



INFORME SEGUIMIENTO PQRS

Enero – Diciembre 2023
Enero – Diciembre 2024

ILUMINACION YARIGUIES S.A

Correo electrónico:

iluminacion@iyariguies.com

Sitio web: www.iluminacionyariguies.com



CANALES DE ATENCIÓN

Iluminación Yariguies S.A pone a disposición de la comunidad en general los siguientes canales de atención o tipos de entrada: **Presencial Ventanilla** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12m y de 2:30 pm a 4:00 pm. Se brinda información de manera personalizada. **Telefónica** Línea fija (607) 6075601 Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12m y de 2:30 pm a 4:00 pm Brinda información y orientación sobre el trámite correspondiente a reportes de daños por mantenimiento, hurtos, vandalismo o accidente con el Sistema de Alumbrado Público. **Virtual página web** www.iluminacionyariguies.com. ingresando al link Reporte su daño aquí. **Virtual correo electrónico para solicitudes entre otras** iluminacion@iyariguies.com - **Virtual correo electrónico** para recepción de facturación electrónica y/o cuentas de cobro facturas.electronicas@iyariguies.com se encuentra activo las 24 horas, se gestionan dentro de días hábiles se reciben preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencia. **Carta Radicación de correspondencia** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y 2:30pm a 4:00pm.

CANALES DE ATENCIÓN

Iluminación Yarigües S.A pone a disposición de la comunidad en general los siguientes canales de atención Brinda información y orientación sobre el trámite correspondiente a reportes de daños por mantenimiento, hurtos, vandalismo o accidente con el Sistema de Alumbrado Público.

TIPO DE ENTRADA	MECANISMO	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.
Telefónica	Línea Fija (607) 6075601	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.
Página Web	www.iluminacion yariguessa.co	La página web está disponible las 24 horas y ahí desde allí se ingresa al link Reporte su daño aquí.
Correo Electrónico	Correo electrónico iluminacion@iyarigües.com	Se encuentra activo las 24 horas, se gestionan dentro de días hábiles se reciben preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencia.
Carta	Radicación de correspondencia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

