

checc<sup>®</sup>

Grupo·epm<sup>®</sup>

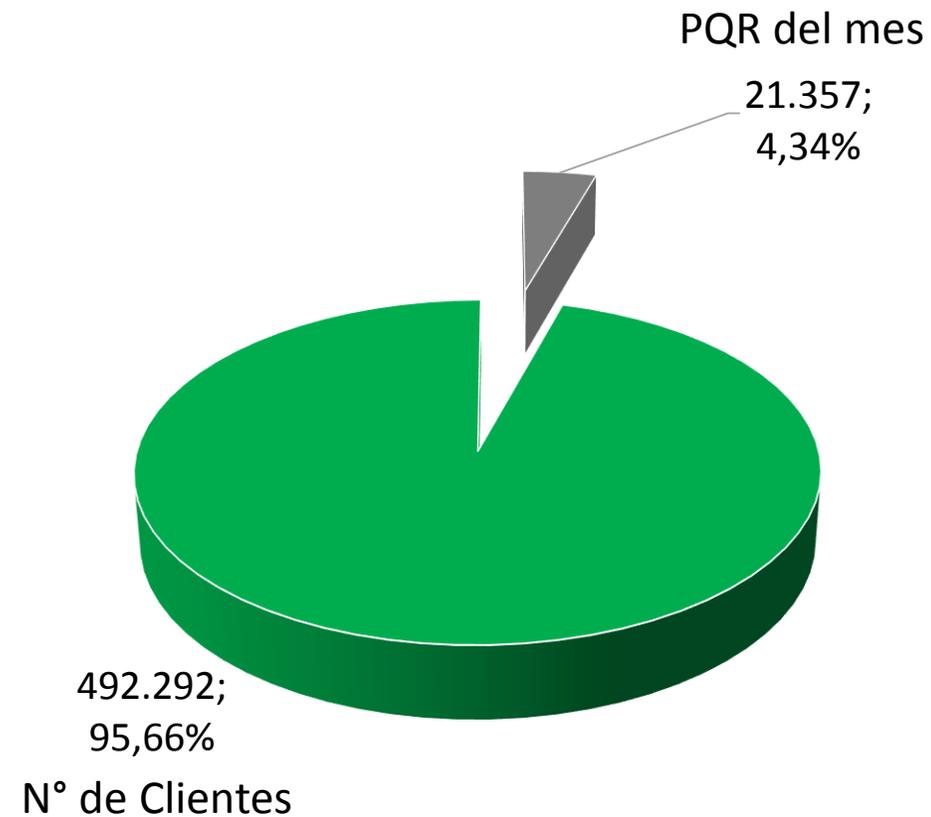
75 Años

Peticiones, Quejas  
Y Reclamos (PQR)  
Informe abril 2019

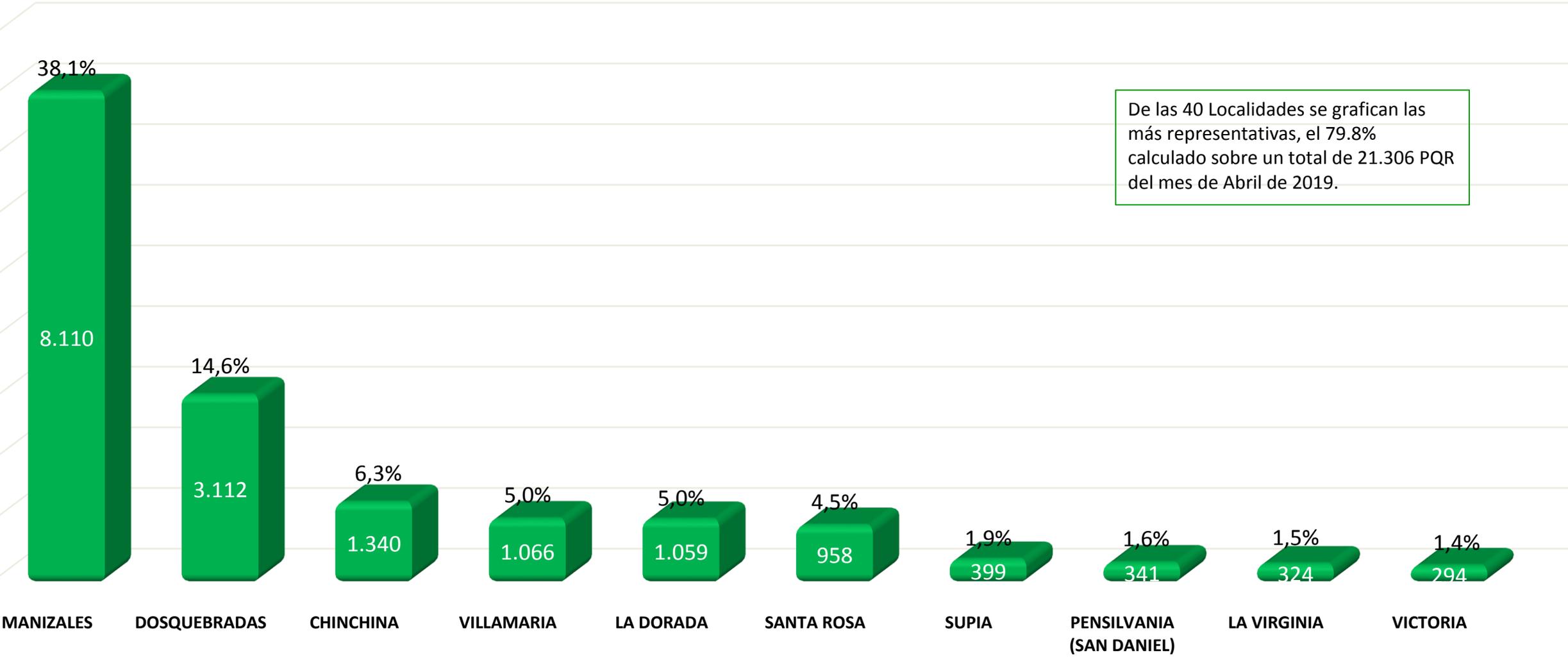
# PQR abril

PQR	Abril	% Participación
Peticiones	20.603	4,19%
Quejas	192	0,04%
Reclamos	511	0,10%
Recursos	51	0,01%
<b>Total mes</b>	<b>21.357</b>	<b>4,34%</b>
<b>Total Clientes</b>	<b>492.292</b>	

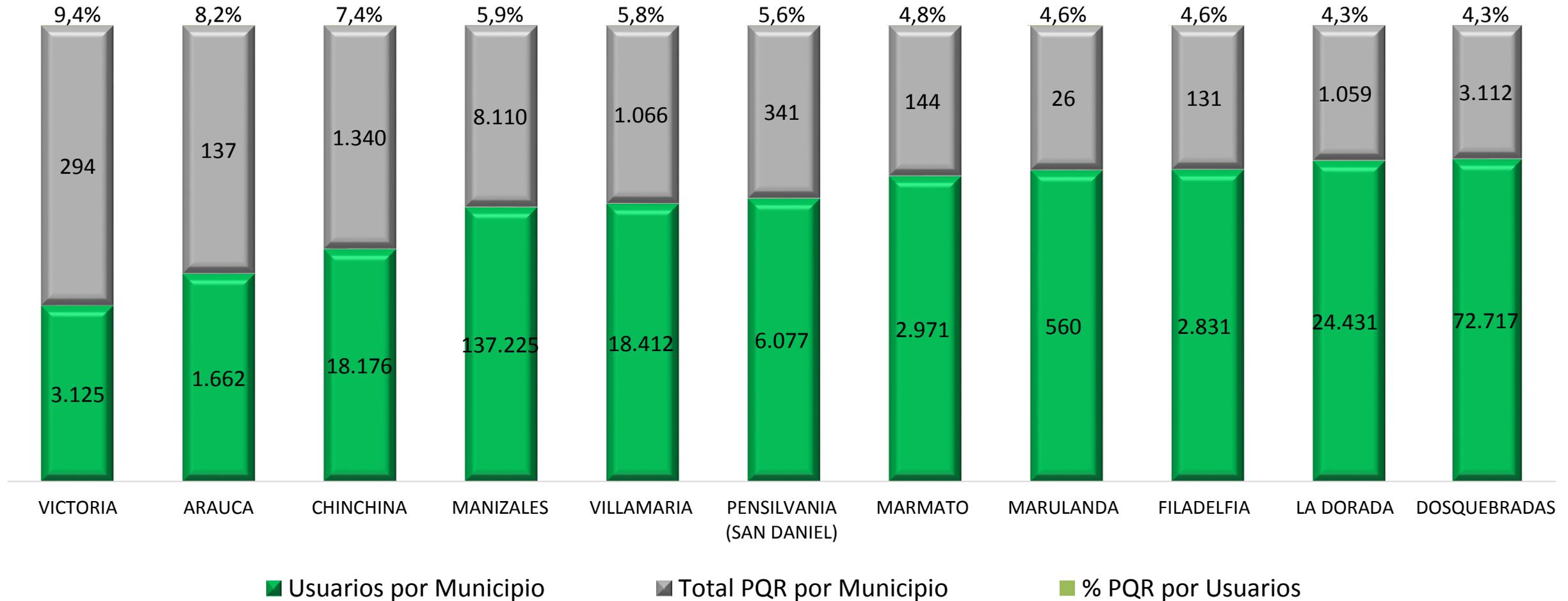
Del total de PQR, el 0.15% que corresponde a quejas, reclamos y recursos están relacionados con insatisfacción del cliente. Las peticiones tienen un carácter informativo y de prestación de servicios.



