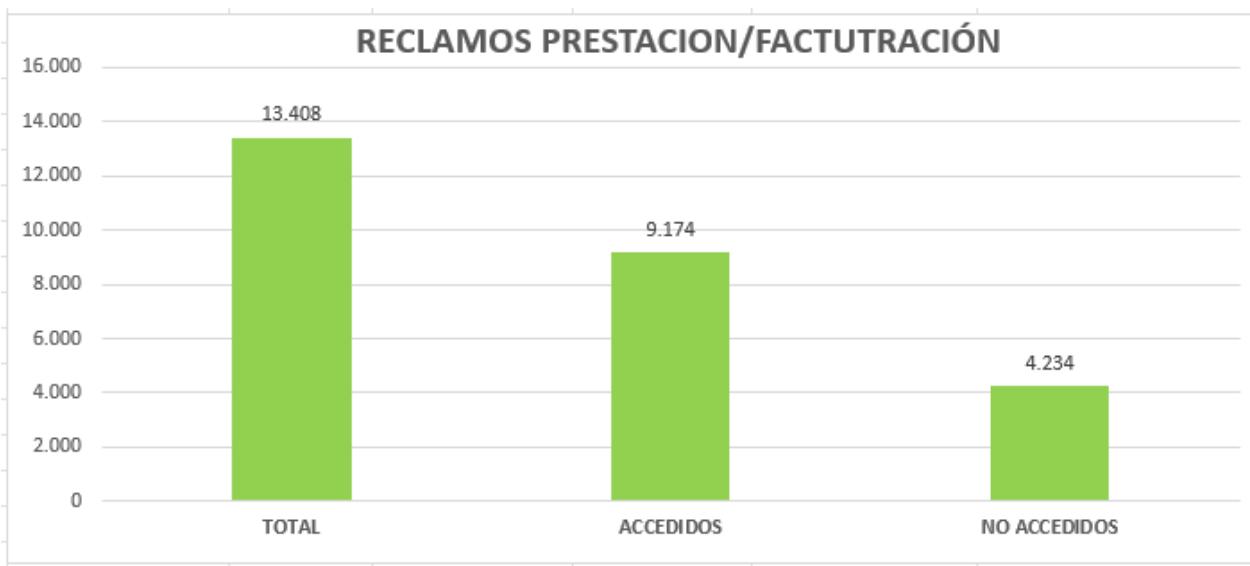


## INFORME III TRIMESTRE SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

### 1. FACTURACION Y PRESTACION TERCER TRIMESTRE (Julio-Agosto-Septiembre)

La siguiente gráfica evidencia la cantidad de reclamos que se generaron en el tercer trimestre del año 2025, 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 13.408 siendo accedidos 9.174 que corresponde al 68.42% y no accedidos 3.157 correspondiendo al 31.57 %.



### 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 III trimestre 2025 9.509 reclamos lo que corresponde al 70.92% de los reclamos de toda la empresa, seguido de la atención personalizada con 2.979 con un 22.21%.



### 3. Traslado por competencia

Para el Tercer Trimestre del 2025 se presentó un (1) reclamo con traslado por competencia con tipo de reclamo Facturación.

### 4. PROMEDIO DE RESPUESTA DE ESCRITOS.

#### 4.1 Tercer trimestre del año 2025 (Julio-Agosto-Septiembre)

Desde el mes de enero del año 2025 se implementó un registro diferente donde se tiene en cuentan 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 Julio:

DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTAL ES	PROMEDIO PONDERADO
<b>TOT EMPRESA</b>	<b>1648</b>	<b>1546</b>	<b>102</b>	<b>14181</b>	<b>9,17</b>

ZONAS	DESTINATARIO	RESPUESTAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO
ZONA NORTE	PQR	325	8138	8,80
	DZN	227	1623	7,15
	CRH	11	61	5,55
	DCP	11	107	9,73
	DF	0	0	0,00
	DFC	3	35	11,67
	DGC	13	193	14,85
	DIP	25	196	7,84
	SC	1	3	9,00
	DOM	6	68	11,33
	DSA	5	38	7,60
	GG	0	0	0,00
	DRS	0	0	0,00
	OCI	3	18	6,00
	OGESA	0	0	0,00
	SAF	1	2	2,00
	SGAL	2	22	11,00
	OPC	1	16	16,00
	OSO	1	15	15,00
	DCC	0	0	0,00
	CSA	1	14	14,00
ZONA SUR		121	1392	11,50
ZONA CENTRO		143	1920	12,89
ZONA OCCIDENTE		40	314	7,85
<b>TOTAL</b>		<b>1546</b>	<b>14181</b>	<b>9,17</b>

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de julio se recibieron 1640 de las cuales se atendieron 1546 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones no se cumplió, toda vez que el promedio ponderado del mes quedo en **9.17** 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 julio si cumplieron la meta: PQR, ZN, ZO, CRH, DIP, DSA, OCI, SC, SAF.

