



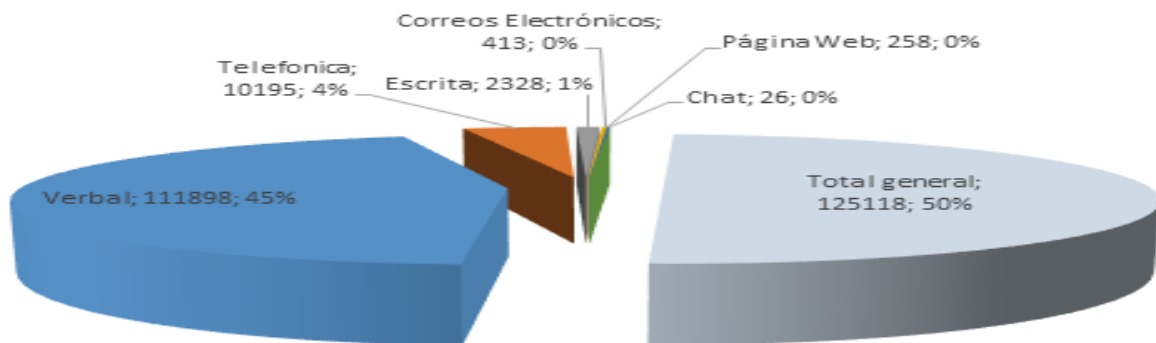
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQR – PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

INFORME DE PQR SEMESTRAL

1. Estadística (cantidad por canal):

Canal de atención	TOTAL POR CANAL	
	Cantidad	Porcentaje
Transacciones primer semestre año 2018		
Presencial	111.898	89,43%
Telefónico	10.195	8,15%
Escrito	2.328	1,86%
Correo electrónico	413	0,33%
Página web	258	0,21%
Otros medios (CHAT)	26	0,02%
Total		100%

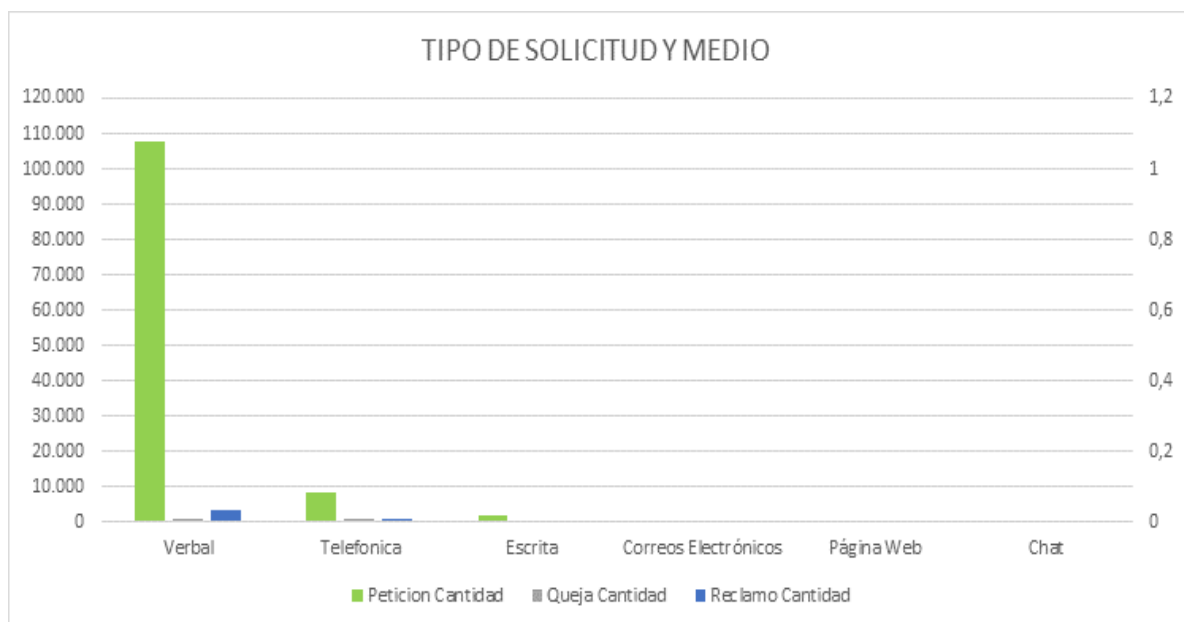
INGRESO DE PQR POR CANAL DE RECEPCIÓN



OBSERVACIONES: Para el segundo semestre de 2018, las PQR verbales y telefónicas aumentaron, debido a que se implementó el desarrollo de tramites rápidos (consiste en dejar registrado en el sistema de manera formal aquellas asesorías que anteriormente solo quedaban en el ordenador de turno).

2. Tipo de solicitud (petición, queja o reclamo) y por el medio (canal)

Transacciones segundo semestre año 2018	Petición		Queja		Reclamo		TOTAL POR CANAL
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Verbal	107.975	90,8%	615	40,7%	3.308	70,7%	111.898
Telefónica	8.467	7,1%	743	49,2%	985	21,1%	10.195
Escrita	1.990	1,7%	87	5,8%	251	5,4%	2.328
Correos Electrónicos	300	0,3%	28	1,9%	85	1,8%	413
Página Web	185	0,2%	33	2,2%	40	0,9%	258
Chat	13	0,0%	5	0,3%	8	0,2%	26
TOTAL	118.930	100%	1.511	100%	4.677	100%	125.118



OBSERVACIÓN: El mayor número de transacciones continúa siendo las peticiones por el canal presencial (89,43%), lo que nos indica que nuestros clientes prefieren una atención personalizada. Sin embargo, se observa un leve aumento en el uso de los canales vanguardistas (página web y correo electrónico), conforme a nuevas campañas realizadas por la empresa para estimular el uso de estos canales de atención. Por otra parte, se identifica que las quejas disminuyeron, dado que la empresa ha tomado las respectivas medidas de contención y atención oportuna a la entrega de factura que es la mayor inconformidad en este sentido.