# PQR por localidad abril de 2019

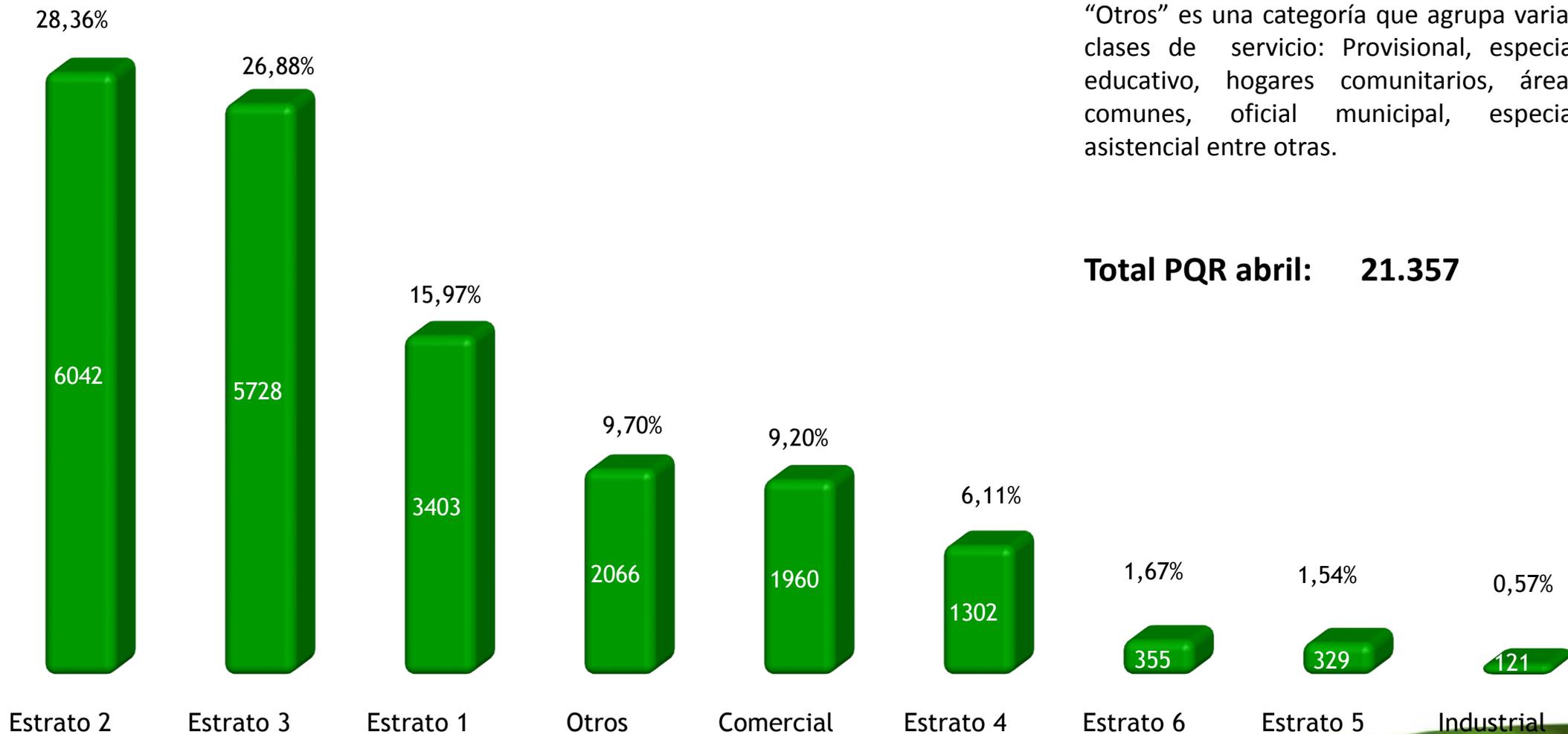


# % PQR Vs total clientes municipio – abril de 2019

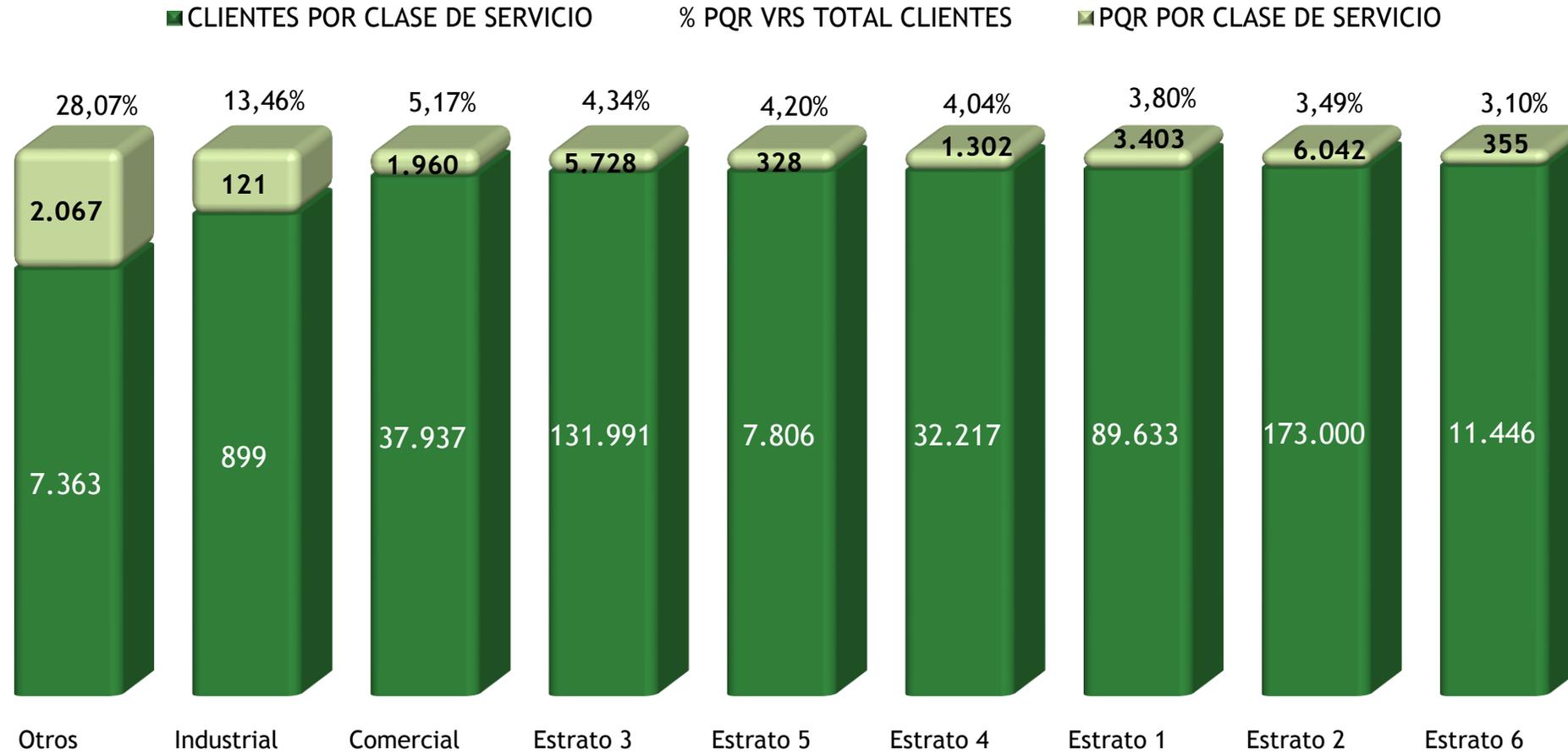


La gráfica indica la cantidad y porcentaje de PQR con respecto al número de clientes por Municipio - Mes abril. Número de clientes para abril 492.292.

# PQR por clase de servicio - abril



# % de clientes que presentan PQR - abril



En la categoría “Otros”, el 84% corresponde a solicitudes de información que no están asociados a un número de cuenta.

En la siguiente diapositiva se tendrá en detalle la clase de servicio Industrial.

## Detalle PQR Industrial - abril

Tipo solicitud	Cantidad	%
Emisión de documento para pago	34	28%
Pago parcial	26	21%
Información general	17	14%
Exención contribución	13	11%
Separación temporal o pago dirigido	9	7%
Trabajos técnicos en med, trafos, acometidas o en infraestr.	5	4%
Gestionar financiación	5	4%
Cambio datos básicos	3	2%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	2	2%
Poda de árboles	2	2%
Notificación decisión y/o descargos	2	2%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	1%
Cambio de uso	1	1%
Devolución o traslado de saldo a favor	1	1%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

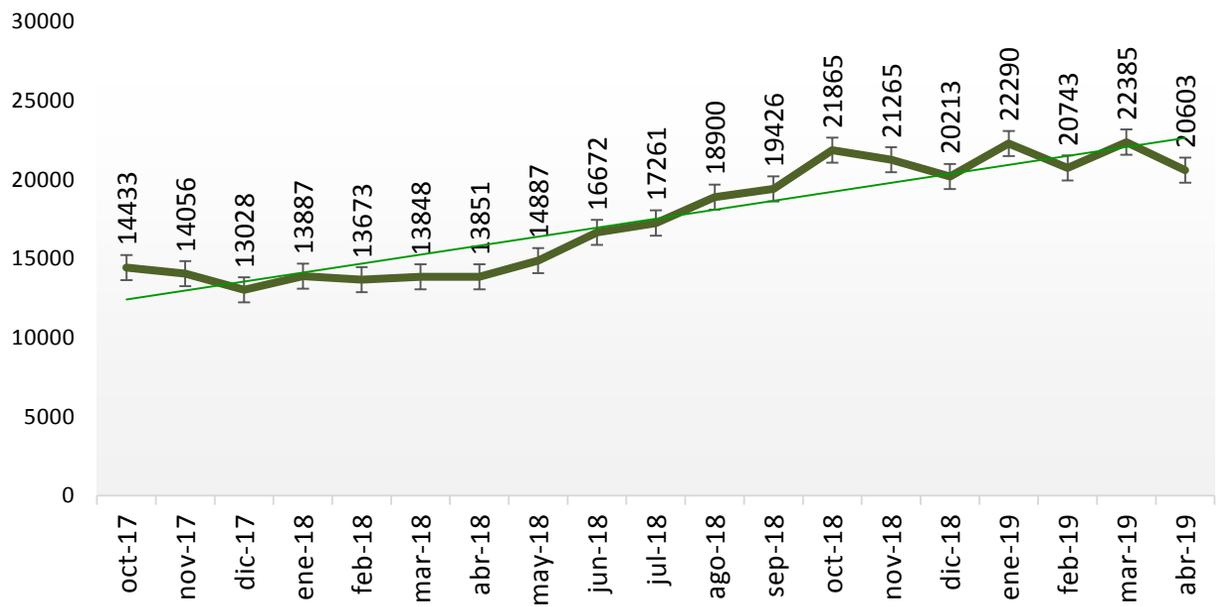
Municipio	Cantidad
Manizales	34
Marmato	20
Chinchina	11
Dosquebradas	10
Villamaría	7
Quinchía	5
Virginia	5

La clase de servicio Industrial es el sector que más PQR presenta en comparación con el número de clientes y el 28% corresponde a solicitudes de copia de factura.

Revisar por parte de mercadeo un análisis detallado de estas solicitudes, para buscar un plan de atención especial.

# Evolución PQR abril

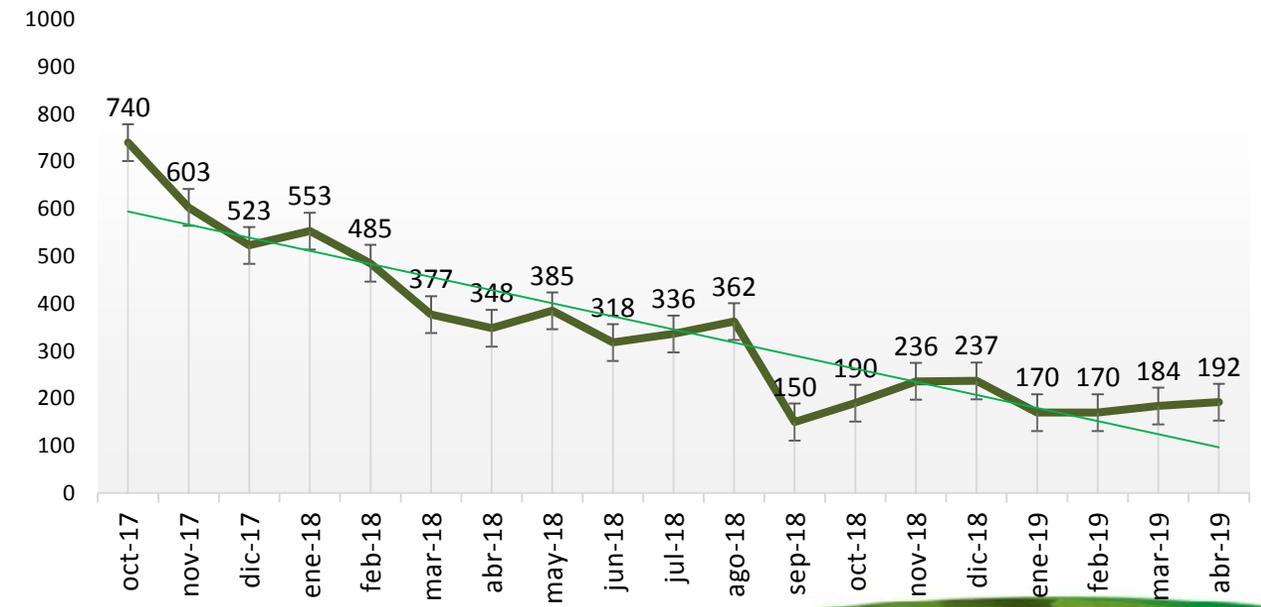
## PETICIONES



Es la inconformidad por la atención brindada por un empleado o contratista de la empresa, por incumplimiento de compromisos, por la calidad de los trabajos realizados o por la prestación del servicio.

