

The background of the slide features a photograph of a man and a young child, both smiling and looking towards the camera. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. The man is on the right, and the child is on the left, leaning towards him.

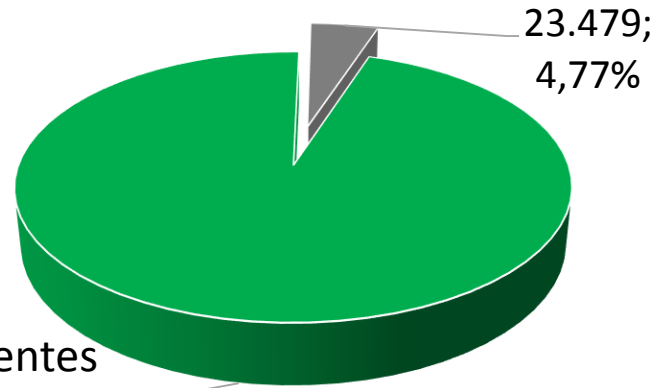
**chec**<sup>®</sup>

Grupo·epm<sup>®</sup>

**Peticiones, Quejas Y  
Reclamos (PQR)  
Informe marzo 2019**

# PQR marzo

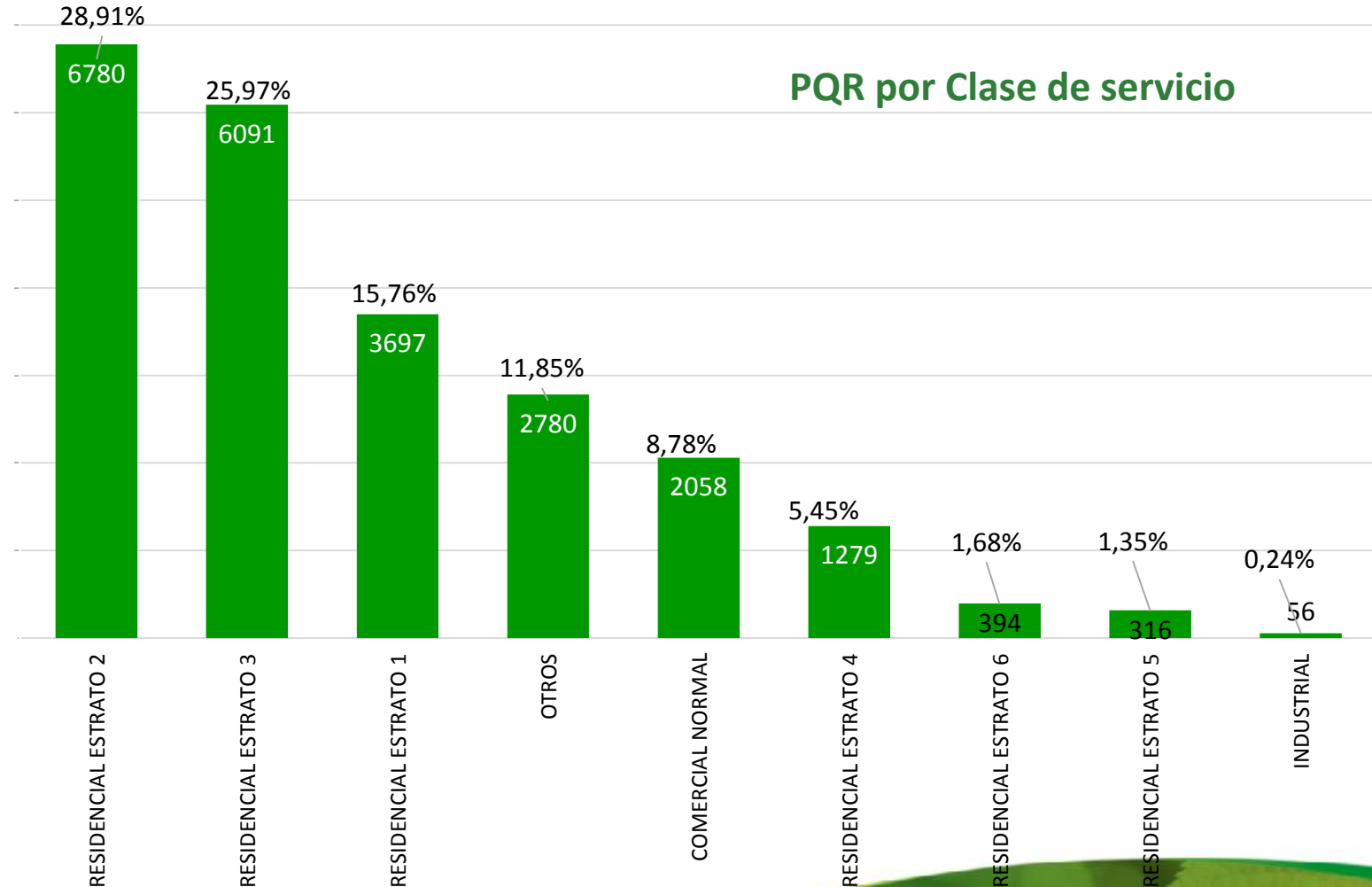
PQR del mes



N° de Clientes  
491.774;  
95,23%

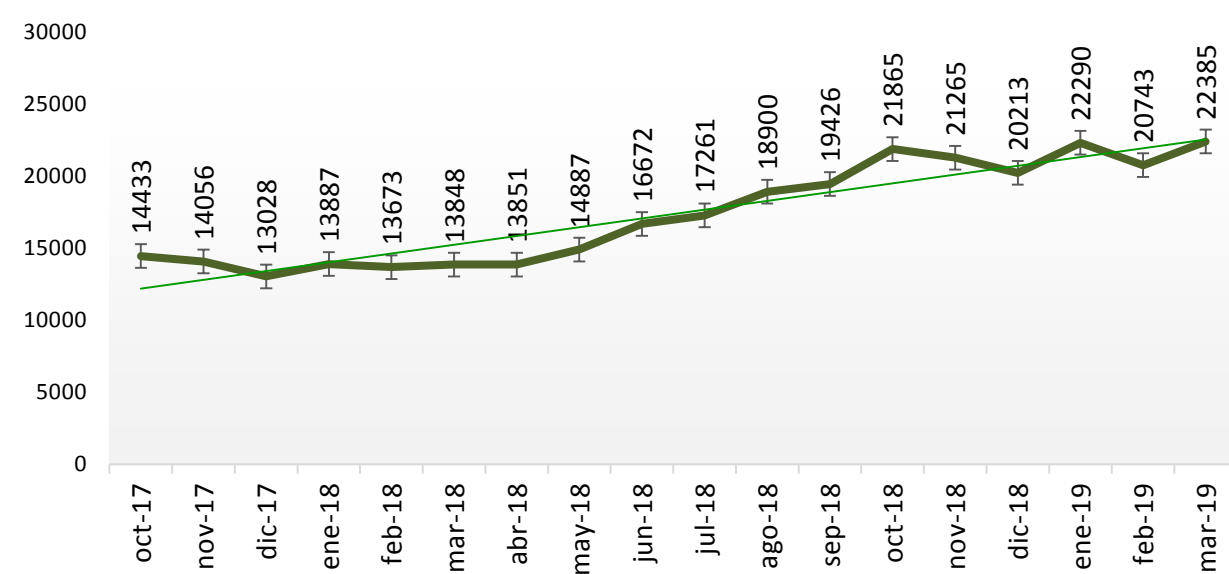
PQR	Marzo	% Participación
Peticiones	22.385	4,55%
Quejas	184	0,04%
Reclamos	882	0,18%
Recursos	28	0,01%
<b>Total mes</b>	<b>23.479</b>	<b>4,77%</b>
<b>Total Clientes</b>	<b>491.774</b>	