3. Medio (canal) y tiempo de respuesta. A continuación, procederemos a mostrar la cantidad de PQR's por el canal de atención donde fueron radicadas y el tiempo de respuesta.

Transacciones segundo semestre año 2018	TOTAL	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	111.898	1,5
Telefónico	10.195	3,4
Escrito	2.328	8,6
Correo electrónico	413	11,1
Página web	258	10,5
Otros medios (CHAT)	26	11,1
Total	125.118	1,8

OBSERVACIÓN: El dato del tiempo de respuesta corresponde al promedio de las peticiones, quejas y reclamos tramitados en cada canal, el cual tiene un promedio de 1,8 días desde su recepción hasta la respuesta.

4. Tipo de solicitud (petición, queja o reclamo) y tiempo (canal)

Transacciones primer semestre año 2018	Peticiones		Quejas		Reclamos	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	107.975	1,2	615	4,8	3.308	9,6
Telefónico	8.467	2,1	743	9,9	985	10,1
Escrito	1.990	7,9	87	11,9	251	12,6
Correo electrónico	300	10,5	28	12,3	85	12,8
Página web	185	9,8	87	12,3	40	12,3
Otros medios (CHAT)	13	10,9	5	9,2	8	12,5
Total	118.930	1,4	1.511	8,0	4.676	10,0

5. Eficacia y porcentaje: Del total de las PQR del semestre (100%) – se respondieron en 100%

Transacciones segundo semestre año 2018	Transacciones resueltas en el segundo semestre año 2018	Porcentaje de eficacia
125.118	125.118	100%

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

1. Número de solicitudes totales frente al número de solicitudes de acceso a la información (cantidad y porcentaje)

PETICIONES TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

PETICIONES	CANTIDAD
PAGO PARCIAL	40.709
INFORMACION GENERAL	26.182
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	20.757
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	13.197
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	7.260
CAMBIO DATOS BASICOS	5.262
GESTIONAR FINANCIACION	1.944
NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	1.153
EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	411
TERMINACION DEL CONTRATO	359
PODA DE ARBOLES	251
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	190
CAMBIO DE USO	182
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	178
TARJETA SOMOS (PFS)	157
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	148
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	135
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	109
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	83
DIRECCION INCORRECTA	50
SUSPENSION DEL SERVICIO	46
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	40
PLAZO PARA PAGO	37
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	22
TRASLADO DE DEUDA	11
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	11
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	9
DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	8
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	7
FACTURACIÓN A LA FECHA	6
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	6
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEG	5
REVISIÓN PRESUNTO SAP	2
APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD DE ACTIVOS	1
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	1
CAMBIO COMERCIALIZADOR	1
Total general	118.930

PETICIONES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018

PETICIÓN	CANTIDAD
INFORMACION GENERAL	26.182

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN
118.930	26.182
PORCENTAJE	22%

OBSERVACIONES: El dato porcentual entregado corresponde al concepto de peticiones de información general, que equivalen al 22% del total de todos los conceptos de peticiones tramitadas por CHEC S.A. E.S.P.

2. Número de peticiones trasladadas por competencia, frente al número de peticiones de información general (cantidad y porcentaje):

TOTAL PETICIONES	PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
118.930	135
PORCENTAJE	0,11%

OBSERVACIONES: El dato porcentual corresponde a las peticiones de información que han sido trasladadas por no ser competencia de CHEC S.A. E.S.P.

3. Tiempo de respuesta a las peticiones de acceso a la información general:

PETICIONES	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA
PAGO PARCIAL	40.709	1,0
INFORMACION GENERAL	26.182	1,2
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	20.757	0,9
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	13.197	3,0
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	7.260	0,9
CAMBIO DATOS BASICOS	5.262	2,1
GESTIONAR FINANCIACION	1.944	1,2
NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	1.153	0,9

EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	411	9,1
TERMINACION DEL CONTRATO	359	9,8
PODA DE ARBOLES	251	9,5
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	190	11,7
CAMBIO DE USO	182	9,4
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	178	1,9
TARJETA SOMOS (PFS)	157	5,0
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	148	2,2
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	135	2,7
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES	109	9,9
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	83	13,2
DIRECCION INCORRECTA	50	3,3
SUSPENSION DEL SERVICIO	46	10,4
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	40	9,4
PLAZO PARA PAGO	37	7,0
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	22	9,0
TRASLADO DE DEUDA	11	4,8
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	11	5,5
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	9	2,6
DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	8	9,8
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	7	5,1
FACTURACIÓN A LA FECHA	6	5,0
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN	6	9,2
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE	5	11,4
REVISIÓN PRESUNTO SAP	2	7,5
APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD DE ACTIVOS	1	11,0
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	1	14,0
CAMBIO COMERCIALIZADOR	1	1,0
Total general	118.930	1,4

OBSERVACIÓN: En el caso de la petición de información general, el tiempo promedio de respuesta fue de 1,4 días.

4. Negación de peticiones de información general reservada:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	PETICIONES NEGADAS POR TRATARSE DE INFORMACIÓN RESERVADA
118.930	26.182	12
PORCENTAJE	22%	0,045%

OBSERVACIÓN: El dato reportado corresponde a las peticiones de negación de información general, por tratarse de información de reserva.