

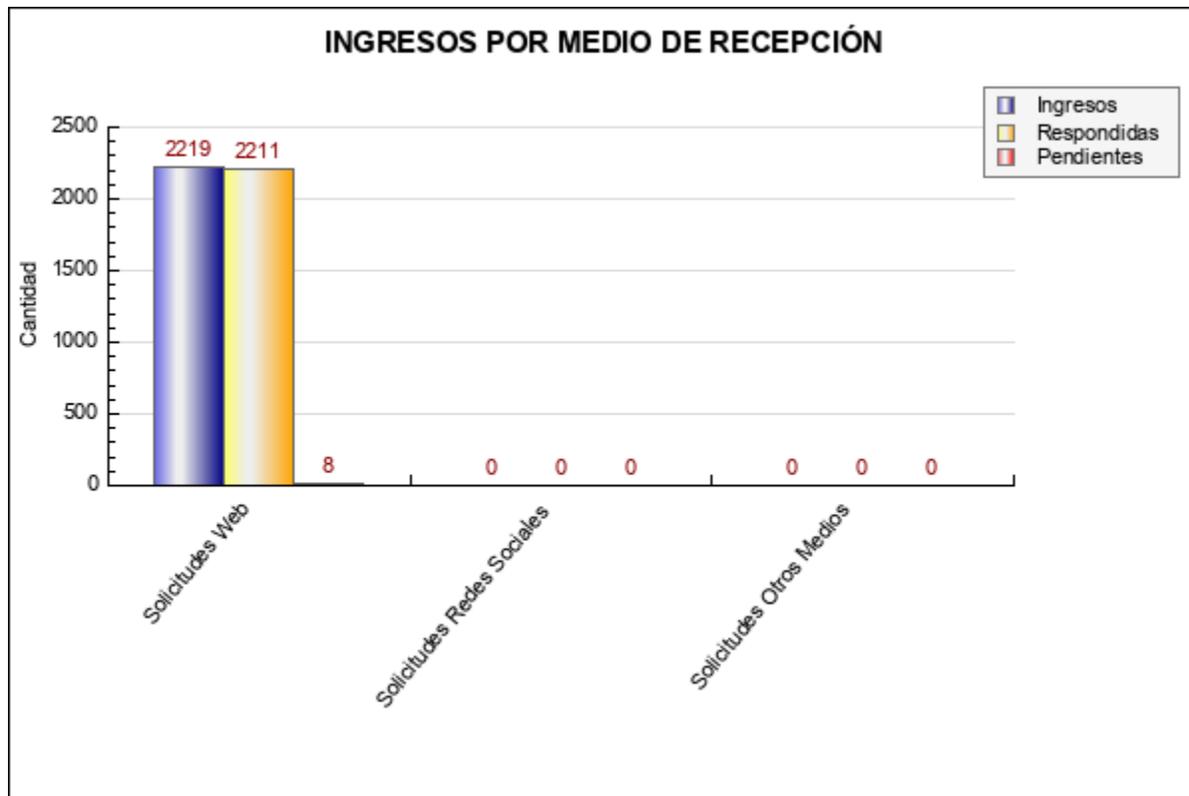
**PERIODO DEL INDICADOR**
**FECHA DE GENERACIÓN**

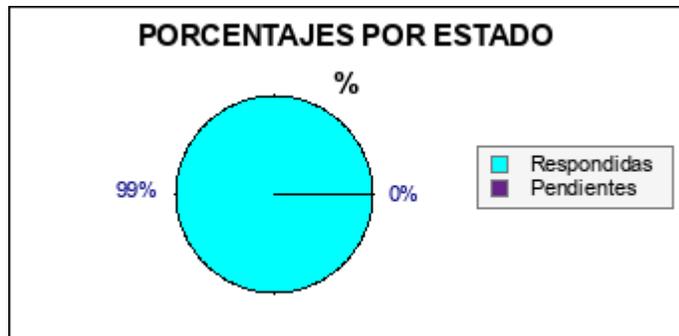
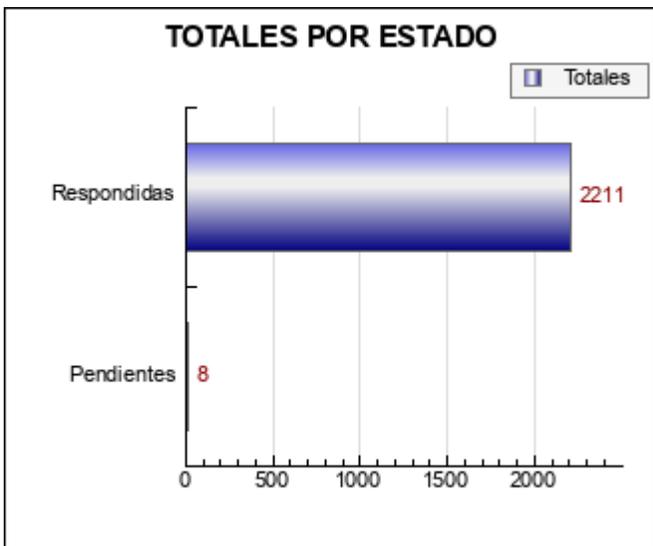