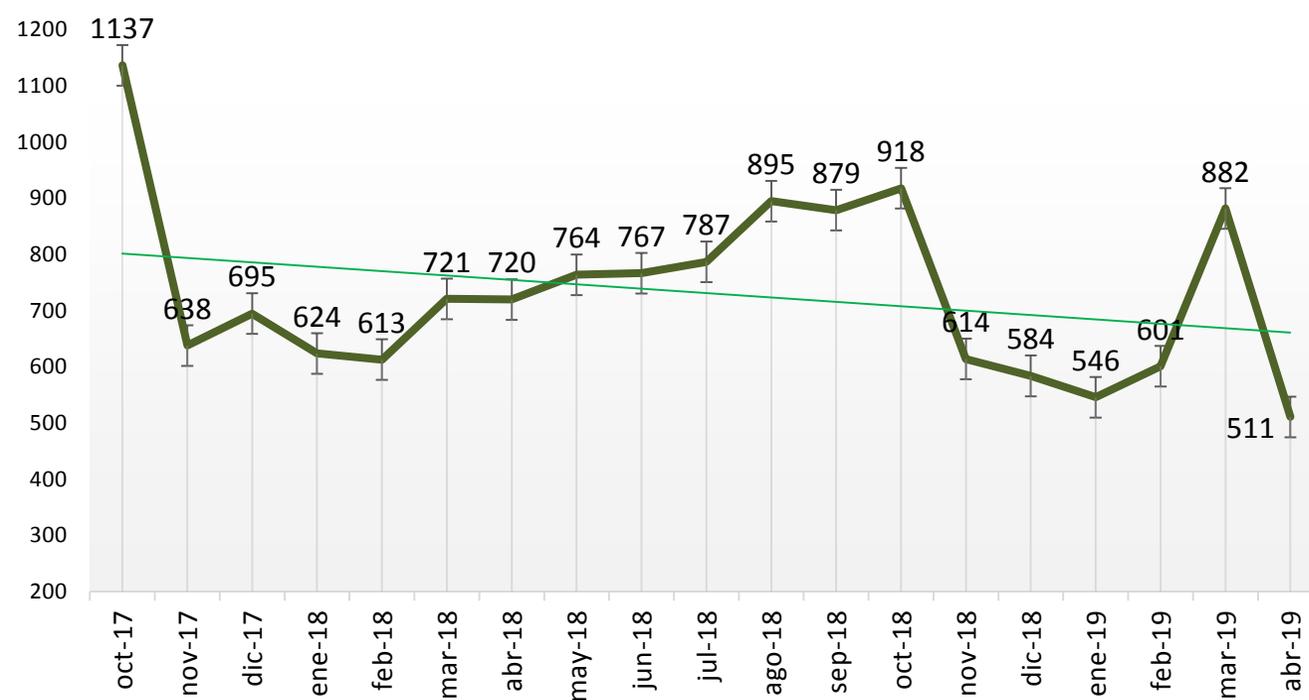
Es la información técnica o comercial que cualquier persona solicita a **CHEC**.

## QUEJAS



# Evolución PQR abril

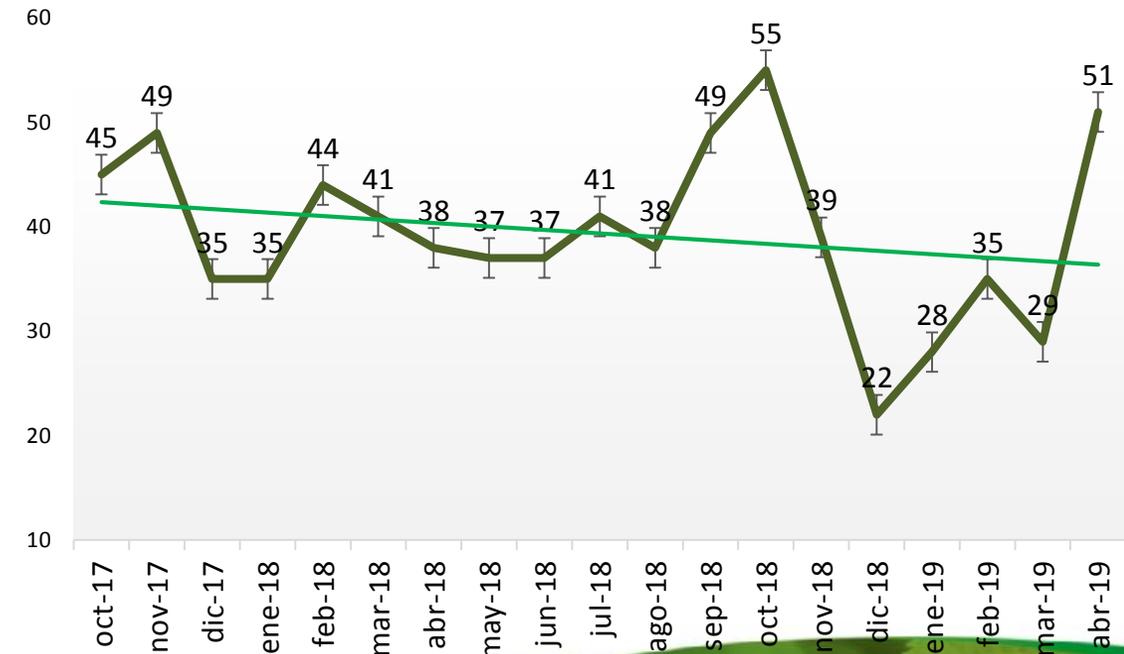
## RECLAMOS



Es el derecho que tiene los clientes y/o usuarios a manifestar su inconformidad frente a la decisión tomada en la empresa.

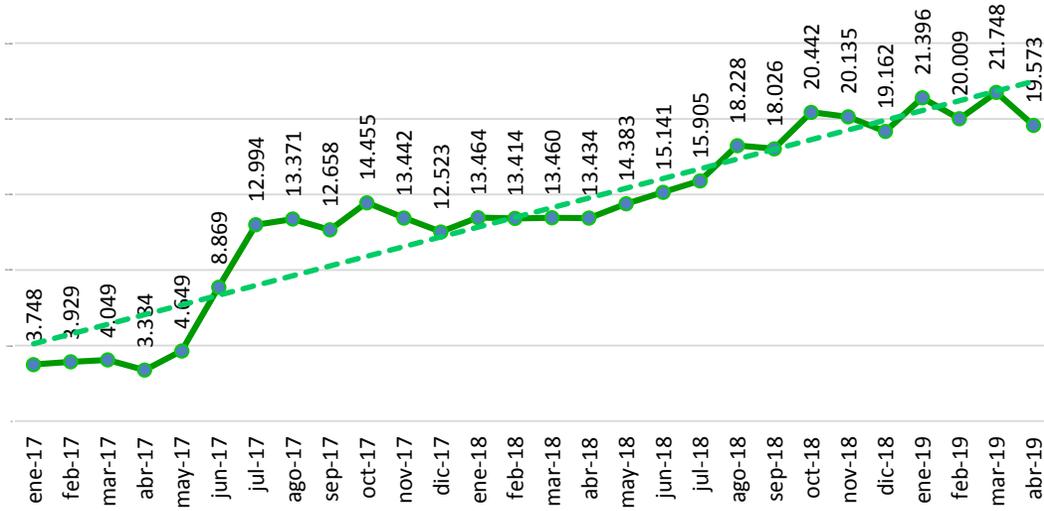
Es la inconformidad por la facturación del servicio de energía eléctrica.

## RECURSOS



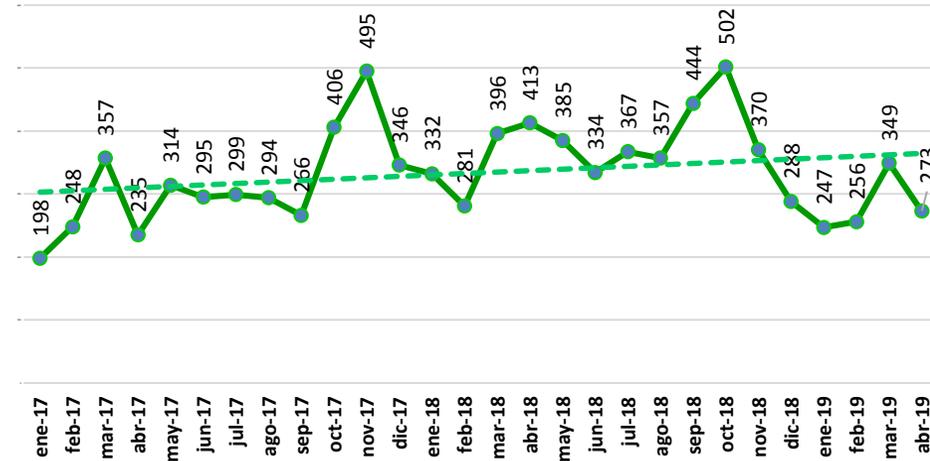
# Medios de ingreso de las PQR

## Verbal



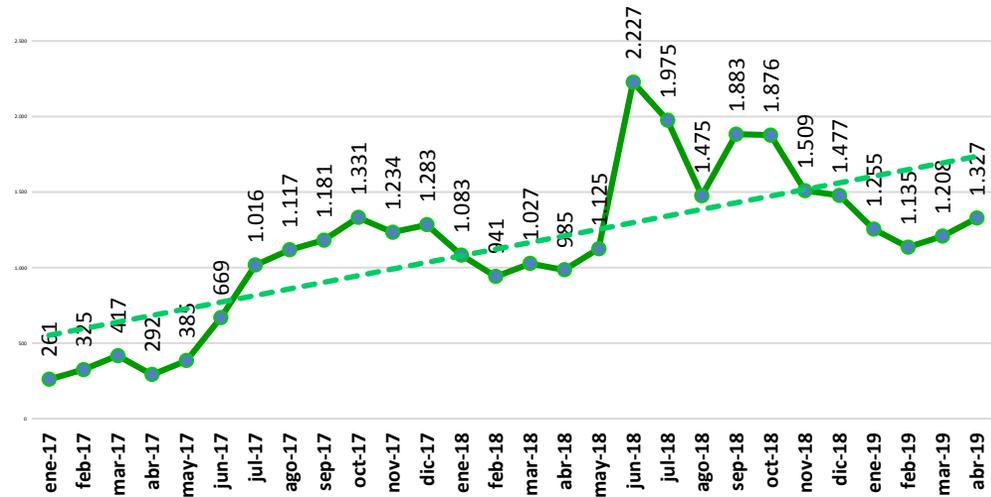
El 93% de las PQR son verbales, lo que demuestra que es el medio que más prefieren los clientes. La cantidad aumentó pero se considera normal e incluso similar a lo registrado en enero.

## Escrita



Si bien es cierto que las PQR escritas aumentaron, el incremento de respuestas en primer contacto y atención de este tipo PQR en localidades, ha generado disminución de aquellas atendidas en Soporte Clientes.