Novedades de los indicadores del mes de julio:

➤ Modo de ingreso:

TOTAL	MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1648	Email	0	0,00%
	Personal	436	30,10%
	Web	0	0,00%
	Correo Certificado	5	0,30%
	Email - Sticker	1146	68,54%
	Fax	1	0,06%
		<b>1648</b>	<b>100,00%</b>

➤ Resumen de las peticiones:

RESUMEN DE PETICIONES	
NO REQUIERE RESPUESTA	27
SIN RESPUESTA	75
CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	1515
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	31
<b>TOTAL</b>	<b>1648</b>

- Resultado de escritos mes de Agosto:

DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO
<b>TOTAL</b>	<b>1476</b>	<b>1366</b>	<b>110</b>	<b>13458</b>	<b>9,85</b>

ZONAS	DESTINATARIO	RESPUESTAS	DIAS TOTAL ES	PROMEDIO PONDERADO	PROMEDIO GENER
ZONA NORTE	PQR	745	7691	10,32	9,42
	DZN	189	1308	6,92	
	CRH	9	191	21,22	
	DCP	3	44	14,67	
	DF	1	10	10,00	
	DFC	1	11	11,00	
	DGC	5	73	14,60	
	DIP	105	748	7,12	
	SC	0	0	0,00	
	DOM	2	12	6,00	
	DSA	5	43	9,80	
	GG	0	0	0	
	DRS	0	0	0	
	OCI	5	28	5,60	
	OGESA	0	0	0,00	
	SAF	1	10	10,00	
	SGAL	4	45	11,25	
	OPC	2	20	10,00	
	OSO	0	0	0,00	
	DCC	0	0	0	
	CSA	0	0	0	
<b>ZONA SUR</b>		<b>93</b>	<b>868</b>	<b>9,33</b>	<b>9,33</b>
<b>ZONA CENTRO</b>		<b>133</b>	<b>1712</b>	<b>12,87</b>	<b>12,87</b>
<b>ZONA OCCIDENTE</b>		<b>63</b>	<b>638</b>	<b>10,13</b>	<b>10,13</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1366</b>	<b>13458</b>	<b>9,85</b>	<b>9,85</b>

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de agosto se recibieron 1476 de las cuales se atendieron 1366 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones se cumplió, toda vez que el promedio ponderado del mes quedó en **9.17** días de contestación cuando el objetivo a cumplir es de 10 días para Electrohuila.

## Novedades de los indicadores del mes de agosto:

### ➤ Modo de ingreso:

TOTAL		MEDIO DE INGRESO		CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>1476</b>		Email		0	0,00%
		Personal		443	30,01%
		Web		51	3,46%
		Correo Certificado		7	0,47%
		Email - Sticker		975	66,06%
		Fax		0	0,00%
				<b>1476</b>	<b>100,00%</b>

### ➤ Resumen de las peticiones:

RESUMEN DE PETICIONES		TIPO	CAN
TIPO	CANT		
NO REQUIERE RESPUESTA	24		
SIN RESPUESTA	90		
CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	1324		
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	38		
<b>TOTAL</b>	<b>1476</b>		

### - Resultado de escritos mes de Septiembre:

ZONAS	DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RESPUESTAS	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO
ZONA NORTE	PQR	838	832	6	9131	10,97
	DZN	193	191	8	1583	8,29
	CRH	21	11	10	150	13,64
	DCP	8	4	4	47	11,75
	DF	16	12	4	273	22,75
	DFC	8	6	2	92	15,33
	DGC	35	1	34	10	10,00
	DIP	132	119	13	732	6,15
	DOM	7	5	2	60	0,00
	DSA	4	2	2	29	14,50
	GG	1	0	1	0	0,00
	DRS	0	0	0	0	0,00
	OCI	0	0	0	0	0,00
	OGESA	4	4	0	20	5,00
	SC	1	0	1	0	0,00
	SAF	3	0	3	0	0,00
	OSO	17	0	17	0	0,00
	SGAL	1	1	0	13	0,00
	DCC	5	1	4	9	9,00
	CSA	0	0	0	0	0,00
	OPC	0	0	0	0	0,00
<b>PROMERO</b>		<b>1300</b>	<b>1189</b>	<b>111</b>	<b>12149</b>	<b>10,22</b>
<b>ZONA SUR</b>		<b>112</b>	<b>110</b>	<b>2</b>	<b>938</b>	<b>8,53</b>
<b>ZONA CENTRO</b>		<b>158</b>	<b>151</b>	<b>7</b>	<b>1715</b>	<b>11,36</b>
<b>ZONA OCCIDENTE</b>		<b>65</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>523</b>	<b>8,30</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1635</b>	<b>1513</b>	<b>122</b>	<b>15325</b>	<b>10,13</b>

Como se puede evidenciar a través del indicador arrojado por parte del SIMAD durante el mes de septiembre se recibieron 1635 de las cuales se atendieron 1513 peticiones. Para lo cual, la meta establecida para la contestación de las peticiones no se cumplió, toda vez que el promedio ponderado del mes quedó en **10.13** días de contestación cuando el objetivo a cumplir era de 10 días para Electrohuila. Pero también, se relacionan las zonas que durante el mes de septiembre si cumplieron la meta: ZN, DIP, OGESA, DCC.

Novedades de los indicadores del mes de septiembre:

➤ Modo de ingreso:

TOTAL	MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1635	Email	0	0,00%
	Personal	460	28,13%
	Web	4	0,24%
	Correo Certificado	8	0,49%
	Email - Sticker	1163	71,13%
	Fax	0	0,00%
		1635	100,00%

➤ Resumen de las peticiones:

RESUMEN DE PETICIONES		can
NO REQUIERE RESPUESTA	31	
SIN RESPUESTA	100	
CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	1474	
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	30	
<b>TOTAL</b>	<b>1635</b>	

Etiquetas de fila		can
Anonimo	1	
Petición	339	
PQR	1295	
<b>Total general</b>	<b>1635</b>	

Como resultado frente al tercer trimestre del año 2025 el promedio ponderado fue:

MES	RESPUESTAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO
<b>JULIO</b>	1546	14181	9,17
<b>AGOSTO</b>	1366	13458	9,85
<b>SEPTIEMBRE</b>	1513	15325	10,13
<b>TOTAL</b>	<b>4425</b>	<b>42964</b>	<b>9,71</b>

El promedio de respuesta durante el tercer trimestre del año 2025 fue de **(9.71)** días para Electrohuila, por lo cual, se cumplió con respecto a la meta del tiempo de respuesta a los escritos siendo esta de 10 días.