

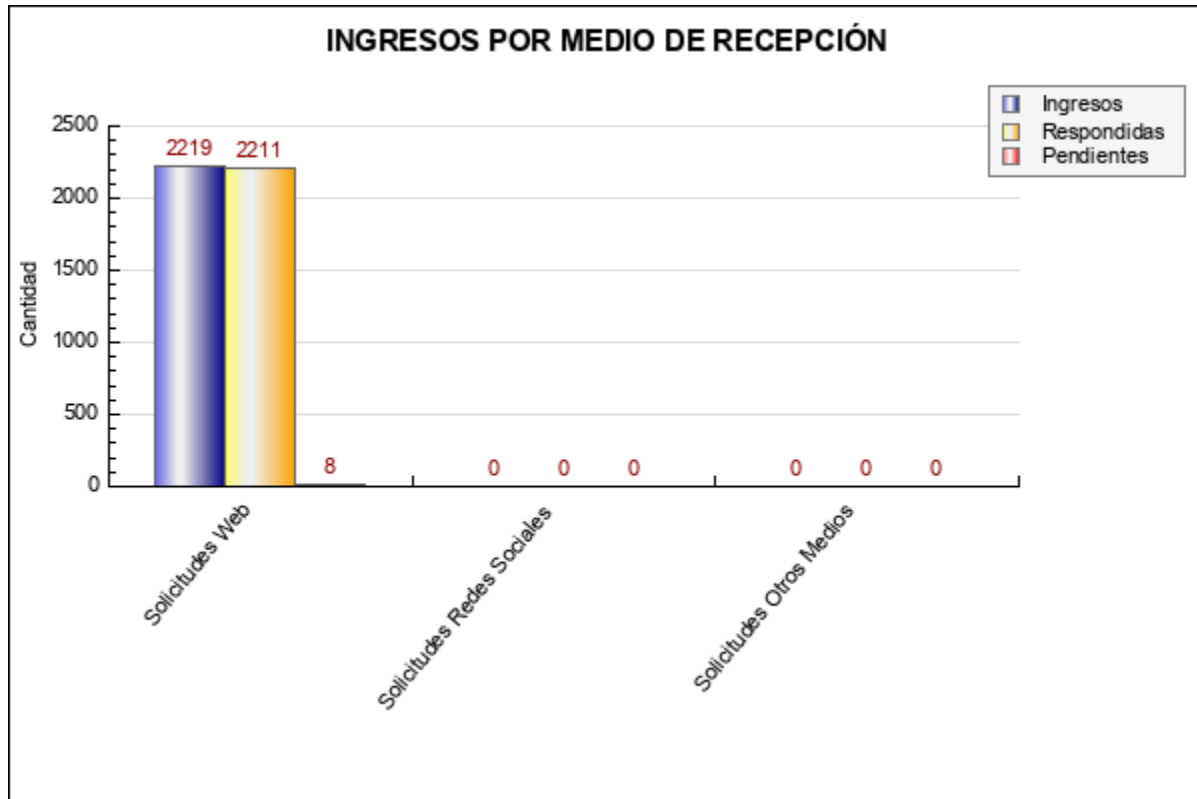
PERIODO DEL INDICADOR
FECHA DE GENERACIÓN
Desde el jueves 01 de abril del 2021