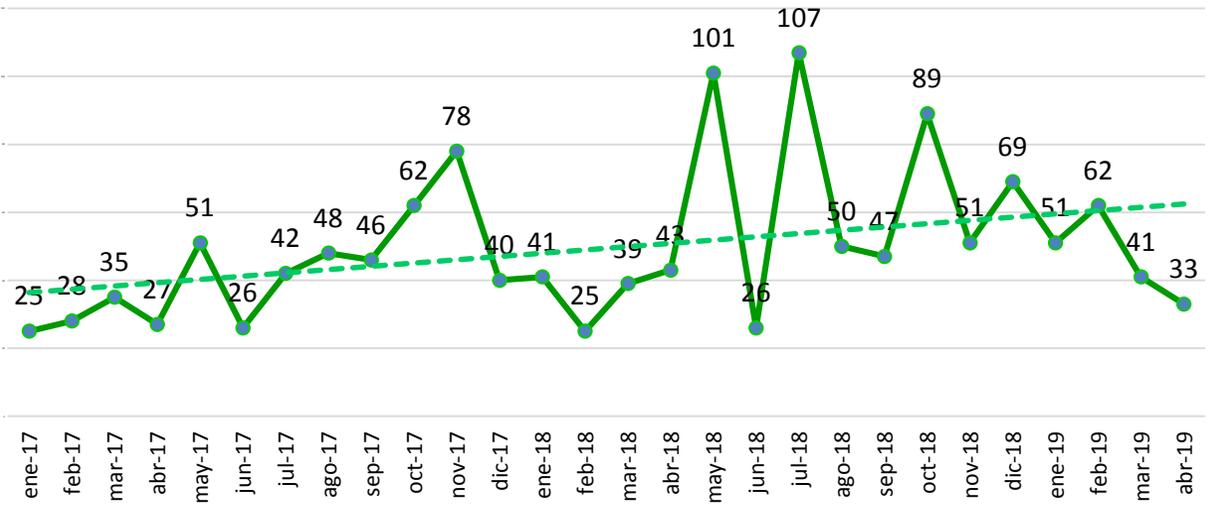
## Telefónica



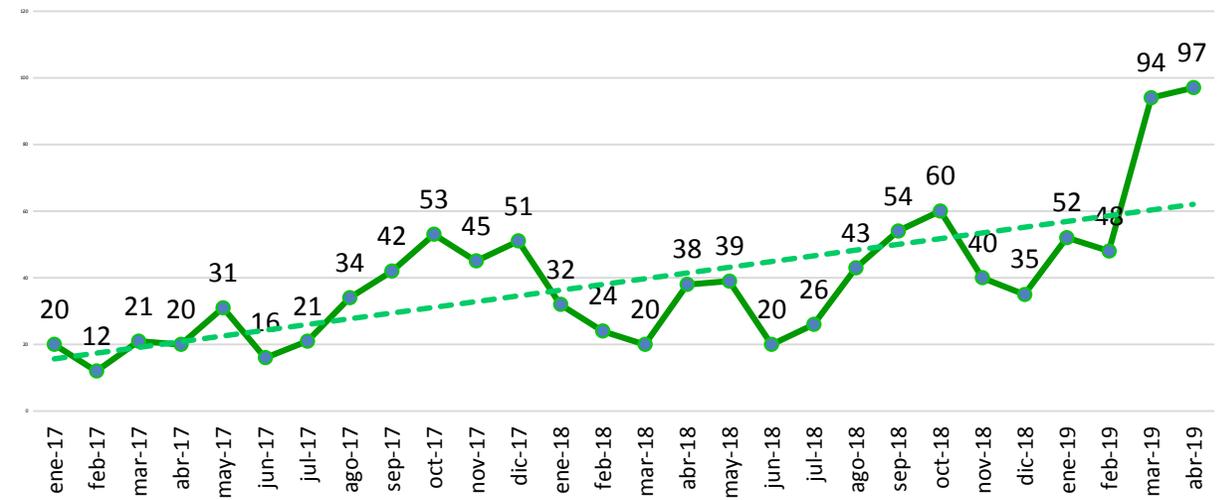
El incremento de las PQR telefónicas se reflejó en los siguientes conceptos: información general, trabajos técnicos en medidores, transformadores, acometidas o en infraestructura, emisión de documento para pago, inconformidad con el consumo o producción facturado.

# Medios de ingreso de las PQR

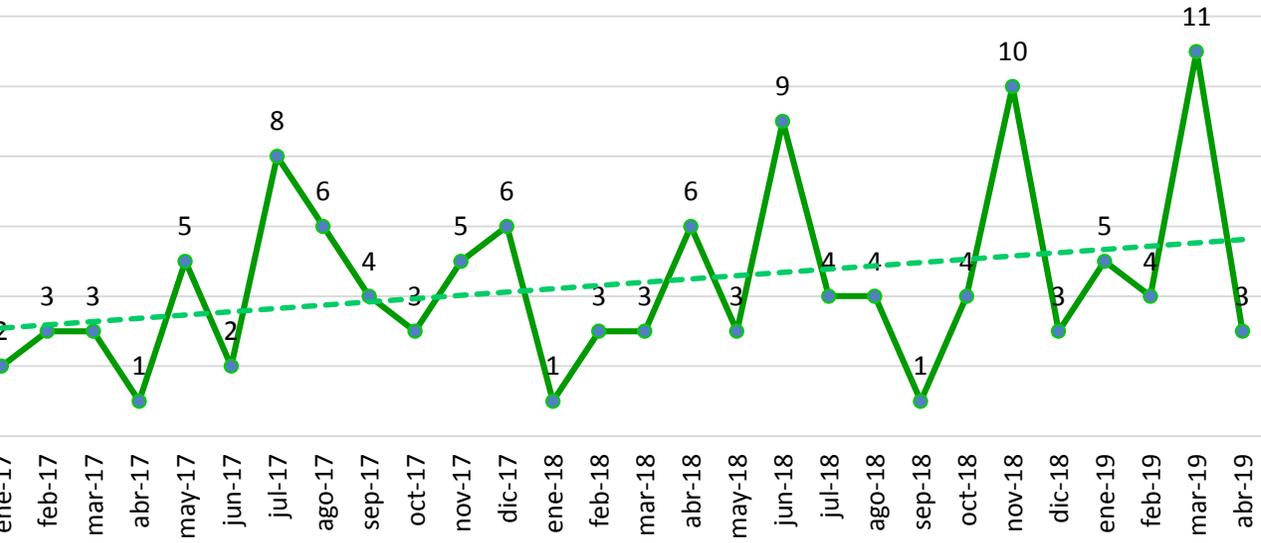
## Correos Electrónicos



## Página Web



## Otros Medios Electrónicos (CHAT)



El correo electrónico no es un medio oficial para gestionar PQR. La tendencia es a que este se disminuya como medio de ingreso y se busca aumentar el módulo web para registro de PQR tal como se reflejó para este mes de abril.

## Peticiones - Motivos representativos abril de 2019

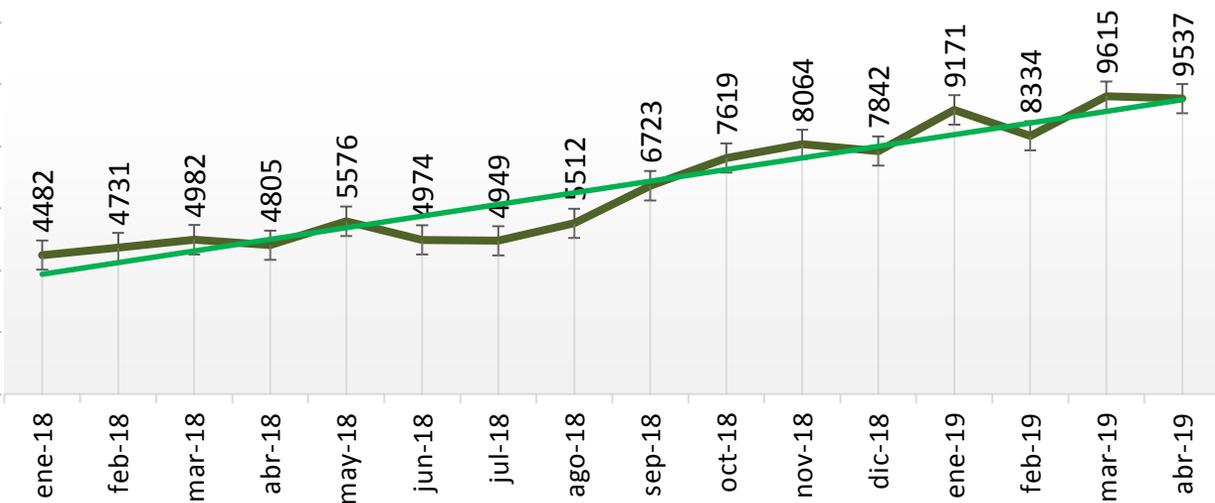
MOTIVOS	TOTAL ABRIL	% PETICIONES
870 - PAGO PARCIAL	9.537	46,29%
130 - INFORMACION GENERAL	3.704	17,98%
814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	3.226	15,66%
818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	1.725	8,37%
174 - CAMBIO DATOS BASICOS	754	3,66%
821 - SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	625	3,03%
815 - GESTIONAR FINANCIACION	327	1,59%
824 - NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	325	1,58%
828 - EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	59	0,29%
847 - CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	50	0,24%
830 - PODA DE ARBOLES	45	0,22%
868 - TARJETA SOMOS (PFS)	38	0,18%
180 - TERMINACION DEL CONTRATO	32	0,16%
820 - REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	30	0,15%
108 - PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	24	0,12%
813 - DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	22	0,11%
846 - CAMBIO DE USO	21	0,10%
826 - REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	20	0,10%
848 - INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	15	0,07%
845 - DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	5	0,02%
111 - DIRECCION INCORRECTA	4	0,02%
183 - SUSPENSION DEL SERVICIO	4	0,02%
819 - MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEG	3	0,01%
844 - SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	2	0,01%
827 - DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0,01%
823 - REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	2	0,01%
825 - APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD O VENTA DE ACTIVOS	1	0,005%
125 - TRASLADO DE DEUDA	1	0,005%
<b>TOTALES</b>	<b>20.603</b>	<b>100%</b>

Para el mes de abril se tiene un total de 20.603 peticiones. En el cuadro adjunto esta la información de los motivos más representativos.



