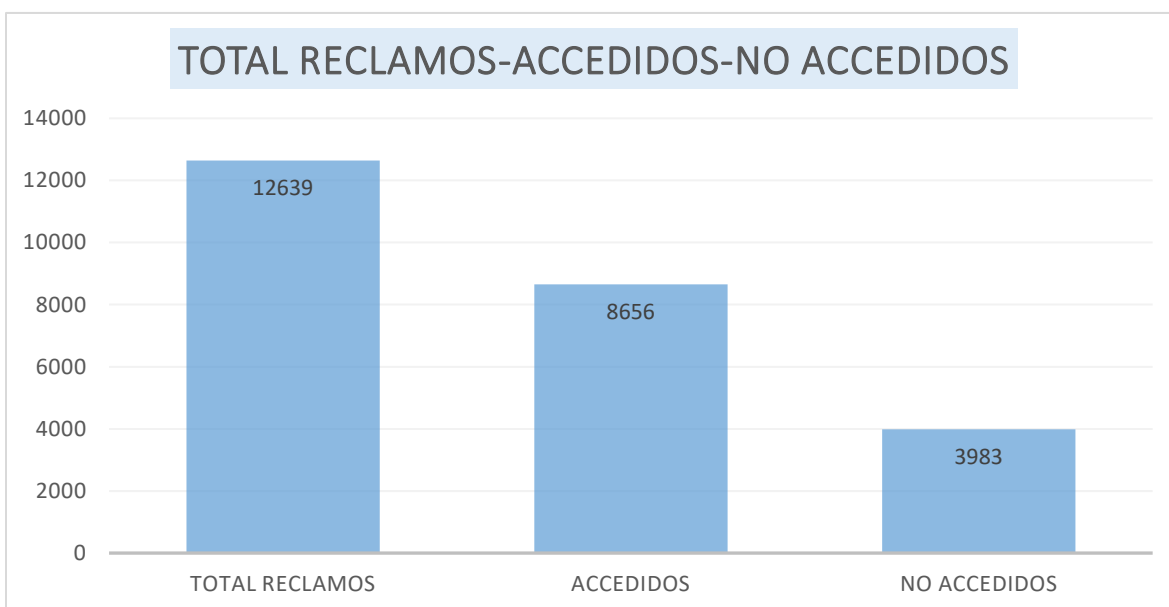


## INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMO

### 1. Tercer Trimestre 2024 (Julio-Agosto-Septiembre)

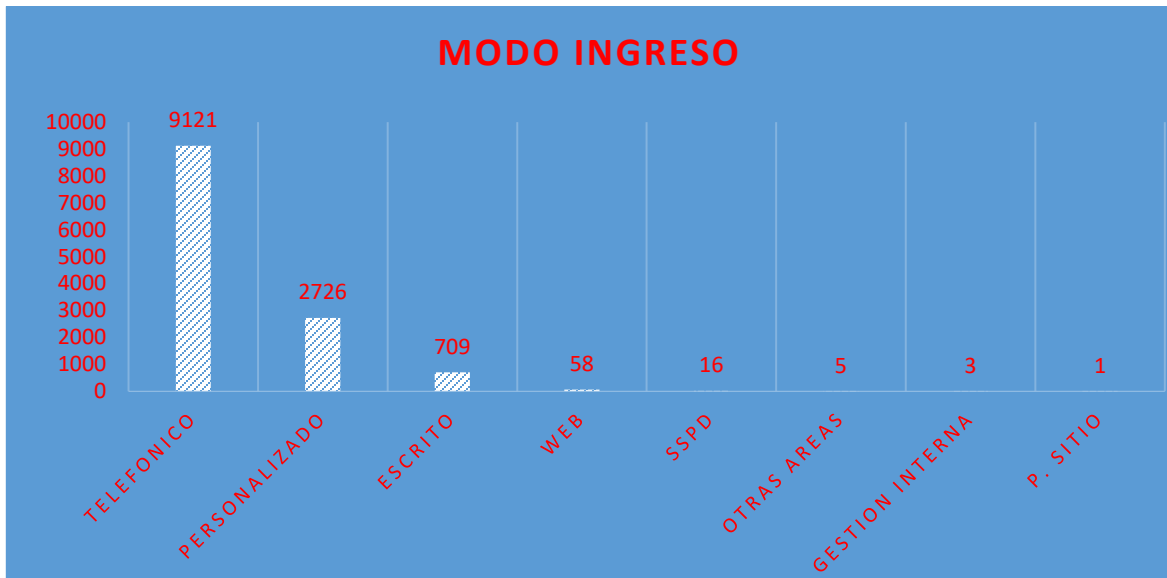
La siguiente gráfica muestra la cantidad de reclamos generados: accedidos vs los reclamos no accedidos.

Los Reclamos Accedidos Corresponden al **68.49 %** y los No Accedidos al **31.51 %** de la Totalidad de los Reclamos del tercer Trimestre 2024.



### 2. Modo de ingreso

El modo ingreso más utilizado es el telefónico por medio de nuestro Call Center quien atiende para el tercer trimestre el **72.17%** de los reclamos de toda la empresa, seguido de la atención personalizada con un **21,57%**.



### Traslado por competencia

Para el Tercer Trimestre del 2024 no se presentaron traslados por competencia

### 3. Promedio de respuesta de escritos.

Tercer trimestre del año 2024:

- Cantidad de escritos mes de Julio:

ZONA	CANTIDAD	PORCENTAJE EN DIAS DE RESPUESTA
PQR	904	10.26
DZN	249	10.18
DZS	185	10.46
DZO	62	7.05
BOTE	49	9.23
DZC	153	10.77
<b>ELECTROHUILA</b>	<b>1602</b>	<b>9.73</b>

- Cantidad de escritos mes de Agosto:

ZONA	CANTIDAD	PORCENTAJE EN DIAS DE RESPUESTA
PQR	990	9.76
DZN	181	9.40
DZS	140	10.32
DZO	63	7.58
BOTE	59	9.37
DZC	98	11.82
<b>ELECTROHUILA</b>	<b>1531</b>	<b>9.71</b>

- Cantidad de escritos mes de Septiembre:

ZONA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQR	786	10.87
DZN	204	12.19
DZS	124	13.19
DZO	77	11.12
BOTE	78	1.59
DZC	170	11.66
<b>ELECTROHUILA</b>	<b>1439</b>	<b>11.77</b>

<b>METAS MENSUALES</b>	meta jul	jul	meta ago.	ago.	meta sept	sep.
PQR	9	10,26	9	9,76	9	10,87
Zona Norte	9	10,18	9	9,40	9	12,19
Bote	9	9,23	9	9,37	9	10,59
Zona Sur	9	10,46	9	10,32	9	13,19
Zona Centro	9	10,77	9	11,82	9	11,66
Zona Occidente	9	7,50	9	7,58	9	12,12
<b>Electrohuila</b>	<b>NA</b>	<b>9,73</b>	<b>NA</b>	<b>9,71</b>	<b>NA</b>	<b>11,77</b>

El promedio de respuesta durante el tercer trimestre del año 2024 fue de **(10.40)** días.

MES	PROMEDIO
Julio	9.73
Agosto	9,71
Septiembre	11.77
<b>TOTAL</b>	<b>10.40</b>

En el tercer trimestre del año se obtuvo una meta 10.40, lo cual no se cumplió con respecto al tiempo de respuesta a los escritos.