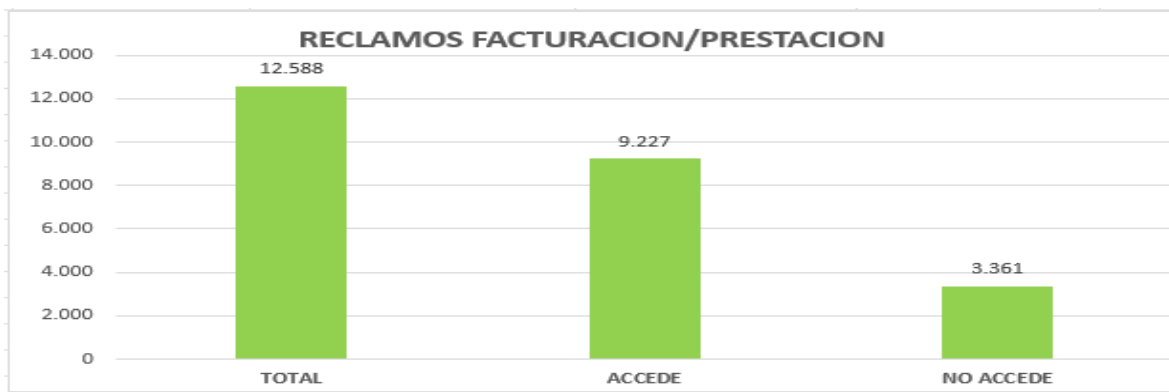


INFORME TRIMESTRAL SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

1. Segundo Trimestre 2025 (Abril-Mayo-Junio)

La siguiente gráfica muestra la cantidad de reclamos generados, accedidos vs los reclamos no accedidos por facturación y prestación de servicio.

El total de reclamos en toda la empresa para este trimestre es de 12.588, siendo accedidos 9.227 que corresponde al 73.2% y no accedidos 3.361 correspondiendo al 26.8 %.



2. Modo de ingreso

El modo ingreso de más utilizado para realizar los reclamos en la empresa es el telefónico por medio de nuestro Call Center, el cual funciona las 24 horas del día todos los días de la semana. Este modo de ingreso atendió para el II trimestre 2025 9.536 reclamos lo que corresponde al 75.7% de los reclamos de toda la empresa, seguido de la atención personalizada con 2.319 con un 18.4%.



3. Traslado por competencia

Para el Segundo Trimestre del 2025 no se presentaron traslados por competencia.

4. Promedio de respuesta de escritos.

4.1 Segundo trimestre del año 2025 (Abril, Mayo y Junio):

Desde el mes de enero del año 2025 se implementó un registro diferente donde se tiene en cuenta todas las zonas, divisiones, áreas que pertenecen a Electrohuila de la cual tenemos la siguiente información sobre los indicadores de escritos:

- Resultado de escritos mes de Abril:

ZONAS	ESTINATAR	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO GENERAL	PROMEDIO GENERAL
ZONA NORTE	PQR	717	715	2	11,06	10,77	10,76
	DZN	257	254	3	10,11		
	BOTE	134	127	7	10,37		
	DCP	5	2	3	12,00		
	DF	1	0	1	0,00		
	DFC	8	5	3	6,11		
	DGC	17	1	16	15,00		
	DIP	45	26	19	9,04		
	SC	0	0	0	0,00		
	DRH	0	0	0	0,00		
	DOM	0	0	0	0,00		
	DSA	12	9	3	8,67		
	GG	1	0	1	0,00		
	DRS	0	0	0	0,00		
	OCI	11	8	3	4,13		
	OGESA	0	0	0	0,00		
	SAF	6	2	4	15,00		
	SGAL	16	0	16	0,00		
	STO	1	0	1	0,00		
	OSO	2	2	0	17,00		
ZONA SUR		109	100	9	0,00	11,13	
ZONA OCCIDENTE		45	45	0	0,00	7,90	
ZONA CENTRO		200	195	5	0,00	13,17	
TOTAL		1587	1491	96			

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de abril se atendieron 1587 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones no se cumplió, toda vez que el promedio del mes quedo en **10.76** días de contestación cuando el objetivo a cumplir era de 9 días para Electrohuila. Pero también, se relacionan las zonas que durante el mes de abril si cumplieron la meta: DFC, DSA, OCI y Zona Occidente.