# Motivos Representativos abril de 2019 – (Peticiones)

## 870 - PAGO PARCIAL

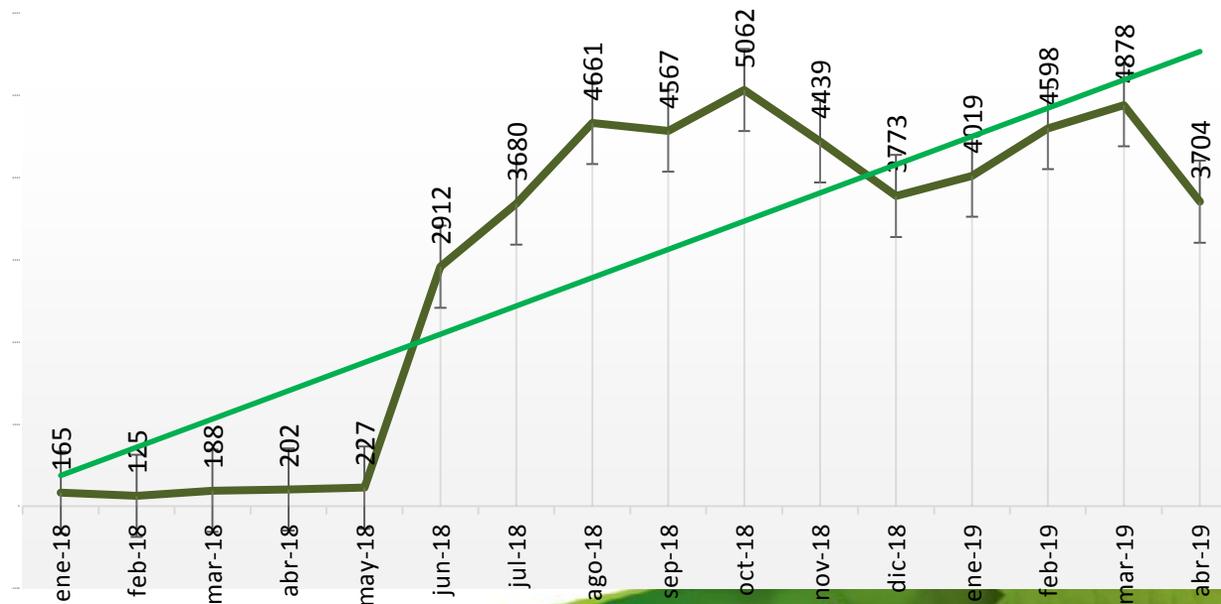


“El **“pago parcial”** es el motivo más representativo con un 46,29%.

En segundo lugar esta el motivo **“Información general”** con 17,98%.

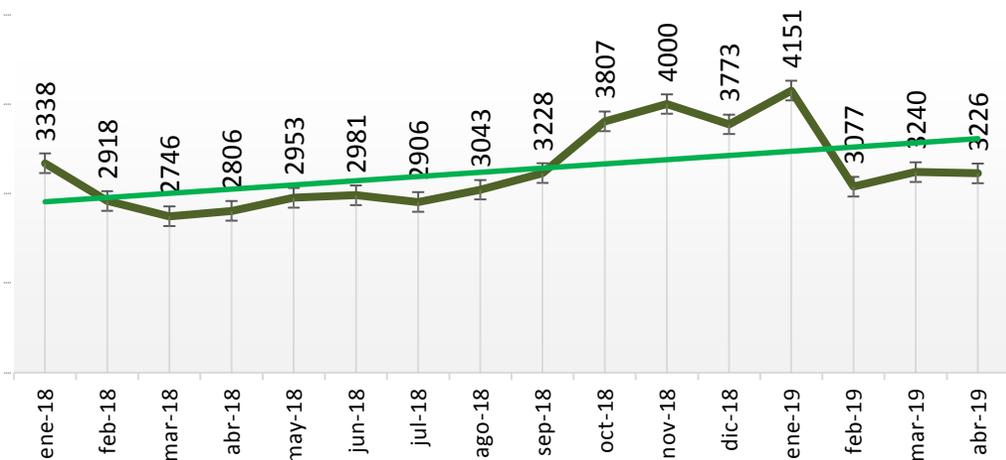
El incremento se generó por el ingreso del 100% de las peticiones por información general a partir de mayo de 2018 al sistema de información comercial.

## 130 - INFORMACION GENERAL



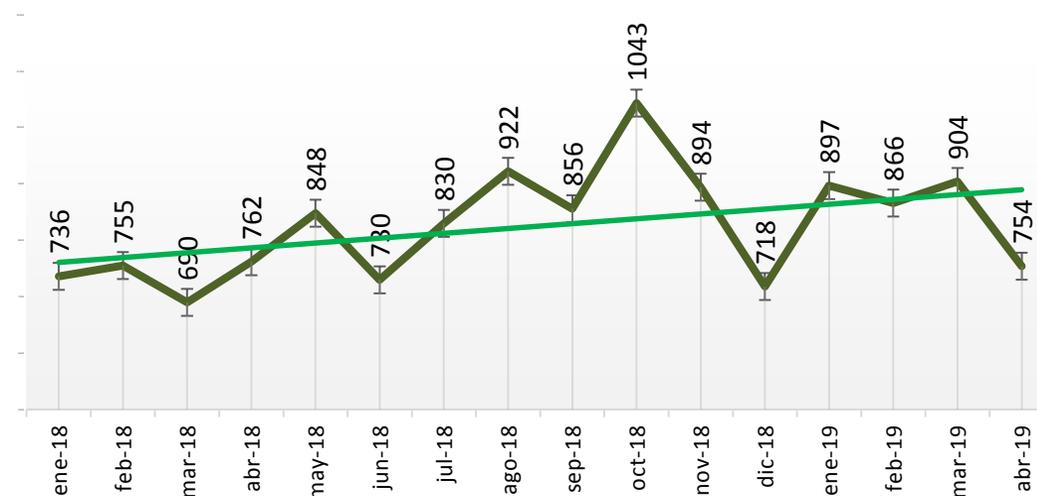
# Motivos Representativos abril de 2019 – (Peticiones)

## 814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO



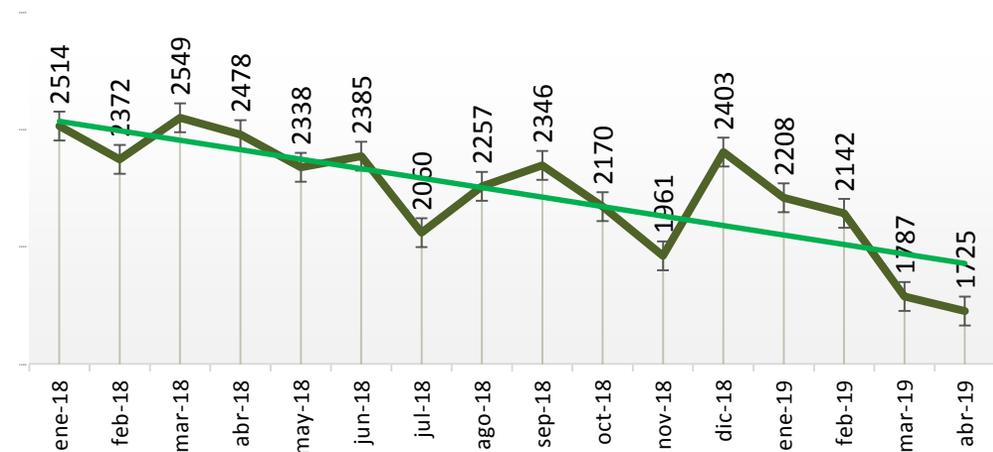
La “emisión de documento para pago”, es el tercer motivo con 15,66%.

## 174 - CAMBIO DATOS BASICOS



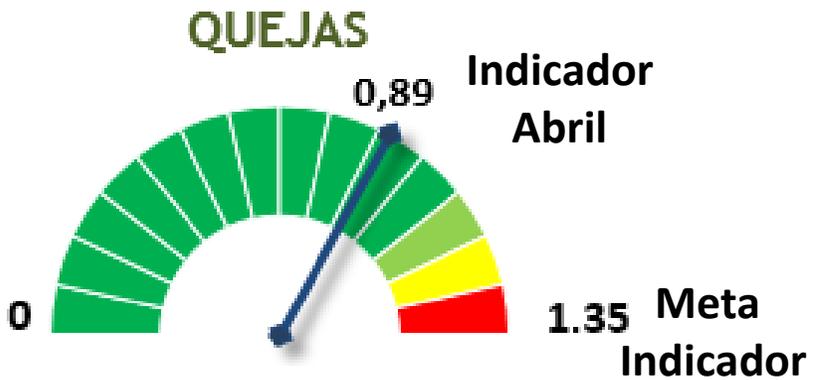
El quinto motivo es “Cambio de datos básicos” con 3,66%

## 818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.

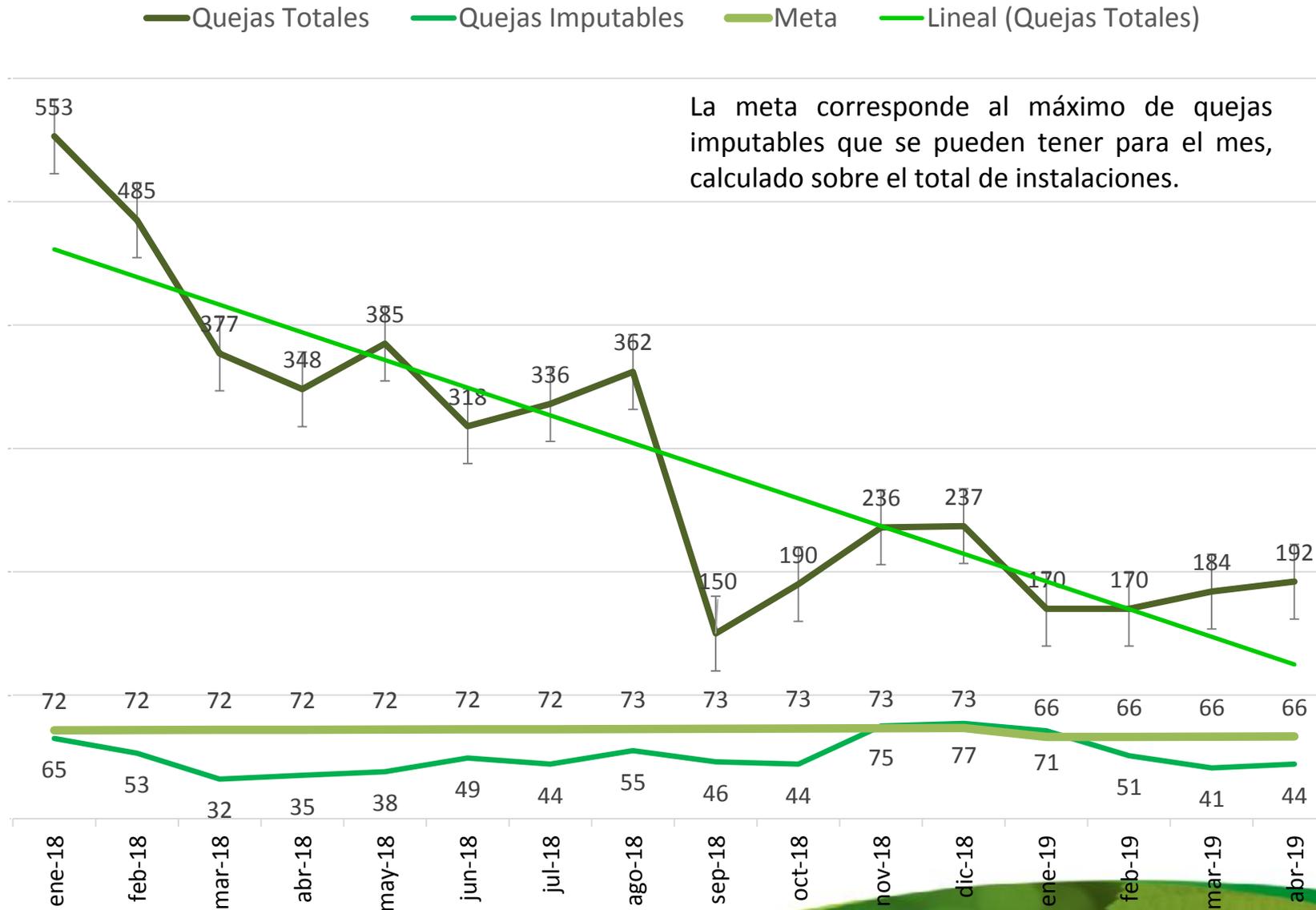


El cuarto motivo representativo es “Trabajos técnicos en medidor, trafos, acometidas o en infraestructura” con un 8,37%.