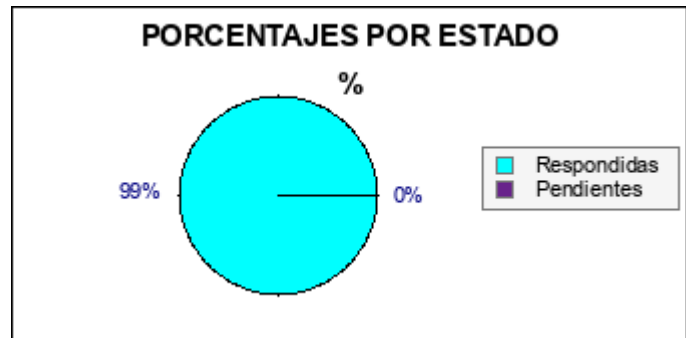
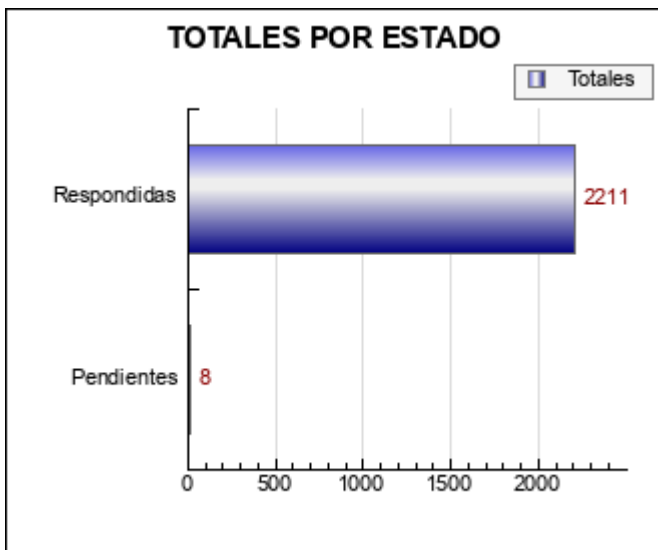
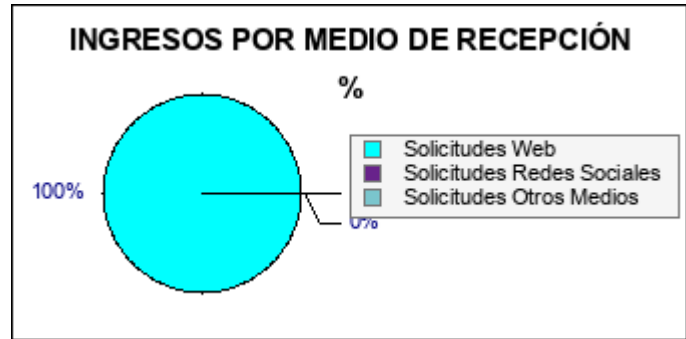
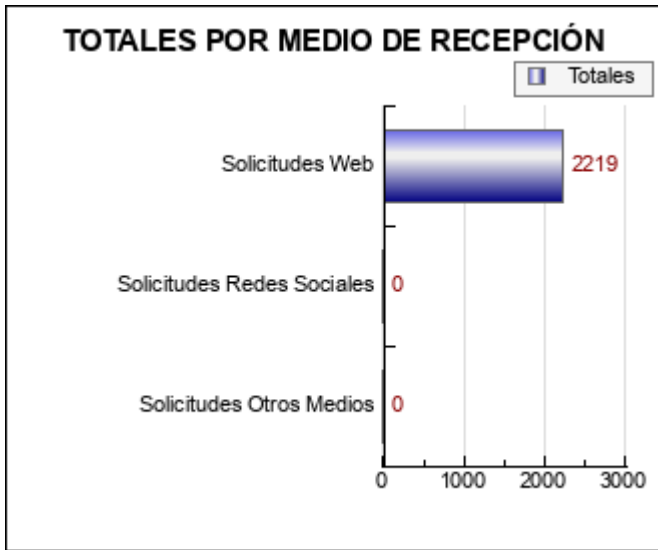
lunes 03 de enero del 2022

