



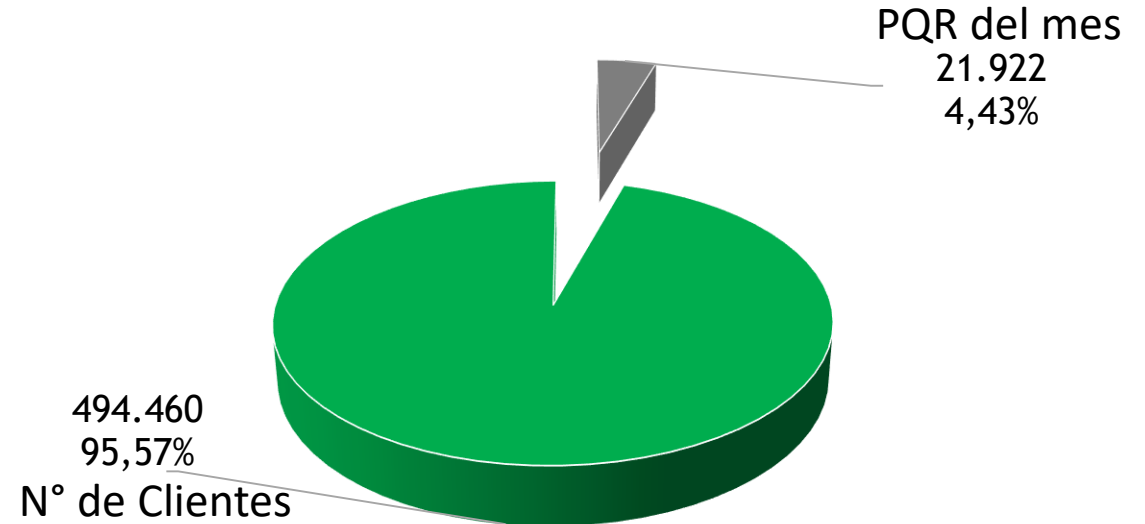
chec[®]
Grupo·epm[®]

75 Años

Peticiones, Quejas
Y Reclamos (PQR)
Informe junio 2019

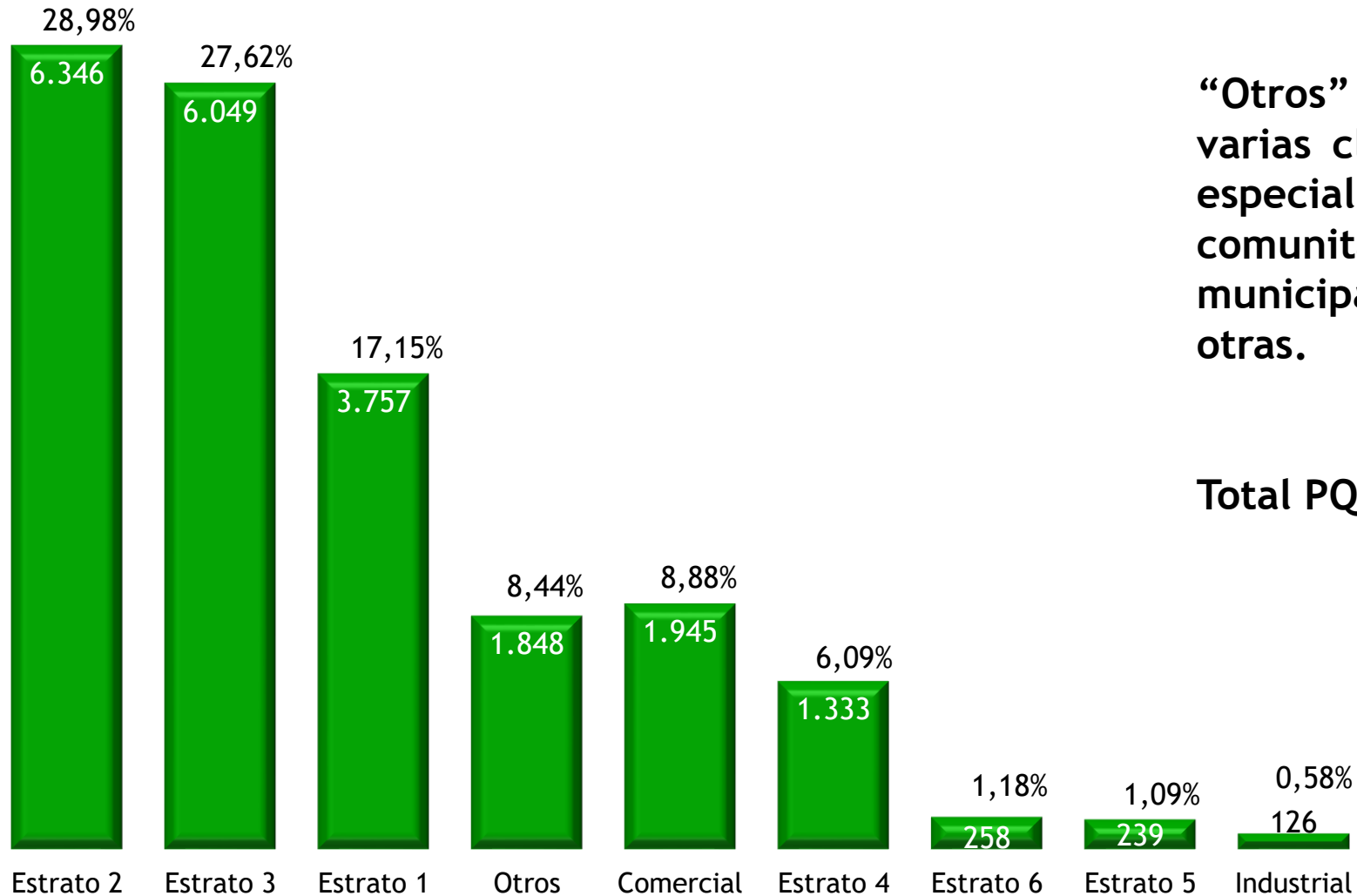
PQR junio

PQR	Junio	% Participación
Peticiones	21.127	4,27%
Quejas	153	0,03%
Reclamos	621	0,13%
Recursos	21	0,004%
Total mes	21.922	4,43%
Total Clientes	494.460	



Del total de PQR, el 0.16% que corresponde a quejas, reclamos y recursos están relacionados con insatisfacción del cliente.

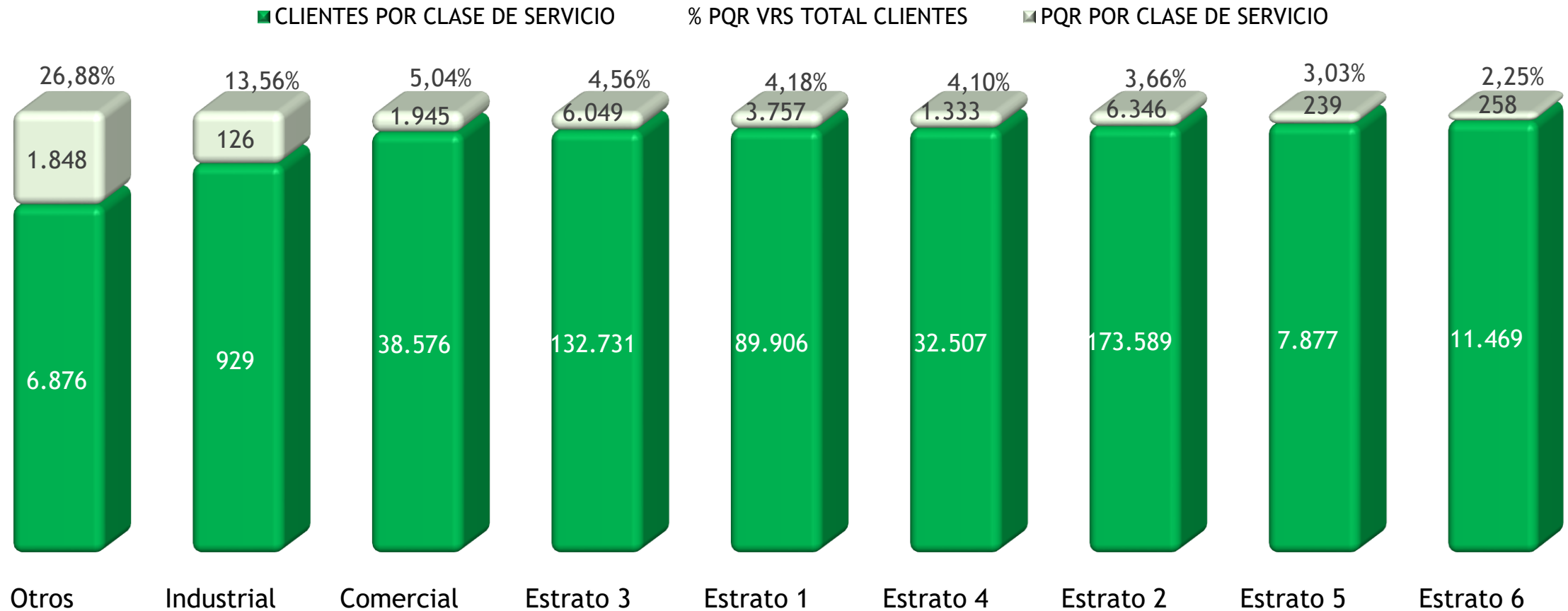
PQR por clase de servicio - junio



“Otros” es una categoría que agrupa varias clases de servicio: Provisional, especial educativo, hogares comunitarios, áreas comunes, oficial municipal, especial asistencial entre otras.

Total PQR mayo: 21.901 sin tener en cuenta los recursos.

