

PROCESO	POLITICA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO/ PROPÓSITO	INDICADORES
Atención Clientes	La atención al cliente y usuario en el Grupo EPM está enmarcada bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros usuarios y clientes, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.	Recepción, análisis, trámite y/o solución de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes y usuarios, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos por el Contrato de Condiciones Uniformes, y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM.	Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso.	<p>Satisfacción Clientes: (Resultado ítem LINEA DE ATENCIÓN COMERCIAL + Resultado ítem OFICINAS DE ATENCIÓN)/2</p> <p>Quejas imputables al proceso: (# de quejas imputables al proceso / # de instalaciones)*10000</p> <p>Respuesta reclamos y recursos en los tiempos de ley: ((#de reclamaciones respondidos en los tiempos legales en el mes + # de recursos respondidos en los tiempos legales en el mes)/(Número de reclamaciones respondidas en el mes + Numero de recursos respondidos en el mes))*100</p> <p>Respuesta peticiones en los tiempos de ley: (# de peticiones respondidas en los tiempos legales en el mes / # de peticiones respondidas en el mes)* 100%.</p>
Conexión de Cargas y Clientes	La Empresa debe realizar la gestión administrativa, técnica, comercial, social y regulatoria para garantizar la vinculación de clientes nuevos y la atención de requerimientos relacionados con el portafolio de servicios de la actividad de distribución, que permita crecer en el mercado, así como atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades, con eficiencia y suficiencia financiera, para cumplir con las metas de indicadores y el marco regulatorio, teniendo en	Planea, coordina, ejecuta y verifica las actividades de vinculación de clientes, reformas, cambios de nivel de tensión, atención de solicitudes de otros comercializadores, compra de activos, portafolio de servicios del negocio de distribución y uso de infraestructura eléctrica.	Atender las solicitudes de clientes de las actividades definidas para el proceso, garantizando entregar un servicio con calidad y cumpliendo con los ANS establecidos	N.A

	cuenta el medio ambiente y el impacto en la comunidad, para contribuir con la viabilidad y sostenibilidad de los negocios de distribución y comercialización de energía.			
Cuentas por cobrar y gestión cartera	La gestión de cobro en CHEC debe realizarse con criterios unificados y de forma oportuna, con el fin de buscar la recuperación económica de las obligaciones adquiridas por los diferentes clientes de la empresa, contribuyendo a mantener y mejorar el flujo de caja y la optimización de los recursos de la organización, además de cumplir con lo establecido por NIIF.	Identifica cuáles clientes registran mora en el pago de sus obligaciones e inicia acciones de tipo persuasivo, extrajudicial y judicial para recuperar los valores objeto de cobro, además da señales y desarrolla estrategias para la gestión del cobro.	Gestionar el cobro de los productos, bienes y servicios que vende CHEC, con el fin de mantener unos porcentajes mínimos de cartera vencida.	N.A
Facturación	El proceso Facturación en el Grupo EPM está enfocado en garantizar un resultado confiable y oportuno mediante la facturación de los servicios públicos domiciliarios prestados a los clientes y usuarios, a través de procesos soportados en estándares de calidad, buscando la satisfacción del cliente, el cumplimiento de la normatividad vigente y contribuyendo con la gestión de los ingresos de la organización.	El proceso Facturación comprende las actividades de planeación de la facturación, la toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, la identificación de otros cobros para la liquidación y la distribución de facturas, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios a los clientes y usuarios y la facturación a terceros.	Generar y distribuir a los clientes y usuarios las facturas asociadas a los productos y servicios públicos domiciliarios prestados, en forma oportuna y confiable, contribuyendo al aseguramiento de ingresos.	<p>Índice calidad de la lectura: $(1 - ((\text{Error de lectura} + \text{Error observación adicional} + \text{Error de observación a consumo criticado} + \text{Error en la aplicación de la causa de no lectura} + \text{No lectura}) / \text{Total Programadas})) * 100$.</p> <p>Quejas – Facturación: $(\text{Número de quejas imputables al proceso} / \text{Número de instalaciones}) * 10000$</p> <p>Calidad de la factura todo el mercado: $(1 - (\text{Número de reclamos procedentes imputables al proceso} / \text{Número de facturas emitidas})) * 100$</p> <p>Satisfacción Facturación: Nivel de satisfacción</p> <p>Oportunidad en la entrega de facturas: $(\text{Días de entrega anticipada de la facturación zona centro} + \text{Días de entrega anticipada de la facturación zona oriente} + \text{Días de entrega anticipada de la facturación zona noroccidente} + \text{Días de entrega})$</p>

