

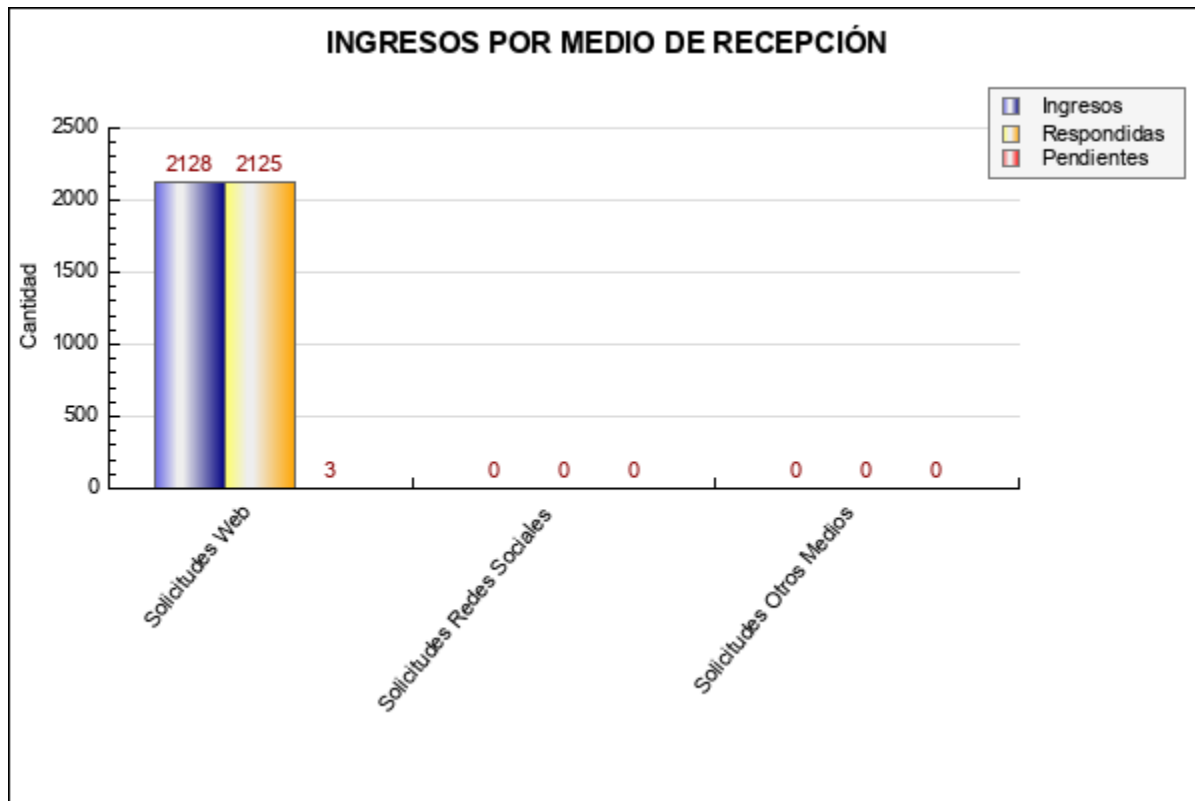
**PERIODO DEL INDICADOR**
**FECHA DE GENERACIÓN**

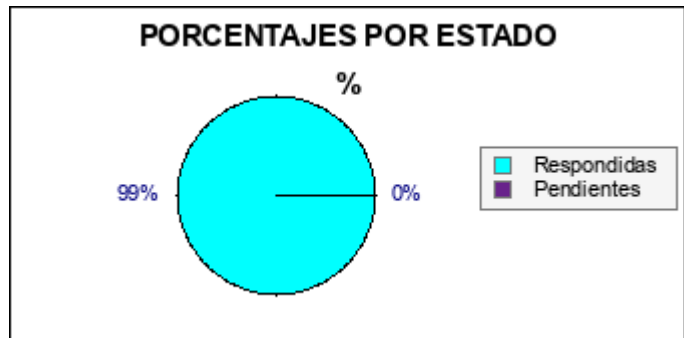
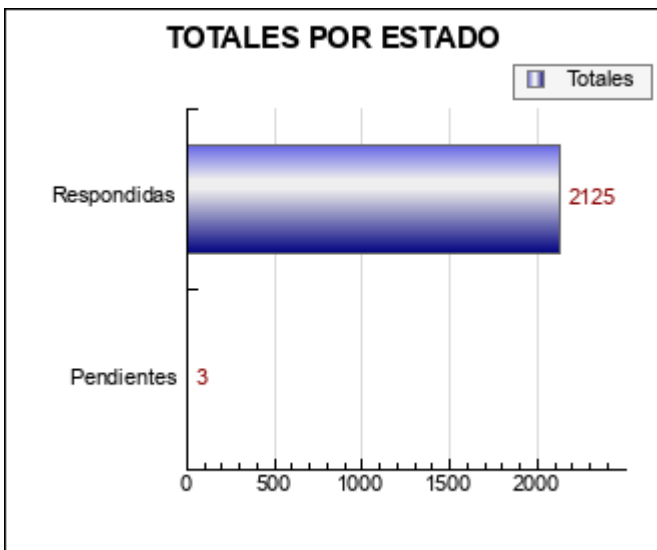
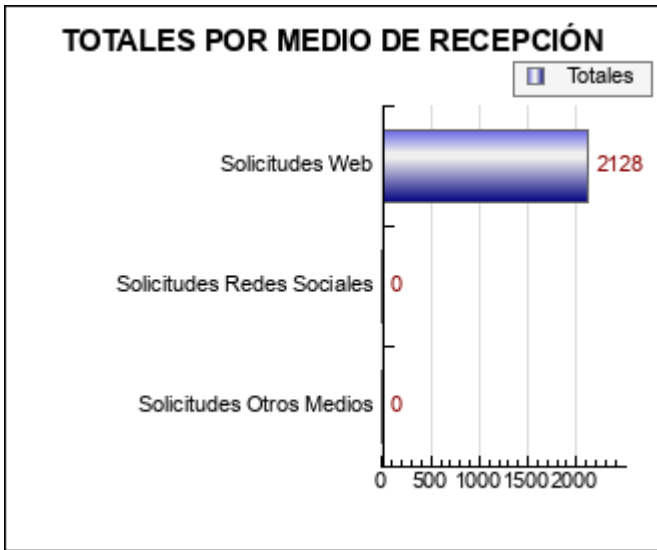
**Desde el** jueves 01 de julio del 2021  
**Hasta el** jueves 30 de septiembre del 2021

lunes 03 de enero del 2022

**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

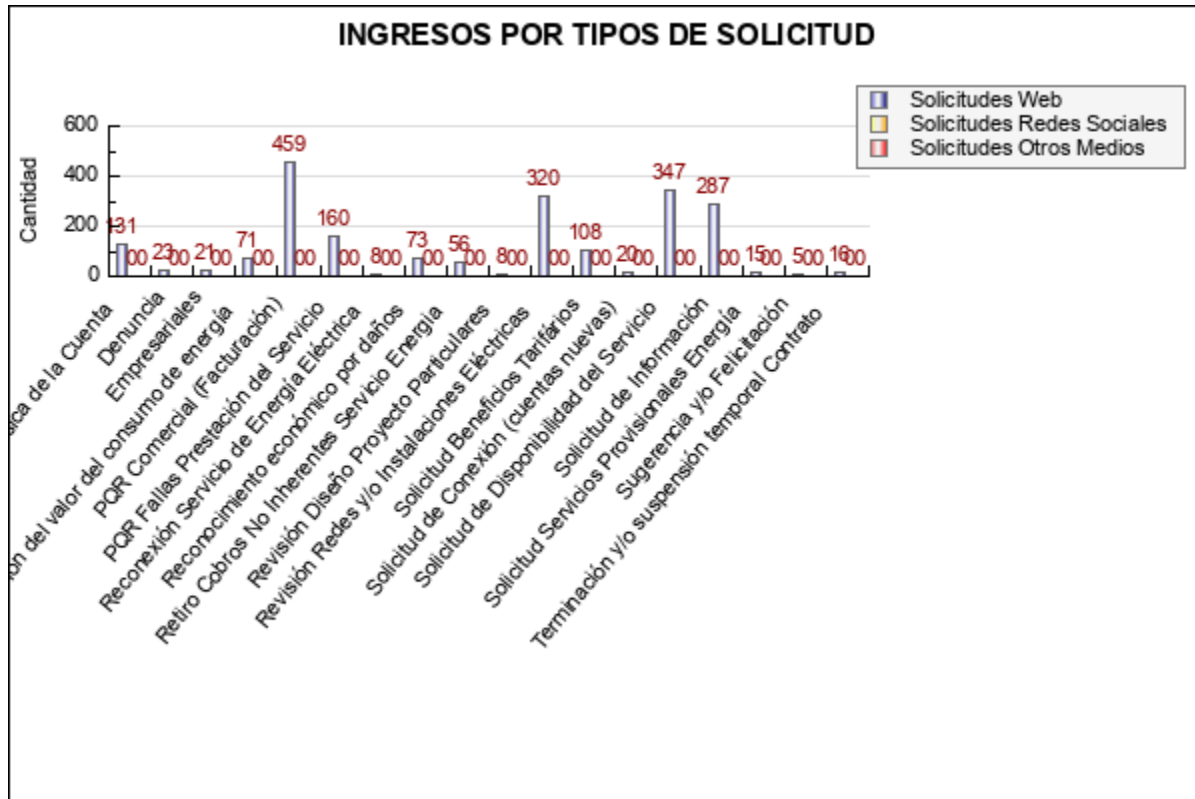
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2128	0	0	<b>2128</b>	-
Respondidas	2125	0	0	<b>2125</b>	<b>99.86 %</b>
Pendientes	3	0	0	<b>3</b>	<b>0.14 %</b>
<b>Totales</b>	<b>2128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-	-
