



## INDICADORES DEL SISTEMA DE PQR – PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA INFORME SEMESTRAL:

1. Número de solicitudes totales frente al número de solicitudes de acceso a la información (cantidad y porcentaje)

#### PETICIONES TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017

PETICIÓN	CANTIDAD
CAMBIO COMERCIALIZADOR	18
CAMBIO DATOS BASICOS	4363
CAMBIO DE USO	81
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	117
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	183
DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	25
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	43
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	4
DIRECCION INCORRECTA	49
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	17173
EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	284
FACTURACIÓN A LA FECHA	4
GESTIONAR FINANCIACION	1932
INFORMACION GENERAL	1060
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	120
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEGURIDAD	29
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	29
NOTIFICACIONES Y/O DESCARGOS	2724
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	209

PETICIÓN	CANTIDAD
PAGO PARCIAL	25848
PLAZO PARA PAGO	6
PODA DE ARBOLES	287
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	108
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	66
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	15
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	23
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	9181
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	30
SUSPENSION DEL SERVICIO	57
TARJETA SOMOS (PFS)	82
TERMINACION DEL CONTRATO	232
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	14904
TRASLADO DE DEUDA	12
<b>TOTAL</b>	<b>79298</b>

**PETICIONES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017**

PETICIÓN	CANTIDAD
INFORMACION GENERAL	1060

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN
79.298	1.060
PORCENTAJE	1%

**OBSERVACIONES:** Las peticiones de información pública no son manejadas por el Proceso Atención Clientes, razón por la que el dato porcentual entregado, corresponde a las peticiones de información general.

2. Número de solicitudes trasladadas frente al número de acceso a la información pública (cantidad y porcentaje):

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
79.298	108
PORCENTAJE	0,14%

**OBSERVACIONES:** Las peticiones de información pública no son manejadas por el Proceso Atención Clientes, razón por la que el dato porcentual entregado respecto a las peticiones trasladadas, se comparó frente al número total de peticiones tramitadas en el segundo semestre del año 2017.

3. Tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a la información:

PETICIÓN	CANTIDAD	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
CAMBIO COMERCIALIZADOR	18	5
CAMBIO DATOS BASICOS	4363	3
CAMBIO DE USO	81	11
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	117	4
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	183	13
DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	25	12
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	43	11
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	4	9
DIRECCION INCORRECTA	49	6
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	17173	1
EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	284	13
FACTURACIÓN A LA FECHA	4	2
GESTIONAR FINANCIACION	1932	1
INFORMACION GENERAL	1060	10
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	120	13
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEGURIDAD	29	11
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	29	6
NOTIFICACIONES Y/O DESCARGOS	2724	1

PETICIÓN	CANTIDAD	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	209	2
PAGO PARCIAL	25848	1
PLAZO PARA PAGO	6	9
PODA DE ARBOLES	287	11
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	108	4
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	66	11
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	15	9
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	23	7
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	9181	1
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	30	12
SUSPENSION DEL SERVICIO	57	11
TARJETA SOMOS (PFS)	82	5
TERMINACION DEL CONTRATO	232	12
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	14904	3
TRASLADO DE DEUDA	12	11
<b>TOTAL</b>	<b>79298</b>	<b>7</b>

**OBSERVACIÓN:** Desde el Proceso Atención Clientes no se manejan solicitudes de acceso a la información pública, razón por la que el dato se entrega de acuerdo a los días promedio de respuesta de cada petición. En el caso de la petición de información general, el tiempo promedio de respuesta fue de 10 días.

#### 4. Negación de información pública

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	PETICIONES NEGADAS POR TRATARSE DE INFORMACIÓN RESERVADA
79.298	1.060	213
	1%	20%

**OBSERVACIÓN:** Desde el Proceso atención Clientes, no se han manejado peticiones de información pública, ni se tiene registro sobre la negativa de acceso a esta. El dato reportado corresponde a la negación de información general, por tratarse de información de reserva.