Hasta el miércoles 30 de junio del 2021

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

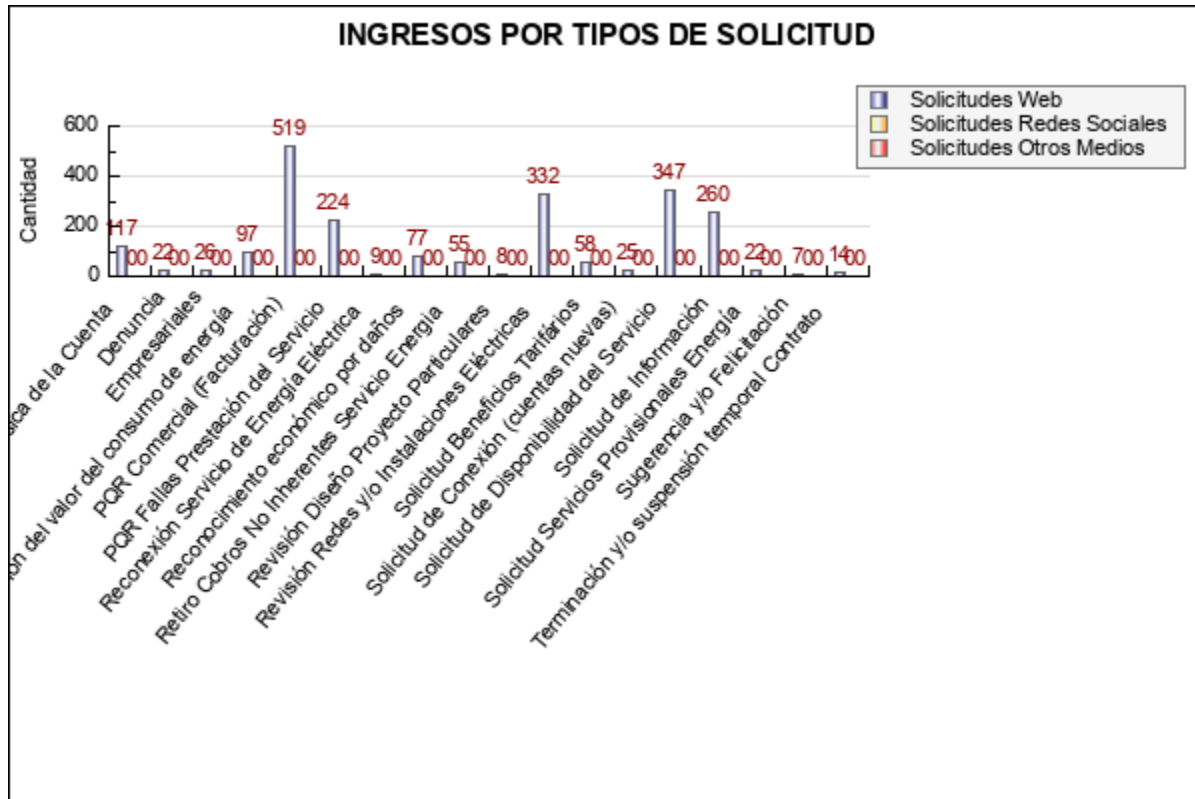
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2219	0	0	2219	-
Respondidas	2211	0	0	2211	99.64 %
Pendientes	8	0	0	8	0.36 %
Totales	2219	0	0	-	-
%	100 %	0 %	0 %	-	-

