

## INFORME PQRS

*Primer Semestre 2020*

Durante el primer semestre de 2020, AES Colombia recibió y tramitó las siguientes PQRS relacionados directamente con la prestación del servicio:

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| <b>NÚMERO DE PQRS</b>  | 58 requerimientos |   |
| <b>PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA</b>                                     | 8.65 días hábiles |   |
| <b>EN 10 DÍAS</b>  | 30 requerimientos |   |
| <b>ENTRE 11 Y 15 DÍAS</b>  | 19 requerimientos |   |
| <b>ENTRE 16 Y 30 DÍAS:</b>   | 9 requerimientos  | Para estos eventos se solicitó prorroga del plazo dada la complejidad del requerimiento |
| <b>NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN</b>     | 38                |   |
| <b>NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> | 0                 |   |

**INFORME PQRS***Segundo Semestre 2019*

Durante el segundo semestre de 2019, AES Colombia recibió y tramitó las siguientes PQRS relacionados directamente con la prestación del servicio:

|  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| <b>NÚMERO DE PQRS</b>                  | 90 Requerimientos |   |
| <b>PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA</b> | 8,23 días         |   |
| <b>EN 10 DÍAS</b>                      | 53 Requerimientos |   |
| <b>ENTRE 11 Y 15 DÍAS</b>              | 35 Requerimientos |   |
| <b>ENTRE 15 Y 30 DÍAS</b>              | 2 Requerimientos  | Para estos eventos se solicitó prorroga del plazo dada la complejidad del requerimiento |

## INFORME PQRS

### *Primer Semestre 2019*

Durante el primer semestre de 2019, AES Colombia recibió y tramitó las siguientes PQRS relacionados directamente con la prestación del servicio:

|  |                    |   |
|--|--------------------|---|
| <b>NÚMERO DE PQRS</b>                  | 265 Requerimientos |   |
| <b>PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA</b> | 6,33 días          |   |
| <b>EN 10 DÍAS</b>                      | 194 Requerimientos |   |
| <b>ENTRE 11 Y 15 DÍAS</b>              | 55 Requerimientos  |   |
| <b>ENTRE 15 Y 30 DÍAS</b>              | 16 Requerimientos  | Para estos eventos se solicitó prorroga del plazo dada la complejidad del requerimiento |