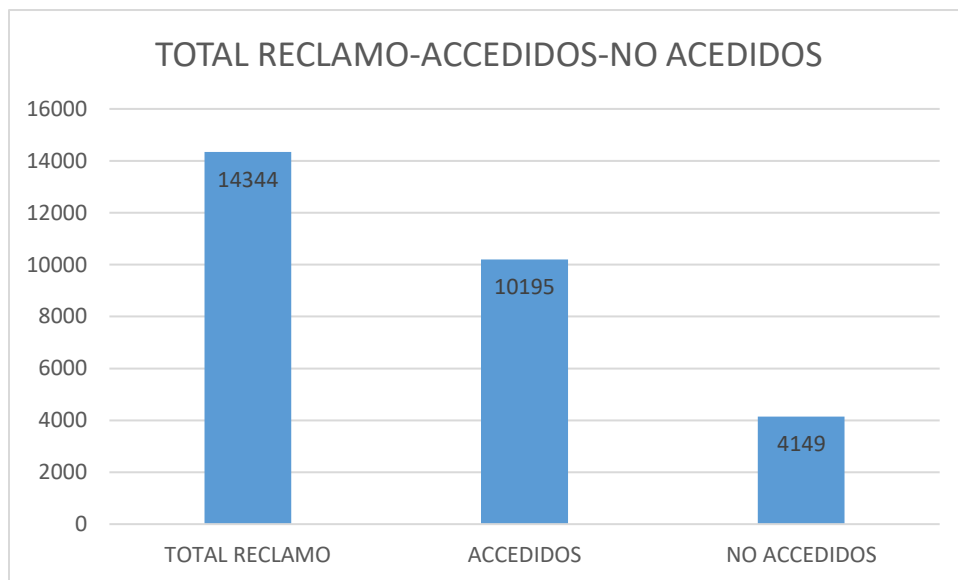


## INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMO

### 1. Cuarto Trimestre 2024 (Octubre-Noviembre-Diciembre)

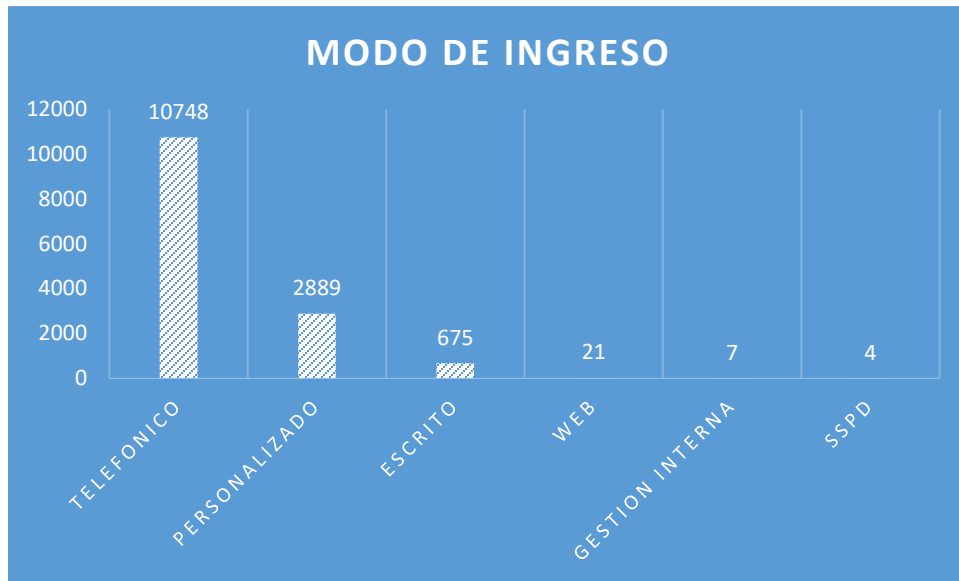
La siguiente gráfica muestra la cantidad de reclamos generados: accedidos vs los reclamos no accedidos.

El total de reclamos para este trimestre es de 14.344, siendo accedidos 10.195 que corresponde al 71.08% y no accedidos 4.149 correspondiendo al 28.92 %



### 2. Modo de ingreso

El modo ingreso más utilizado es el telefónico por medio de nuestro Call Center, el cual funciona las 24 horas del día. El modo de ingreso telefónico atiende el **74,93%** de los reclamos, seguido de la atención personalizada con un **20,14%**.



En diferentes trimestres se ha indicado que el modo más utilizado por los usuarios para realizar sus reclamos es el telefónico y en este Cuarto Trimestre no es la excepción con 10.748 del total de los reclamos de la empresa lo que corresponde al **74.93%**, en segundo lugar tenemos el reclamo personalizado con el **20.14%**.

### 3. Traslado por competencia

Para el Cuarto Trimestre del 2024 no se presentaron traslados por competencia.