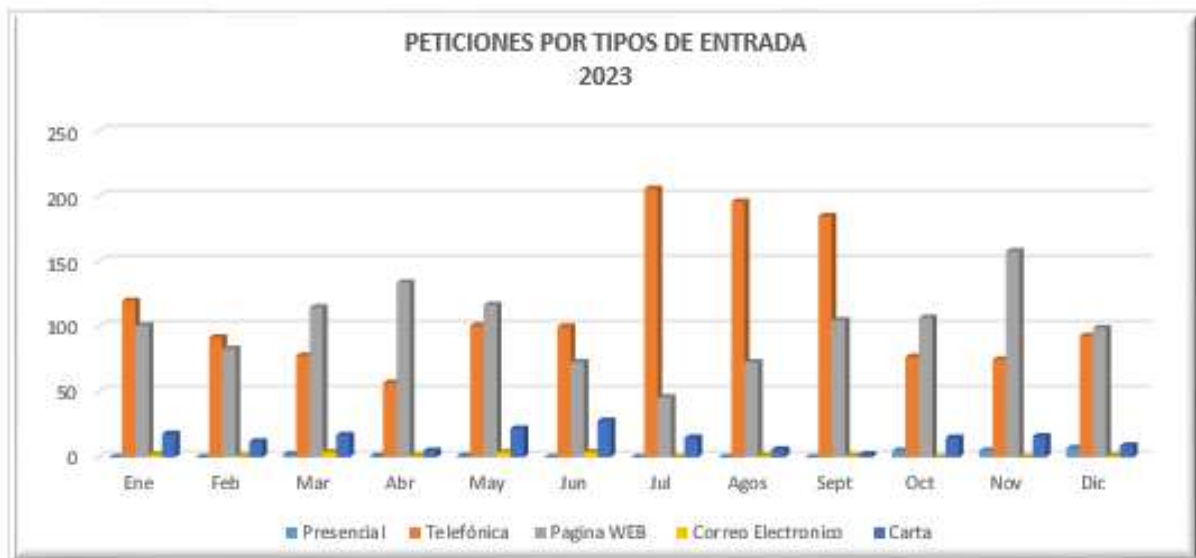
ENERO – DICIEMBRE 2023

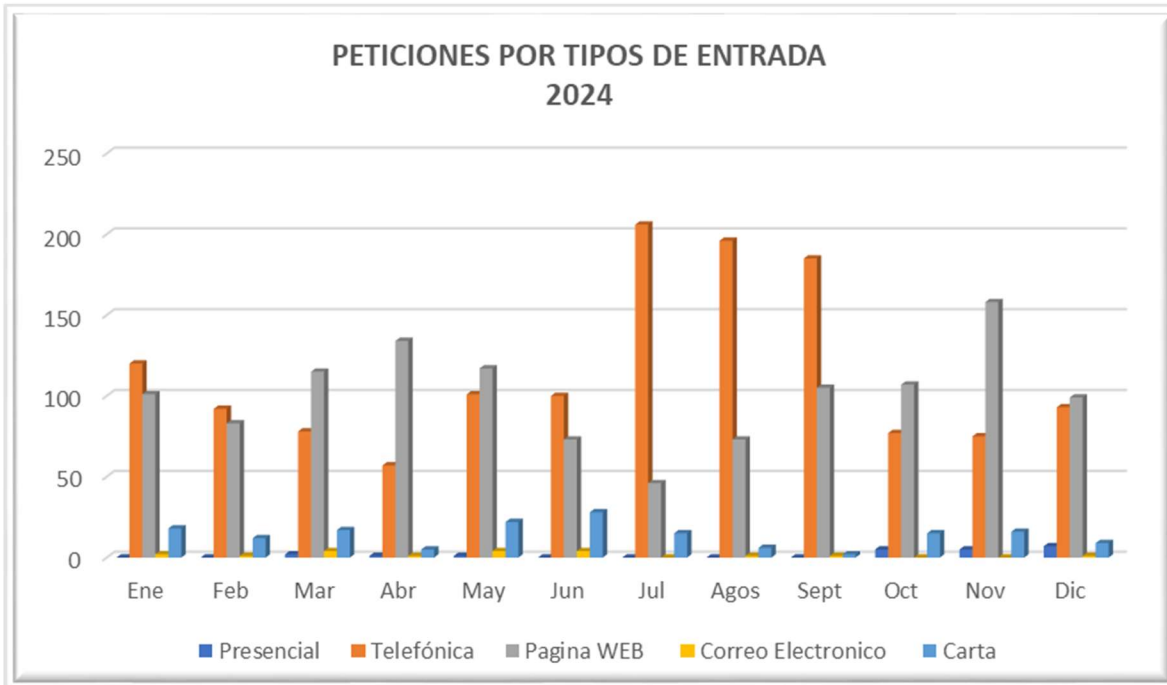
A continuación, se relaciona todas las peticiones relacionadas con reportes de daños por mantenimiento al Sistema de Alumbrado Público, teniendo en cuenta su tipo de entrada recibidas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre de 2023 y Enero a Diciembre de 2024. Con respecto a quejas, reclamos, sugerencias no se han presentado durante este periodo.

TIPO DE ENTRADA	MECANISMO	2023											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Presencial	Ventanilla Única	0	0	2	1	1	0	0	0	0	6	14	5
Telefónica	Línea Fija (607) 6075601	120	92	78	57	101	100	206	196	185	112	102	84
Página WEB	www.iluminacion yariguessa.co	101	83	115	134	117	73	46	73	105	135	106	100
Correo Electrónico	Correo electrónico iyariguessa@une.net.co	2	1	4	1	4	4	0	1	1	1	5	2
Carta	Radicacion de correspondencia	18	12	17	5	22	28	15	6	2	3	3	7

ENERO – DICIEMBRE 2024

TIPO DE ENTRADA	MECANISMO	2024											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Presencial	Ventanilla Única	8	10	12	9	13	17	15	18	21	17	14	17
Telefónica	Línea Fija (607) 6075601	103	108	103	134	128	141	137	117	125	142	114	126
Página WEB	www.iluminacionyariguiessa.co	96	120	68	86	122	123	121	123	82	97	127	122
Correo Electrónico	Correo electrónico iyariguiessa@une.net.co	0	2	1	8	5	2	6	7	7	4	10	6
Carta	Radicacion de correspondencia	11	13	6	6	6	1	1	10	31	14	14	11





En este grafico se puede observar que el tipo de entrada más utilizado por la comunidad para realizar su solicitud es por vía telefónica entre los meses Enero hasta Diciembre de 2023 y Enero hasta Diciembre 2024.

Se puede concluir que Iluminación Yariguies S.A. respondió en su totalidad a las peticiones recibidas durante el periodo comprendiendo Enero a Diciembre de 2023 y Enero a Diciembre 2024.