PQR por Clase de servicio



# Evolución PQR

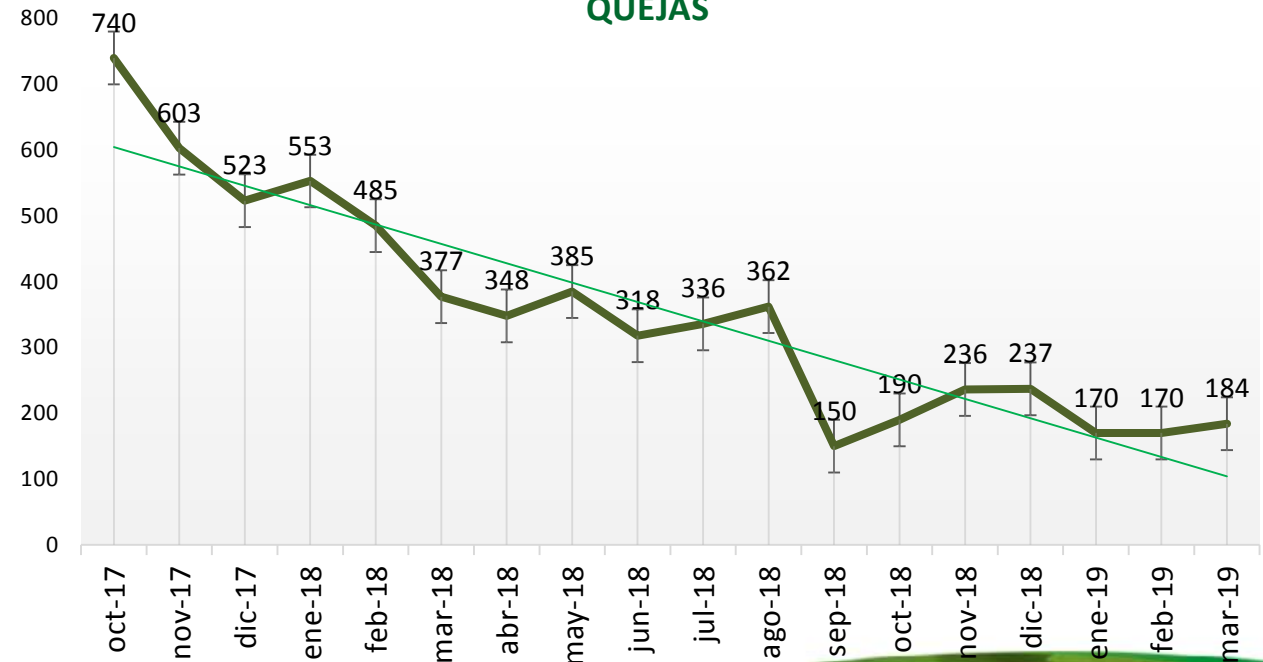
## PETICIONES



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.

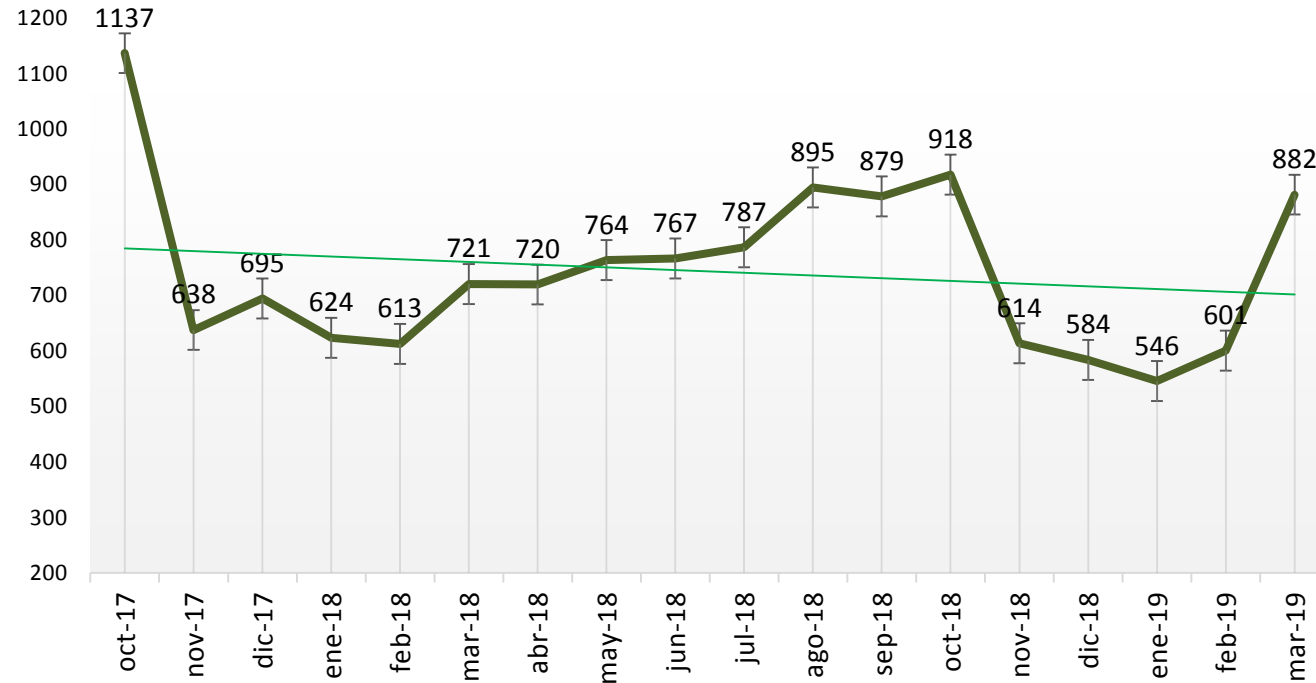
Es la información técnica o comercial que cualquier persona solicita a **CHEC**.