% de clientes con PQR por clase de servicio



En la categoría “Otros”, el 73,12% 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 - junio

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Pago parcial	38	30%
Emisión de documento para pago	19	15%
Exención contribución	16	13%
Separación temporal o pago dirigido	10	8%
Información general	9	7%
Trabajos técnicos en med, trafos, acometidas o en infraestr.	7	6%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	6	5%
Notificación decisión y/o descargos	5	4%
Gestionar financiación	3	2%
Cambio datos básicos	2	2%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio	2	2%
Condición especial por solicitud del propietario	2	2%
Requerimientos SSPD o SIC	1	1%
Facturación a la fecha	1	1%
Subsidios y contribuciones	1	1%
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1%
Modificar cobros de terceros	1	1%
Terminación del contrato	1	1%
Inconformidad trabajos	1	1%
Total	126	100%

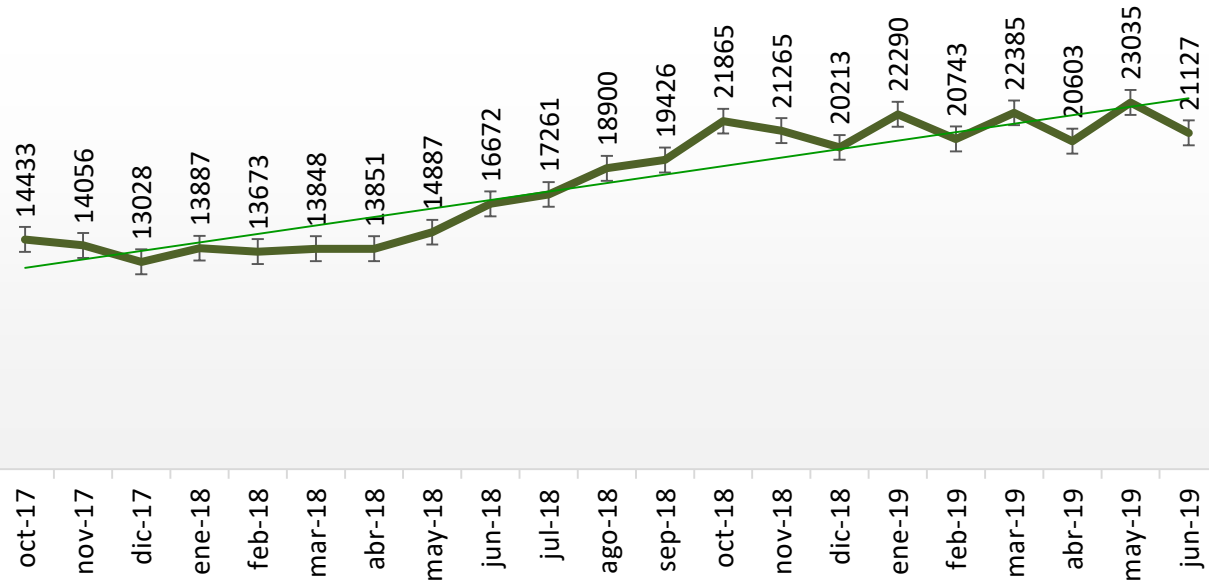
Municipio	Cantidad
Manizales	28
Marmato	23
Dosquebradas	11
Chinchina	10
Villamaria	9
La Virginia	6
Manzanares	6
Riosucio	5
Total	98

La clase de servicio Industrial es el sector que mas PQR presenta en comparación con el número de clientes y el 30% corresponde a pago parcial.

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

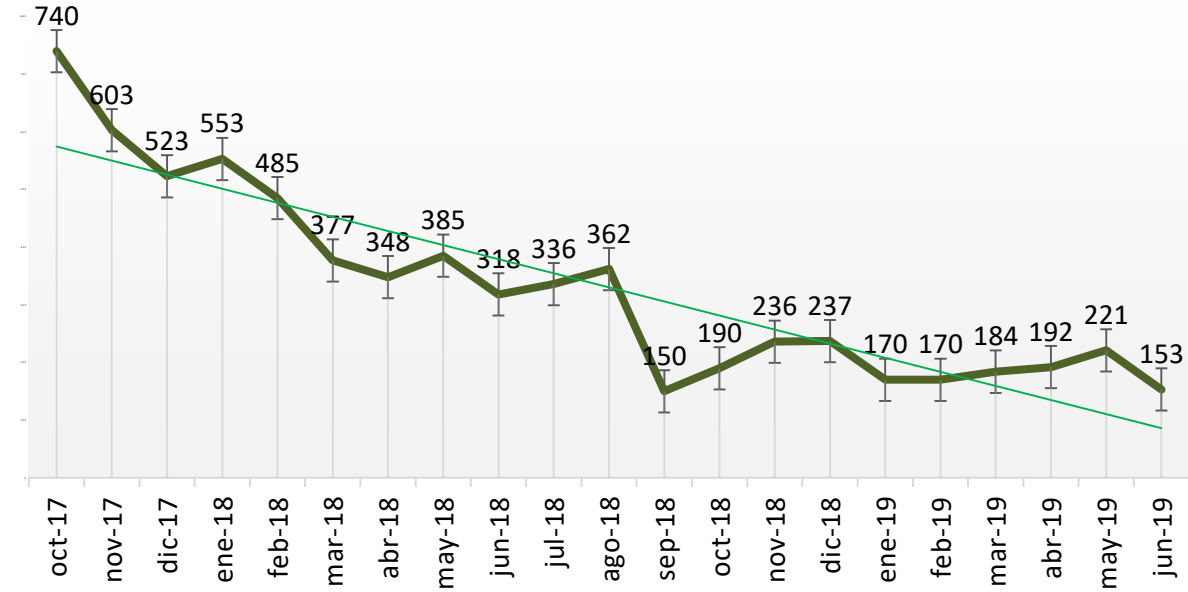
Evolución PQR junio

PETICIONES



Disminución del 8% con respecto a mayo.
La disminución se concentra en: 39% copia de factura y 37% en peticiones de información general

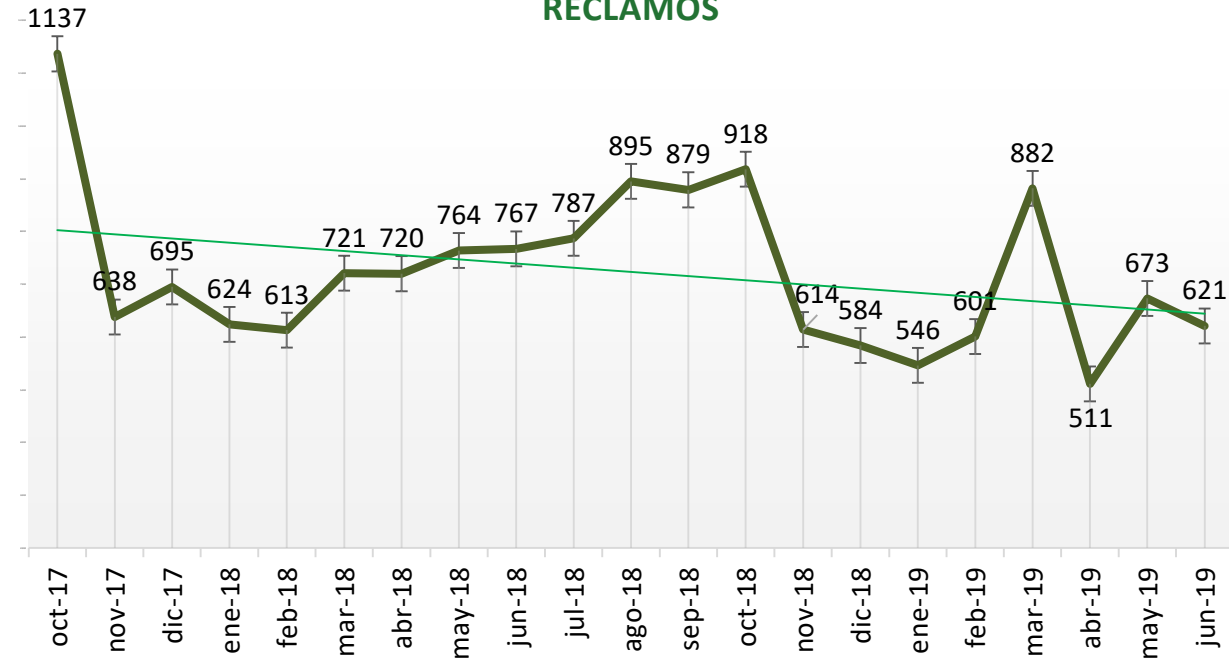
QUEJAS



Disminución del 32% con respecto a mayo.
La disminución se concentra en falla en la prestación del servicio por continuidad 27% (45-33) e inconformidad con la información 80% (20 – 4)

