

# 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:

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

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

<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 prórroga al 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 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:

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

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