## QUEJAS



# Evolución PQR

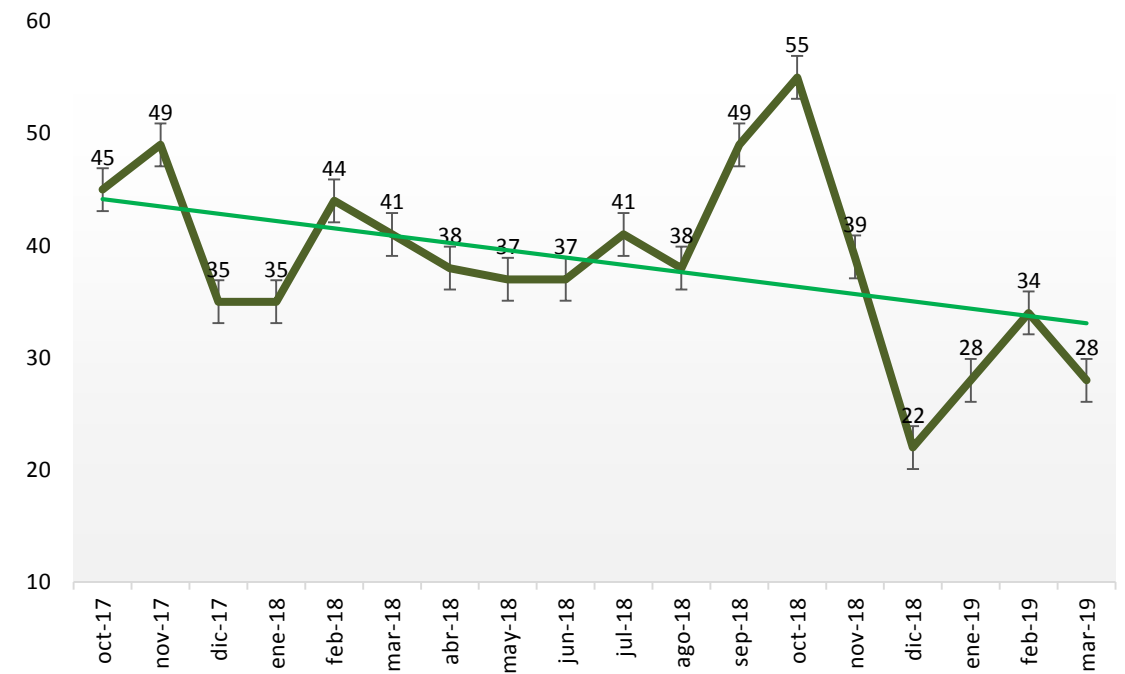
## RECLAMOS



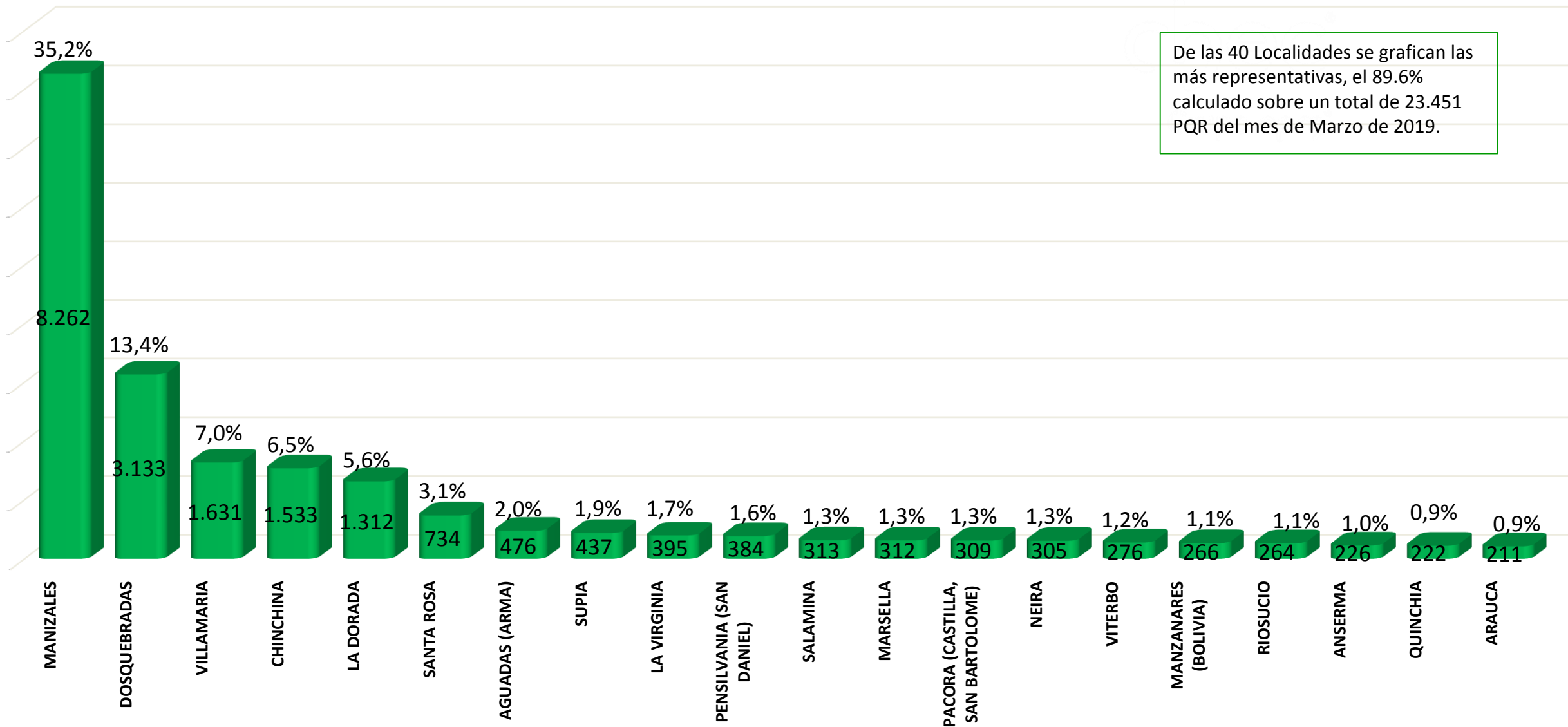
Es el derecho que tiene los clientes y/o usuarios a manifestar su inconformidad frente a la decisión tomada en la empresa.

