



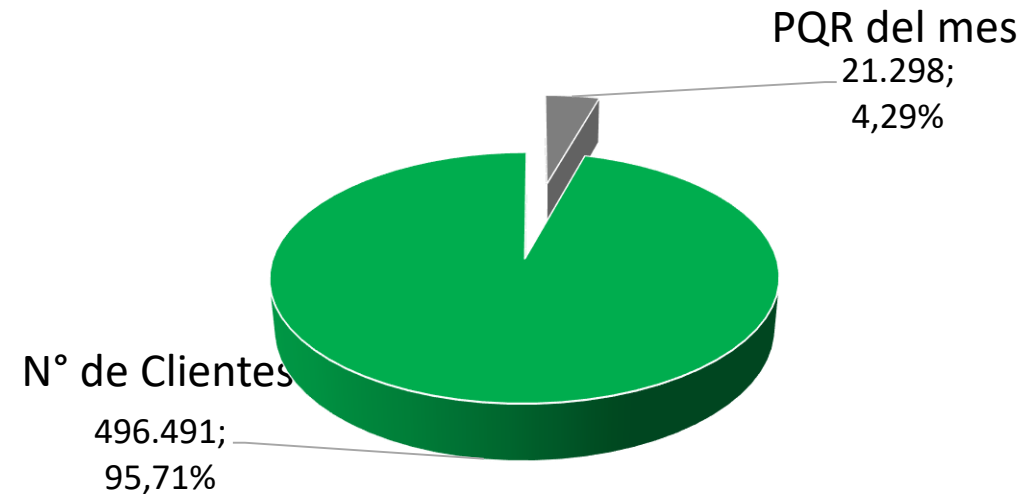
chec<sup>®</sup>  
Grupo·epm<sup>®</sup>

75 Años

Peticiones, Quejas Y  
Reclamos (PQR)  
Informe agosto 2019

# PQR agosto

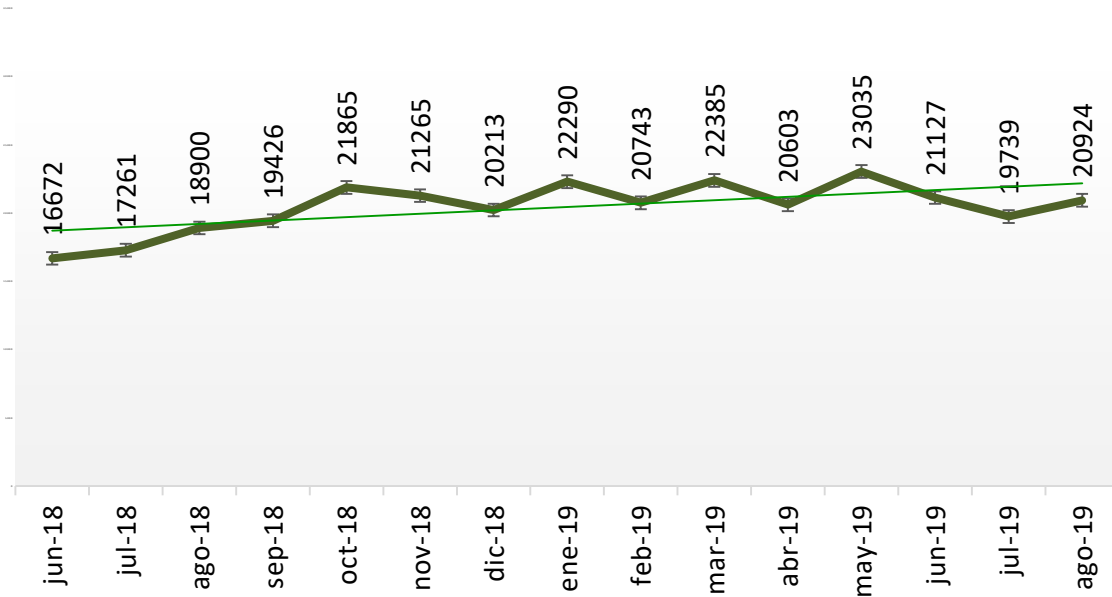
PQR	Agosto	% Participación
Peticiones	20.924	4,21%
Quejas	74	0,01%
Reclamos	275	0,06%
Recursos	25	0,01%
<b>Total mes</b>	<b>21.298</b>	<b>4,29%</b>
<b>Total Clientes</b>	<b>496.491</b>	



Para el mes de Agosto se presentaron 21.298 PQR, con un incremento del 3% con respecto al mes de julio de 2019. A pesar de haber implementado el nuevo sistema de información no se ve un impacto en cuanto a la cantidad general de PQR recibidas durante ese mes. **El impacto se observa en reclamos y quejas recibidas que se observa mas adelante.**