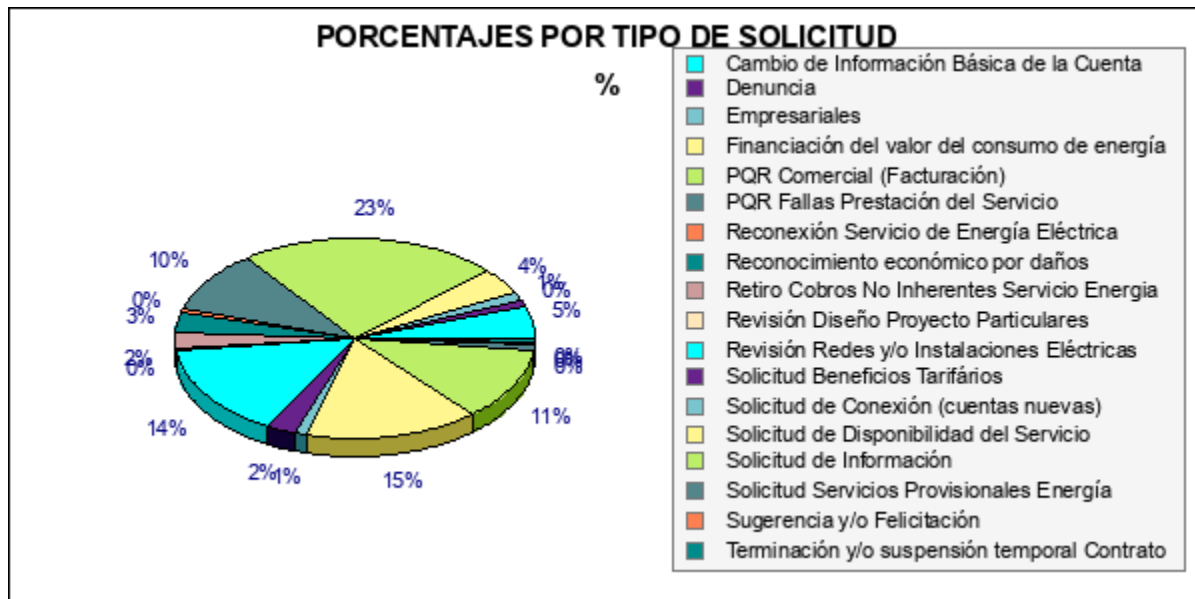
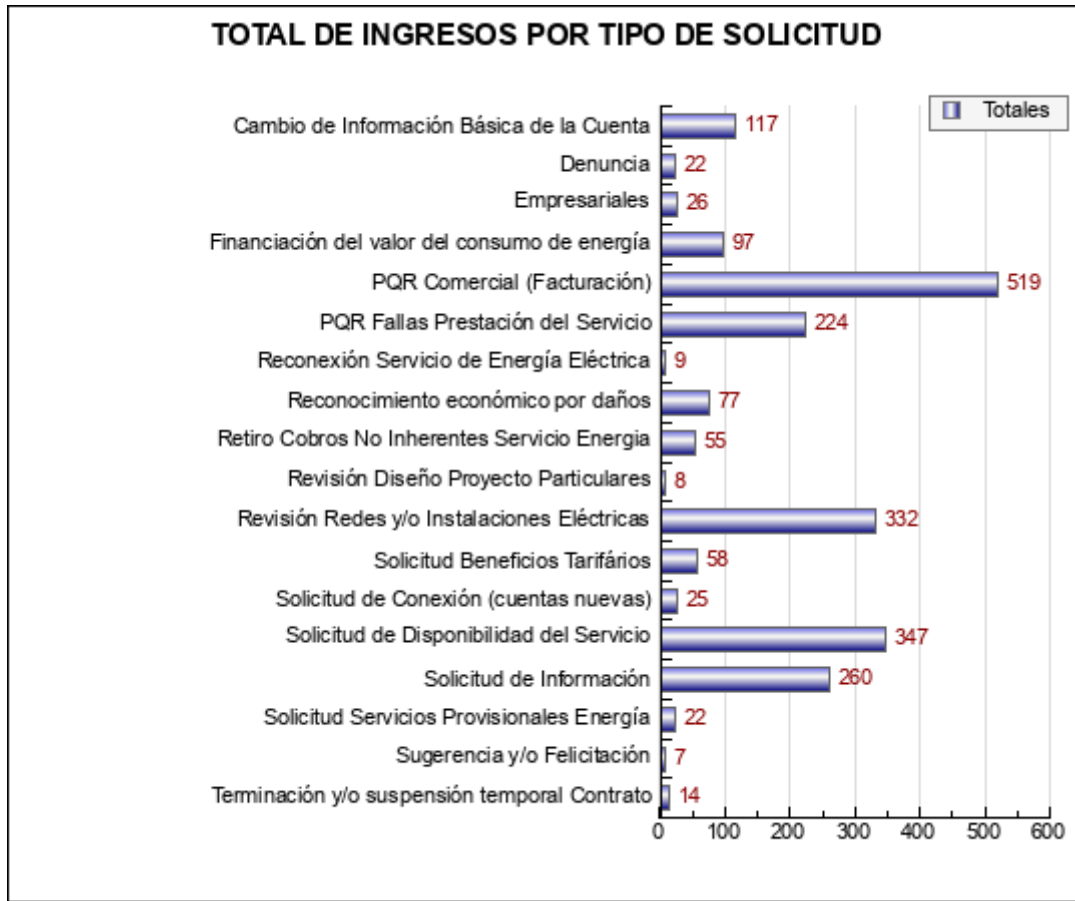




INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Cambio de Información Básica de la Cuenta	117	0	0	117	5.27 %
Denuncia	22	0	0	22	0.99 %
Empresariales	26	0	0	26	1.17 %
Financiación del valor del consumo de energía	97	0	0	97	4.37 %
PQR Comercial (Facturación)	519	0	0	519	23.39 %
PQR Fallas Prestación del Servicio	224	0	0	224	10.09 %
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	9	0	0	9	0.41 %
Reconocimiento económico por daños	77	0	0	77	3.47 %
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	55	0	0	55	2.48 %
Revisión Diseño Proyecto Particulares	8	0	0	8	0.36 %
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	332	0	0	332	14.96 %
Solicitud Beneficios Tarifarios	58	0	0	58	2.61 %
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	25	0	0	25	1.13 %
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	347	0	0	347	15.64 %
Solicitud de Información	260	0	0	260	11.72 %
Solicitud Servicios Provisionales Energía	22	0	0	22	0.99 %
Sugerencia y/o Felicitación	7	0	0	7	0.32 %
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	14	0	0	14	0.63 %
Totales	2219	0	0	2219	-





