

Informe PQRS relacionadas directamente con el servicio

Primer Semestre 2021

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

NÚMERO DE PQRS	62
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	8.7 días hábiles
EN 10 DÍAS	38 requerimientos
ENTRE 11 Y 15 DÍAS	19 requerimientos
ENTRE 16 Y 30 DÍAS:	5 requerimientos (Para estos eventos se solicitó prorroga al plazo dada la complejidad del Requerimiento)
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

Informe PQRS relacionadas directamente con el servicio

Segundo Semestre 2020

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

NÚMERO DE PQRS	73 requerimientos
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	10.2 días hábiles
EN 10 DÍAS	35 requerimientos
ENTRE 11 Y 15 DÍAS	34 requerimientos
ENTRE 16 Y 30 DÍAS:	4 requerimientos (Para estos eventos se solicitó prorroga al plazo dada la complejidad del Requerimiento)
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

Informe PQRS relacionadas directamente con el servicio

Primer Semestre 2020

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

NÚMERO DE PQRS	58 requerimientos
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	8.65 días hábiles
EN 10 DÍAS	30 requerimientos
ENTRE 11 Y 15 DÍAS	19 requerimientos
ENTRE 16 Y 30 DÍAS:	9 requerimientos (Para estos eventos se solicitó prórroga al plazo dada la complejidad del Requerimiento)
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	38
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

Informe PQRS relacionadas directamente con el servicio

Segundo Semestre 2019

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

NÚMERO DE PQRS	90 requerimientos
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	8.23 días hábiles
EN 10 DÍAS	53 requerimientos
ENTRE 11 Y 15 DÍAS	35 requerimientos
ENTRE 16 Y 30 DÍAS:	2 requerimientos (Para estos eventos se solicitó prorroga al plazo dada la complejidad del Requerimiento)
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

Informe PQRS relacionadas directamente con el servicio

Primer Semestre 2019

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

NÚMERO DE PQRS	265 requerimientos
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	6.33 días hábiles
EN 10 DÍAS	194 requerimientos
ENTRE 11 Y 15 DÍAS	55 requerimientos
ENTRE 16 Y 30 DÍAS:	16 requerimientos (Para estos eventos se solicitó prorroga al plazo dada la complejidad del Requerimiento)
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0