<b>%</b>	<b>100 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	-	-

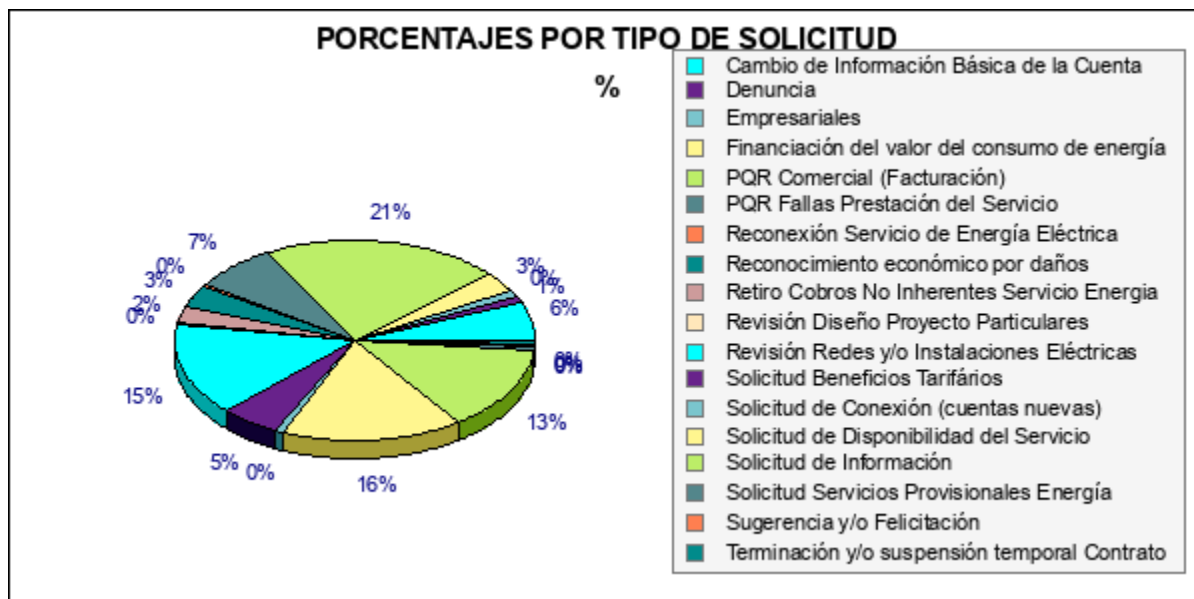
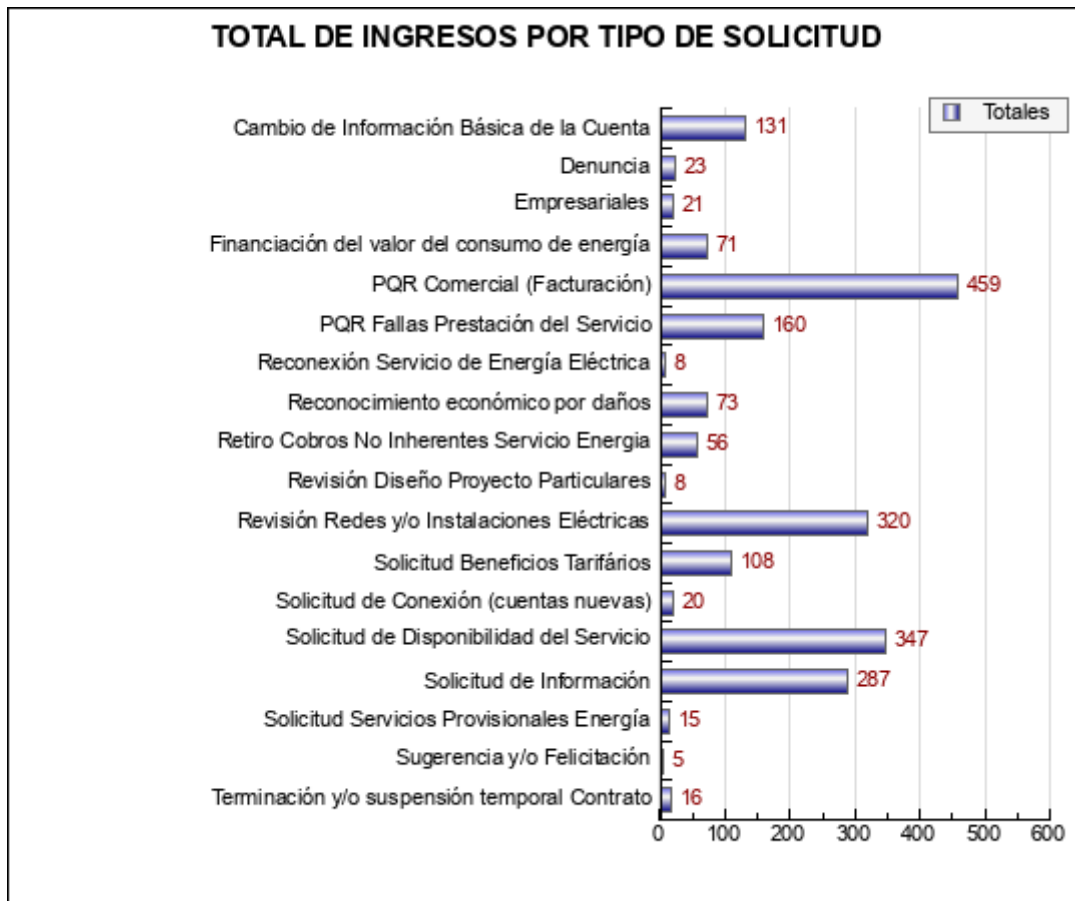




## INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Cambio de Información Básica de la Cuenta	131	0	0	<b>131</b>	6.16 %
Denuncia	23	0	0	<b>23</b>	1.08 %
Empresariales	21	0	0	<b>21</b>	0.99 %
Financiación del valor del consumo de energía	71	0	0	<b>71</b>	3.34 %
PQR Comercial (Facturación)	459	0	0	<b>459</b>	21.57 %
PQR Fallas Prestación del Servicio	160	0	0	<b>160</b>	7.52 %
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	8	0	0	<b>8</b>	0.38 %