# Evolución PQR agosto

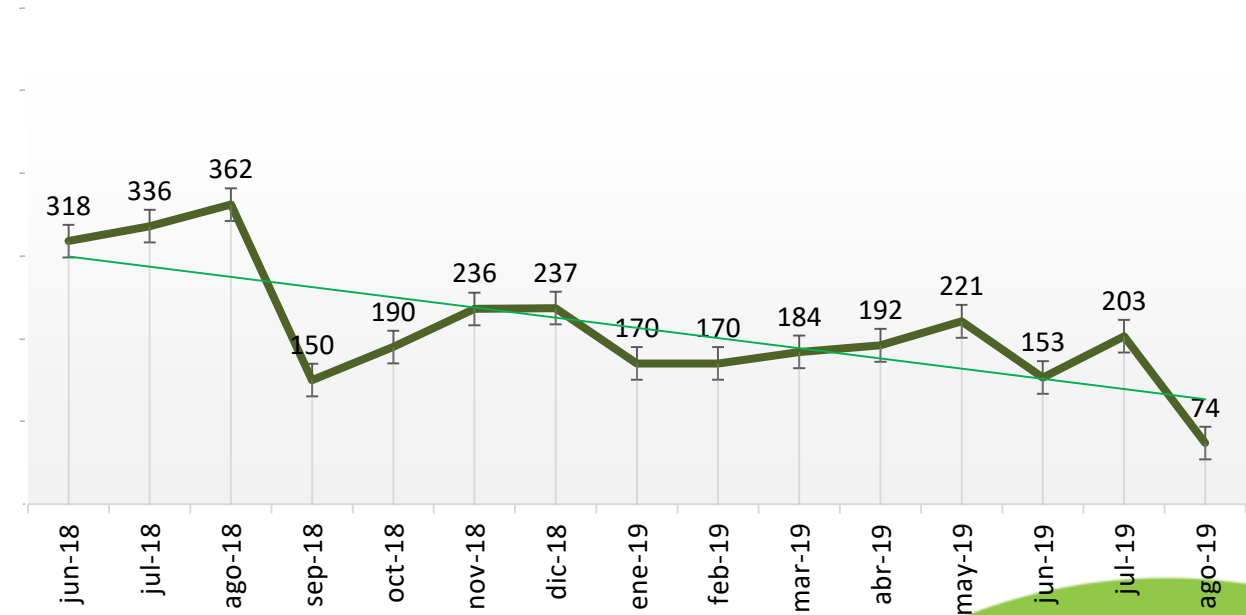
## PETICIONES



Comportamiento estable para el mes de agosto

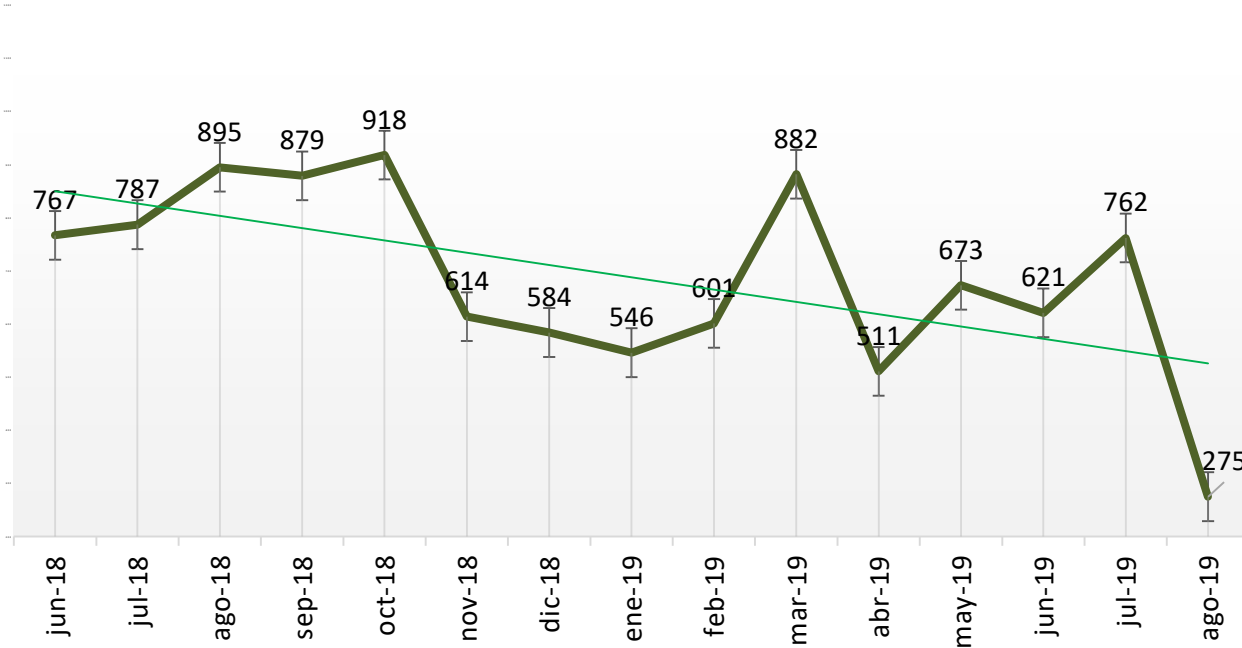
Disminución en quejas del 63.5%, pasando de 203 en julio a 74 en agosto

## QUEJAS



# Evolución PQR agosto

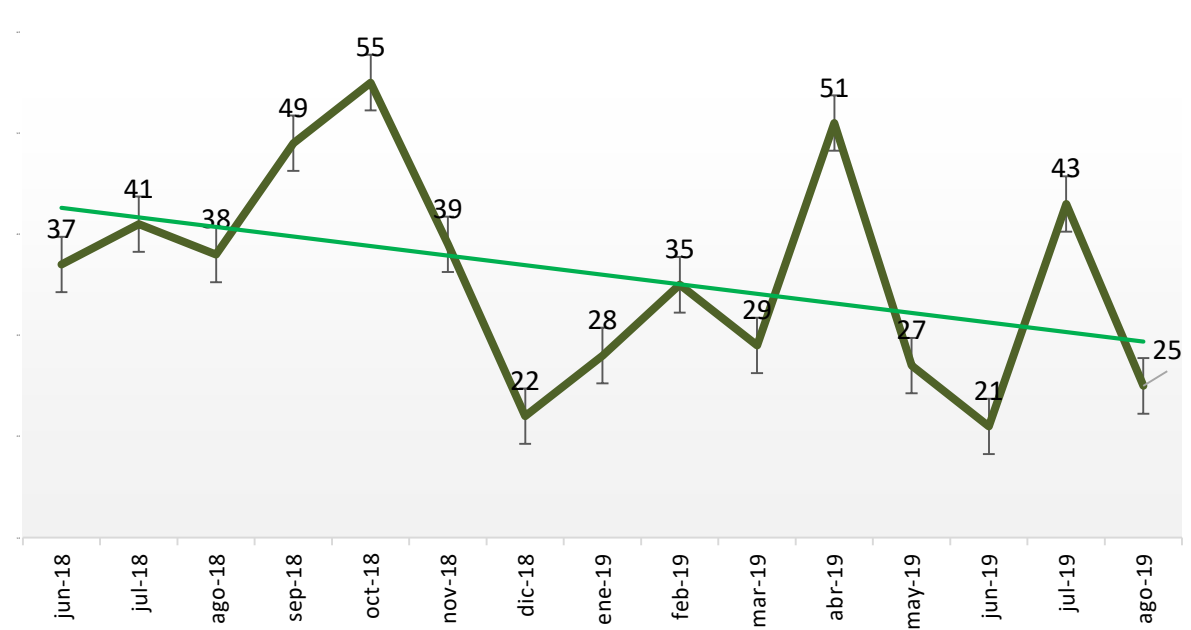
## RECLAMOS



Disminución en reclamos del 64%, pasando de 762 en julio a 275 en agosto

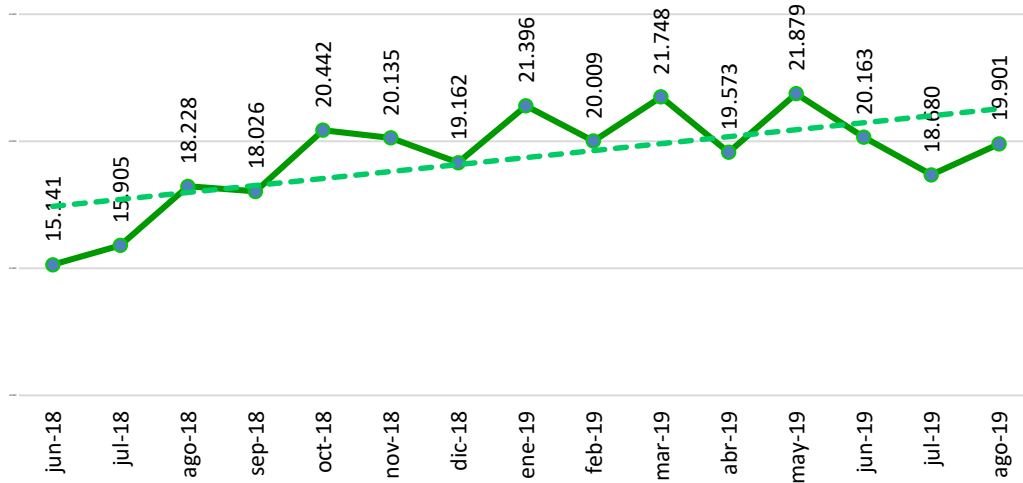
## Comportamiento estable

## RECURSOS

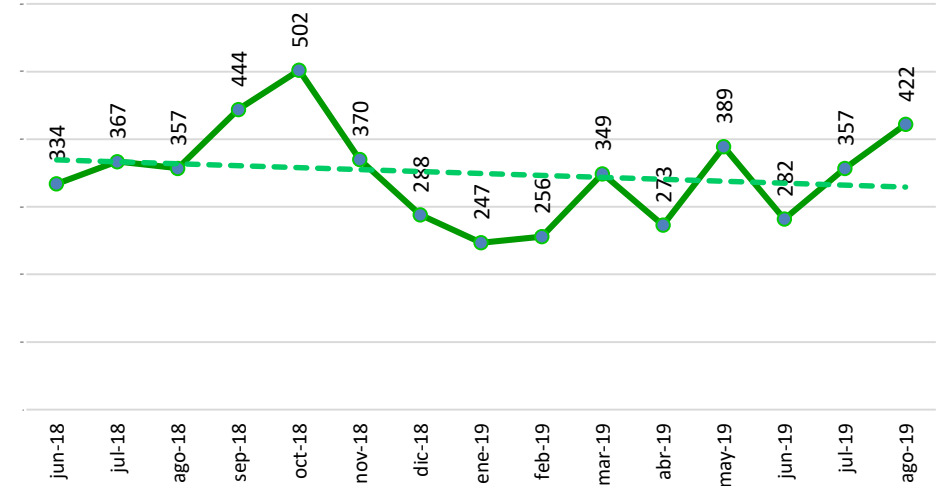


# Medios de ingreso de las PQR

## VERBAL



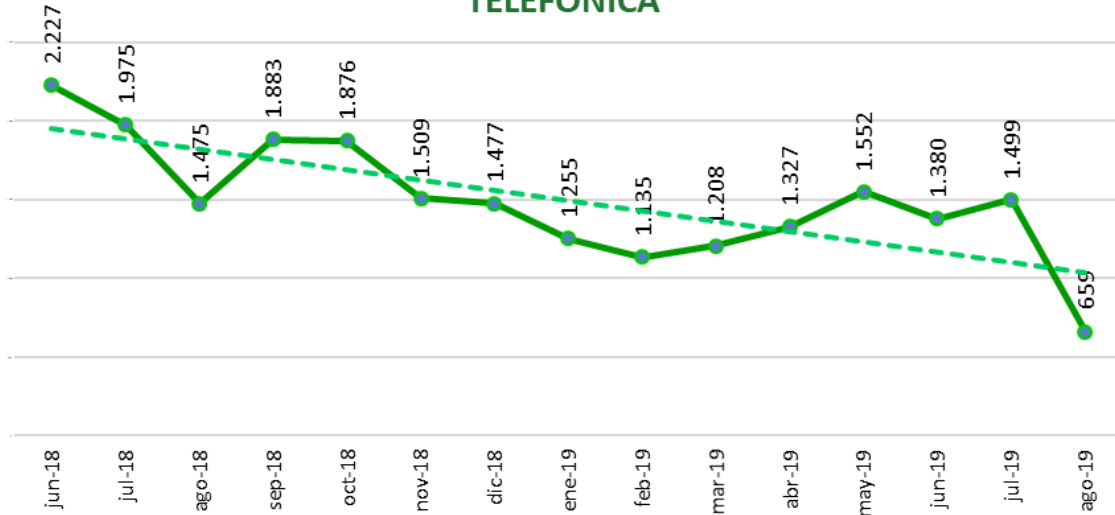
## ESCRITA



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 marzo.