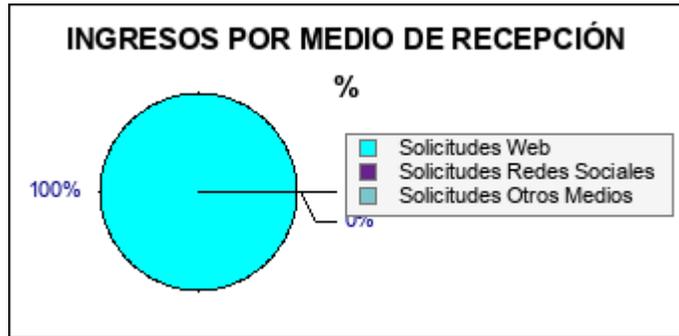
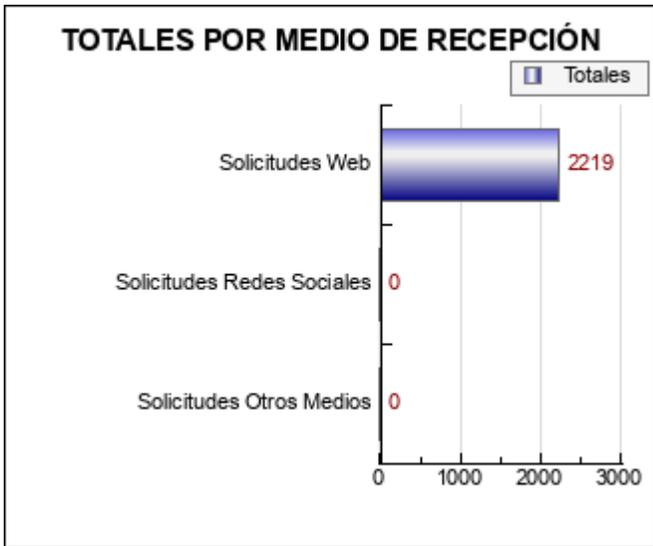
**Desde el** jueves 01 de abril del 2021  
**Hasta el** miércoles 30 de junio del 2021

