



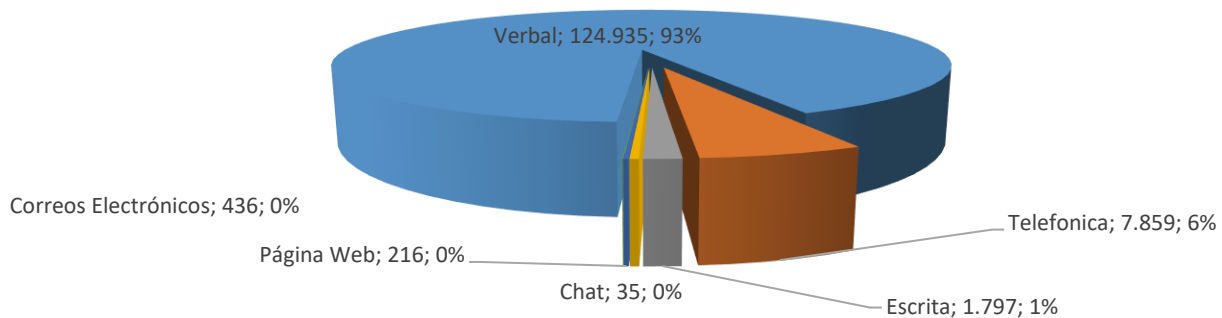
## INDICADORES DEL SISTEMA DE PQR – PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

### INFORME DE PQR SEMESTRAL

#### 1. Estadística (cantidad por canal):

Canal de atención	TOTAL POR CANAL	
Transacciones primer semestre año 2019	Cantidad	Porcentaje
Presencial	124.935	92,35%
Telefónico	7.859	5,81%
Escrito	1.797	1,33%
Correo electrónico	436	0,32%
Página web	216	0,16%
Otros medios (CHAT)	35	0,03%
<b>Total</b>	<b>135.278</b>	<b>100%</b>

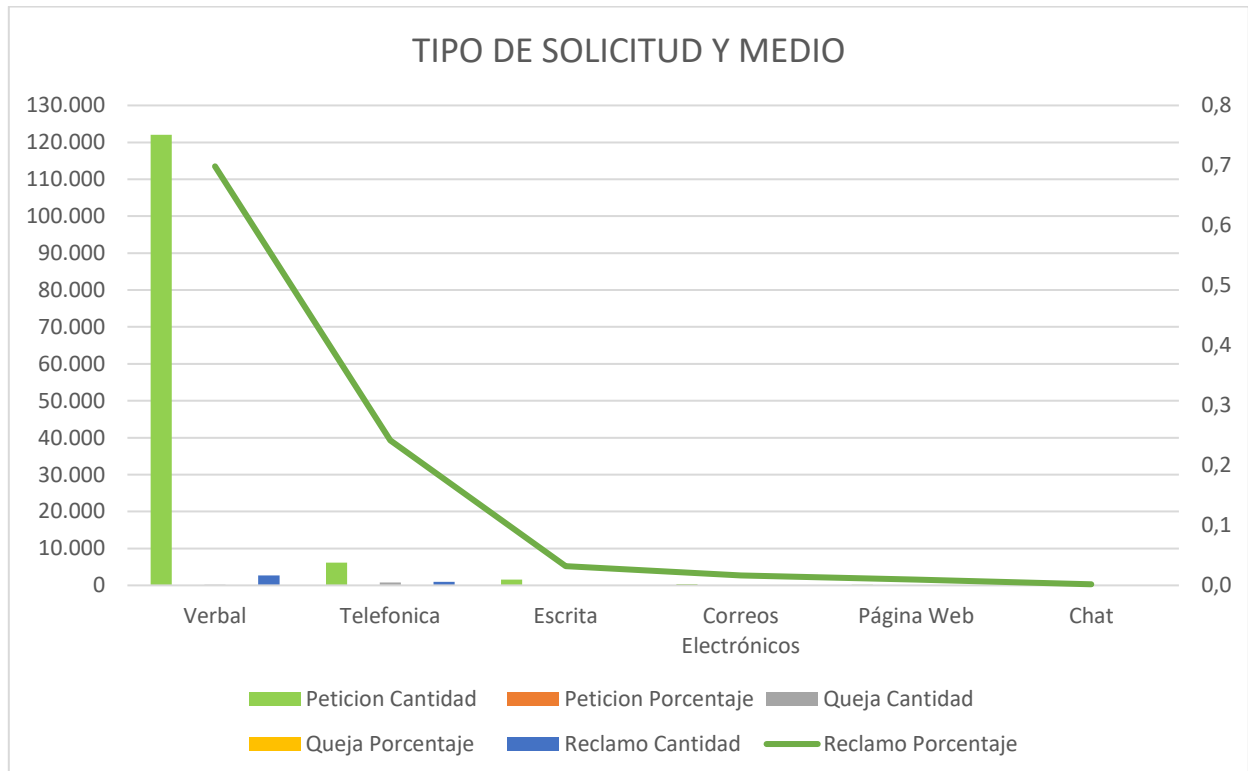
### INGRESO DE PQR POR CANAL DE RECEPCIÓN



**OBSERVACIONES:** Para el primer semestre de 2019, las PQR verbales aumentaron en relación con el segundo semestre de 2018, como consecuencia de la implementación de tramites rápidos y resolutiveidad en ventanilla. Los otros canales de atención han tenido una leve disminución a excepción del chat, donde paso de 26 a 35 PQR'S.