# Medios de ingreso de las PQR

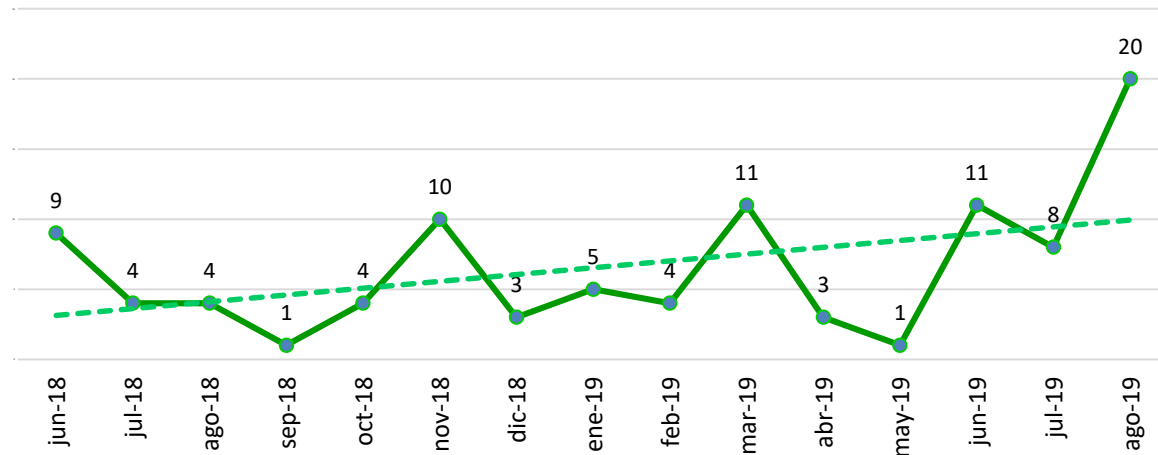
## TELEFÓNICA



Para el canal telefónico, no se tiene opción de registrar los “tramites rápidos” y las asesorías no quedaron registradas en SAC. Pero si quedan registradas en tipificación de llamadas.

Solo queda registrado lo que se convierte en una PQR para respuesta posterior. Esta es la razón de la disminución.

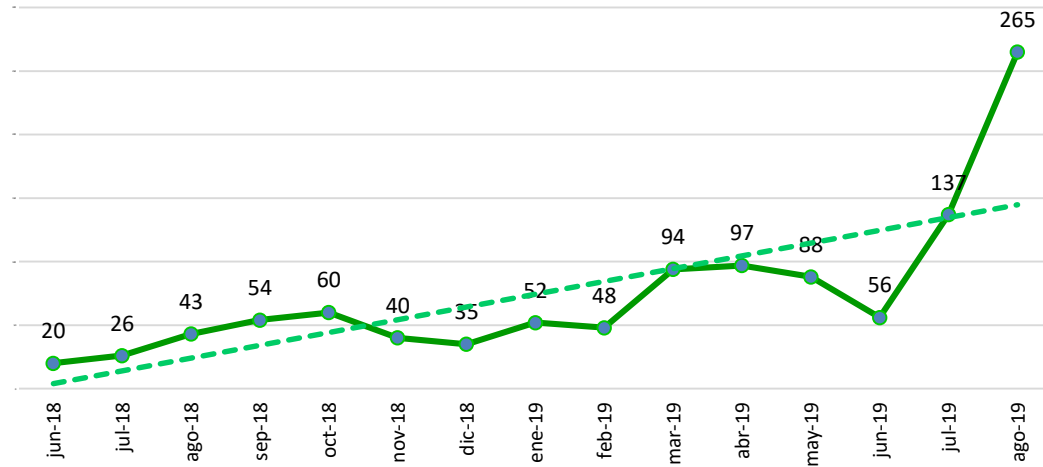
## OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS (CHAT)



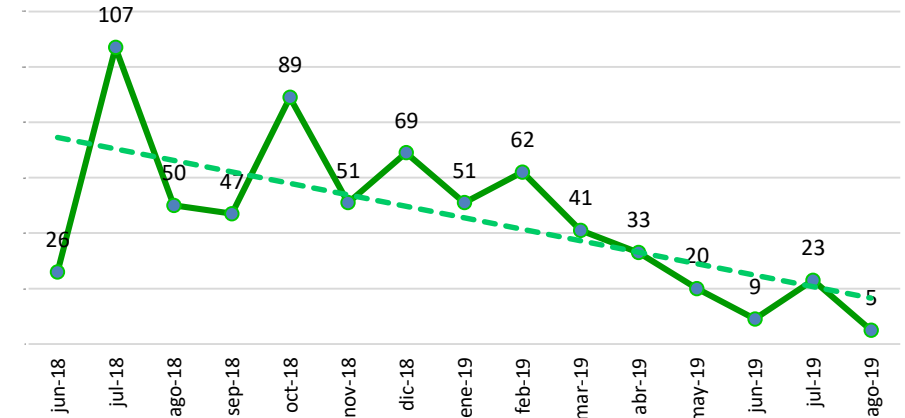
Leve incremento en el CHAT como resultado de la implementación de ingresos por medios virtuales en entrada en SAC.

# Medios de ingreso de las PQR

## PÁGINA WEB



## CORREOS ELECTRÓNICOS



Incremento en pág. Web como resultado de la implementación de ingresos por medios virtuales en plan contingencia por inicio SAC.

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 ve reflejado en los últimos cuatro (4) meses.

## Peticiones - Motivos representativos agosto de 2019

MOTIVOS	TOTAL AGOSTO	% PETICIONES
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	12.513	59,17%
PAGO PARCIAL	3.885	18,37%
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	1.864	8,81%
CAMBIO DATOS BASICOS	983	4,65%
RECONEXIONES	693	3,28%
GESTIONAR FINANCIACION	329	1,56%
EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	268	1,27%
PFS	222	1,05%
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O E	140	0,66%
INFORMACION GENERAL	66	0,31%
DIRECCION INCORRECTA	36	0,17%

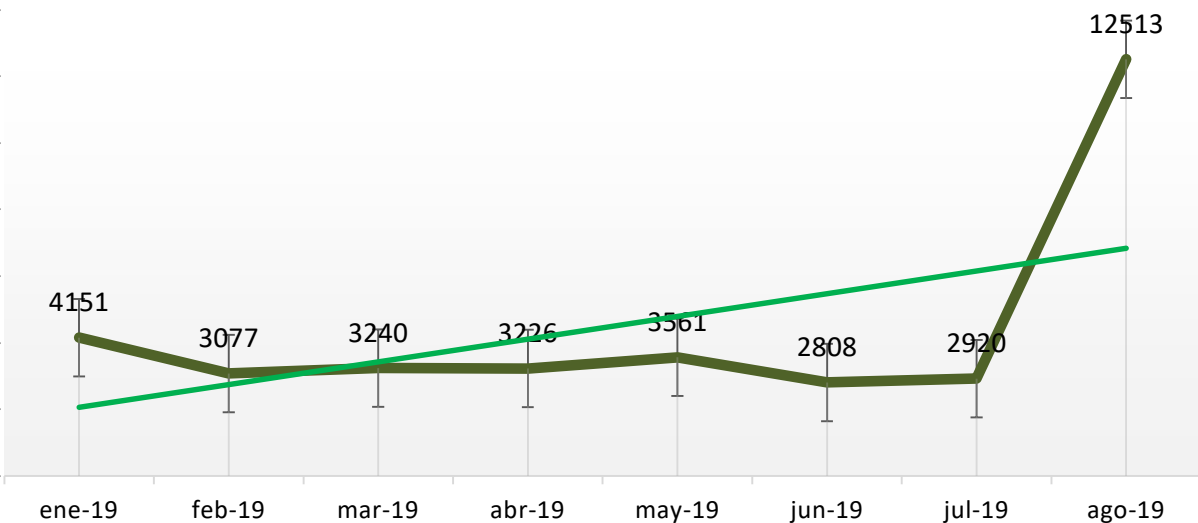
Para el mes de agosto el concepto de “emisión documento para pago” se incrementó en 328% comparado con el mes de julio.