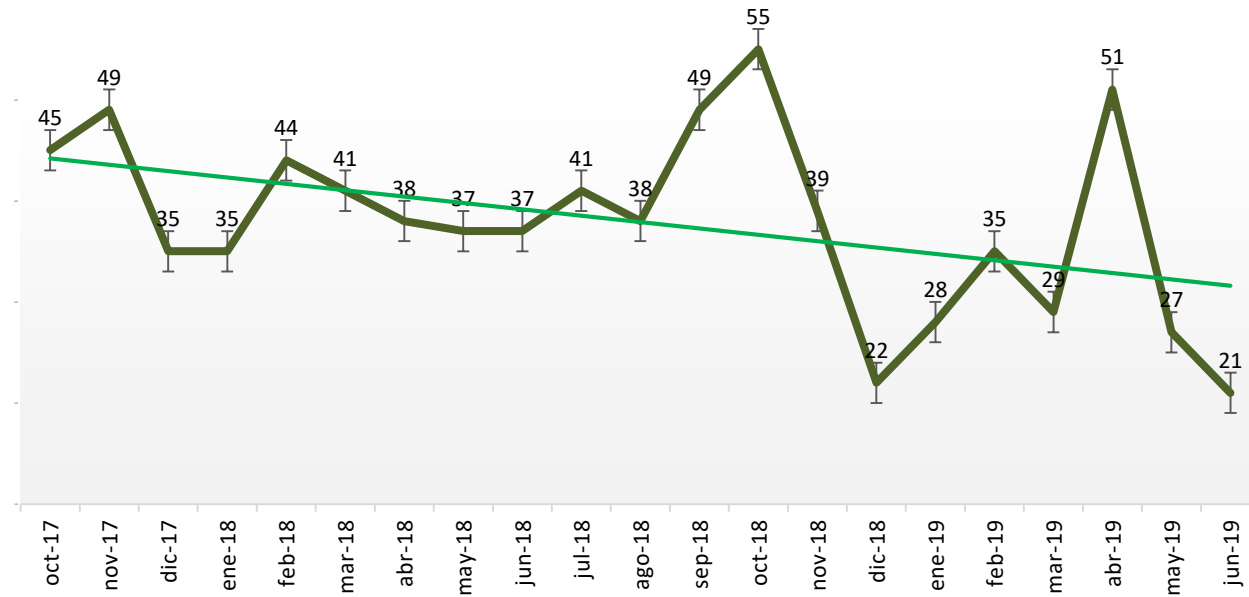
Evolución PQR junio

RECLAMOS



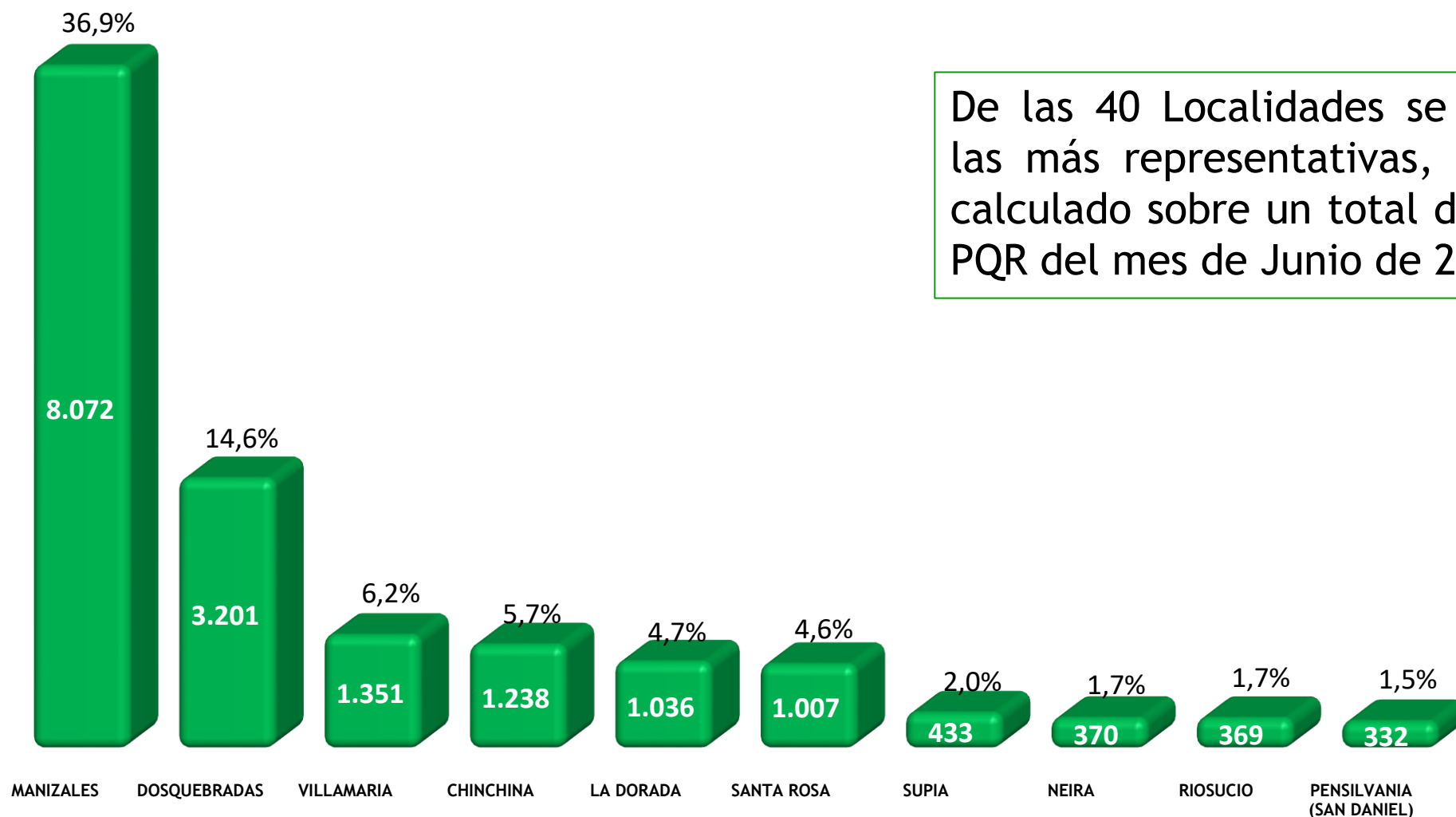
Disminución 10% con respecto a mayo en el concepto inconformidad con el consumo o producción facturado

RECURSOS



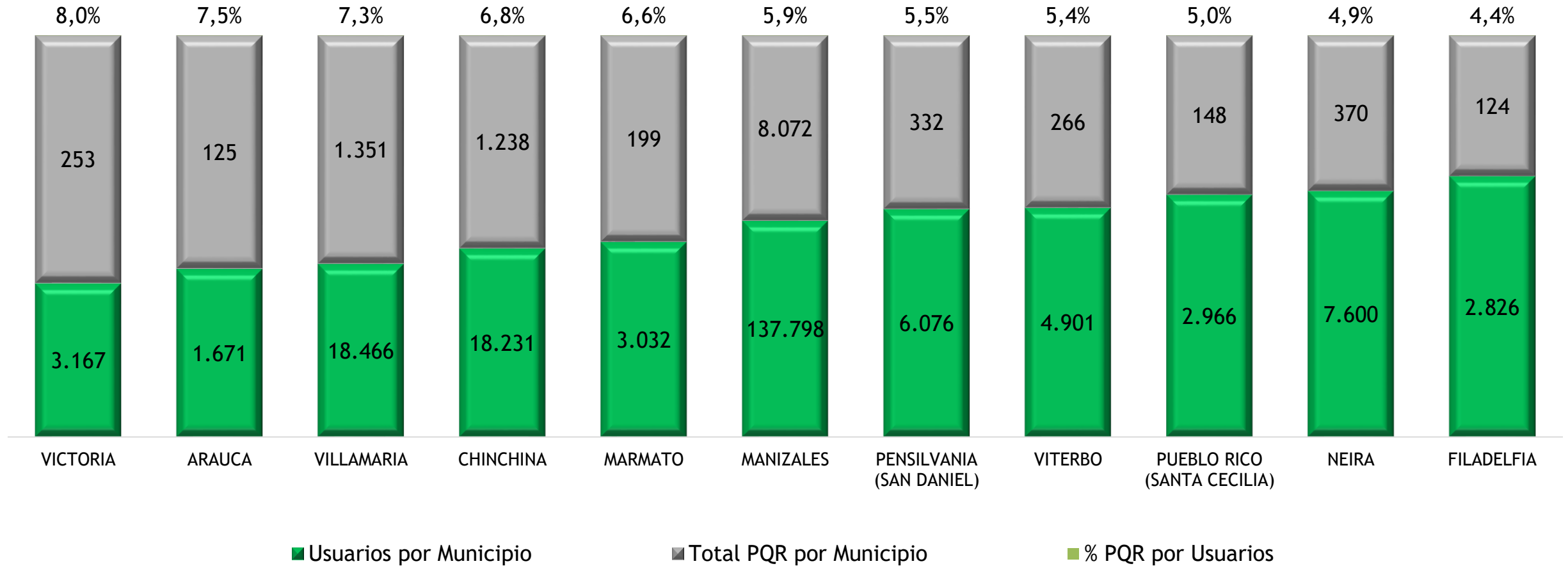
Es el derecho que tiene los clientes y/o usuarios a manifestar su inconformidad frente a la decisión tomada en la empresa.

PQR por localidad junio de 2019



De las 40 Localidades se grafican las más representativas, el 79.5% calculado sobre un total de 21.901 PQR del mes de Junio de 2019.

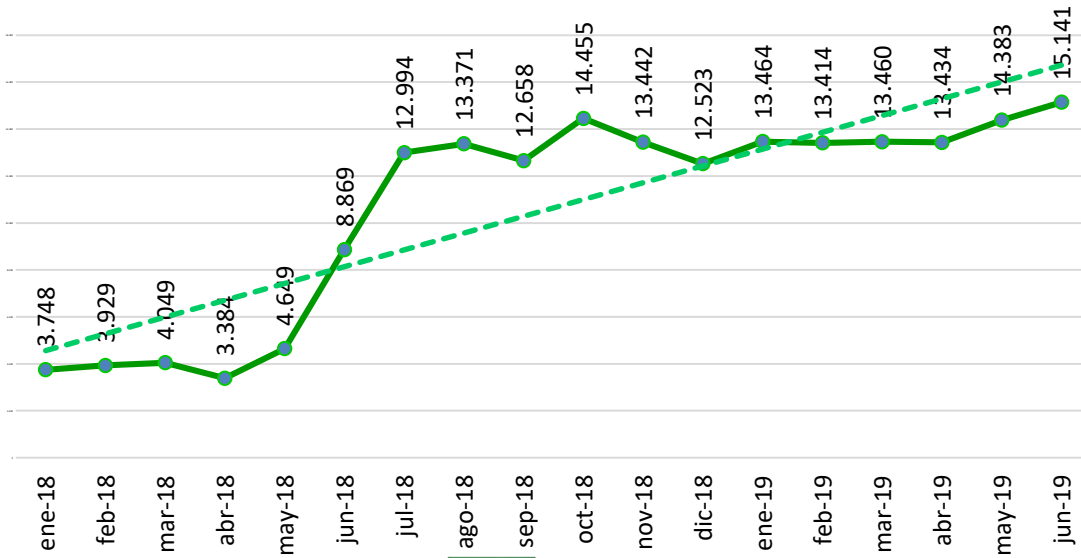
% PQR Vs total clientes municipio – junio de 2019



La gráfica indica la cantidad y porcentaje de PQR con respecto al número de clientes por Municipio - Mes junio. Número de clientes para junio 494.460.

Medios de ingreso de las PQR

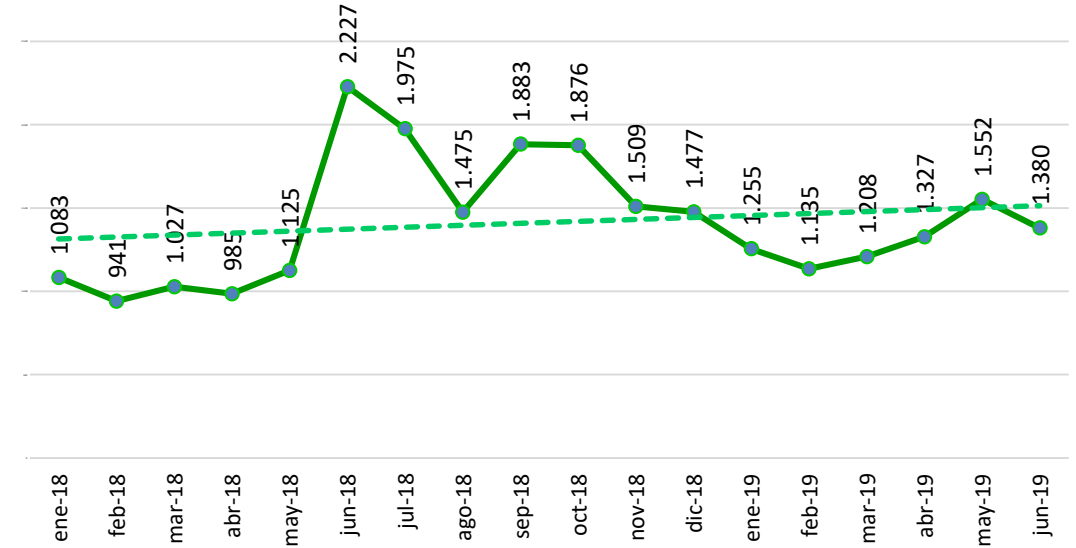
VERBAL



Canal preferencial de los clientes:

- 50% Pago parcial
- 16% Información general
- 13% Emisión documento para pago

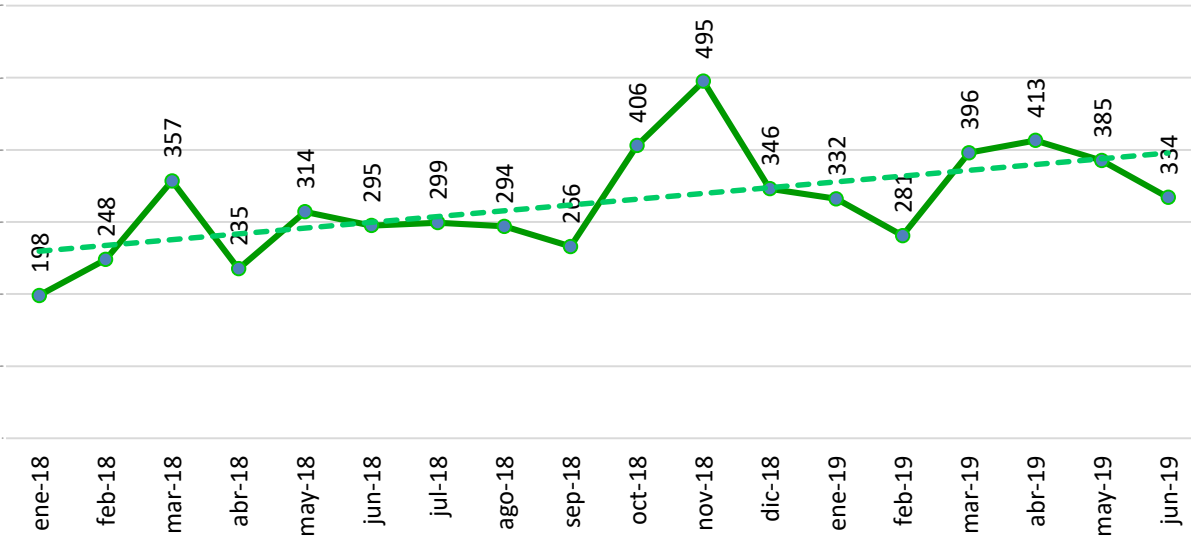
TELEFÓNICA



- 36% Trabajo técnicos.
- 18% Emisión de documento para pago
- 11% Inconformidad con el consumo.