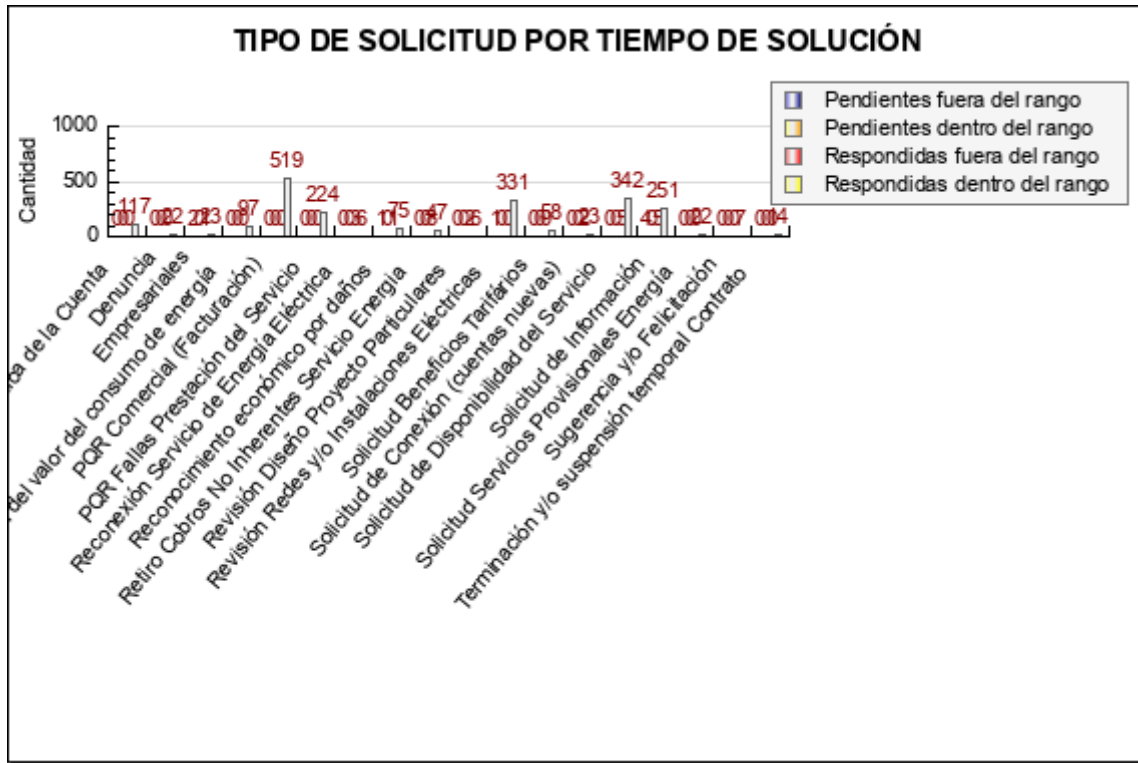
MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	8	0	27	2184
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	0	0
Totales	8	0	27	2184
%	0 %	0 %	1 %	98 %



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	117
Denuncia	0	0	0	22
Empresariales	2	0	1	23
Financiación del valor del consumo de energía	0	0	0	97
PQR Comercial (Facturación)	0	0	0	519
PQR Fallas Prestación del Servicio	0	0	0	224
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	0	0	3	6
Reconocimiento económico por daños	1	0	1	75
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	0	0	8	47
Revisión Diseño Proyecto Particulares	0	0	2	6
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	1	0	0	331
Solicitud Beneficios Tarifarios	0	0	0	58
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	0	0	2	23
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	0	0	5	342
Solicitud de Información	4	0	5	251
Solicitud Servicios Provisionales Energía	0	0	0	22
Sugerencia y/o Felicitación	0	0	0	7
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	0	0	0	14
Totales	8	0	27	2184
%	0 %	0 %	1 %	98 %





EFICACIA TOTAL

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