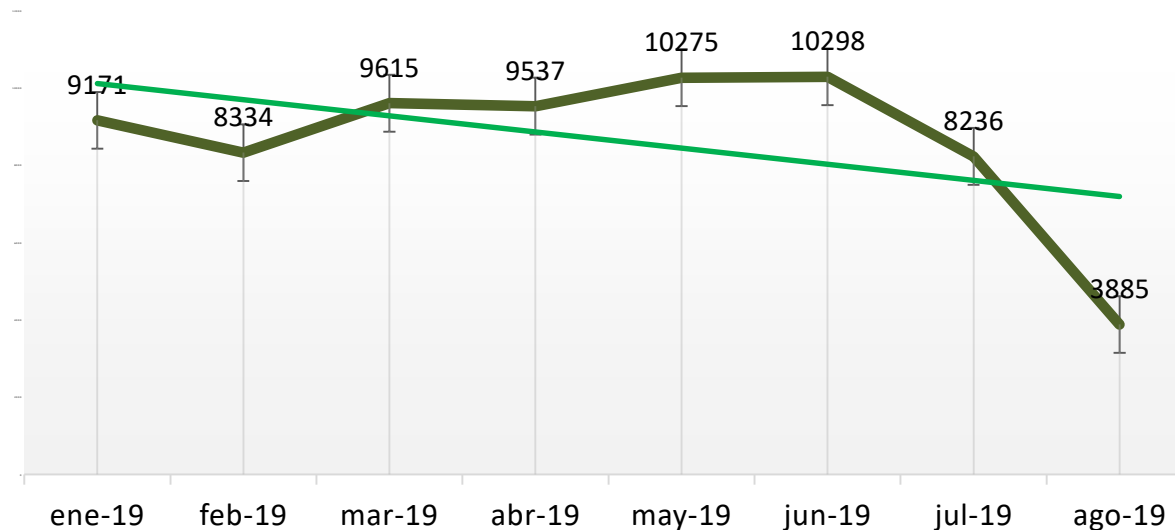


# Motivos Representativos agosto de 2019 – (Peticiones)

## EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO



## PAGO PARCIAL



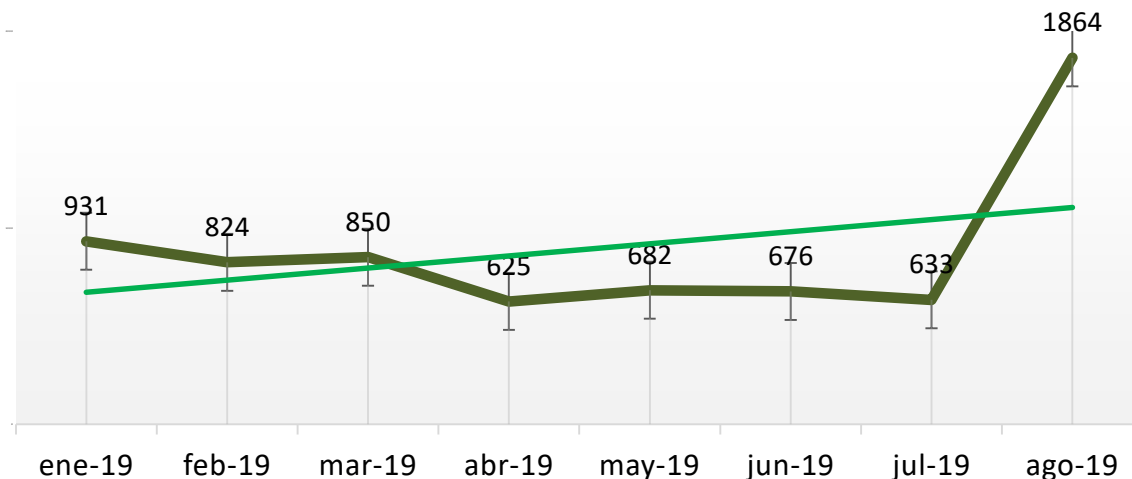
- Para “**Pago parcial**” se observa una disminución de agosto con respecto a julio de 3885 a 8236 solicitudes, con un porcentaje del 111% .
- Para “**la Emisión de documento para pago**” se presentaron 12.513 solicitudes con respecto a julio que fueron 2.920, un incremento del 328%.

Una de las posibles razones identificadas para ambas peticiones, fue el inconveniente presentado con los recaudos, ya que los puntos autorizados para pago no estaban reconociendo las facturas.

Así mismo, se identificó que la parametrización que tienen los botones de trámites ágiles en SAC graban los duplicados y los saldos como emisión de Documento para pago y el abono lo graba como pago parcial, sin embargo el anterior sistema, estaba parametrizado para que el botón de Saldo y Abono quedara como Pago parcial.

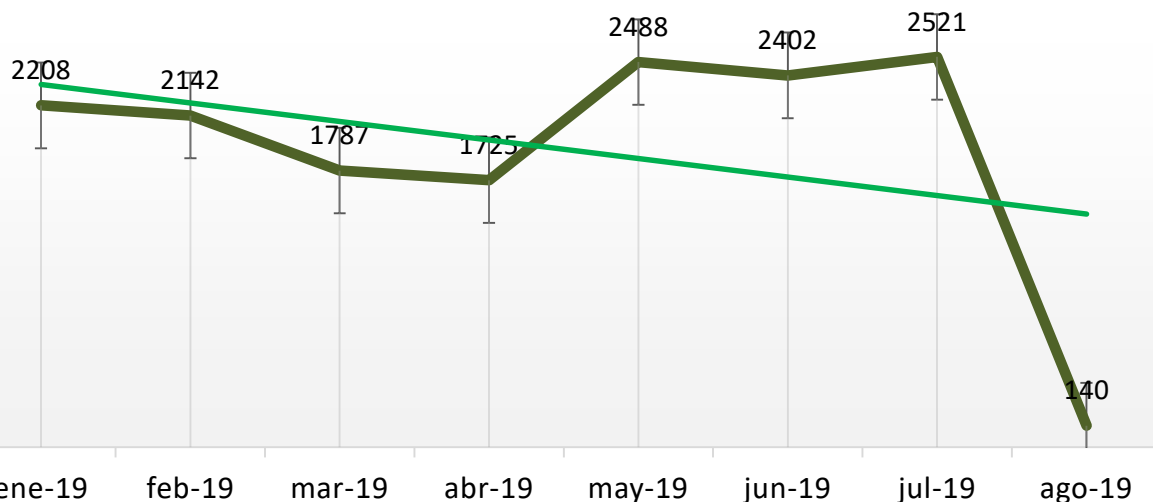
# Motivos Representativos agosto de 2019 – (Peticiones)

## SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO



En agosto se registraron 1864 procesos y en julio 633, se presentó un aumento de 194%. Este aumento se pudo haber presentado ya que algunos pagos no se vieron reflejados en la facturación.

