Actualizado: 16 de septiembre de 2022 Versión 1.0
DESCRIPCIÓN PROCESOS

PROCESO	POLÍTICA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO/PROPÓSITO	INDICADORES
Atención Clientes	La atención al cliente en CHEC debe asegurar la satisfacción del mismo, diseñando estrategias orientadas al logro de la calidad en la atención, la fidelización del cliente y la correcta ejecución de las actividades, con actitud de servicio, como respuesta a los requerimientos del cliente, mejorando y posicionando continuamente la imagen de la empresa. 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.	**Quejas imputables al proceso:** (# de quejas imputables al proceso / # de instalaciones)*10000. **Respuesta reclamos y recursos en los tiempos de ley**: ((Número de reclamaciones tramitadas en los tiempos legales en el mes + Número de recursos tramitados en los tiempos legales en el mes)/(Número de reclamaciones tramitadas en el mes + Número de recursos tramitados en el mes))*100 **Respuesta peticiones en los tiempos de ley:** (# de peticiones respondidas en los tiempos legales en el mes / # de peticiones respondidas en el mes)*100%.
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 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.	Planea, coordina, ejecuta y verifica las actividades de vinculación de clientes, reformas, cambios de nivel de tensión, atención de solicitudes de otros comercializadores, compra y donación de activos, portafolio de servicios del negocio de distribución y uso de infraestructura eléctrica	Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y recursos, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso.	N.A
Cuentas por cobrar y gestión cartera	Las cuentas por cobrar y la gestión cartera 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.	Recuperar la cartera producto de la prestación del servicio de energía, conexos y otros conceptos para el aseguramiento de los ingresos, atendiendo las políticas Financiera y Comercial.	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.	**Índice calidad de la lectura:** (1-((Error de lectura + Error observación adicional + Error de observación a consumo criticado: + Error en la aplicación de la causa de no lectura + No lectura)/ Total Programadas))*100 **Quejas - Facturación:** (Número de quejas imputables al proceso / Número de instalaciones)*10000 **Calidad de la factura todo el mercado**: (1-(Número de reclamos procedentes imputables al proceso / Número de facturas emitidas))*100 **Satisfacción Facturación:** Nivel de satisfacción **Oportunidad en la entrega de facturas:** (Días de entrega anticipada de la facturación zona centro + Días de entrega anticipada de la facturación zona oriente + Días de entrega anticipada de la facturación zona noroccidente + Días de entrega anticipada de la facturación zona suroccidente + Días de entrega anticipada de la facturación zona sur)/5

Gestión de las comunicaciones	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. 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 de 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.	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.	NA
Gestión 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 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	El proceso se encarga de la definición de metas, de la planeación, ejecución y verificación de las actividades y recursos destinados para la reducción y control de las pérdidas de energía no técnicas.	Realizar el seguimiento, el control y las acciones necesarias para mantener o reducir las pérdidas en la prestación de los servicios de energía en los niveles técnicos, financieros y regulatorios aceptables.	**Efectividad del Direccionamiento:** (Anomalías + Fraudes)/(Anomalías + Fraudes + Normales)*100 **Energía recuperada:** Energía recuperada en control + Energía recuperada en reducción. **Costo kWh recuperado:** Costo total de las intervenciones en reducción y control /(Energía recuperada en control + Energía recuperada en reducción) **Índice de pérdidas nivel 1:** Pérdidas de energía en Nivel 1 / Energía de entrada en Nivel 1 **Sostenibilidad de la reducción:** ((Pérdidas de Energía no Técnicas de referencia - Pérdidas de Energía no Técnicas Actuales)/ Pérdidas de Energía no Técnicas de referencia)*100 **Pérdidas en macromedición:** Pérdidas en macromedición **Cobertura de macromedición confiable:** % de cobertura de macromedición confiable N1 **Cobertura en energía de macromedición confiable:** (Energía macromedida de manera confiable / Energía total entrada OR en nivel 1)*100 **Cumplimiento de tiempos de entrega de actas de verificación:** (Total actas de verificación entregadas dentro del plazo / Total actas de verificación entregadas)*100 **Efectividad en macromedición:** (Cantidad de balances validos / Visitas balances Inválidos)*100