45 %
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	66	0	0	<b>66</b>	2.88 %
Revisión Diseño Proyecto Particulares	3	0	0	<b>3</b>	0.13 %
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	314	0	0	<b>314</b>	13.69 %
Solicitud Beneficios Tarifarios	76	0	0	<b>76</b>	3.31 %
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	55	0	0	<b>55</b>	2.4 %
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	299	0	0	<b>299</b>	13.03 %
Solicitud de Información	246	0	0	<b>246</b>	10.72 %
Solicitud Servicios Provisionales Energía	15	0	0	<b>15</b>	0.65 %
Sugerencia y/o Felicitación	9	0	0	<b>9</b>	0.39 %
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	10	0	0	<b>10</b>	0.44 %
<b>Totales</b>	<b>2294</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2294</b>	-





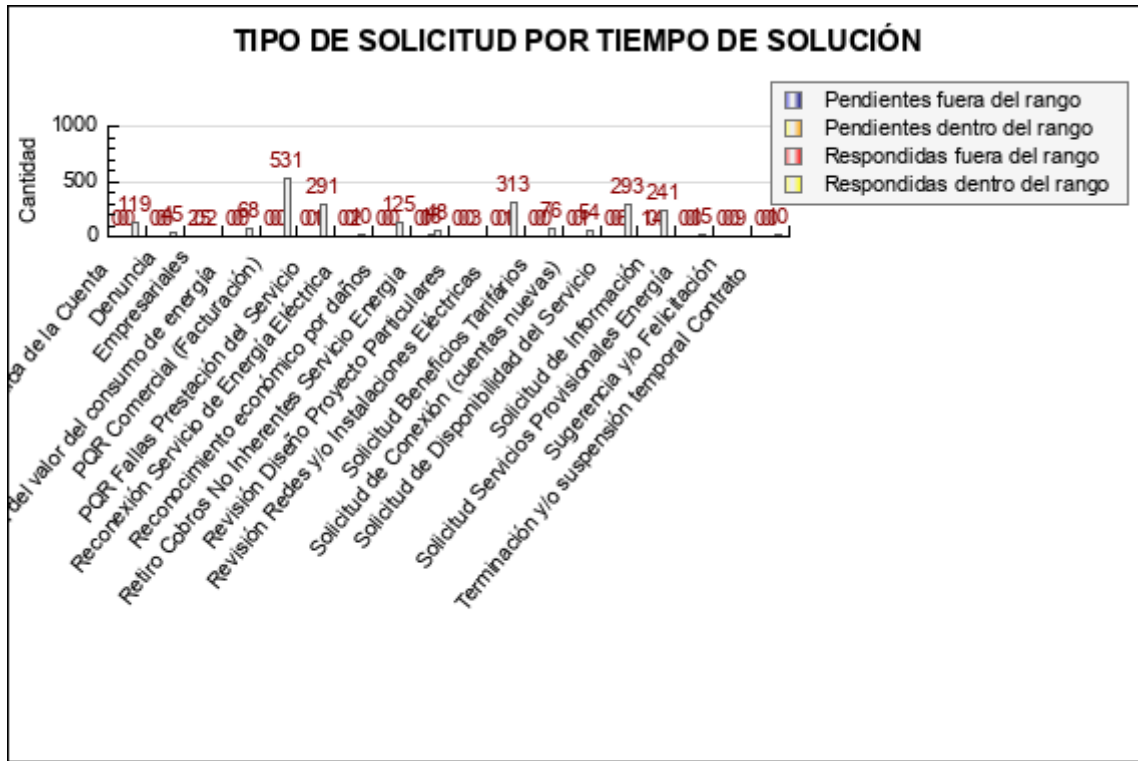
**MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	3	0	38	2253
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>2253</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>2 %</b>	<b>98 %</b>



## TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Cambio de Información Básica de la Cuenta	0	0	0	119
Denuncia	0	0	0	45
Empresariales	2	0	5	2
Financiación del valor del consumo de energía	0	0	0	68
PQR Comercial (Facturación)	0	0	0	531
PQR Fallas Prestación del Servicio	0	0	1	291
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	0	0	2	10
Reconocimiento económico por daños	0	0	0	125
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	0	0	18	48
Revisión Diseño Proyecto Particulares	0	0	0	3
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	0	0	1	313
Solicitud Beneficios Tarifarios	0	0	0	76
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	0	0	1	54
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	0	0	6	293
Solicitud de Información	1	0	4	241
Solicitud Servicios Provisionales Energía	0	0	0	15
Sugerencia y/o Felicitación	0	0	0	9
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	0	0	0	10
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>2253</b>
%	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>2 %</b>	<b>98 %</b>







**EFICACIA TOTAL**

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	98%