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

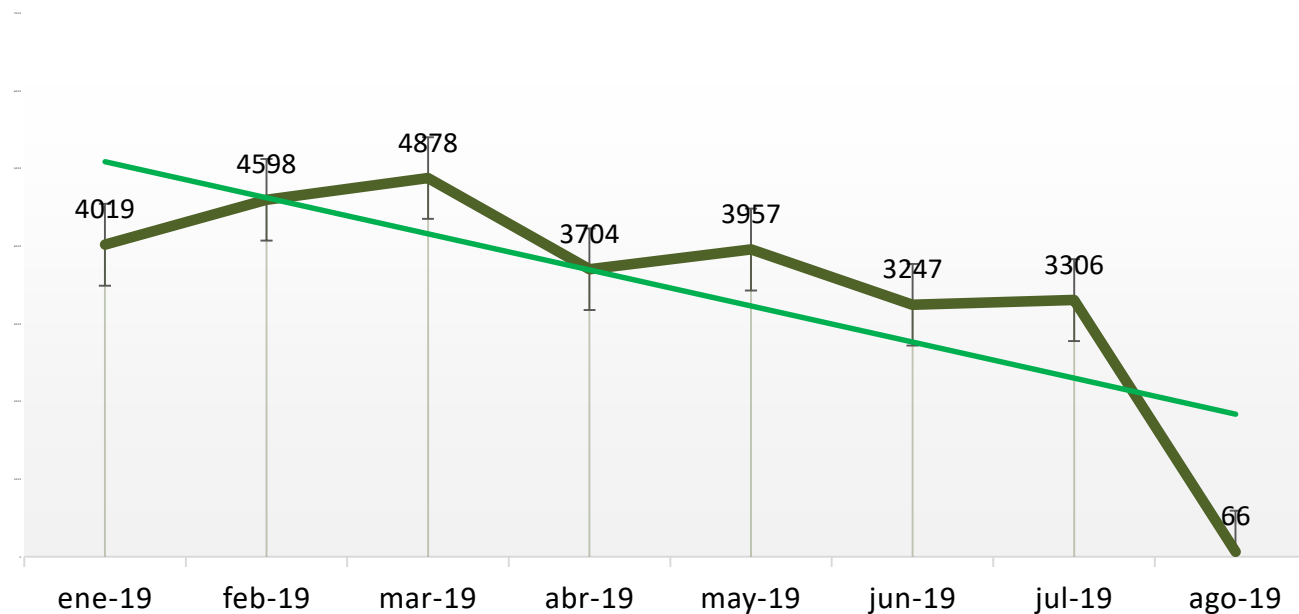


En agosto se registraron 140 y en julio 2521, se presentó una disminución del 94%. Esta disminución se pudo haber presentado porque algunos procesos que estaban incluidos en esta causa (reconexión, trabajos a terceros, etc), se les creó un proceso independiente.

A manera de ejemplo se registraron 693 reconexiones las cuales se registraron en un proceso independiente.

# Motivos Representativos agosto de 2019 – (Peticiones)

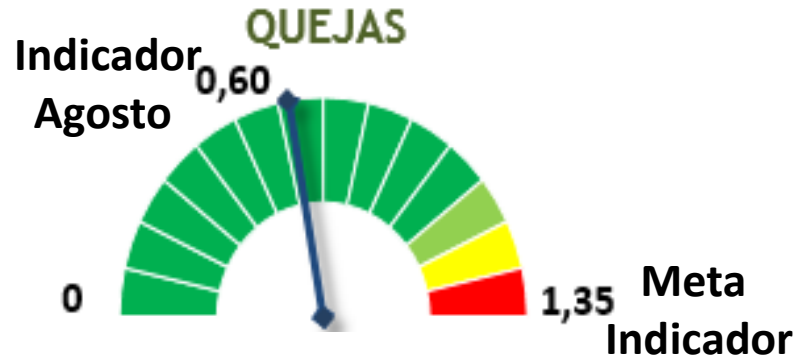
## INFORMACION GENERAL



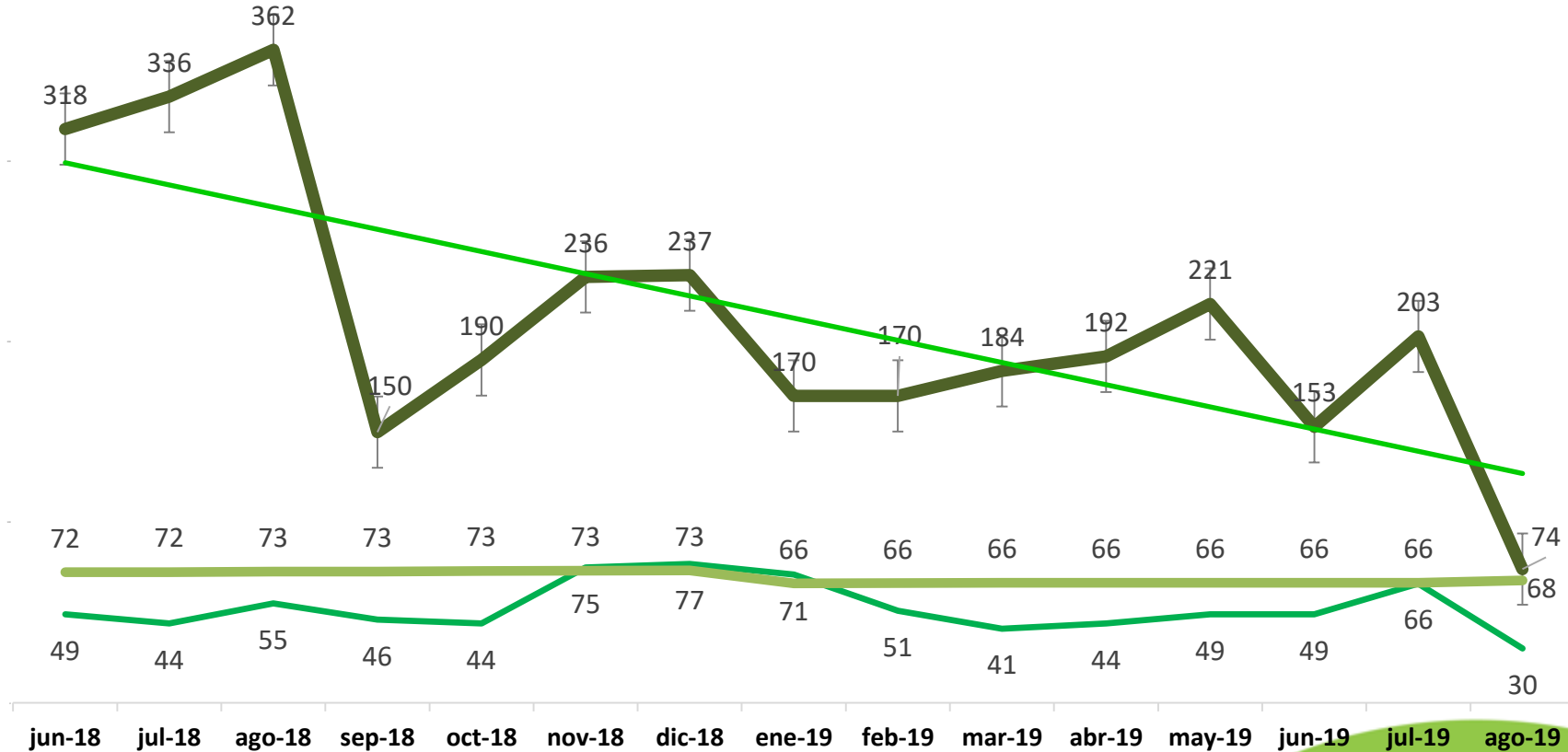
En agosto se registraron 66 y en julio 3306, se presentó una disminución 98%. Esta disminución se pudo haber presentado porque este concepto ya no incluye las solicitudes del PFS y los trámites rápidos como “simples asesorías” ya no tienen un ingreso sencillo por lo que se presumen no se registraron por el tiempo exigido para este tramite.

# Indicador Quejas - agosto de 2019

Quejas Totales    Quejas Imputables    Meta    Lineal (Quejas Totales)



La meta corresponde al máximo de quejas imputables que se pueden tener para el mes, calculado sobre el total de instalaciones.