- Resultado de escritos mes de Mayo:

ZONAS	ESTINATAF	CANTIDAD	RTA	ACTIVAS	DIAS	PROMEDIO	PROMEDIO
		AD			TOTALES	DIO	DIO
ZONA NORTE	PQR	748	743	5	8,75	9,00	8,97
	DZN	251	241	10	10,69		
	BOTE	4	1	3	13,00		
	DCP	8	2	6	12,00		
	DF	16	3	13	1,75		
	DFC	17	10	7	7,61		
	DGC	10	1	9	11,00		
	DIP	47	26	21	8,18		
	SC	0	0	0	0,00		
	DRH	10	1	9	4,00		
	DOM	0	0	0	0,00		
	DSA	14	5	9	0,00		
	GG	1	0	1	0,00		
	DRS	0	0	0	0,00		
	OCI	6	1	5	0,00		
	OGESA	3	0	3	17,00		
	SAF	4	1	3	6,00		
	SGAL	38	1	37	2,00		
	STO	6	4	2	0,00		
	OSO	3	1	2	15,00		
	DCC	0	0	0	0,00		
	CSA	0	0	0	0,00		
ZONA SUR		230	223	7	0,00	10,85	
ZONA OCCIDENTE		73	70	3	0,00	6,40	
ZONA CENTRO		180	178	2	0,00	12,27	
TOTAL		1669	1512	157			

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de mayo se atendieron 1669 peticiones de las cuales solo se les dio respuesta a 1512 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones se cumplió, toda vez que el promedio del mes quedo en **8.97** días de contestación cuando el objetivo a cumplir era de 9 días para Electrohuila. Pero también, se relacionan las zonas que durante el mes de mayo si cumplieron la meta: Servicio al Cliente PQR, DF, DFC, DIP, DRH, SAF, SGAL y Zona Occidente.

Para el mes de mayo se implementó el siguiente plan de mejora:

- Se asignó un nuevo revisor (JUAN GARAY) el cual quedó a cargo con tres abogadas, las cuales se fueron asignando 1 semanalmente. Por lo tanto, se cuenta con 3 revisores.
- Se asignó a Juan Javier Rivera como verificador de los escritos, el cual comprobará que las respuestas se estén contestando de fondo, el término de respuesta y que las notificaciones se estén realizando a los canales indicados por el usuario. Igualmente, quedó a cargo del tema de indemnizaciones.
- Se implementó que todas las PQR deben tener respuesta el día 14, sin embargo, para aquellas peticiones que no se puedan contestar en ese término, se deberá informar y justificar el motivo por el cual no se dio respuesta.

- Resultado de escritos mes de Junio:

ZONAS	DESTINATARIO	CANTIDAD AD EJECUT	RTA	ACTIVAS	DÍAS TOTALES	PROMEDIO DÍO GENERAL	PROMEDIO DÍO GENERAL
ZONA NORTE	PQR	642	639	3	8,89	11,27	10,92
	DZN	151	146	5	8,62		
	CRH	14	6	8	13,60		
	DCP	6	0	6	0,00		
	DF	26	2	24	15,50		
	DFC	8	6	2	12,08		
	DGC	10	2	8	10,00		
	DIP	39	25	14	16,00		
	SC	0	0	0	0,00		
	DRH	0	0	0	0,00		
	DOM	3	1	2	17,00		
	DSA	2	0	2	0,00		
	GG	0	0	0	0,00		
	DRS	0	0	0	0,00		
	OCI	4	4	0	8,50		
	OGESA	1	1	0	10,00		
	SAF	3	2	1	10,00		
	SGAL	10	0	10	0,00		
	OPC	0	0	0	0,00		
	OSO	2	1	1	5,00		
DCC	0	0	0	0,00			
CSA	3	0	3	0,00			
ZONA SUR		182	179	3	0,00	7,82	
ZONA CENTRO		141	133	8	0,00	13,75	
ZONA OCCIDENTE		62	60	2	0,00	7,03	
TOTAL		1309	1207	102			

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de junio se atendieron 1309 peticiones de las cuales solo se les dio respuesta a 1207 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones no se cumplió, toda vez que el promedio del mes quedo en **10.92** días de contestación cuando el objetivo a cumplir era de 9 días para Electrohuila. Pero también, se relacionan las zonas que durante el mes de junio si cumplieron la meta: Servicio al Cliente PQR, Zona Norte, OCI, Zona Sur y Zona Occidente.