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

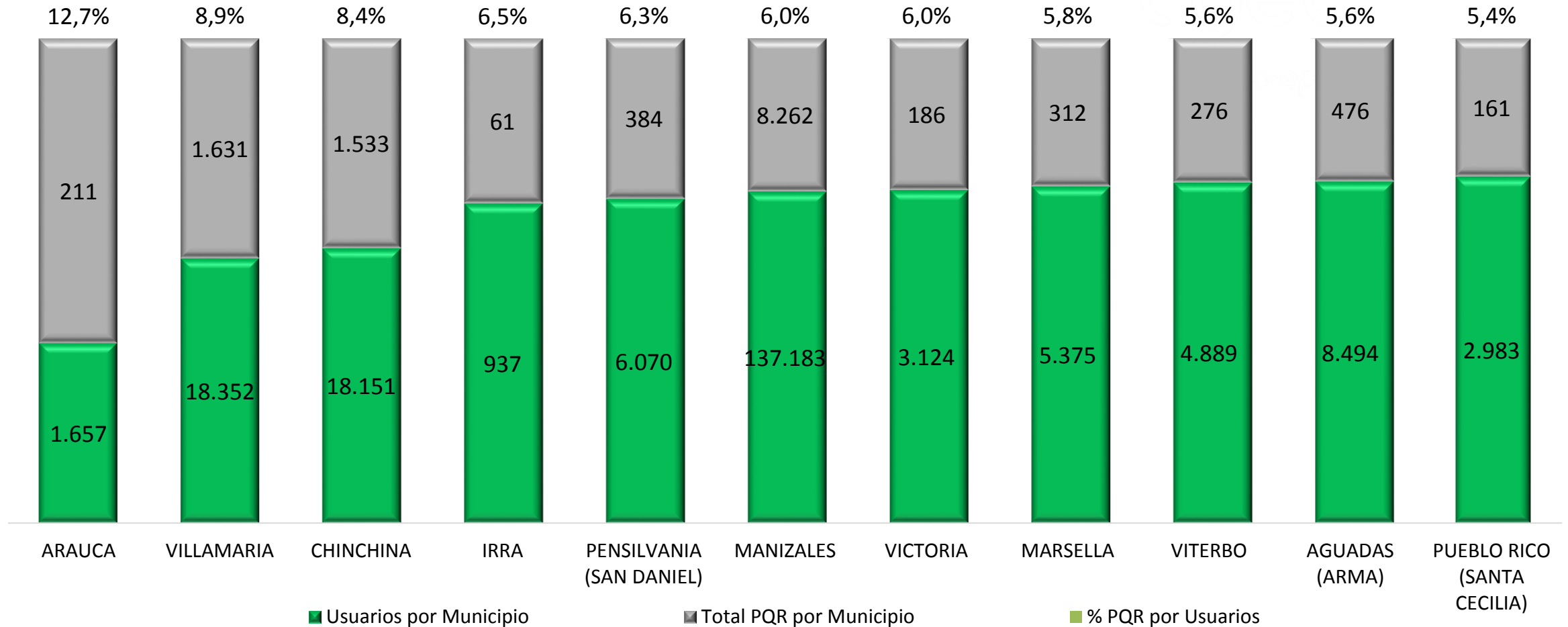
## RECURSOS



# PQR por localidad marzo de 2019



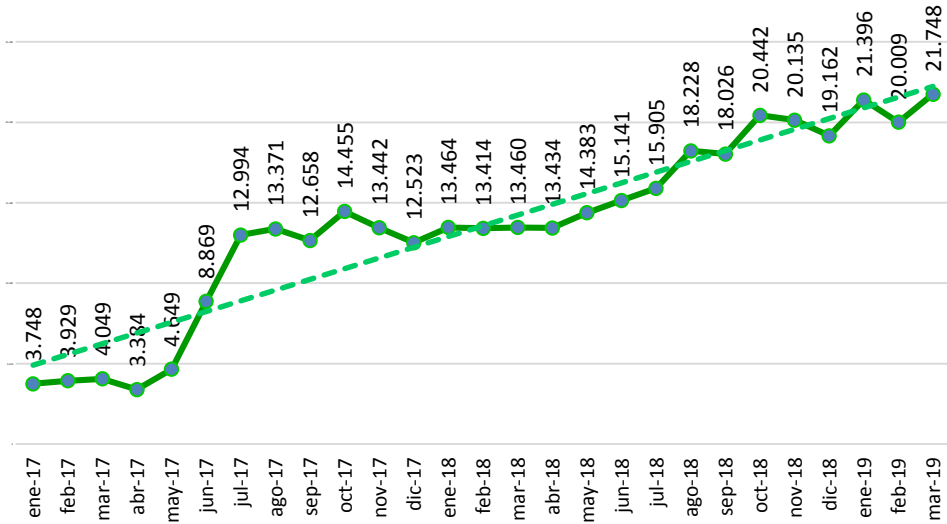
# % PQR Vs total clientes municipio – marzo de 2019