## Fórmula para Indicador Quejas

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

**Nota:** Número de Clientes para el mes de agosto 496.491

# Motivos representativos agosto de 2019 (Quejas)

MOTIVO DE QUEJAS AGOSTO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	25	14	46,7%
Inconformidad con la información	7	3	10,0%
Comportamiento funcionario (trabajador-contra)	3	2	6,7%
Falla en la prestación del servicio por continuada	6	2	6,7%
Inconformidad trabajos	9	2	6,7%
Demora en atender petición	2	1	3,3%
Demora en reparar daño	3	1	3,3%
Falla en la prestación del servicio por calidad	6	1	3,3%
Inadecuada disposición de residuos	1	1	3,3%
Inconformidad por la programación de interrupciones	2	1	3,3%
Incumplimiento revisión en las fechas establecidas	2	1	3,3%
Levantamiento de desechos vegetales	1	1	3,3%
Estado de la infraestructura	1		0,0%
Inconformidad con el canal de atención	1		0,0%
Inconformidad punto de venta y/o recaudo	2		0,0%
No conexión del servicio	2		0,0%
Suspensión o corte del servicio	1		0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

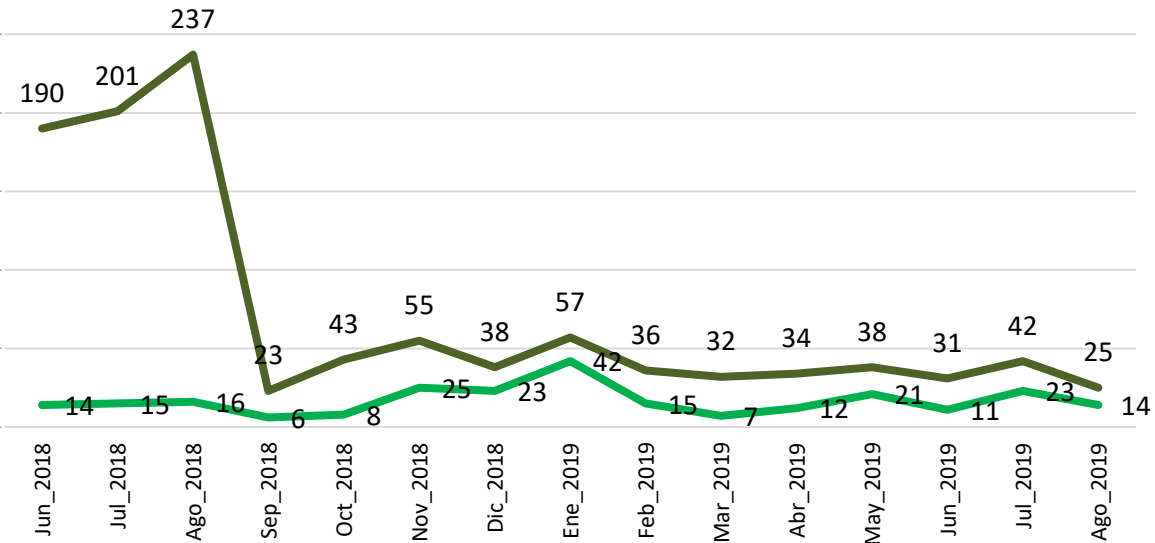
**AGOSTO:** Se encontró una disminución en quejas del 63.5%, pasando de 203 en julio a 74 en agosto. En relación con las quejas imputables se pasó de 66 en julio a 30 en agosto, la disminución en la imputabilidad fue del 54.55%. La meta para quejas permitía máximo 68 y fueron 30, cumpliéndose el indicador.

Las hipótesis iniciales que determinaron dicha disminución fueron las siguientes:

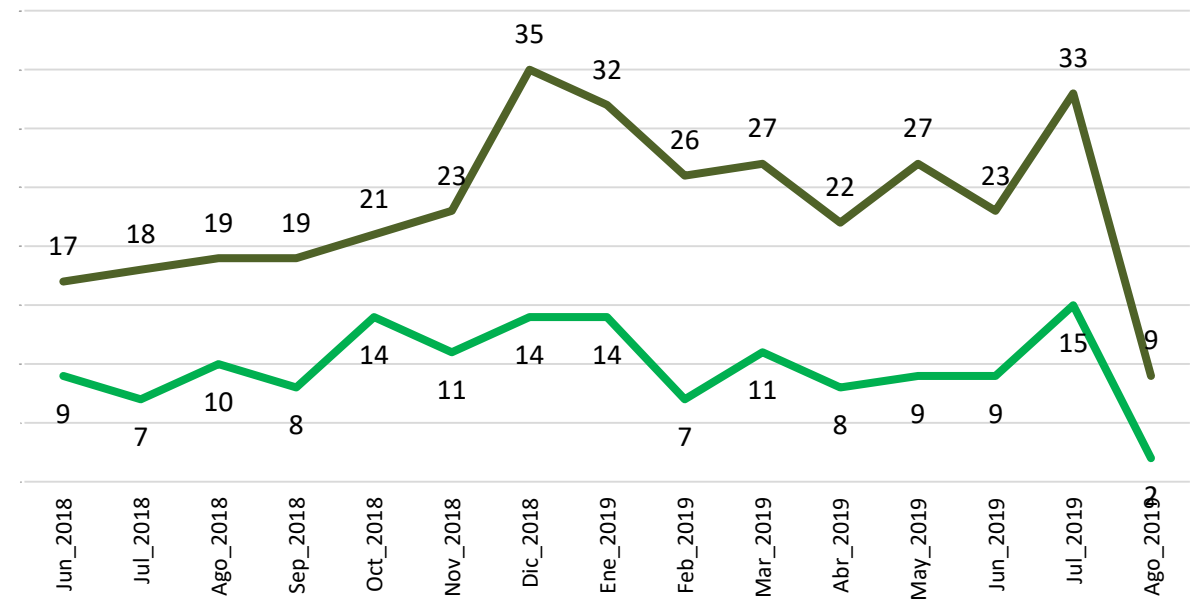
1. Se tuvieron menos horas de atención al usuario, ya que las oficinas se encontraban en capacitación del nuevo sistema de información, por tanto, la recepción de quejas baja.
2. Para recibir el nuevo sistema de información se tuvieron varias actividades de contingencia, como gestionar con mayor prontitud las PQR en el anterior sistema, esto con el ánimo de evacuar la mayor cantidad de PQR y que el número de procesos migrados en trámite fueran mínimos.
3. Dentro de las actividades de contingencia se contempló dejar de suspender el servicio, lo que también provocó que las quejas por suspensión o corte del servicio se disminuyeran.