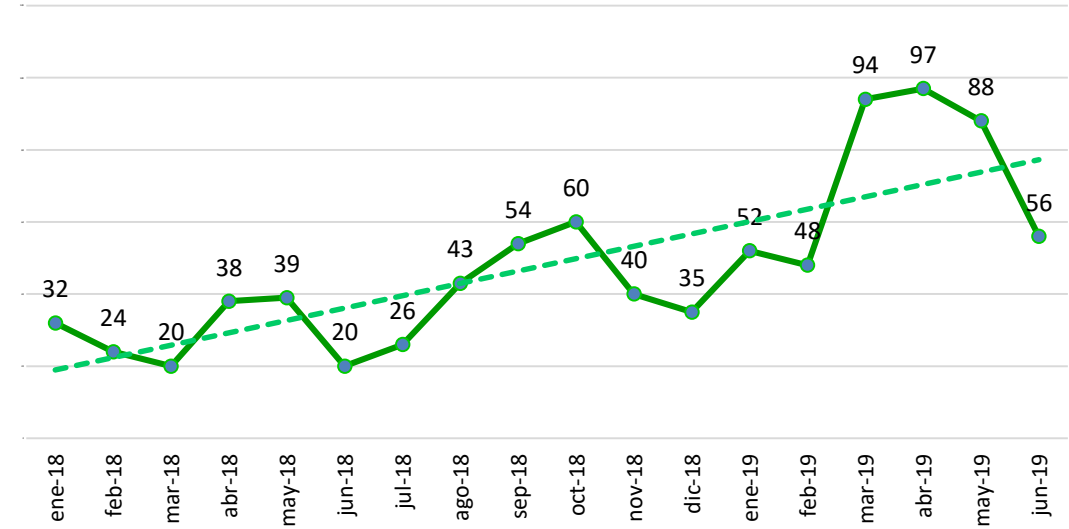
Medios de ingreso de las PQR

ESCRITA



- 24% Trabajos técnicos.
- 14% Información general
- 13% Cambio datos básicos

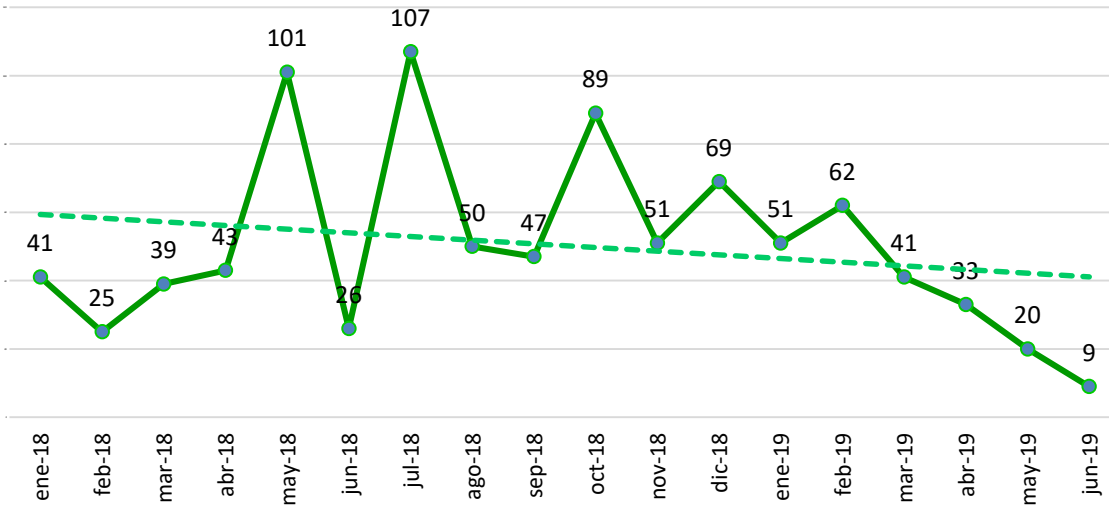
PÁGINA WEB



- 29% Exención contribución
- 18% Cambio datos básicos
- 18% Inconformidad con el consumo.

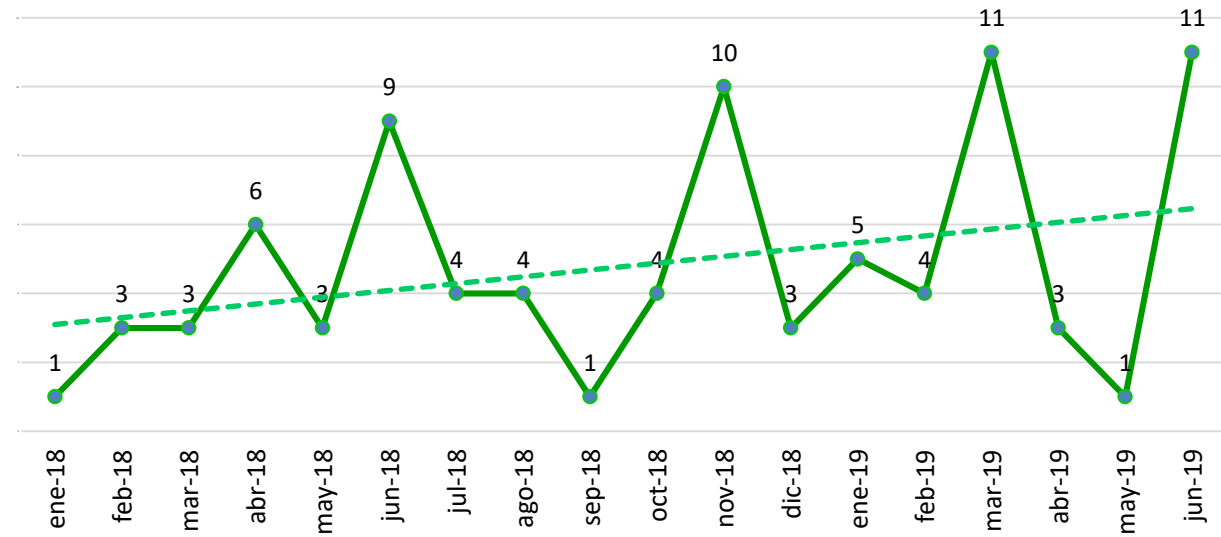
Medios de ingreso de las PQR

CORREOS ELECTRÓNICOS



- 33% Información general
- 22% Exención contribución

OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS (CHAT)



- 82% Cambio datos básicos
- 18% Inconformidad con el consumo.

Peticiones - Motivos representativos junio de 2019

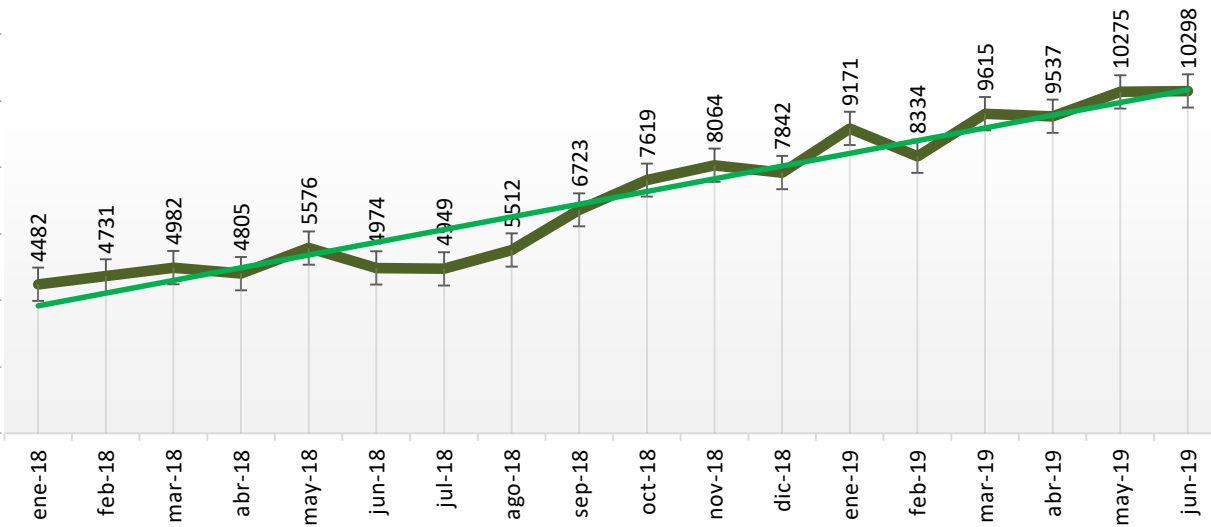
MOTIVOS	TOTAL JUNIO	% PETICIONES
870 - PAGO PARCIAL	10.298	48,743%
130 - INFORMACION GENERAL	3.247	15,37%
814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	2.808	13,29%
818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	2.402	11,37%
174 - CAMBIO DATOS BASICOS	739	3,50%
821 - SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	676	3,20%