				<p>anticipada de la facturación zona suroccidente + Días de entrega anticipada de la facturación zona sur)/5</p> <p>Garantía en la Facturación de Bienes V2.0: (Numero de facturas expedidas / Numero de clientes activos)*100</p> <p>Confiability en la lectura V 2.0: (Numero de errores ciertos de lectura / Total cuentas para lectura)*10000</p>
Gestión de las Comunicaciones	<p>El Proceso Gestión de las Comunicaciones debe desarrollar estrategias dirigidas a los grupos de interés internos, comerciales y corporativos, orientadas a fortalecer su alineación con la estrategia organizacional y la identidad empresarial.</p> <p>Las comunicaciones orientadas a grupos de interés internos deben hacer énfasis en los principios de veracidad, respeto y diálogo; las que están dirigidas a grupos e interés comerciales en los principios de veracidad y oportunidad; y las que están orientadas a grupos de interés corporativos en los principios de transparencia y diálogo.</p>	Definir y ejecutar las estrategias de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés de la Empresa.	Lograr que la comunicación en CHEC sea cercana, integradora y transparente; esté orientada a promover y facilitar mecanismos de interacción con todos sus grupos de interés coordinando las acciones para garantizar la calidad de las relaciones, lograr mayores niveles de comprensión y entendimiento, confianza y bienestar.	N.A.
Pérdidas de Energía	La Empresa debe realizar la gestión social, administrativa, técnica, comercial y de regulación que garantice el control y la reducción de las pérdidas de energía, y permita llevar el índice de éstas a niveles técnica y económicamente aceptables, con eficiencia y suficiencia financiera, para cumplir	Establece los planes y metas de control y reducción de pérdidas de energía. Propone estrategias y procedimientos para el direccionamiento y ejecución de acciones encaminadas a reducir o mantener el nivel de pérdidas. Ejecuta y evalúa las acciones de	Mantener o reducir las pérdidas de energía, con el fin de aportar a la sostenibilidad de la Empresa	<p>Pérdidas en Macromedición: (PÉRDIDAS MACROMEDIDAS / ENERGÍA DE ENTRADA EN MM)*100</p> <p>Reporte de flujos de energía al SUI: Fecha del Reporte de flujos de energía - Fecha Límite SUI-reportaje de flujos de energía</p>

	<p>con las metas de indicadores y el marco regulatorio, teniendo en cuenta el medio ambiente y el impacto en la comunidad, para contribuir con la viabilidad y sostenibilidad de los negocios de distribución y comercialización de energía</p>	<p>control y reducción de pérdidas de energía.</p>		<p>índice de validez Macromedición: (Balances Validos / Transformadores Aptos)*100</p> <p>Efectividad Revisiones (Normalizaciones / Revisiones Ejecutadas)*100</p> <p>Tiempo utilizado en la entrega de las actas de verificación. Actas de verificación entregadas dentro del plazo / Total de actas de verificación levantadas)*100</p> <p>Cantidad de revisiones de instalaciones. (Revisiones instalaciones Ejecutadas / Revisiones de instalaciones a ejecutar)*100</p> <p>Efectividad Macromedición: (Cantidad balances válidos / Visitas balances Inválidos)*100</p> <p>Indicador de Permanencia de Medidores procesos PQR y recuperación energía V 2.0: Promedio días de permanencia de medidores en el laboratorio</p>
--	---	--	--	---