# Indicador Quejas - abril de 2019



**Fórmula para Indicador Quejas**  
(Número de Quejas imputables a CHEC / Número de Instalaciones)\*10000



**Nota:** Número de Clientes para el mes de abril 492.292

# Motivos representativos abril de 2019 (Quejas)

MOTIVO DE QUEJAS ABRIL	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	22	12	27,3%
Inconformidad trabajos	14	8	18,2%
Comportamiento funcionario, trabajador o contratista	7	5	11,4%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	41	4	9,1%
Inconformidad con la información	9	3	6,8%
Demora en atender petición	4	2	4,5%
Demora en reparar daño	21	2	4,5%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	2	2	4,5%
Falla en la prestación del servicio por calidad	13	2	4,5%
Inadecuada disposición de residuos	0	2	4,5%
No conexión del servicio	6	1	2,3%
Inconformidad venta portafolio	0	1	2,3%
Suspensión o corte del servicio	2	0	0,0%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio	3	0	0,0%
Inconformidad con el canal de atención	3	0	0,0%
Levantamiento de desechos vegetales	1	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

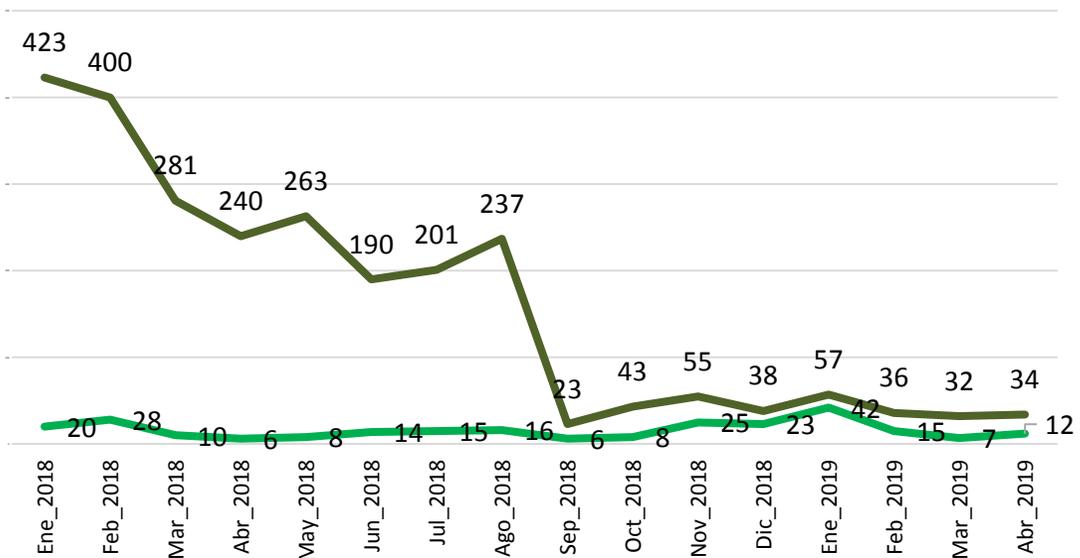
ABRIL: Se logra el indicador con un resultado de 0,89%. Se estima que al cierre del año se cumpla el indicador por debajo de la meta en un promedio de 1,2. Para lograrlo continuaremos con el seguimiento a cada causa identificada a través de la RIC,s que se lleva mensualmente y que ha favorecido el seguimiento permanente al indicador con el establecimiento oportuno de los planes de mejora.

Para el mes de abril se tuvieron 44 quejas imputables, los principales motivos son: entrega inoportuna o no entrega de la factura con un 27.3%, inconformidad trabajos 18.2%, comportamiento funcionario trabajador o contratista 11.4%, falla en la prestación del servicio por continuidad 9.1%, inconformidad con la información 6.8%. Se adelanta plan de mejora por entrega inoportuna e incoformidad con trabajos.

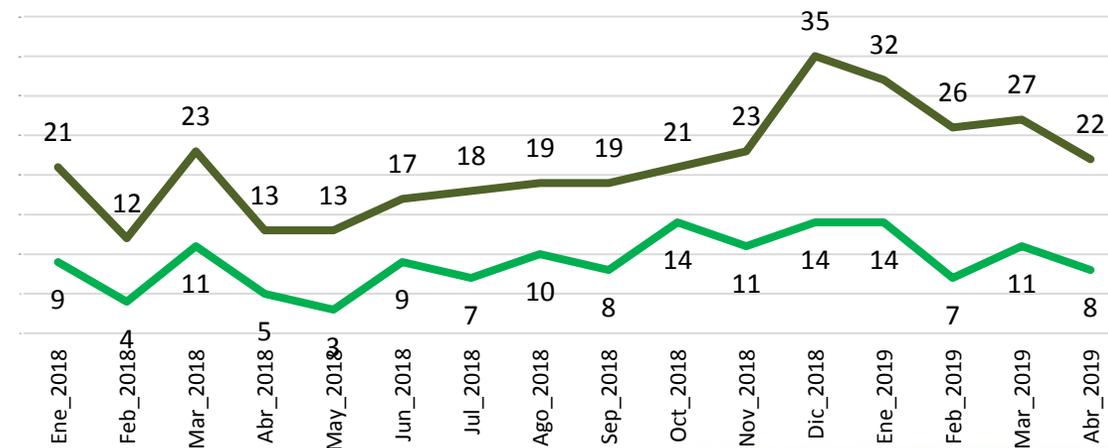
El indicador arroja excelentes resultados y obedece al compromiso de los equipos de trabajo, que cada mes realizan un análisis de cada una de las quejas imputables y retroalimentaciones. Las quejas son generadas en 13 equipos de trabajos (3 en promedio), quejas que sin dejarlas de gestionar desde su causa raíz, consideramos se pueden presentar como algo propio en la operación.

# Motivos representativos abril de 2019 (Quejas)

## ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA

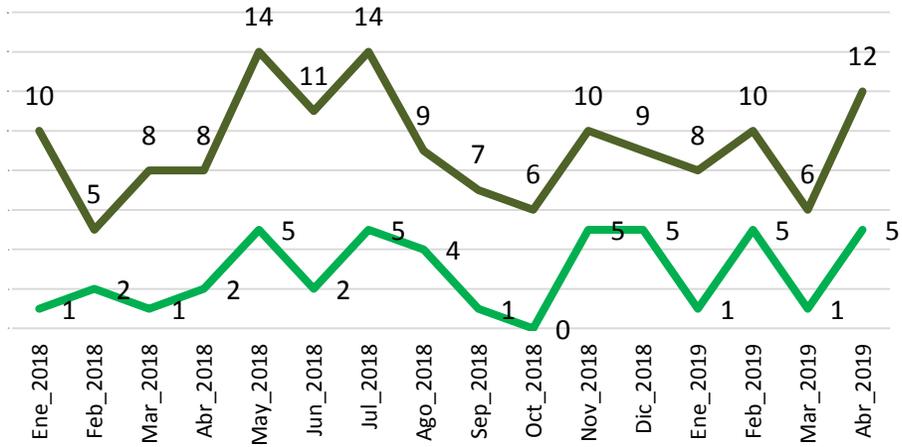


## INCONFORMIDAD TRABAJOS

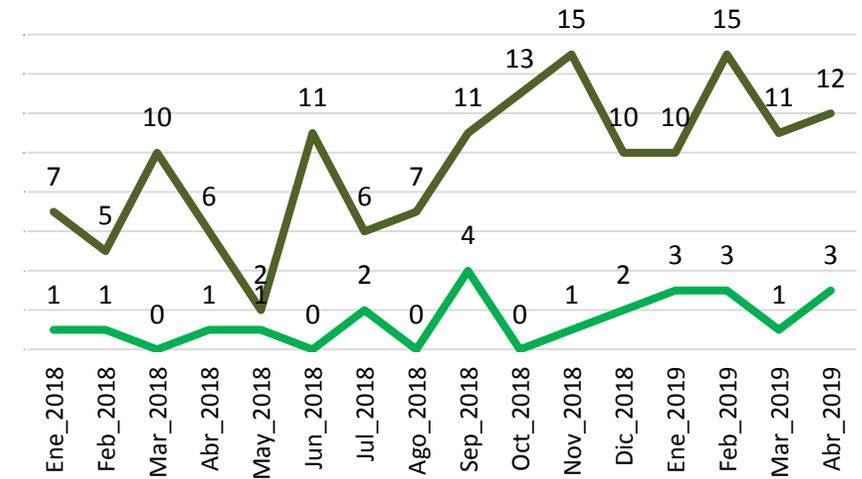


# Motivos representativos abril de 2019 (Quejas)

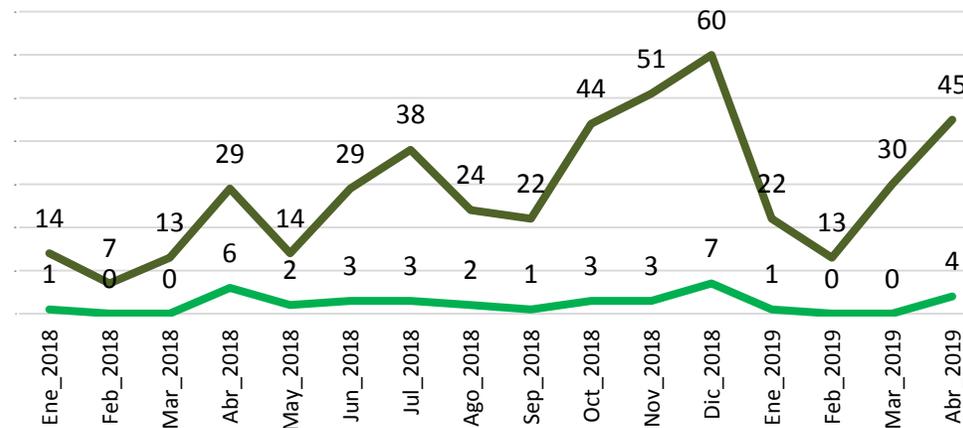
## COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO, TRABAJADOR O CONTRATISTA



## INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN

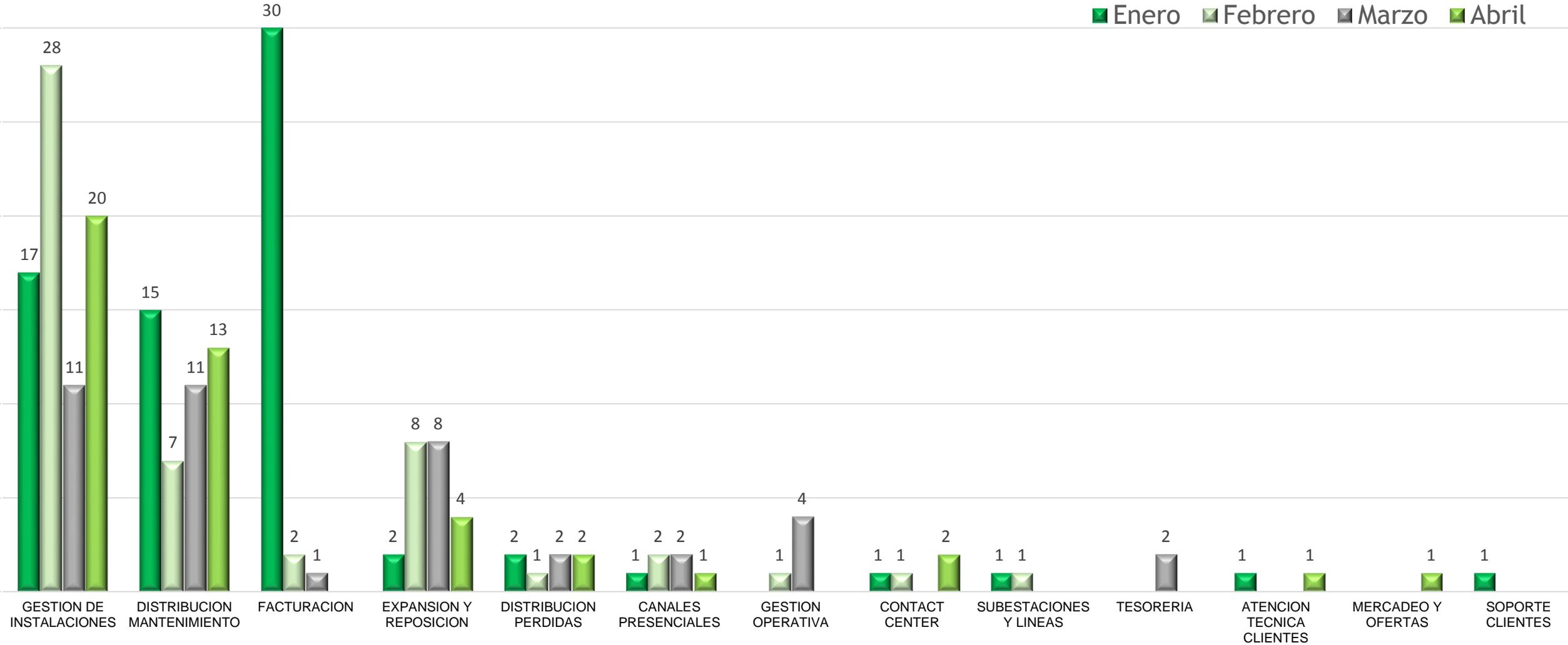


## FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

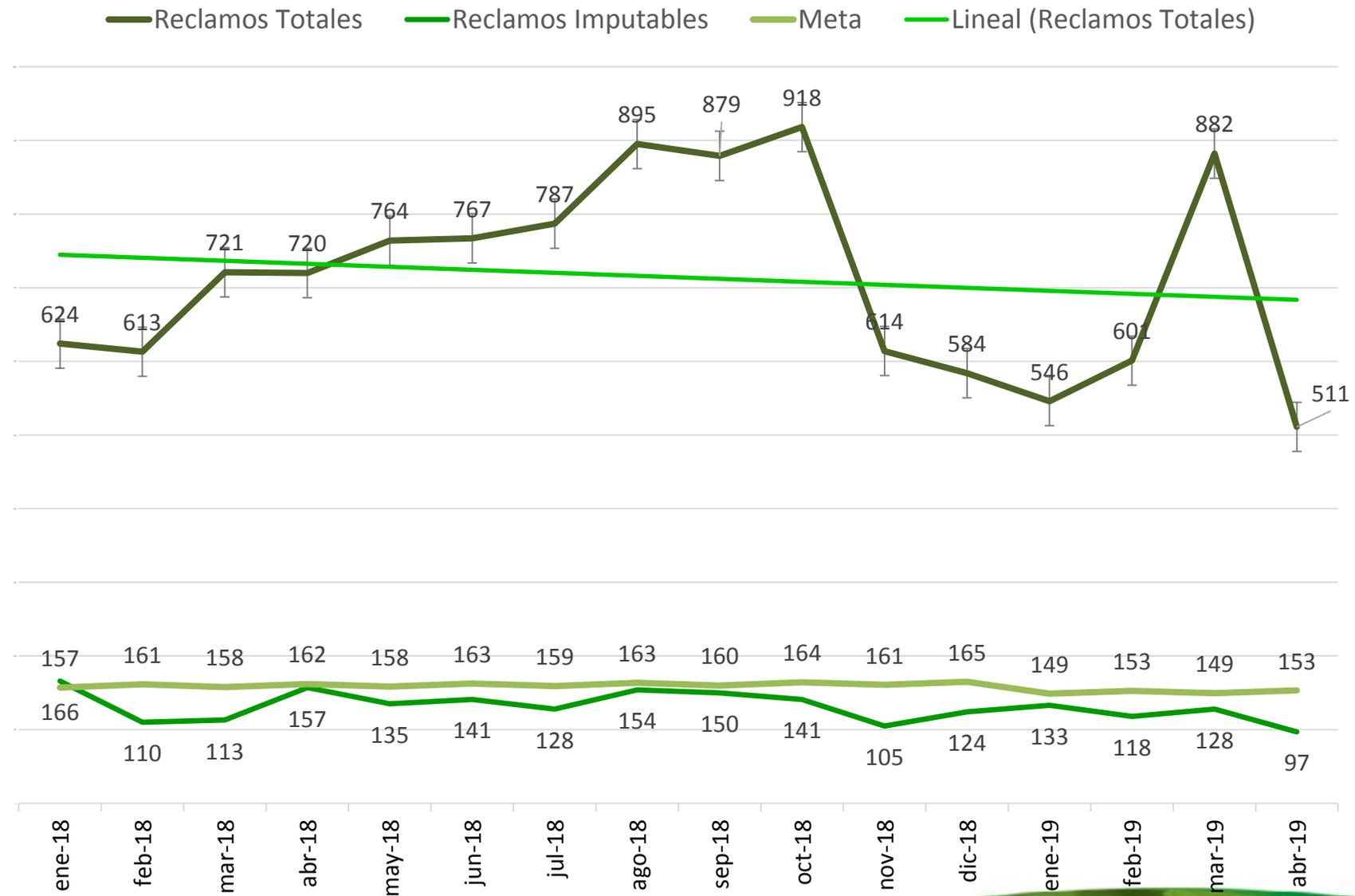
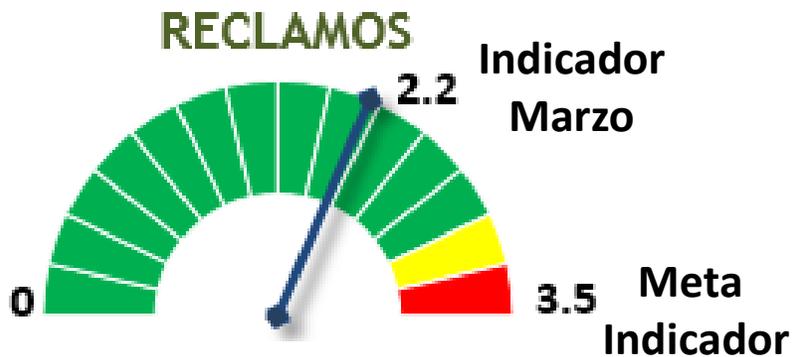


# Quejas imputables por equipo de trabajo

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril



# Indicador reclamos - abril de 2019



## Fórmula para Indicador Reclamaciones

$IR = (\# \text{ reclamos procedentes e imputables en el mes } n) / (\# \text{ cuentas de cobro emitidas en el mes } n) * 10.000$

**Nota:** Número de cuentas de cobro emitidas en el mes de abril 438.047

# Motivos reclamos imputables abril de 2019

CAUSA FINAL	RECLAMOS IMPUTABLE	% IMPUTABILIDAD
Lectura Incorrecta	75	77,3%
Cobro Errado	8	8,2%
Promedio Errado	2	2,1%
Fuga perceptible	2	2,1%
Medidor sin Registro	1	1,0%
No Aplica Recuperación	1	1,0%
Por revisión previa	1	1,0%
Estrato errado	1	1,0%
Consumo Errado en Primera Factura	1	1,0%
revisión previa	1	1,0%
No se desconta consumo anterior	1	1,0%
Medidor No Conforme	1	1,0%
Cobro o consumo extemporáneo	1	1,0%
No se Presta el Servicio	1	1,0%
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

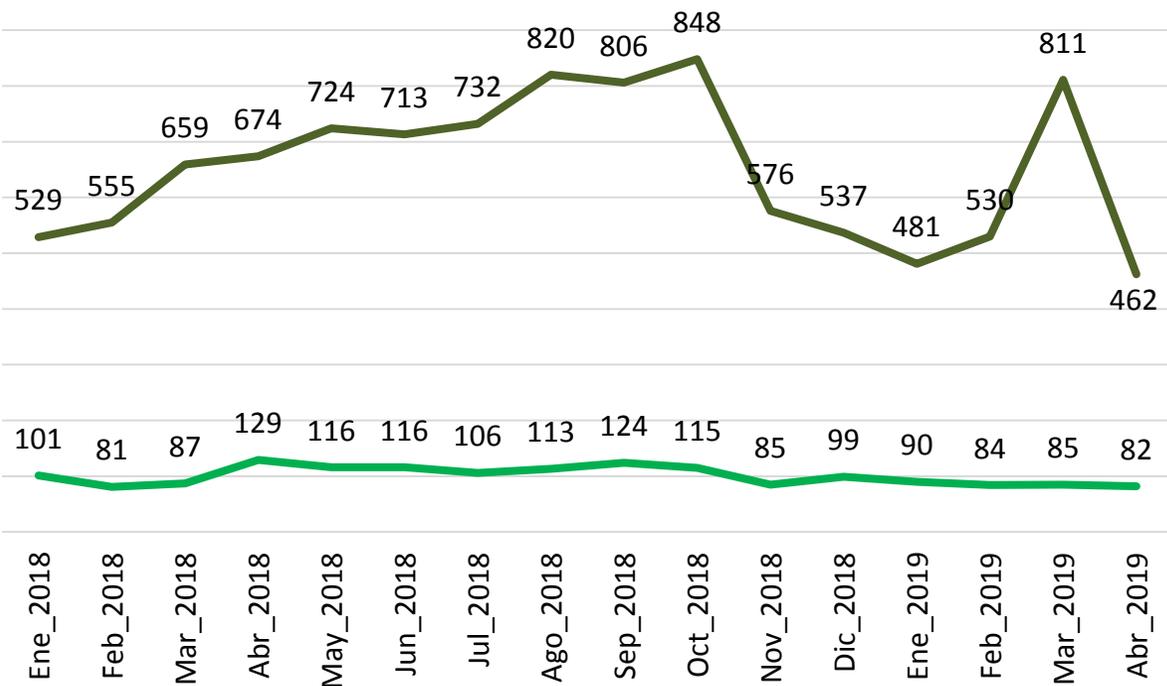
Para abril se obtuvo un resultado de 2.2 inferior a la meta de 3.5 y menor también al 3.0 de marzo. Las cuentas de cobro pasaron de 426.878 en marzo a 438.047 en abril lo cual se relaciona al programa de facturación en sitio. Los conceptos que más impactan el indicador son el de lecturas incorrectas con 75 casos muy similar al resultado del mes anterior y el de cobro errado con 8 casos que muestran una disminución considerable lo cual aporta a la disminución general con respecto al mes de marzo.

En el concepto de lecturas incorrectas, se puede observar una tendencia muy estable en los últimos meses y puede tener relación con la insistencia en la socialización al personal operativo para que se concienticen de la importancia de la calidad que debe tener este insumo. En el caso de cobros errados se identificaron 5 de pagos realizados en bancos con los que no se tiene recaudo en línea, 1 pago realizado en SURED que no fue identificado en los cruces que se realizan y 2 por otros conceptos.