La gráfica indica la cantidad y porcentaje de PQR con respecto al número de clientes por Municipio - Mes marzo. Número de clientes para marzo 491.774.

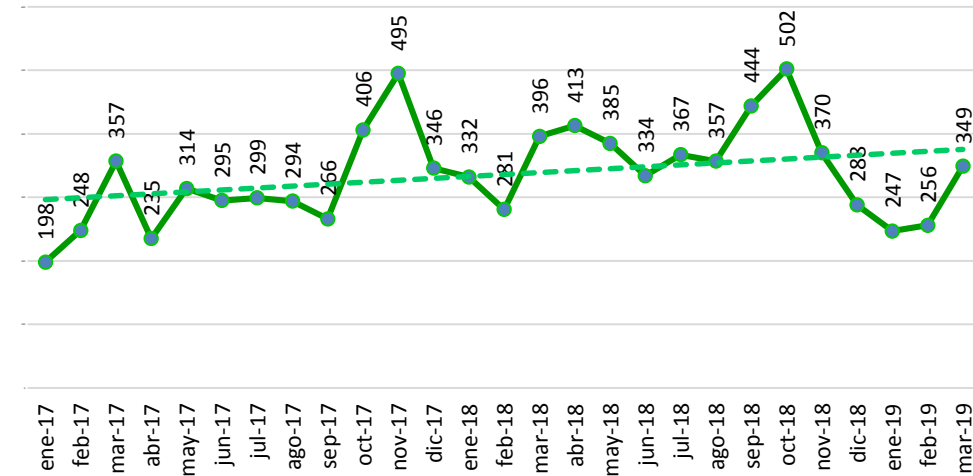
# Medios de ingreso de las PQR

## Verbal



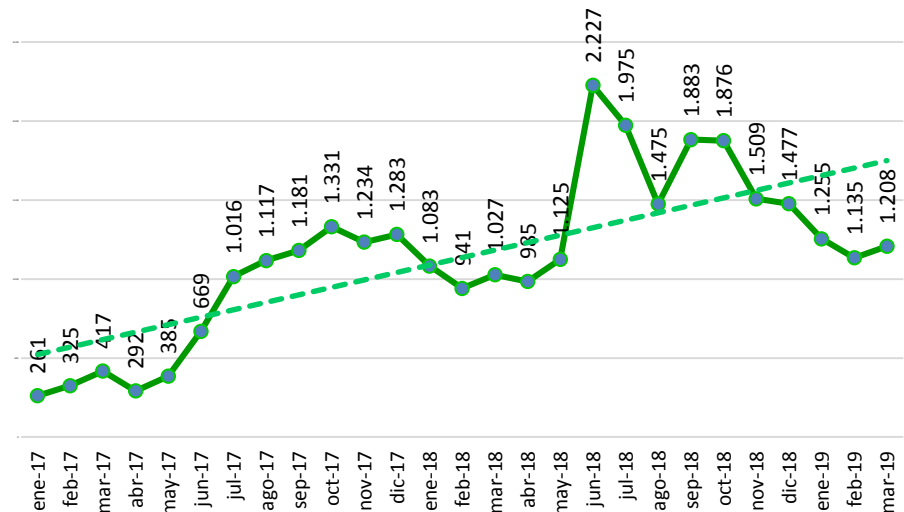
El 93% de las PQR son verbales, lo que demuestra que es el medio que más prefieren los clientes. La cantidad aumentó pero se considera normal e incluso similar a lo registrado en enero.