lunes 03 de enero del 2022

**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

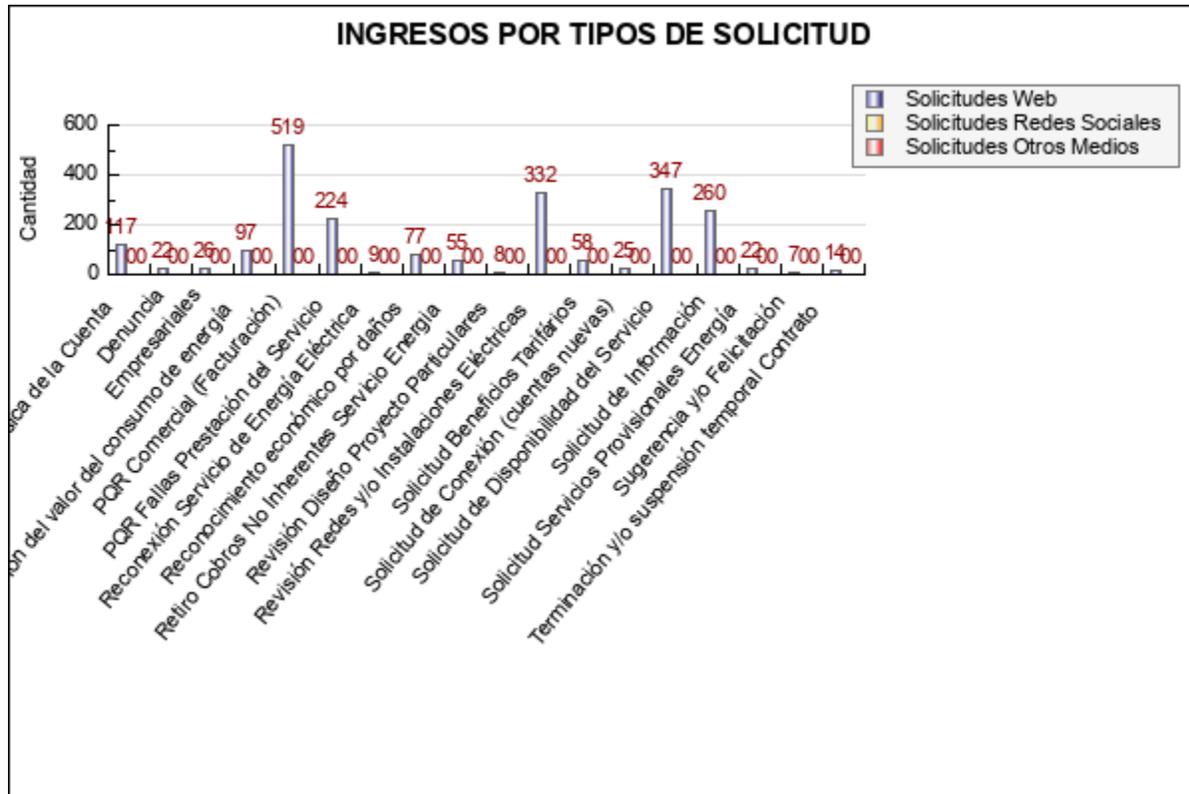
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2219	0	0	<b>2219</b>	-
Respondidas	2211	0	0	<b>2211</b>	<b>99.64 %</b>
Pendientes	8	0	0	<b>8</b>	<b>0.36 %</b>
<b>Totales</b>	<b>2219</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	-	-
%	<b>100 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	-	-