Reconocimiento económico por daños	73	0	0	<b>73</b>	3.43 %
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	56	0	0	<b>56</b>	2.63 %
Revisión Diseño Proyecto Particulares	8	0	0	<b>8</b>	0.38 %
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	320	0	0	<b>320</b>	15.04 %
Solicitud Beneficios Tarifarios	108	0	0	<b>108</b>	5.08 %
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	20	0	0	<b>20</b>	0.94 %
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	347	0	0	<b>347</b>	16.31 %
Solicitud de Información	287	0	0	<b>287</b>	13.49 %
Solicitud Servicios Provisionales Energía	15	0	0	<b>15</b>	0.7 %
Sugerencia y/o Felicitación	5	0	0	<b>5</b>	0.23 %
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	16	0	0	<b>16</b>	0.75 %
<b>Totales</b>	<b>2128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2128</b>	-





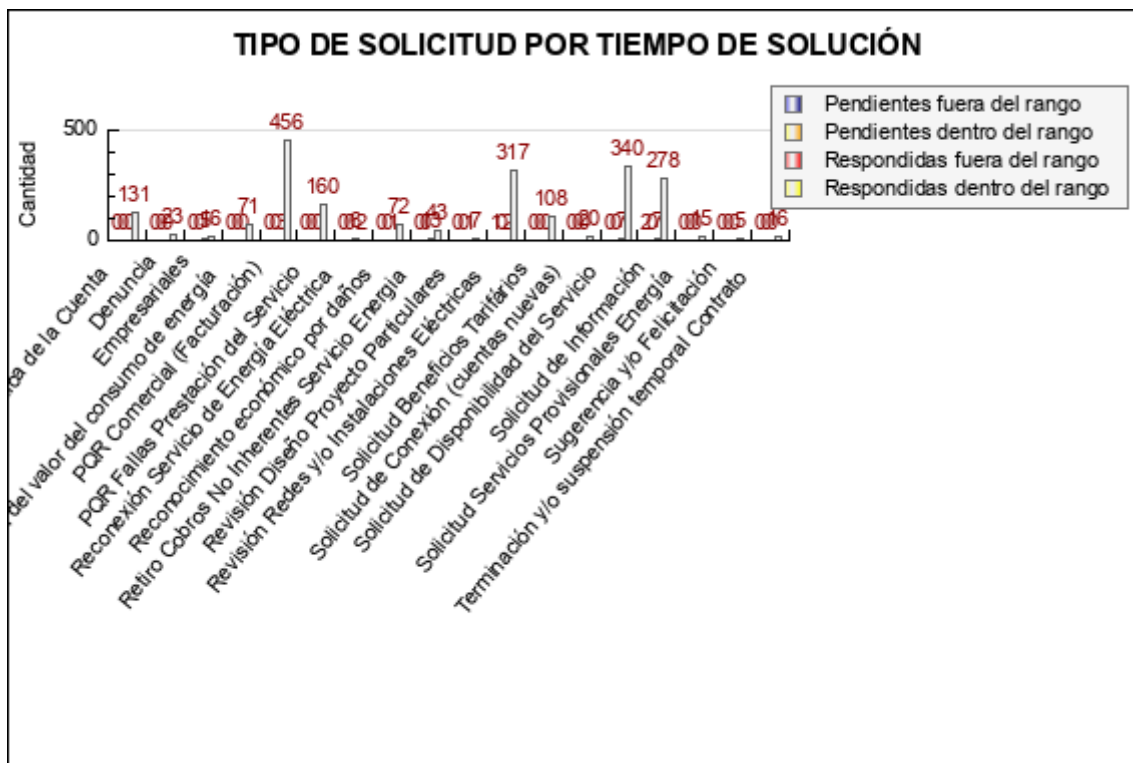
### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	3	0	45	2080
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>2080</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	131
Denuncia	0	0	0	23
Empresariales	0	0	5	16
Financiación del valor del consumo de energía	0	0	0	71
PQR Comercial (Facturación)	0	0	3	456
PQR Fallas Prestación del Servicio	0	0	0	160
Reconexión Servicio de Energía Eléctrica	0	0	6	2
Reconocimiento económico por daños	0	0	1	72
Retiro Cobros No Inherentes Servicio Energía	0	0	13	43
Revisión Diseño Proyecto Particulares	0	0	1	7
Revisión Redes y/o Instalaciones Eléctricas	1	0	2	317
Solicitud Beneficios Tarifarios	0	0	0	108
Solicitud de Conexión (cuentas nuevas)	0	0	0	20
Solicitud de Disponibilidad del Servicio	0	0	7	340
Solicitud de Información	2	0	7	278
Solicitud Servicios Provisionales Energía	0	0	0	15
Sugerencia y/o Felicitación	0	0	0	5
Terminación y/o suspensión temporal Contrato	0	0	0	16
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>2080</b>
<b>%</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%