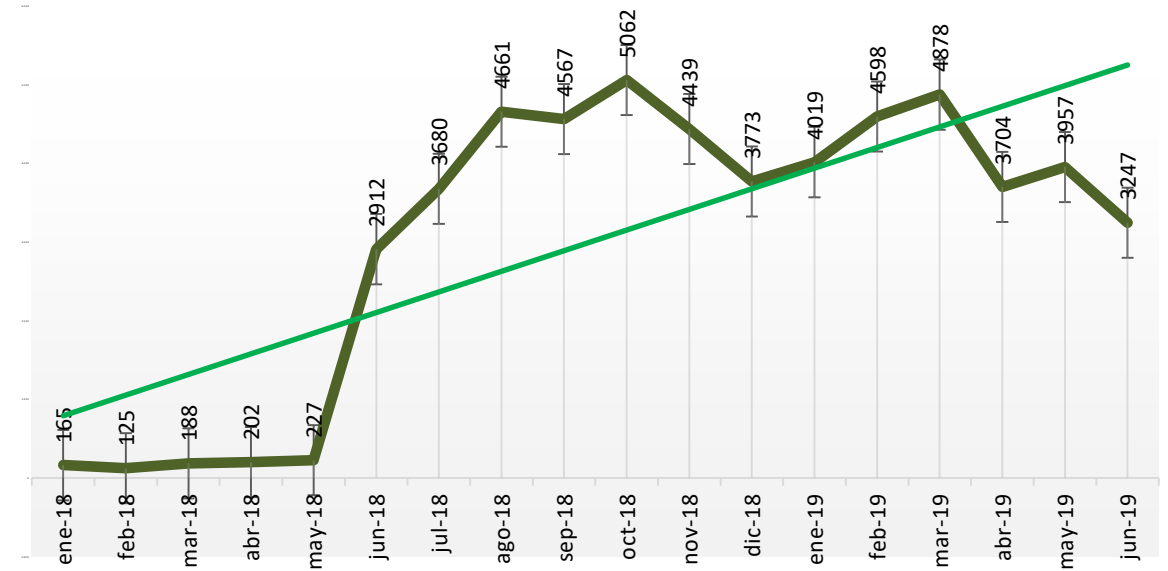
Para el concepto “Trabajos técnicos en med, trafos, acometidas o en infraestructura”, se recibieron 2.402 peticiones de las cuales 1.972 corresponden a reconexión por suspensión del servicio, las restantes 430 corresponden a solicitudes del cliente de trabajos en instalaciones internas o en activos de empresa. Se observa posibilidad de negocios a terceros, incremento de trabajos de portafolio.

Motivos Representativos junio de 2019 – (Peticiones)

870 - PAGO PARCIAL 48,74%



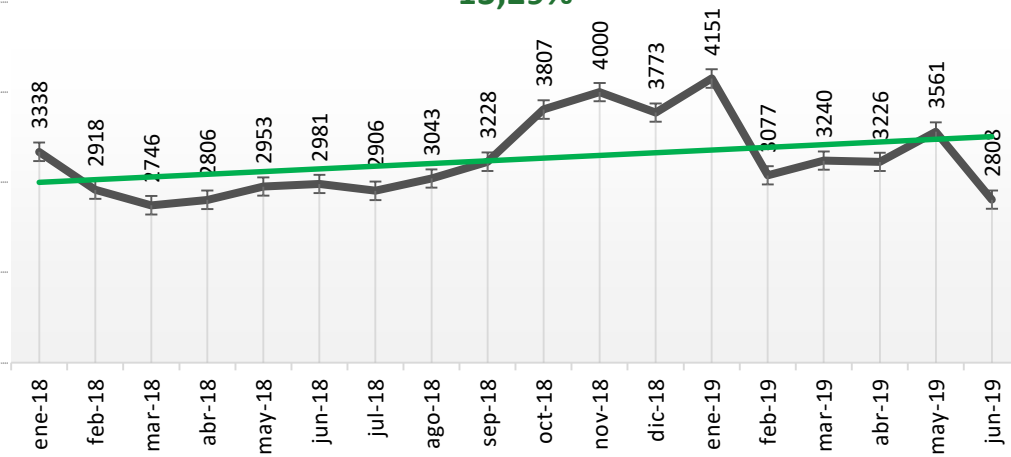
130 - INFORMACION GENERAL 15,37%



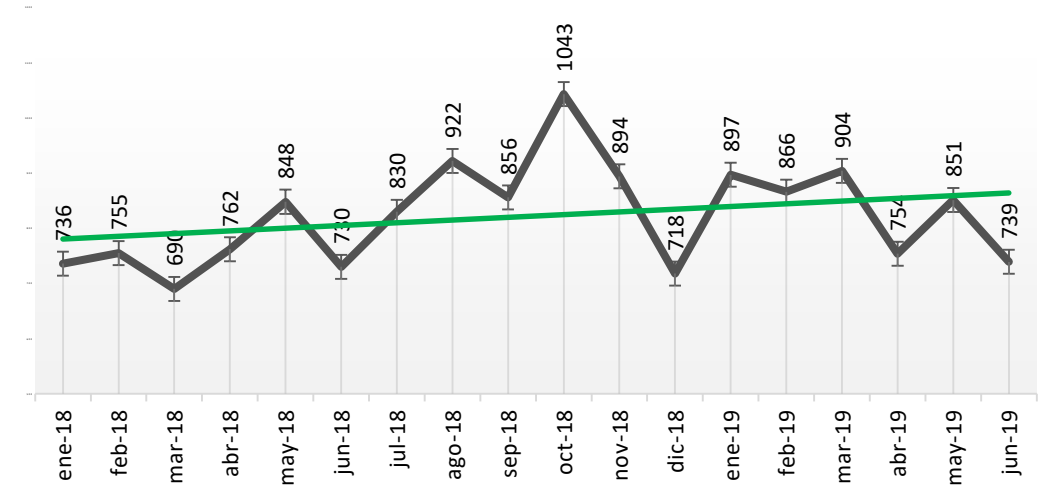
El incremento se generó por el ingreso del 100% de las peticiones por información general a partir de mayo de 2018 al sistema de información comercial.

Motivos Representativos junio de 2019 – (Peticiones)

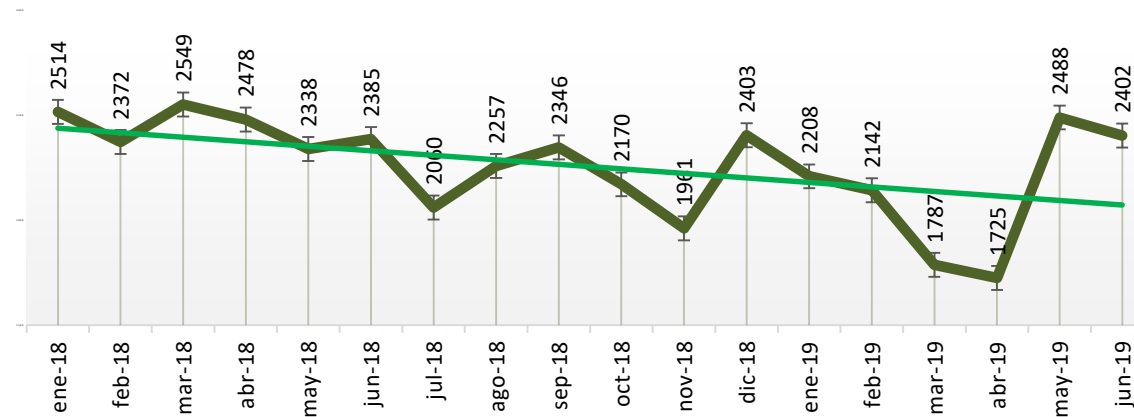
814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO
13,29%



174 - CAMBIO DATOS BASICOS 3,50 %

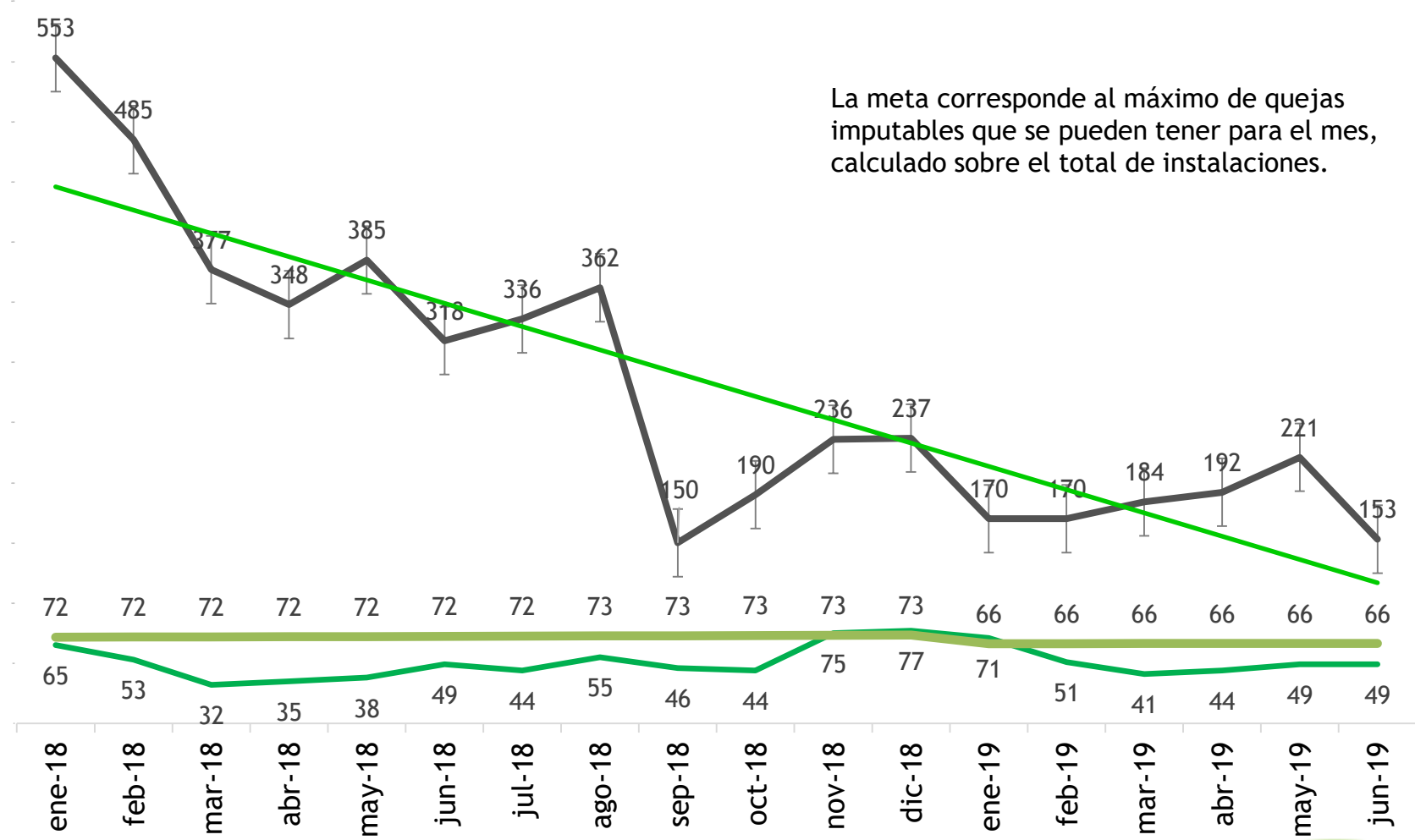


818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR. 11,37%



Indicador Quejas - junio de 2019

— Quejas Totales — Quejas Imputables — Meta — Lineal (Quejas Totales)



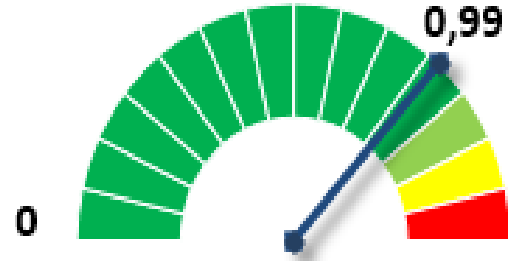
La meta corresponde al máximo de quejas imputables que se pueden tener para el mes, calculado sobre el total de instalaciones.