De acuerdo con las estrategias implementadas en el mes Junio del 2025 por parte del equipo de servicio al cliente de PQR, se pudo evidenciar que se sigue manteniendo un EXCELENTE promedio con en el indicador de escritos, se cumplió con la meta propuesta por la compañía que son 9 días obteniendo un promedio de 8.89 días.

Seguimos con la excelente racha frente al cumplimiento de la meta, reconociendo el esfuerzo y compromiso de todos los Abogados de la Coordinación Experiencia Cliente PQR. Los exhortos a seguir con el buen ritmo y buen ambiente laboral que se lleva a cabo con el fin de seguir contando con el gran equipo de trabajo para así mantener la unión y solidaridad como grupo, resaltando nuestro trabajo con el fin de brindar resultados favorables para la empresa.

Conglomerado de los resultados de los indicadores de escritos Año 2025

	TIEMPOS DE RESPUESTAS																							
ELECTROHUILA	meta ene	ene	meta feb	feb	meta mar	mar	meta abr	abr	meta may	may	meta jun	jun	meta jul	jul	meta ago	ago	meta sept	sep	meta oct	oct	meta nov	nov	meta dic	dic
PQR	9	9,01	9	9,44	9	10,65	9	11,06	9	8,75	9	8,89	9		9		9		9		9		9	
Zona Norte	9	8,72	9	10,82	9	11,52	9	10,11	9	10,69	9	8,62	9		9		9		9		9		9	
Bote	9	8,42	9	12,26	9	11,83	9	10,37	9	13,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
Zona Sur	9	9,36	9	12,65	9	9,73	9	11,13	9	10,85	9	7,82	9		9		9		9		9		9	
Zona Centro	9	6,74	9	12,94	9	11,56	9	13,17	9	12,27	9	13,75	9		9		9		9		9		9	
Zona Occidente	9	9,51	9	7,17	9	7,75	9	7,90	9	6,40	9	7,03	9		9		9		9		9		9	
CRH	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	13,60	9		9		9		9		9		9	
DGP	9	14,00	9	10,75	9	5,00	9	12,00	9	12,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
DF	9	0,00	9	11,00	9	0,00	9	0,00	9	1,75	9	15,50	9		9		9		9		9		9	
DFC	9	13,00	9	9,50	9	4,78	9	6,11	9	7,61	9	12,08	9		9		9		9		9		9	
DGC	9	12,73	9	6,83	9	8,83	9	15,00	9	11,00	9	10,00	9		9		9		9		9		9	
DIP	9	7,27	9	8,07	9	7,87	9	9,04	9	8,18	9	16,00	9		9		9		9		9		9	
DRH	9	4,50	9	2,50	9	0,00	9	0,00	9	4,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
DOM	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	17,00	9		9		9		9		9		9	
DSA	9	0,00	9	7,00	9	14,00	9	8,67	9	9,40	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
GG	9	0,00	9	0,00	9	14,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
DRS	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
OCI	9	11,00	9	5,20	9	7,43	9	4,13	9	1,00	9	8,50	9		9		9		9		9		9	
OGESA	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	17,00	9	10,00	9		9		9		9		9		9	
OPC	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
SC	9	0,00		0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
SAF	9	14,80	9	0,00	9	13,00	9	15,00	9	6,00	9	10,00	9		9		9		9		9		9	
OSO	9	0,00	9	0,00	9	0,00	9	17,00	9	15,00	9	5,00	9		9		9		9		9		9	
SGAL	9	5,00	9	10,00	9	0,00	9	0,00	9	2,00	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
STO	9	0,00	9	0,00	9	13,00	9	0,00	9	13,50	9	0,00	9		9		9		9		9		9	
Electrohuila	NA	9,58	NA	9,08	NA	10,06	NA	10,76	NA	8,97	NA	10,92	NA	#####	NA	#####	NA	#####	NA	#####	NA	#####	NA	#####

Como resultado frente al segundo trimestre del año 2025:

MES	PROMEDIO
abril	10,76
mayo	8,97
junio	10,92
TOTAL	10,22

El promedio de respuesta durante el segundo trimestre del año 2025 fue de **(10.22)** días para Electrohuila, por lo cual, no se cumplió con respecto a la meta del tiempo de respuesta a los escritos siendo esta de 9 días.