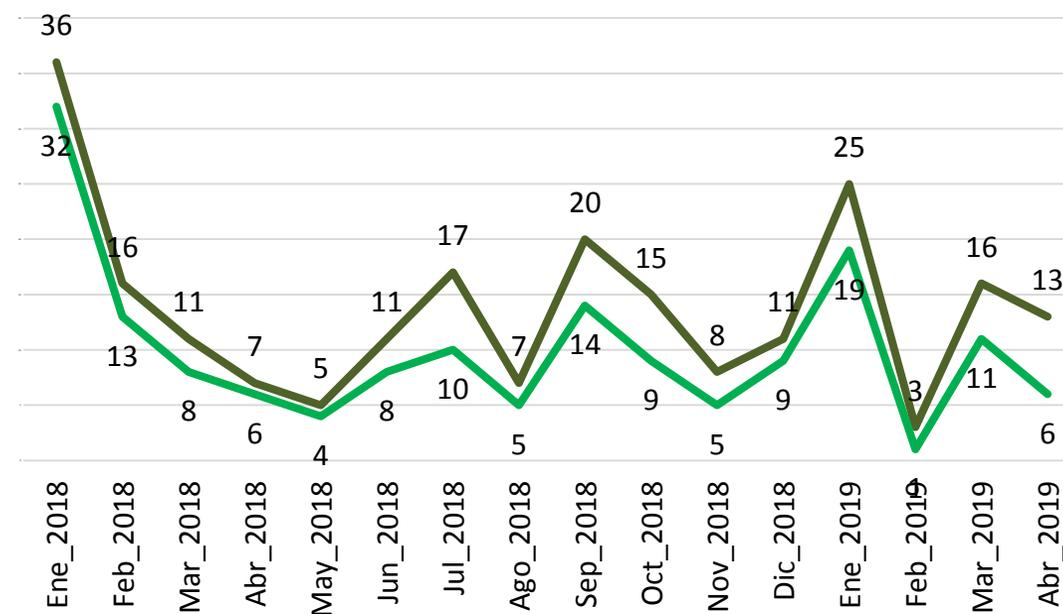
Se espera mantener la tendencia del resultado de este indicador ya que se continuarán realizando las socializaciones al personal encargado de la toma de lecturas, se aplicarán los cruces de información para evitar cobros de reconexión sin corresponder y se retroalimenta cada vez que se requiera al personal de ventanilla para que haya una adecuada resolutivead evitando ingresar reclamos sin necesidad.

# Motivos representativos abril de 2019 (Reclamos)

## 1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO



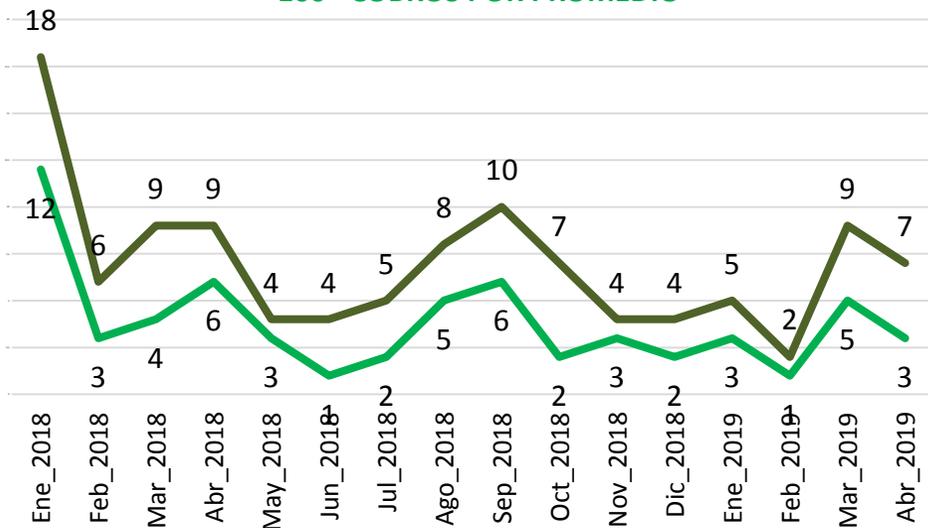
## 162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN



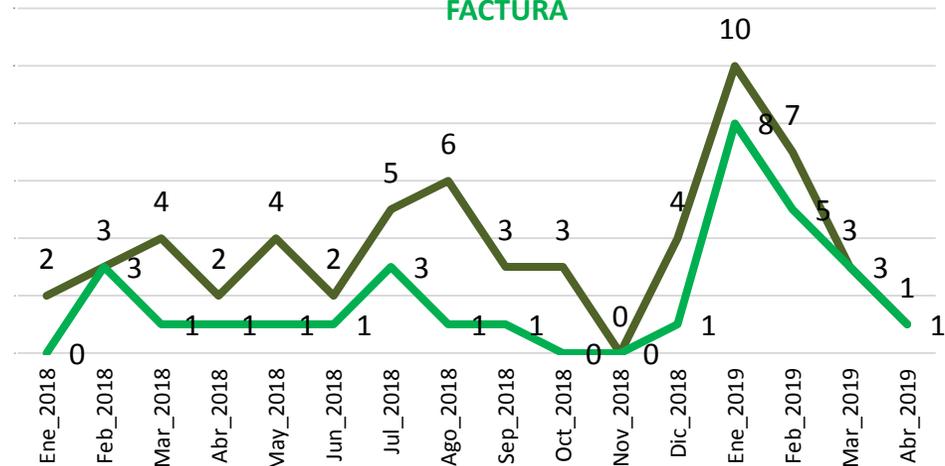
Disminuyó los reclamos por inconformidad con el consumo para el mes de abril con respecto a marzo (896 – 544), el 77% corresponde a la causa lectura incorrecta.

# Motivos representativos abril de 2019 (Reclamos)

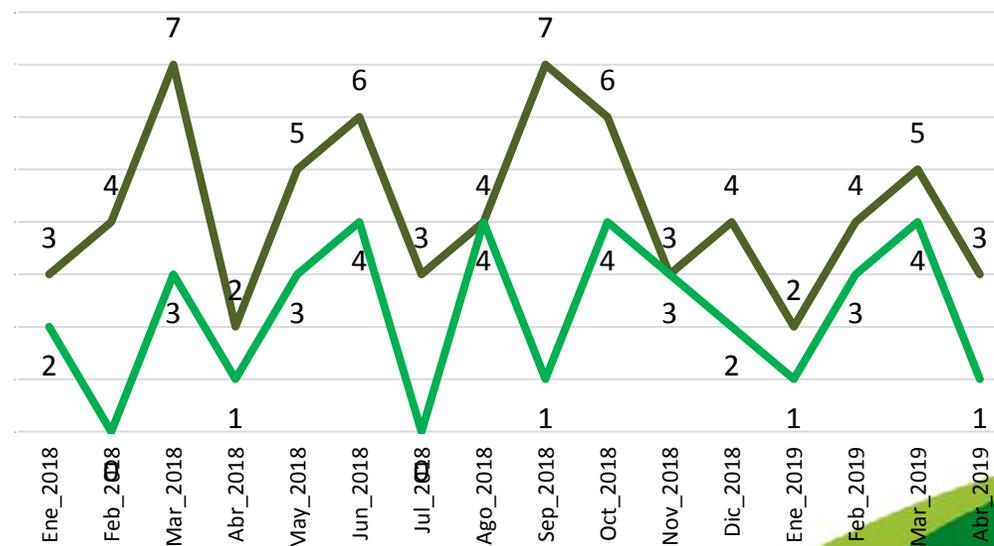
## 160 - COBROS POR PROMEDIO



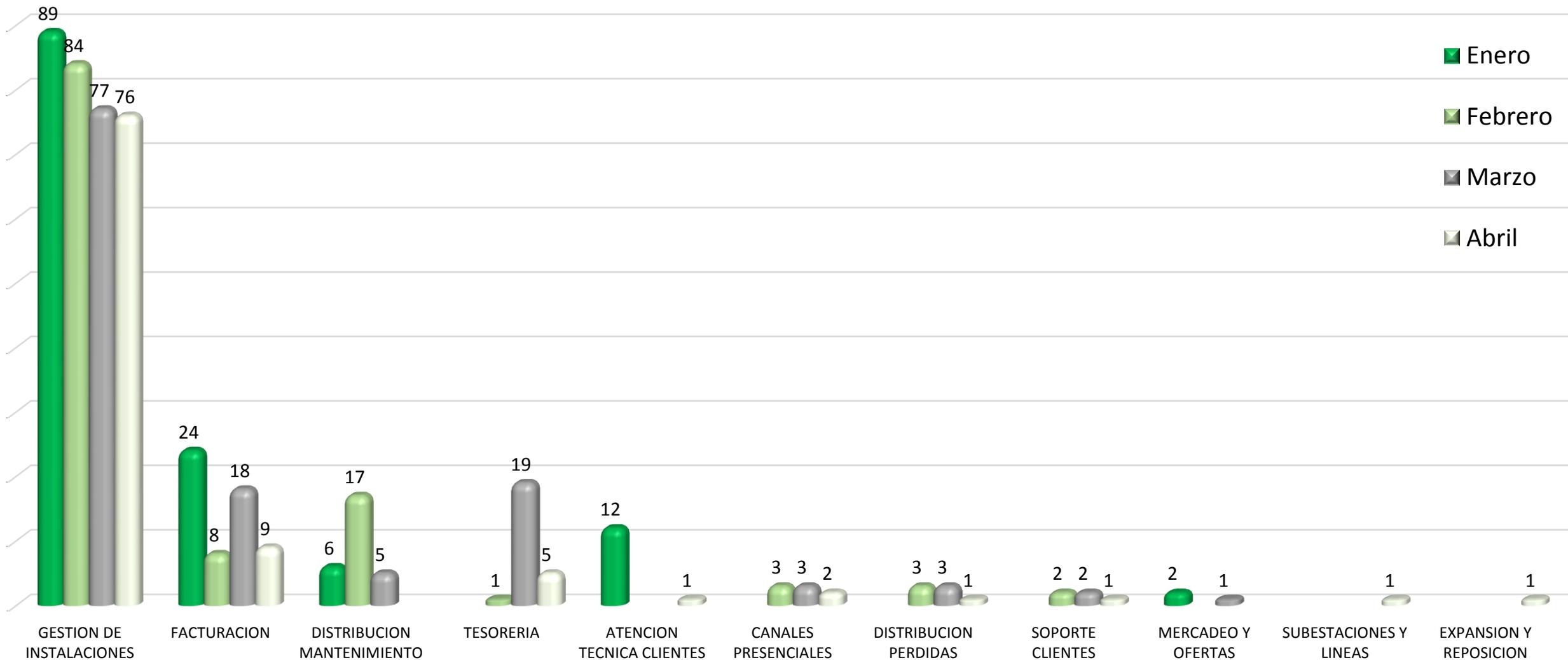
## 810 - COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA



## 10 - ESTRATO INCORRECTO



# Reclamos imputables por equipo de trabajo





**chec**<sup>®</sup>  
Grupo epm<sup>®</sup>

¿Te ha pasado que familiares o amigos te preguntan, sobre **cómo les puedes ayudar a solucionar un problema relacionado con el servicio** y tú no sabes cómo orientarlo?

Diles, que en CHEC los podemos asesorar las **24 horas** de los **7 días** de la semana a través de las siguientes **líneas gratuitas**:

**Para reportar daños  
y reparaciones:**

Línea gratuita **115** desde  
cualquier operador.

**Para trámites  
y servicios:**

Línea gratuita  
**018000 912432**  
desde cualquier parte del país  
de un operador fijo o celular.

**#415**  
desde celular.

O en nuestra página web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) a través del chat en línea o del módulo de PQR.