### 4. Promedio de respuesta de escritos.

Cuarto trimestre del año 2024:

- Cantidad de escritos mes de Octubre:

ZONA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQR	1142	9.00
DZN	230	8.84
DZS	119	8.50
DZO	67	11.04
BOTE	177	7.98
DZC	150	9.48
	<b>1885</b>	<b>9.14</b>

Desde el mes de octubre 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:

ZONAS	DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO GENERAL		PROMEDIO GENERAL
ZONA NORTE	CSPQR	1142	1141	1	0	9,00	8,52	8,81
	DZN	230	228	2	0	8,84		
	BOTE	177	169	8	0	7,98		
	DCP	9	2	7	0	12,50		
	DF	8	0	8	0	0,00		
	DFC	2	0	2	0	0,00		
	DGC	20	7	13	0	9,42		
	DIP	25	25	0	0	4,13		
	DRH	10	5	5	0	9,67		
	DRS	0	0	0	0	0,00		
	DSA	5	4	1	0	11,17		
	GG	1	0	1	0	0,00		
	OCI	1	1	0	0	4,00		
	OGESA	1	0	1	0	0,00		
	OPC	1	0	1	0	0,00		
	SAF	1	0	1	0	0,00		
	OSO	0	0	0	0	0,00		
SGAL	2	0	2	0	0,00			
STO	10	0	10	0	0,00			
ZONA SUR		119	96	23	0	8,50	8,50	
ZONA CENTRO		150	147	3	0	9,48	9,48	
ZONA OCCIDENTE		67	64	3	0	11,04	11,04	
<b>TOTAL</b>		<b>1981</b>	<b>1889</b>	<b>92</b>				

- Cantidad de escritos mes de Noviembre:

ZONAS	DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO GENERAL		PROMEDIO GENERAL
ZONA NORTE	CSPQR	680	655	25	0	9,84	7,93	9,18
	DZN	216	192	24	0	8,96		
	BOTE	139	119	20	0	9,57		
	DCP	8	2	6	0	13,50		
	DF	19	1	18	0	5,00		
	DFC	4	4	0	0	10,33		
	DGC	18	4	14	0	8,50		
	DIP	81	71	10	0	7,65		
	DRH	14	7	7	0	7,42		
	DOM	1	0	1	0	0,00		
	DSA	34	5	29	0	11,58		
	GG	1	0	1	0	0,00		
	OCI	7	5	2	0	0,36		
	OGESA	0	0	0	0	0,00		
	OPC	2	1	1	0	2,00		
	SAF	18	0	18	0	0,00		
	OSO	1	0	1	0	0,00		
SGAL	8	0	8	0	0,00			
STO	10	3	7	0	8,33			
ZONA SUR		177	62	65	0	11,50	11,50	
ZONA CENTRO		146	109	37	0	11,50	11,50	
ZONA OCCIDENTE		77	63	14	0	8,48	8,48	
<b>TOTAL</b>		<b>1611</b>	<b>1303</b>	<b>308</b>				

- Cantidad de escritos mes de Diciembre:

ZONAS	DESTINATARIO	CANTIDAD ESCRITOS	RTA	ACTIVAS	DIAS TOTALES	PROMEDIO GENERAL		PROMEDIO GENERAL
ZONA NORTE	CSPQR	669	664	5	7276	10,27	10,18	10,37
	DZN	173	162	11	2023	11,08		
	BOTE	72	70	2	924	10,17		
	DCP	43	1	42	19	19,00		
	DF	11	0	11	0	0,00		
	DFC	10	6	4	101	7,83		
	DGC	14	4	10	44	11,00		
	DIP	99	88	11	551	6,55		
	DRH	12	7	5	89	13,13		
	DRS	0	0	0	0	0,00		
	DSA	16	6	10	76	11,60		
	GG	0	0	0	0	0,00		
	OCI	3	2	1	17	8,50		
	OGESA	0	0	0	0	0,00		
	OPC	4	2	2	6	3,00		
	SAF	3	0	3	0	0,00		
OSO	0	0	0	0	0,00			
SGAL	7	1	6	10	10,00			
STO	11	0	11	0	0,00			
ZONA SUR		68	49	19	424	13,13	13,13	
ZONA CENTRO		89	83	6	1137	11,71	11,71	
ZONA OCCIDENTE		67	55	12	457	6,47	6,47	
TOTAL		1371	1200	171				

METAS MENSUALES	meta oct	oct	meta nov	nov	meta dic	dic
PQR	9	9,00	9	9,48	9	10,18
Zona Norte	9	8,84	9	8,96	9	
Bote	9	7,97	9	9,57	9	
Zona Sur	9	8,50	9	7,04	9	13,13
Zona Centro	9	9,48	9	11,50	9	11,71
Zona Occidente	9	11,04	9	8,48	9	6,47
<b>Electrohuila</b>	<b>NA</b>	<b>9,14</b>	<b>NA</b>	<b>9,17</b>	<b>NA</b>	<b>10,37</b>

El promedio de respuesta durante el cuarto trimestre del año 2024 fue de **(9.56)** días.

MES	PROMEDIO
Octubre	9.14
Noviembre	9.17
Diciembre	10.37
<b>TOTAL</b>	<b>9.56</b>

En el cuarto trimestre del año se obtuvo una meta 9,56, lo cual no se cumplió con respecto al tiempo de respuesta a los escritos.