## 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.

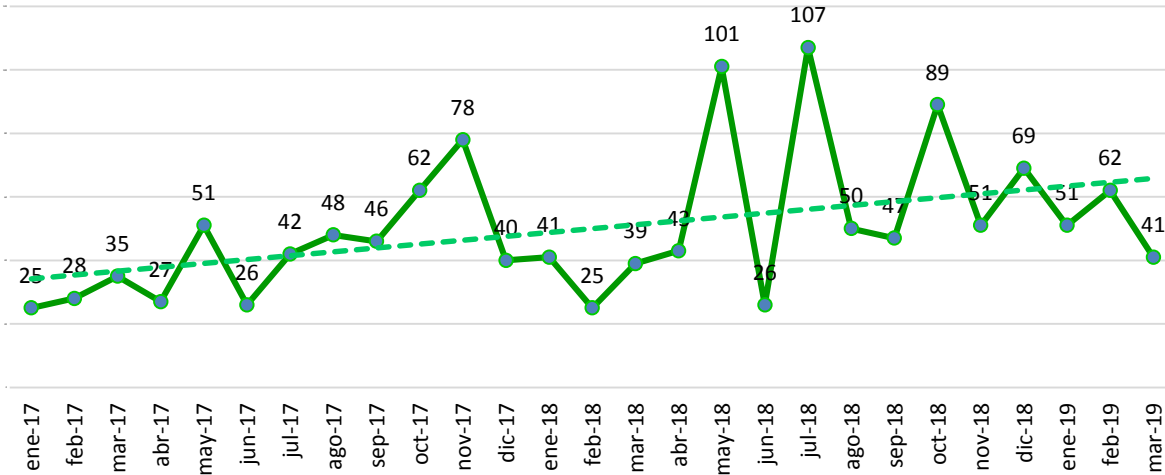
## Telefónica



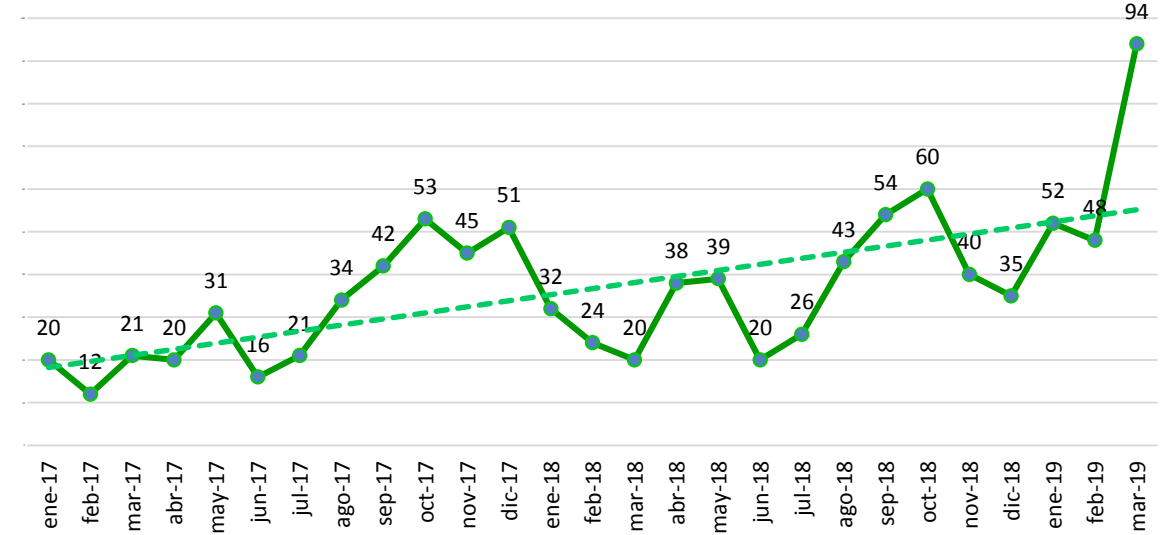
El incremento de las PQR telefónicas se reflejó en los siguientes conceptos: información general, trabajos técnicos en medidores, transformadores, acometidas o en infraestructura, emisión de documento para pago, inconformidad con el consumo o producción facturado.