QUEJAS

Indicador Junio

0,99

Meta Indicador 1,35



Fórmula para Indicador Quejas

$(\text{Número de Quejas imputables a CHEC} / \text{Número de Instalaciones}) * 10000$

Nota: Número de Clientes para el mes de junio 494.460

Motivos representativos junio de 2019 (Quejas)

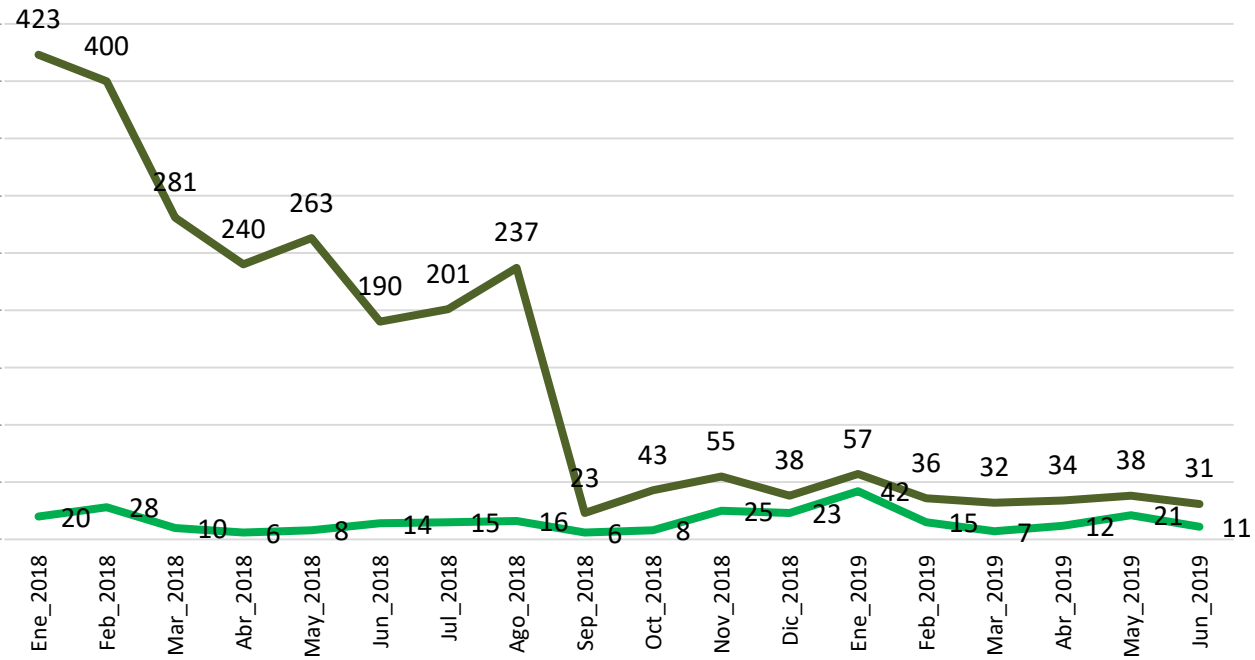
MOTIVO DE QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	31	11	22,4%
Inconformidad trabajos	23	9	18,4%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	11	9	18,4%
Suspensión o corte del servicio	6	5	10,2%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	33	3	6,1%
Inconformidad con la información	4	2	4,1%
Demora en atender petición	3	2	4,1%
Inconformidad con el canal de atención	3	2	4,1%
Comportamiento funcionario, trabajador o contratista	9	2	4,1%
Demora en reparar daño	9	1	2,0%
No conexión del servicio	3	1	2,0%
Falla en la prestación del servicio por calidad	13	1	2,0%
Inadecuada disposición de residuos	1	1	2,0%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio	3	0	0,0%
Levantamiento de desechos vegetales	1	0	0,0%
TOTAL	153	49	100%

JUNIO: Se logra el indicador con un resultado de 0,99% frente a una meta de 1,35.

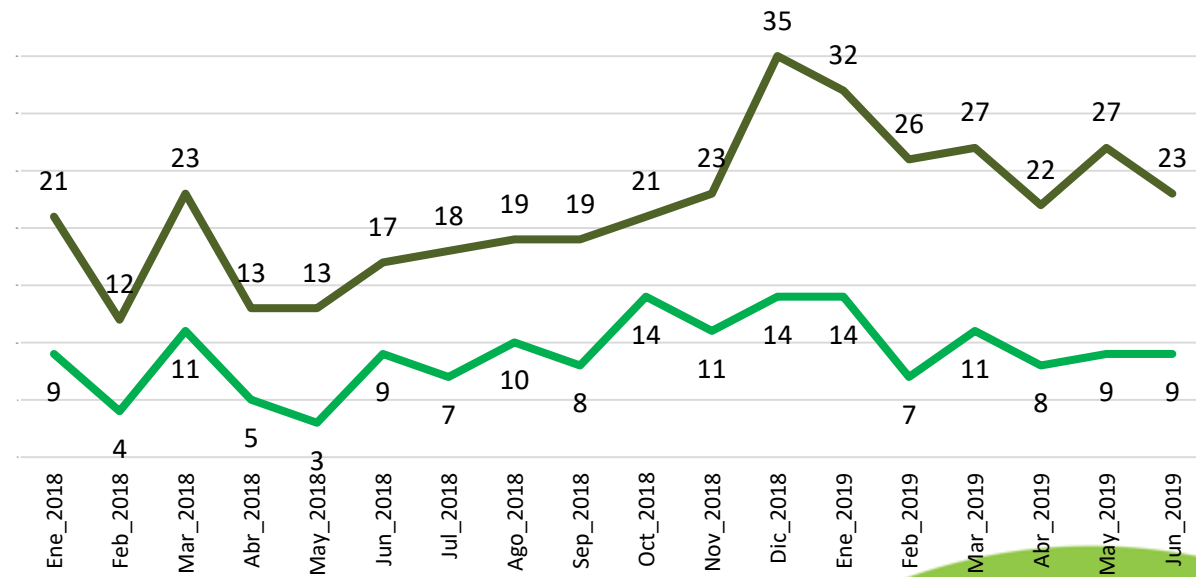
El indicador arroja excelentes resultados y obedece al compromiso de los equipos de trabajo, que cada mes realizan un análisis de cada una de las quejas imputables y retroalimentaciones. Las quejas son generadas en 13 equipos de trabajos (3 en promedio), quejas que sin dejarlas de gestionar desde su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

Motivos representativos junio de 2019 (Quejas)

ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA 22,4%

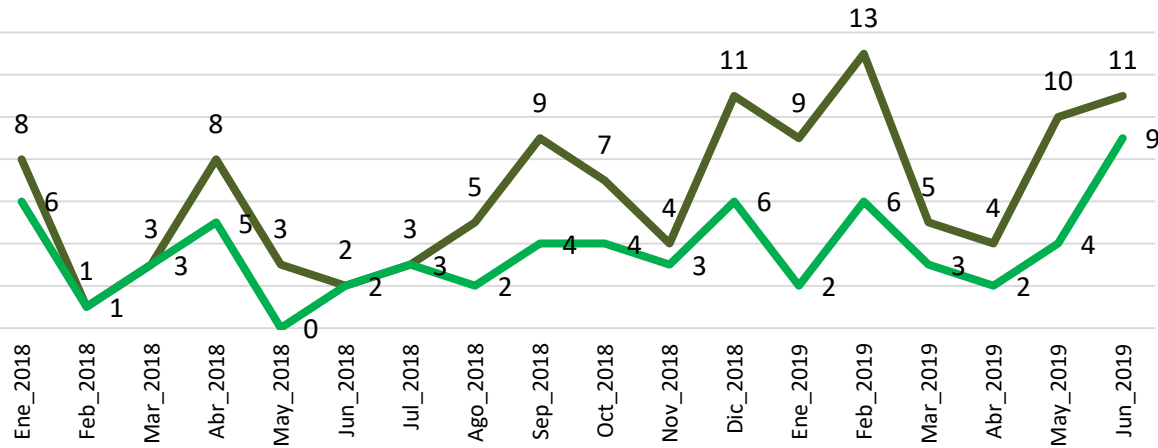


INCONFORMIDAD TRABAJOS 18,4%

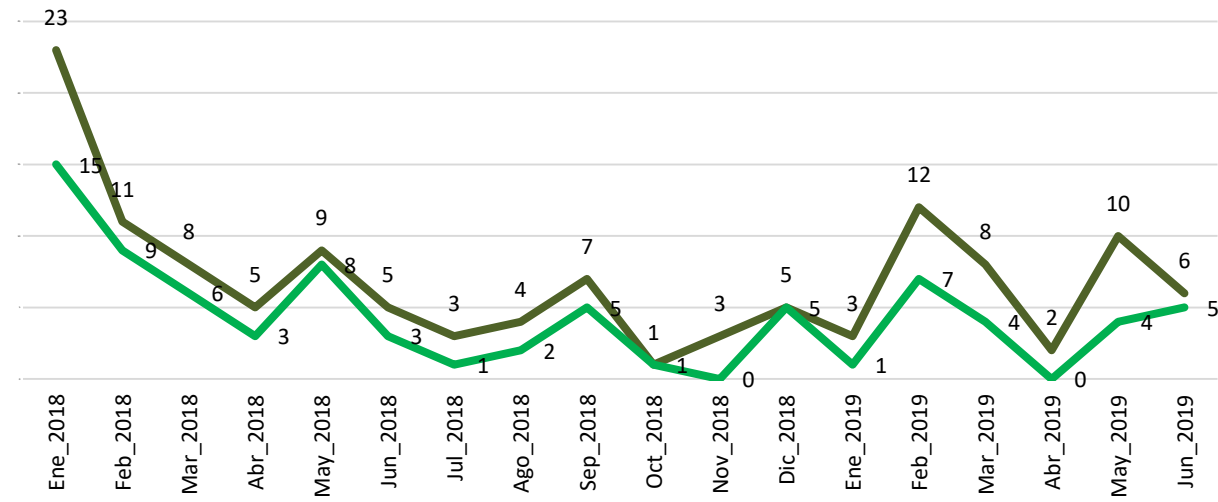


Motivos representativos junio de 2019 (Quejas)