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

Transacciones primer semestre año 2019	Petición		Queja		Reclamo		TOTAL POR CANAL
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Verbal	122.085	93,7%	172	15,8%	2.678	69,8%	124.935
Telefónica	6.154	4,7%	778	71,4%	927	24,2%	7.859
Escrita	1.599	1,2%	76	7,0%	122	3,2%	1.797
Correos Electrónicos	328	0,3%	45	4,1%	63	1,6%	436
Página Web	162	0,1%	17	1,6%	37	1,0%	216
Chat	26	0,0%	2	0,2%	7	0,2%	35
<b>TOTAL</b>	<b>130.354</b>	<b>100%</b>	<b>1.090</b>	<b>100%</b>	<b>3.834</b>	<b>100%</b>	<b>135.278</b>



**OBSERVACIÓN:** El mayor número de transacciones continúa siendo las peticiones por el canal presencial (93,7%), 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 (Chat 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 siguen disminuyendo, dado que la empresa ha tomado las respectivas medidas de contención y atención oportuna con otras áreas del servicio.

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 primer semestre año 2019	TOTAL	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	124.935	1,50
Telefónico	7.859	4,19
Escrito	1.797	9,01
Correo electrónico	216	9,85
Página web	436	10,17
Otros medios (CHAT)	35	9,80
<b>Total</b>	<b>135.278</b>	<b>1,795</b>

**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 1,79 días desde su recepción hasta la respuesta.

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

Transacciones primer semestre año 2019	Peticiones		Quejas		Reclamos	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	122.085	1,32	778	9,73	2.678	9,01
Telefónico	6.154	2,54	172	9,41	927	10,52
Escrito	1.599	8,66	76	11,86	122	11,82
Página web	328	9,40	45	12,00	63	12,89
Correo electrónico	162	8,89	17	11,94	37	13,11
Otros medios (CHAT)	26	9,15	2	9,50	7	12,29
<b>Total</b>	<b>130.354</b>	<b>1,50</b>	<b>1.090</b>	<b>9,96</b>	<b>3.834</b>	<b>9,57</b>

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

Transacciones primer semestre año 2019	Transacciones resueltas en el primer semestre año 2019	Porcentaje de eficacia
<b>135.278</b>	<b>135.278</b>	<b>100%</b>

#### 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 PRIMER SEMESTRE AÑO 2019**

PETICIONES	CANTIDAD
PAGO PARCIAL	57.395
INFORMACION GENERAL	24.403
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	20.063
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	12.758
CAMBIO DATOS BASICOS	5.013
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	4.588
GESTIONAR FINANCIACION	2.060
NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	1.665
EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	490
TARJETA SOMOS (PFS)	251
TERMINACION DEL CONTRATO	249
PODA DE ARBOLES	229
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	200
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	193
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	146
CAMBIO DE USO	119
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	102
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	98
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	64
DIRECCION INCORRECTA	57
SUSPENSION DEL SERVICIO	51
NORMALIZAR INSTALACIÓN CONSUMOS BAJOS	37
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	33
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	21
DEENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	16
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	12
TRASLADO DE DEUDA	11
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEG	8
APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD O VENTA DE ACTIVOS	7
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	4
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	4
PLAZO PARA PAGO	3
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	2
REVISIÓN PRESUNTO SAP	1
FACTURACIÓN A LA FECHA	1
<b>Total general</b>	<b>130.354</b>

**PETICIONES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019**

PETICIÓN	CANTIDAD
INFORMACION GENERAL	24.403

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN
130.354	24.403
PORCENTAJE	19%

**OBSERVACIONES:** El dato porcentual entregado corresponde al concepto de peticiones de información general, que equivalen al 19% 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
130.354	98
PORCENTAJE	0,08%

**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	57.395	1,3
INFORMACION GENERAL	24.403	1,2
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	20.063	0,9
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	12.758	2,8
CAMBIO DATOS BASICOS	5.013	2,4
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	4.588	0,8
GESTIONAR FINANCIACION	2.060	1,1
NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	1.665	0,9

EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	490	7,9
TARJETA SOMOS (PFS)	251	4,1
TERMINACION DEL CONTRATO	249	9,6
PODA DE ARBOLES	229	9,0
PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	200	1,6
CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	193	1,8
DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	146	12,1
CAMBIO DE USO	119	9,9
REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	102	9,8
REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	98	2,9
INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	64	13,7
DIRECCION INCORRECTA	57	2,7
SUSPENSION DEL SERVICIO	51	9,7
NORMALIZAR INSTALACIÓN CONSUMOS BAJOS	37	12,7
DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	33	7,5
SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	21	9,1
DEENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	16	8,4
REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	12	8,8
TRASLADO DE DEUDA	11	6,3
MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEG	8	12,1
APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD O VENTA DE ACTIVOS	7	9,6
REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	4	10,8
MODIFICAR COBROS DE TERCEROS	4	7,3
PLAZO PARA PAGO	3	6,7
DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	2	5,0
REVISIÓN PRESUNTO SAP	1	3,0
FACTURACIÓN A LA FECHA	1	12,0
<b>Total general</b>	<b>130.354</b>	<b>1,5</b>

**OBSERVACIÓN:** En el caso de la petición de información general, el tiempo promedio de respuesta fue de 1,5 días.

4. Negación de peticiones de información general reservada:

TOTAL PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	PETICIONES NEGADAS POR TRATARSE DE INFORMACIÓN RESERVADA
130.354	24.403	8
PORCENTAJE	18%	0,033%

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