# Motivos representativos agosto de 2019 (Quejas)

## ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA

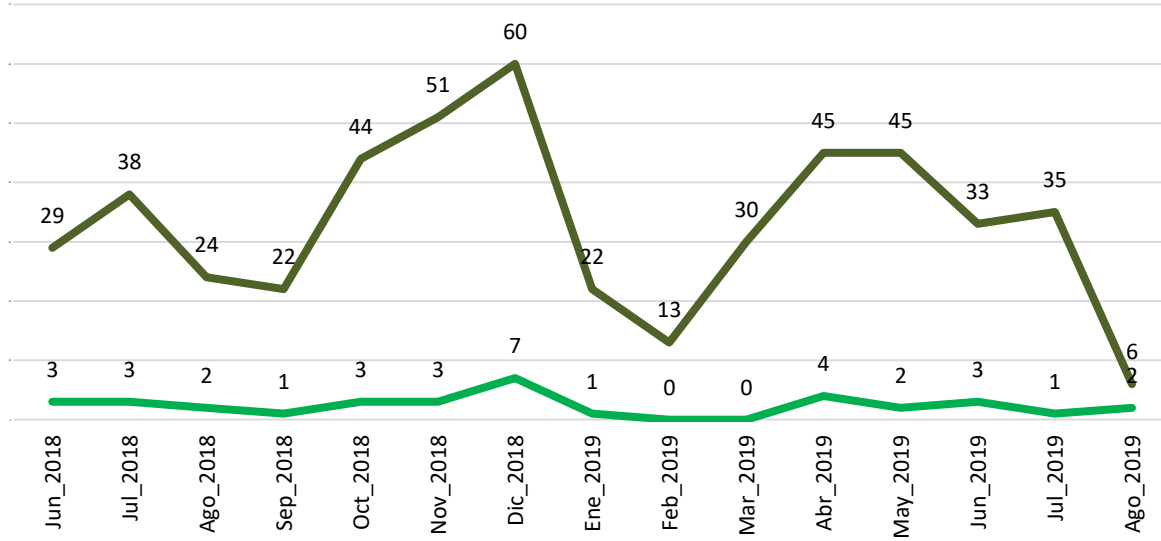


## INCONFORMIDAD TRABAJOS

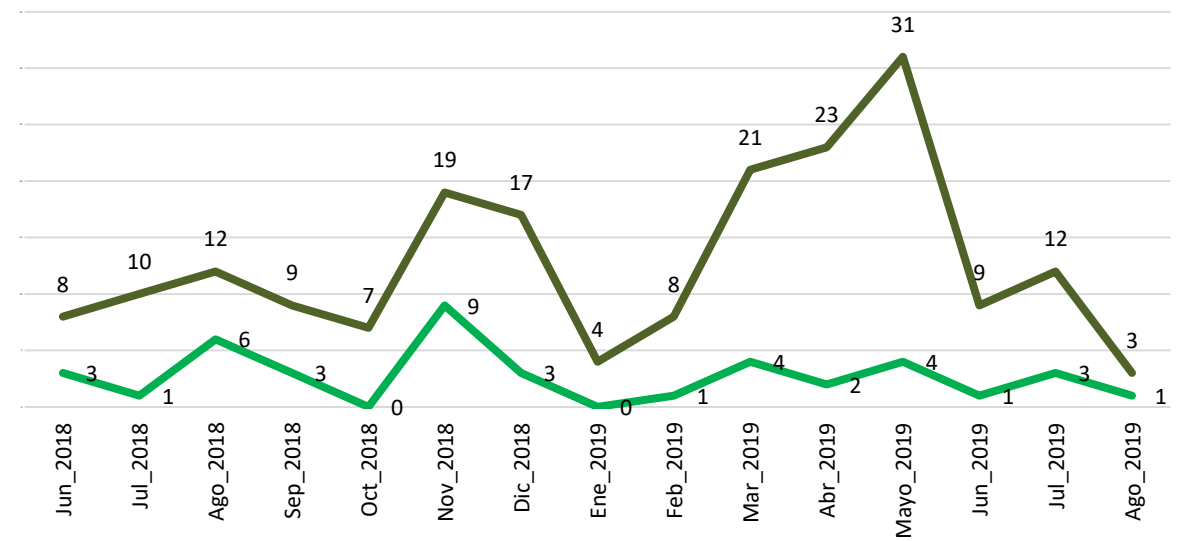


# Motivos representativos agosto de 2019 (Quejas)

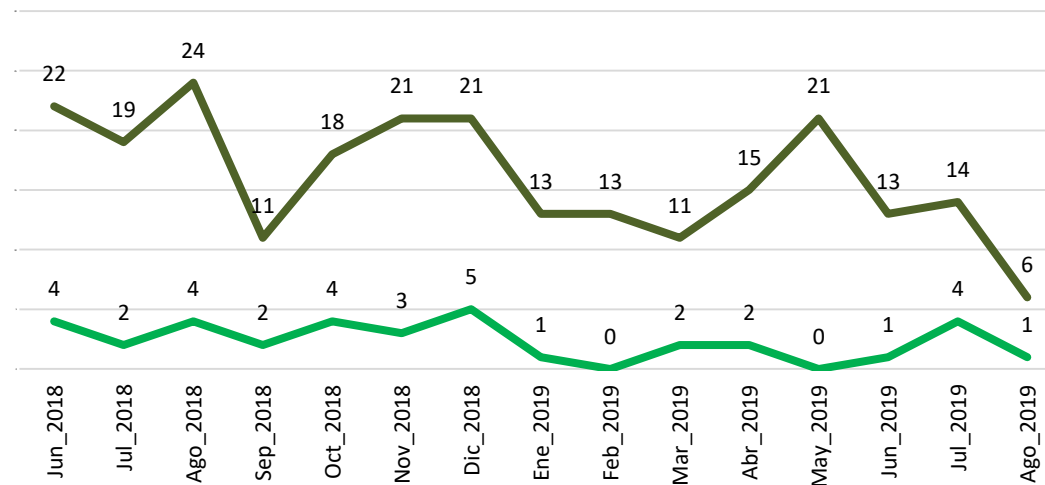
## FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD



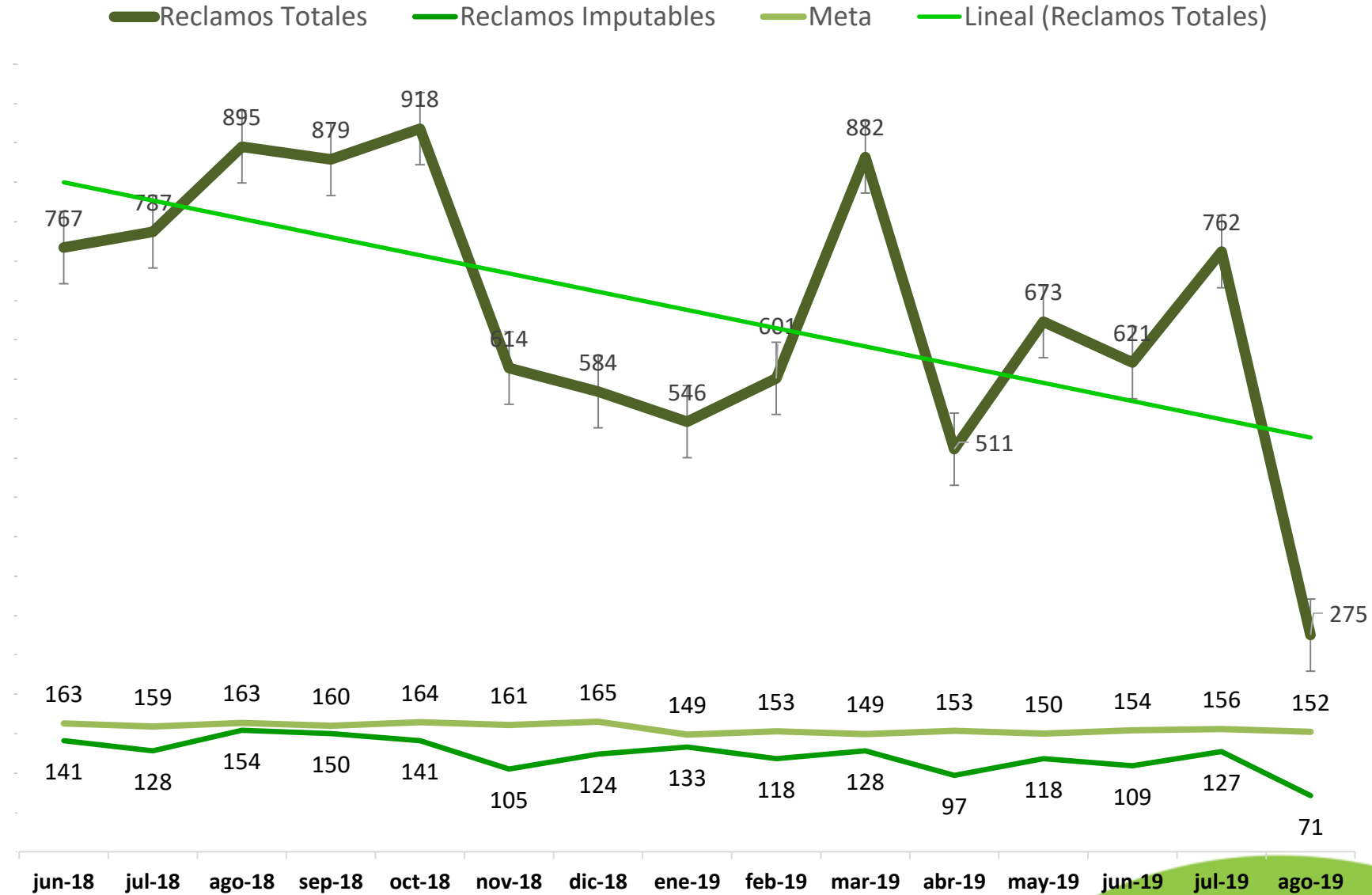
## DEMORA EN REPARAR DAÑO



## FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD



# Indicador reclamos - agosto de 2019



## Fórmula para Indicador Reclamos

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

**Nota:** Número de cuentas de cobro emitidas en el mes de agosto 433.757



# Motivos reclamos imputables agosto de 2019

MOTIVO DE RECLAMOS AGOSTO	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS IMPUTABLES	% RECLAMOS IMPUTABLES
Inconformidad con el consumo o producción factura	247	51	71,8%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	7	7	9,9%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	4	3	4,2%
Cobros por promedio	3	2	2,8%
Estrato incorrecto	2	1	1,4%
Pago sin abono a cuenta	2	2	2,8%
Cobro de cargos relacionados con el servicio públi	2	1	1,4%
Cobro por recuperación de consumos	2		0,0%
Verificación contrato integral	1		0,0%
Cobros inoportunos	1	1	1,4%
Cobro de medidor	1	1	1,4%
Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1,4%
Inconformidad por cobros por normalización del ser	1		0,0%
Cobro desconocido	1	1	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Disminución en reclamos del 64%, pasando de 762 en julio a 275 en agosto.