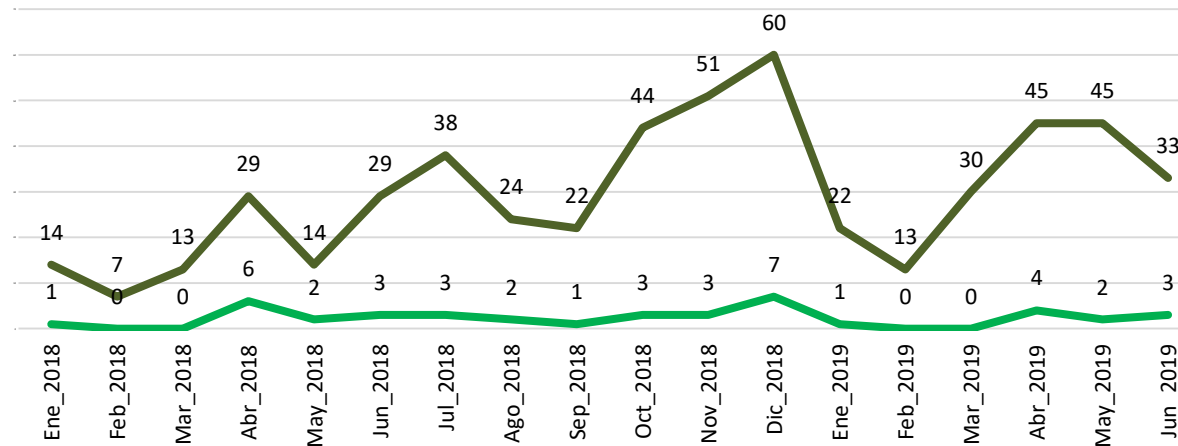
INCUMPLIMIENTO DE LA REVISIÓN EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS 18,4%



SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO 10,2%

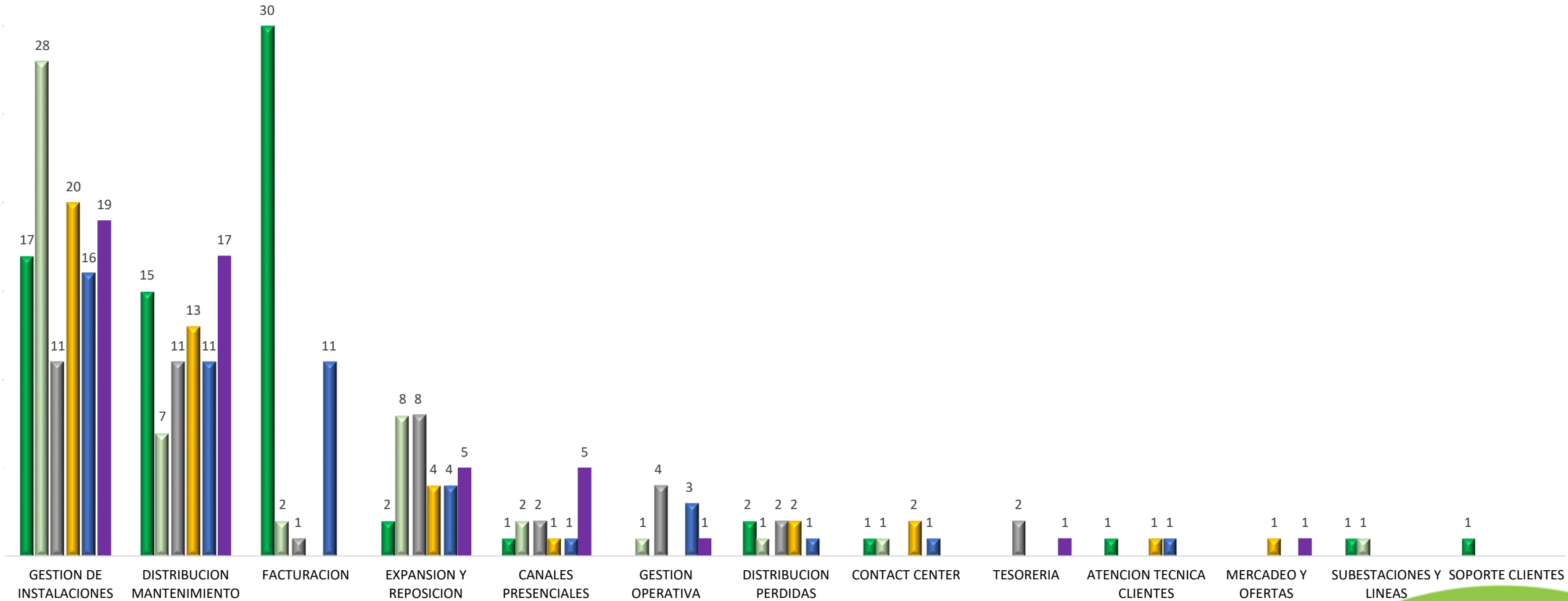


FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD 6,1%

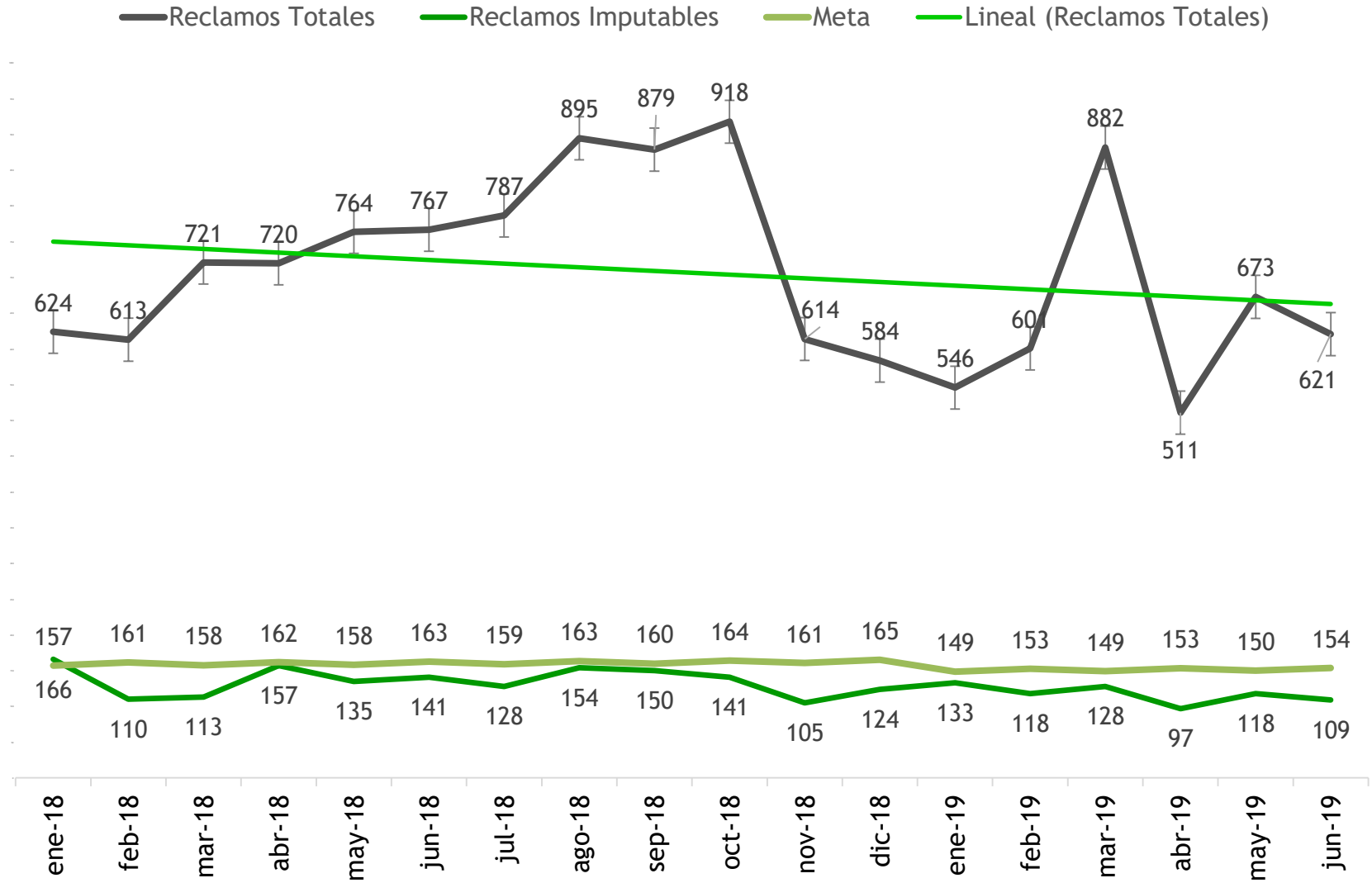
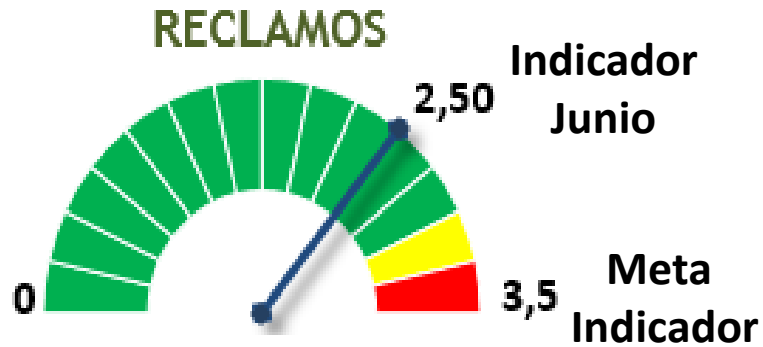


Quejas imputables por equipo de trabajo

■ Enero
 ■ Febrero
 ■ Marzo
 ■ Abril
 ■ Mayo
 ■ Junio



Indicador reclamos - junio 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 junio 439.971

Motivos reclamos imputables junio de 2019

CAUSA FINAL	RECLAMOS IMPUTABLES	% IMPUTABILIDAD
Lectura Incorrecta	69	63,3%
Cobro Errado	10	9,2%
No hubo trabajo de campo	6	5,5%
Promedio Errado	4	3,7%
Consumo Errado en Primera Factura	3	2,8%
Consumo Registrado por Medidor de otro Predio	3	2,8%
No se descontó consumo anterior	3	2,8%
No hubo continuidad por fuerza mayor o caso fortuito	2	1,8%
Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado	2	1,8%
Por revisión previa	1	0,9%
Cobro errado por información del aliado	1	0,9%
Estrato errado	1	0,9%
Pago No Aplicado	1	0,9%
Medidor No Conforme	1	0,9%
No se Verificó Precisión de la Medida	1	0,9%
Fuga perceptible	1	0,9%
TOTALES	109	100%

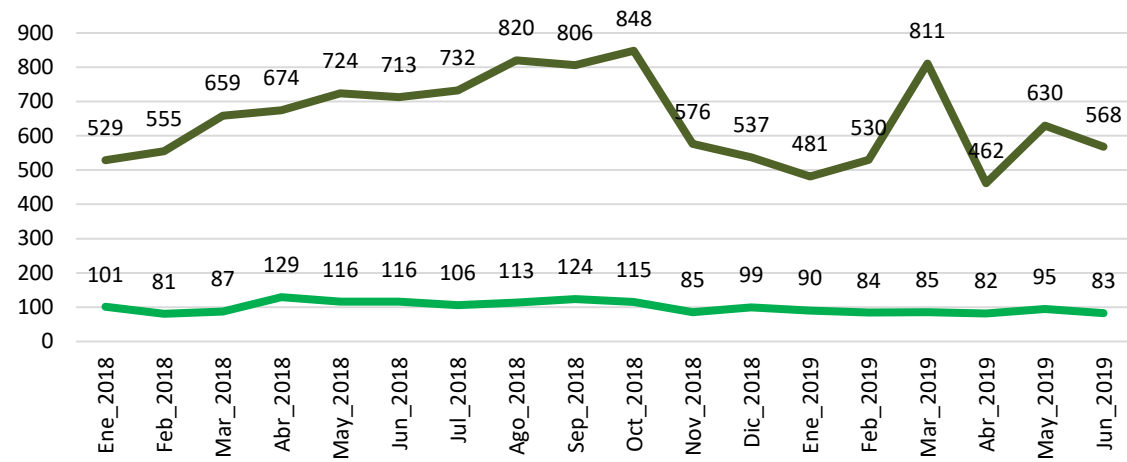
En el mes de junio se obtuvo un resultado de 2.50 inferior a la meta de 3.5 y un poco inferior al resultado de mayo que fue de 2.80. Las cuentas de cobro pasaron de 428.547 en mayo a 439.971 en junio relacionado con el programa de facturación en sitio. Los conceptos que más impactan el indicador son lecturas incorrectas con 69 casos en relación al mes anterior disminuyó en un 16% y cobro errado con 10 casos presentando una disminución con respecto al mes de junio.

