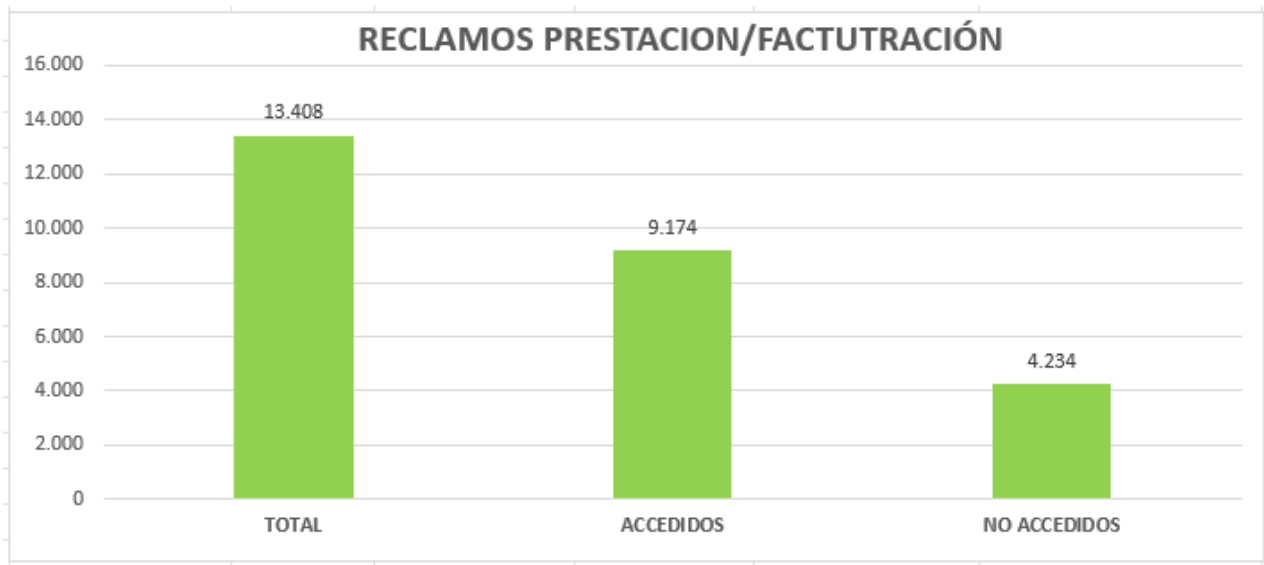


INFORME III TRIMESTRE SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

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

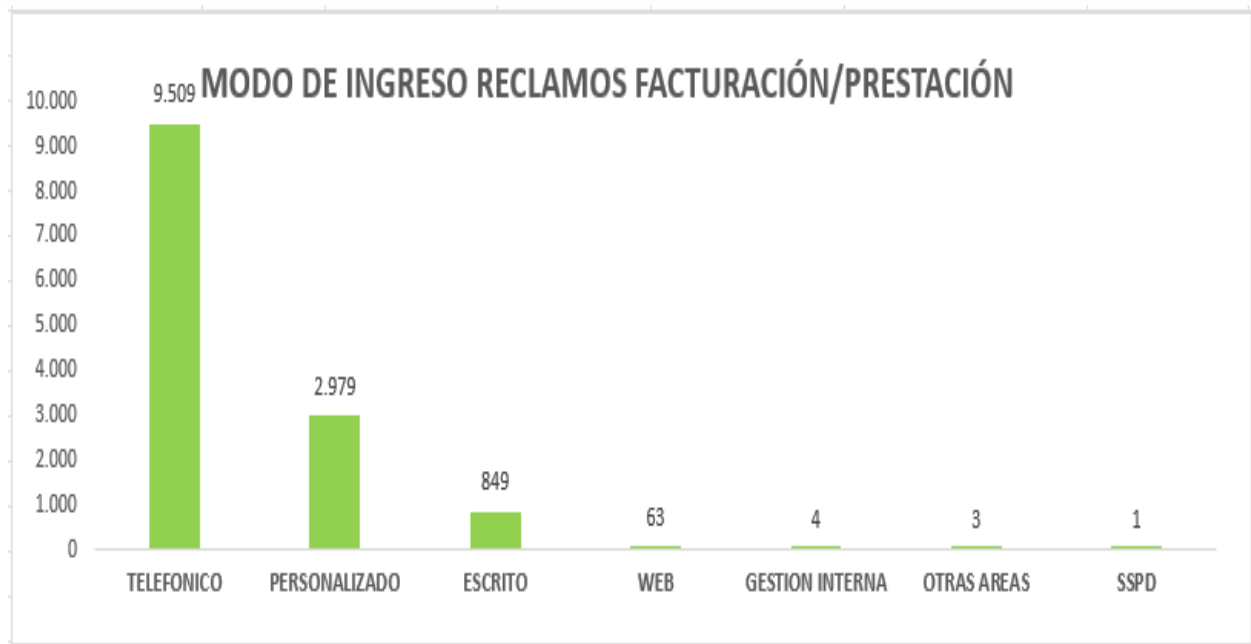
La siguiente gráfica evidencia la cantidad de reclamos que se generaron en el tercer trimestre del año 2025, accedidos vs los reclamos no accedidos por facturación y prestación de servicio.

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 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 Julio:

DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO
TOT EMPRESA	1648	1546	102	14181	9,17

ZONAS	DESTINATARIO	RESPUESTAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO
ZONA NORTE	PQR	925	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	133	14,85
	DIP	25	136	7,84
	SC	1	3	3,00
	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
TOTAL		1546	14181	9,17

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	69,54%
	Fax	1	0,06%
		1648	100,00%

➤ 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
TOTAL	1648

- Resultado de escritos mes de Agosto:

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

ZONAS	DESTINATARIO	RESPUESTAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO PONDERADO	PROMEDIO GENERAL
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	49	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	
ZONA SUR		93	868	9,33	9,33
ZONA CENTRO		133	1712	12,87	12,87
ZONA OCCIDENTE		63	638	10,13	10,13
TOTAL		1366	13458	9,85	9,85

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 quedo 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
1476	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%
		1476	100,00%

➤ Resumen de las peticiones:

RESUMEN DE PETICIONES		TIPO	CAN
NO REQUIERE RESPUESTA	24	⊗ Petición	509
SIN RESPUESTA	90	⊗ PQR	967
CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	1324		
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	38		
TOTAL	1476	Total genes	1476

- 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	199	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
PROMEDIO NORTE		1300	1189	111	12149	10,22
ZONA SUR		112	110	2	938	8,53
ZONA CENTRO		158	151	7	1715	11,36
ZONA OCCIDENTE		65	63	2	523	8,30
TOTAL		1635	1513	122	15325	10,13

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 quedo 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		Etiquetas de fila	can
NO REQUIERE RESPUESTA	31	Anónimo	1
SIN RESPUESTA	100	Petición	339
CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	1474	PQR	1295
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	30		
TOTAL	1635	Total general	1635

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

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

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.