En relación con los reclamos imputables se pasó de 127 en julio a 71 en agosto, la disminución en la imputabilidad fue del 44%.

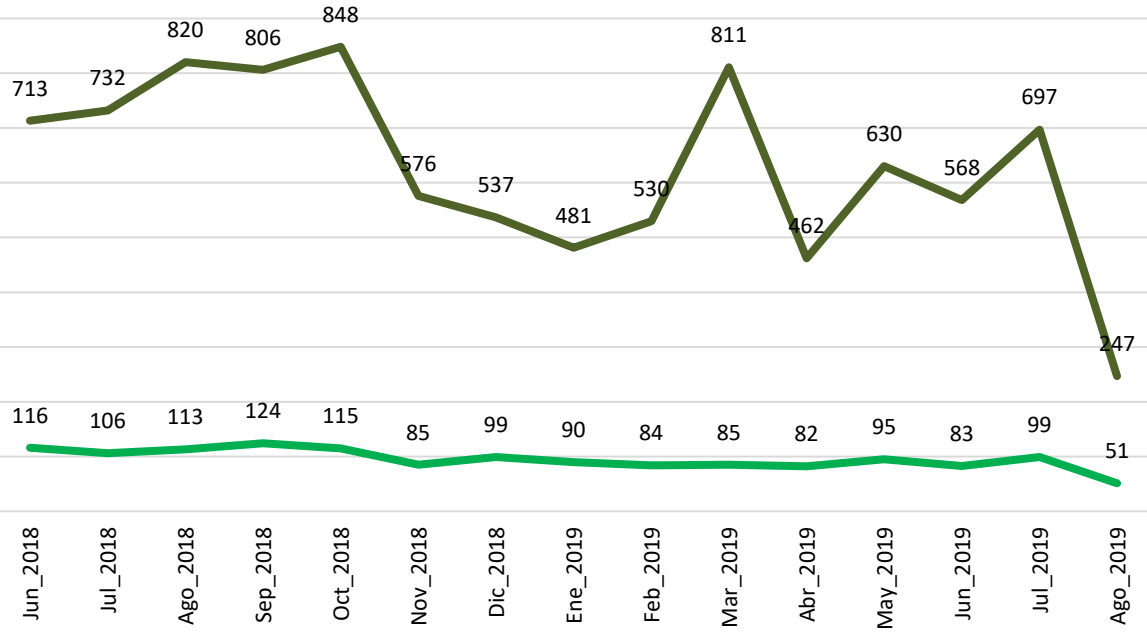
La meta para reclamos imputables permitía máximo 152 y fueron 71, cumpliéndose el indicador.

Las hipótesis iniciales que determinaron dicha disminución fueron las siguientes:

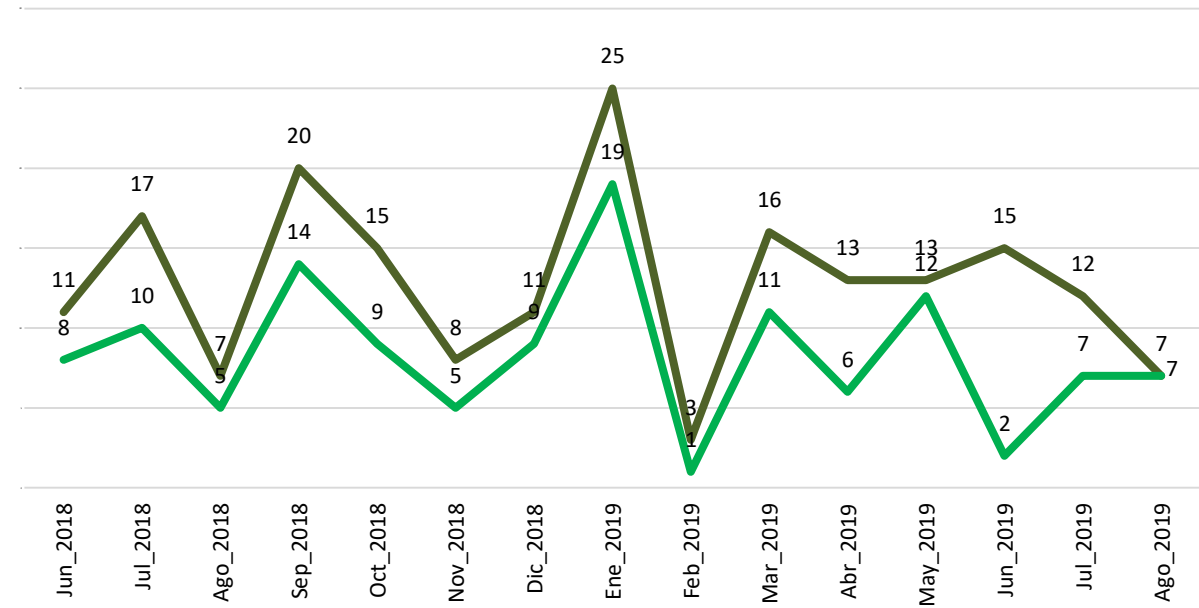
1. Se tuvieron menos horas de atención al usuario, ya que las oficinas se encontraban en capacitación del nuevo sistema de información, por tanto, la recepción de reclamos baja.
2. Para recibir el nuevo sistema de información se tuvieron varias actividades de contingencia, como gestionar con mayor prontitud las PQR en el anterior sistema, esto con el ánimo de evacuar la mayor cantidad de PQR y que el número de procesos migrados en trámite fueran mínimos.
3. Dentro de las actividades de contingencia se contempló dejar de suspender el servicio, lo que también provocó que reclamos de cobros por conexión, reconexión o reinstalación, los cuales son asociados a esta causal se disminuyeran.

# Motivos representativos agosto de 2019 (Reclamos)

## 1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO



## 162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN

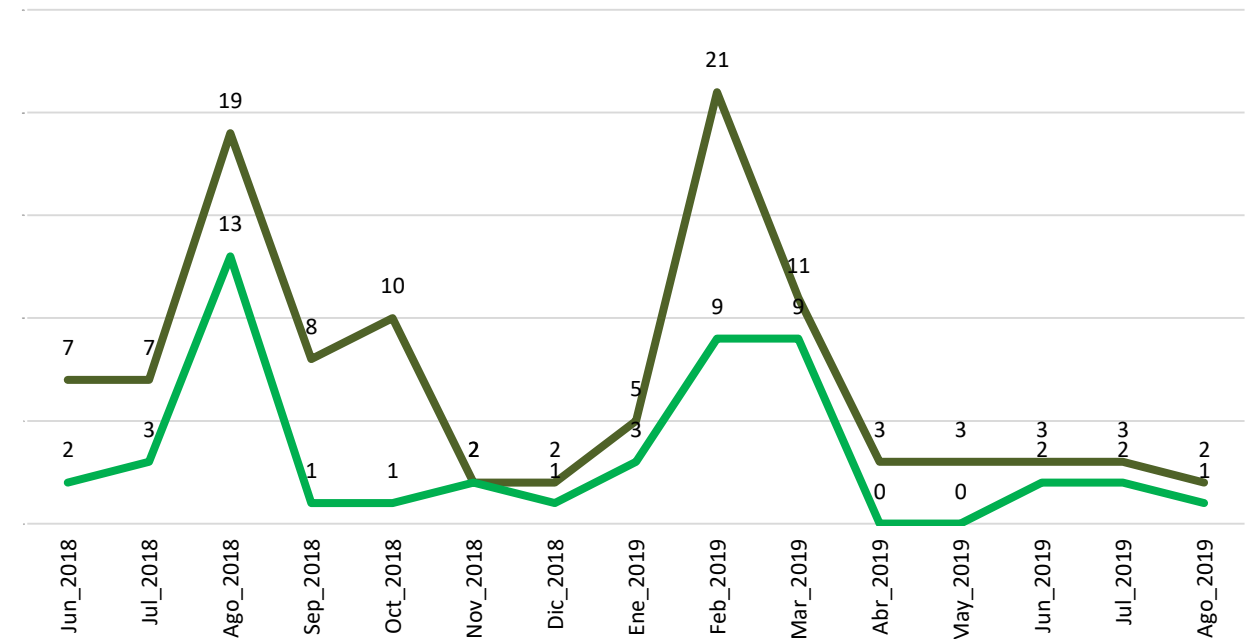


# Motivos representativos agosto de 2019 (Reclamos)

## 160 - COBROS POR PROMEDIO



## 857 - COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO





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

75 Años