Aunque para este mes se observa una disminución con respecto al mes anterior, se espera que la tendencia se mantenga ya que se insiste en las socializaciones y retroalimentaciones 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.

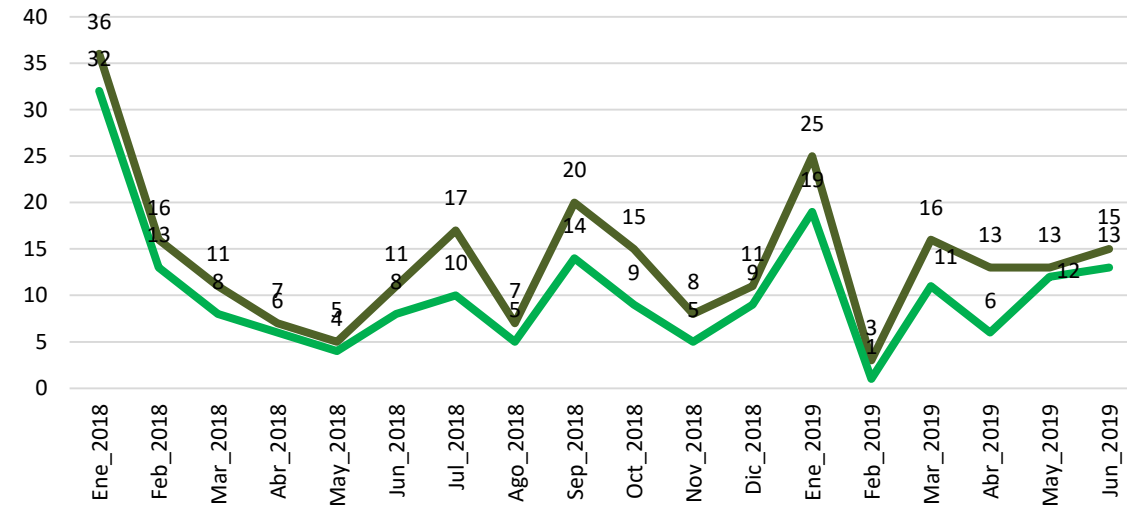
Motivos representativos junio de 2019 (Reclamos)

1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN

FACTURADO 76,1%

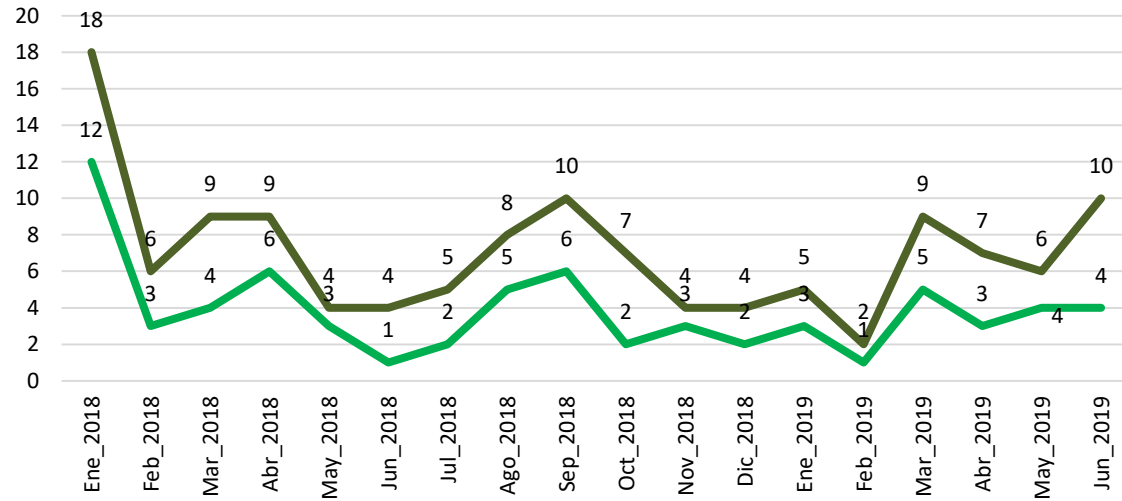


162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN 11,9%

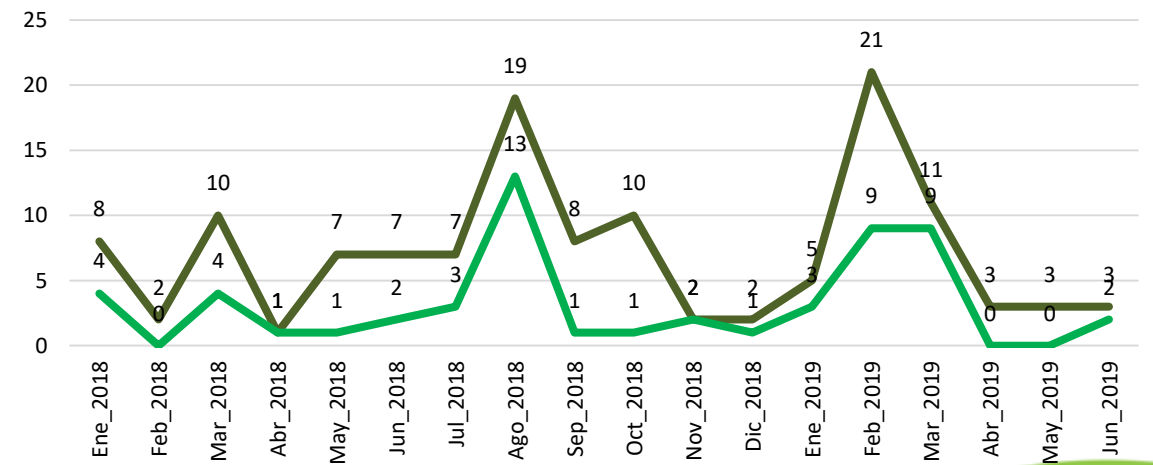


Motivos representativos junio de 2019 (Reclamos)

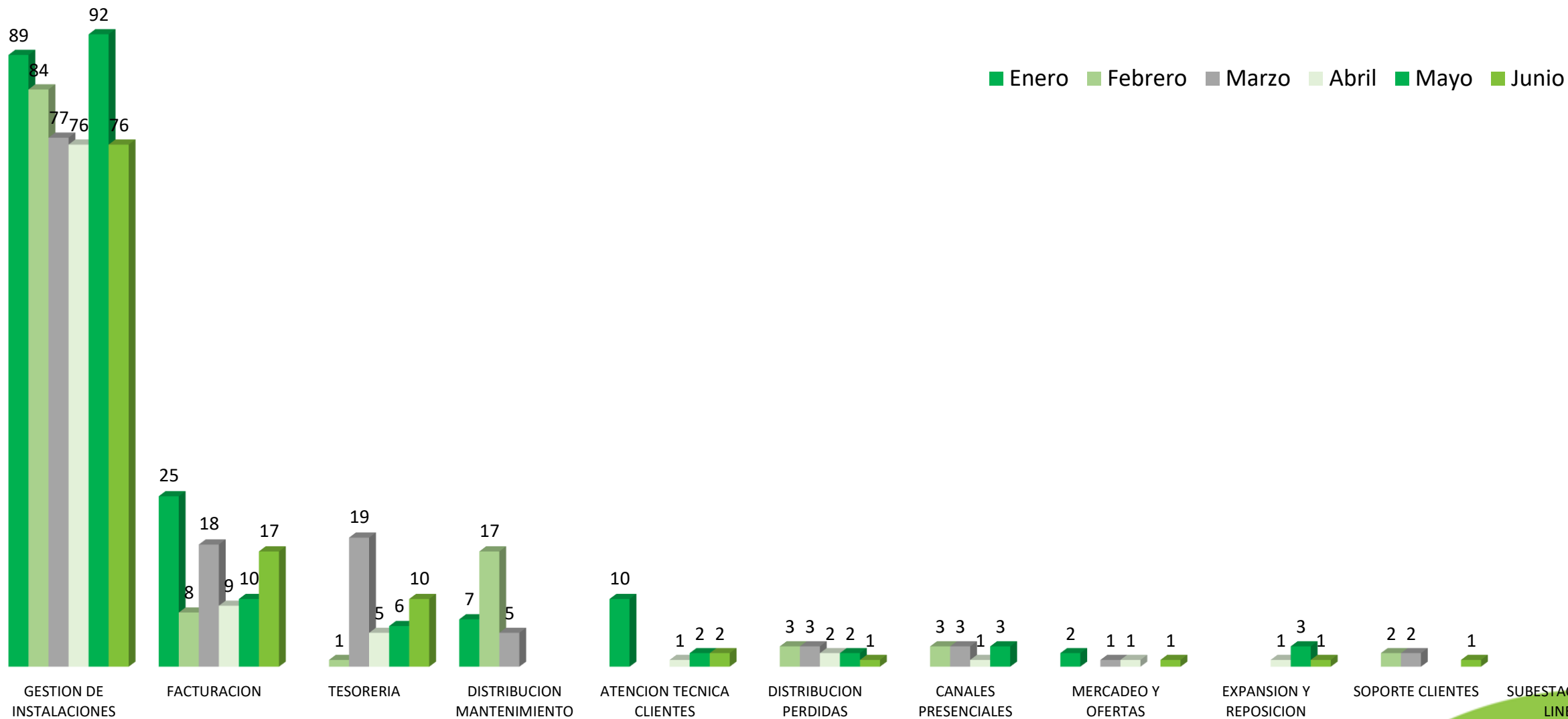
160 - COBROS POR PROMEDIO 3,7%



857 - COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO 1,8



Reclamos imputables por equipo de trabajo





chec[®]
Grupo•epm[®]

75 Años