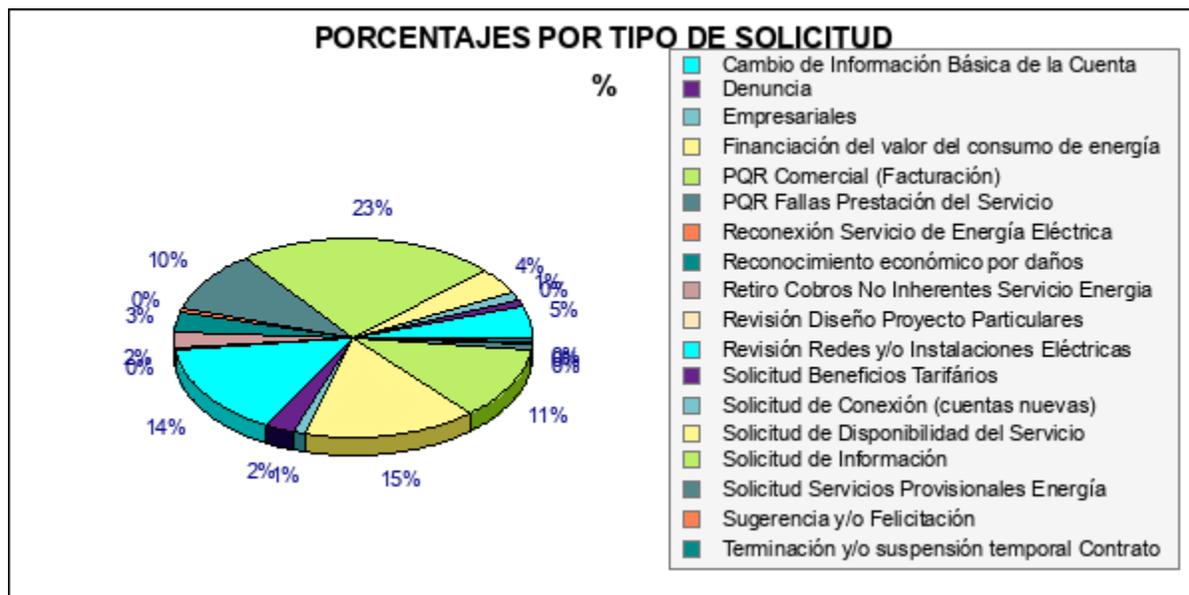
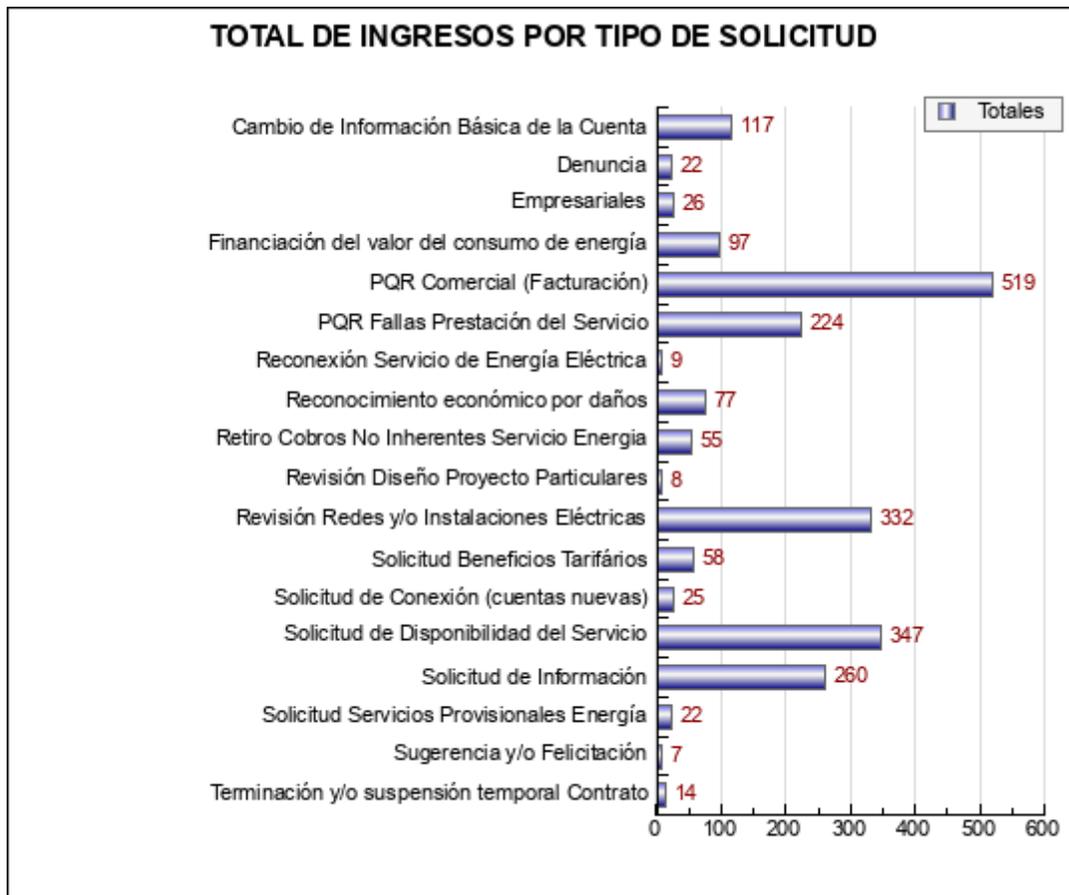




## INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

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

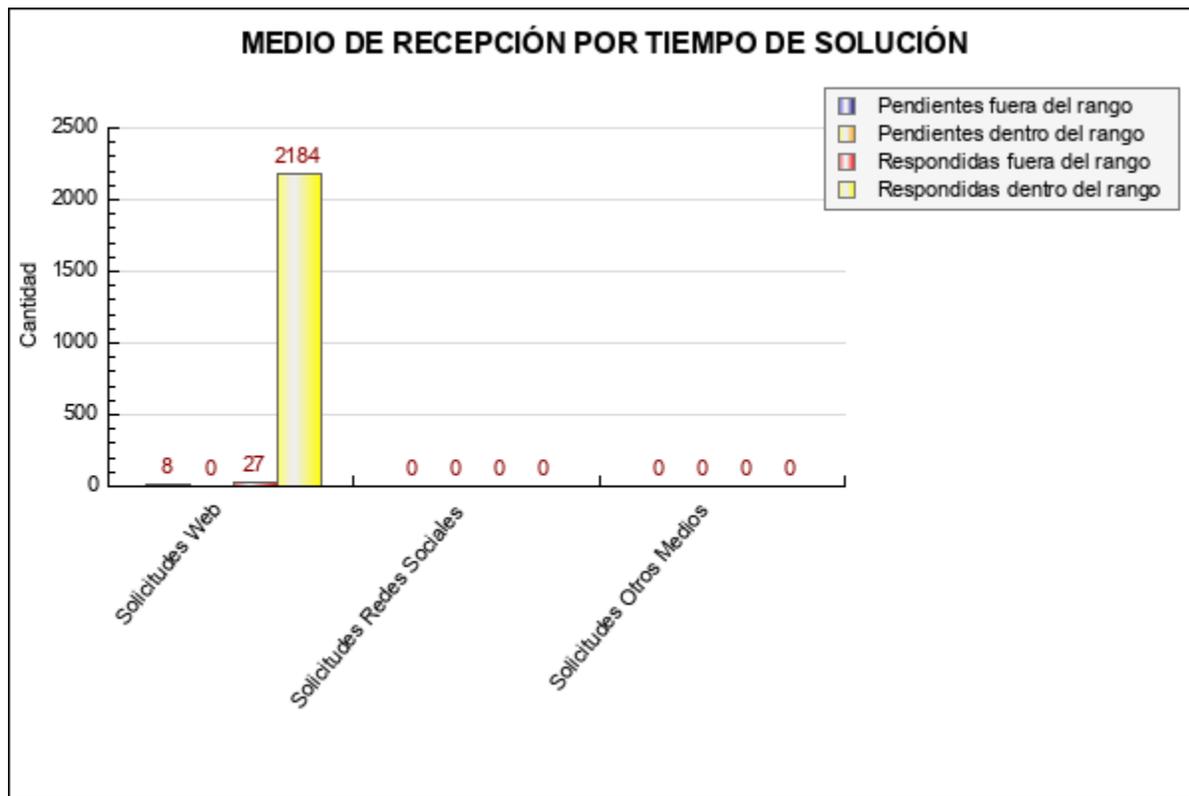






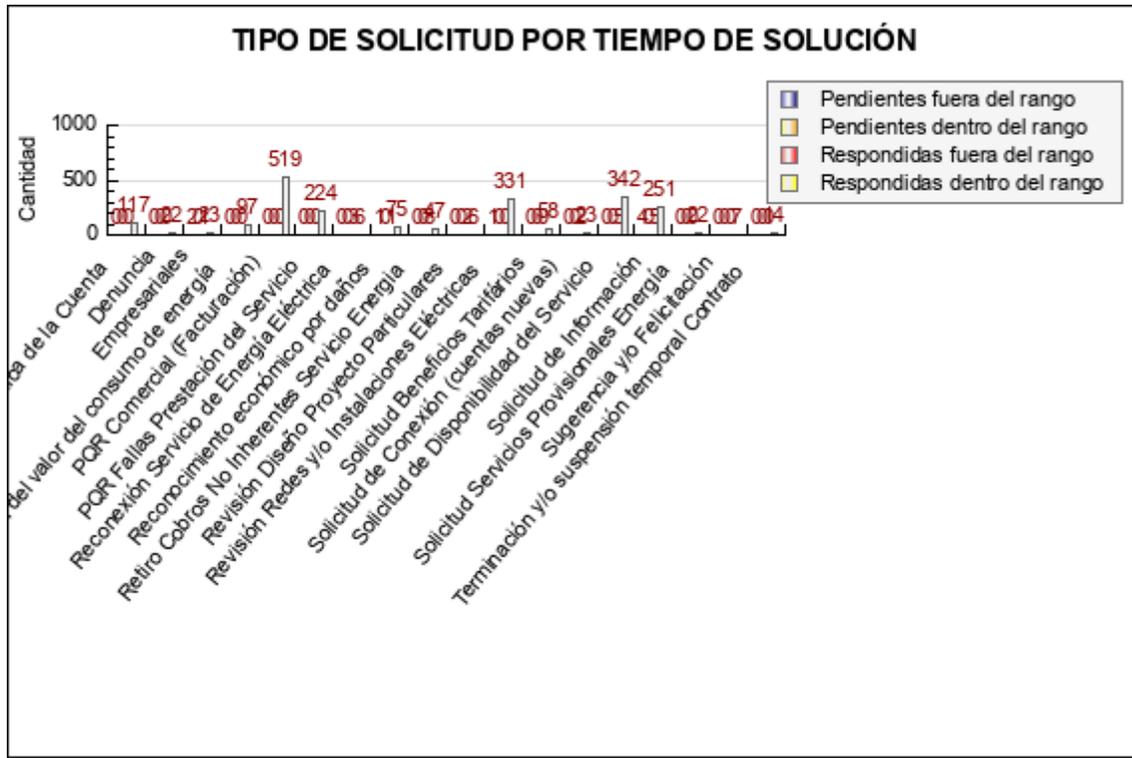
**MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**

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



**EFICACIA TOTAL**

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