# Medios de ingreso

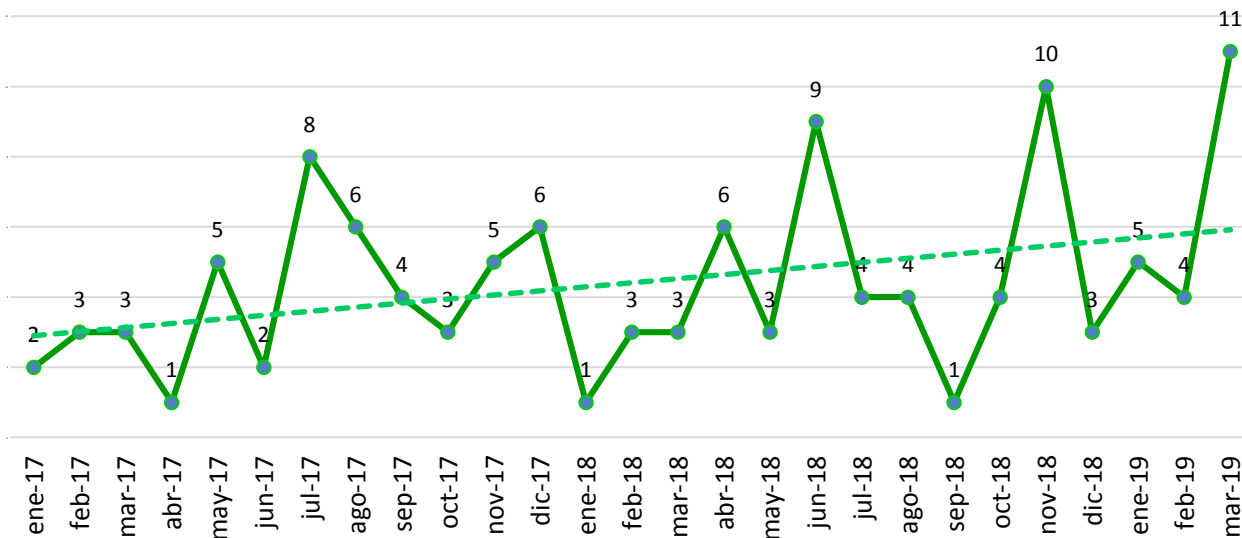
## Correos Electrónicos



## 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 marzo.



## Peticiones - Motivos representativos marzo de 2019

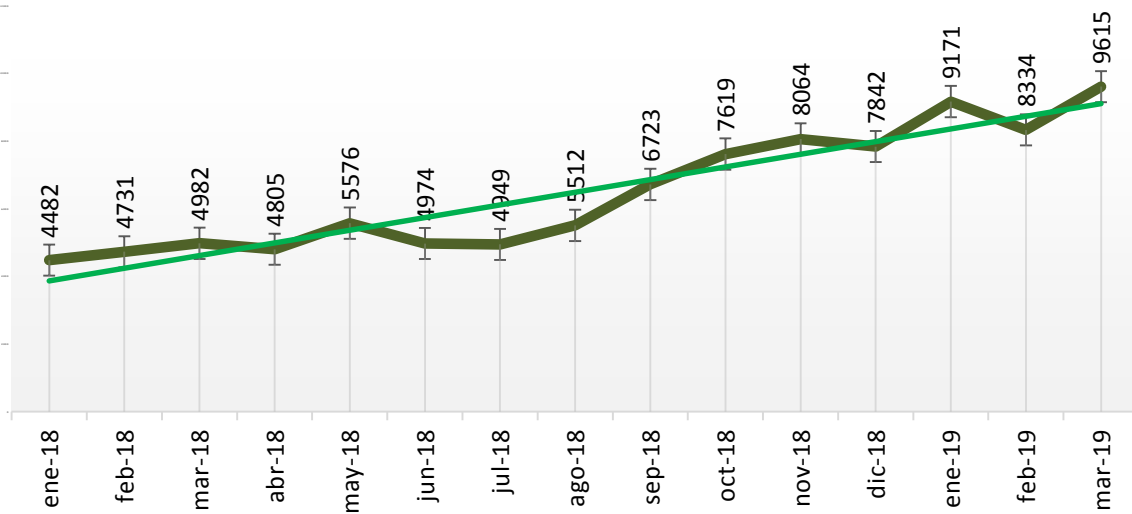
MOTIVOS	TOTAL MARZO	% PETICIONES
870 - PAGO PARCIAL	9.615	42,95%
130 - INFORMACION GENERAL	4.878	21,79%
814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	3.240	14,47%
818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	1.787	7,98%
174 - CAMBIO DATOS BASICOS	904	4,04%
821 - SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	850	3,80%
824 - NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	389	1,74%
815 - GESTIONAR FINANCIACION	332	1,48%
828 - EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	88	0,39%
830 - PODA DE ARBOLES	37	0,17%
108 - PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	36	0,16%
180 - TERMINACION DEL CONTRATO	35	0,16%
868 - TARJETA SOMOS (PFS)	33	0,15%
813 - DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	25	0,11%
847 - CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	25	0,11%
846 - CAMBIO DE USO	22	0,10%
111 - DIRECCION INCORRECTA	15	0,07%
848 - INSTALACION CON CONSUMOS BAJOS	14	0,06%
826 - REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	14	0,06%
183 - SUSPENSION DEL SERVICIO	11	0,05%
820 - REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	10	0,04%
845 - DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	6	0,03%
844 - SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	6	0,03%
827 - DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	4	0,02%
823 - REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	4	0,02%
825 - APLICACIÓN BENEFICIO PROPIEDAD O VENTA DE ACTIVOS	2	0,01%
125 - TRASLADO DE DEUDA	1	0,00%
871 - PLAZO PARA PAGO	1	0,00%
822 - REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	1	0,004%
<b>TOTALES</b>	<b>22.385</b>	<b>100%</b>

Para el mes de marzo se tiene un total de 22.385 peticiones. En el cuadro adjunto esta la información de los motivos más representativos.



# Motivos Representativos marzo de 2019 – (Peticiones)

## 870 - PAGO PARCIAL

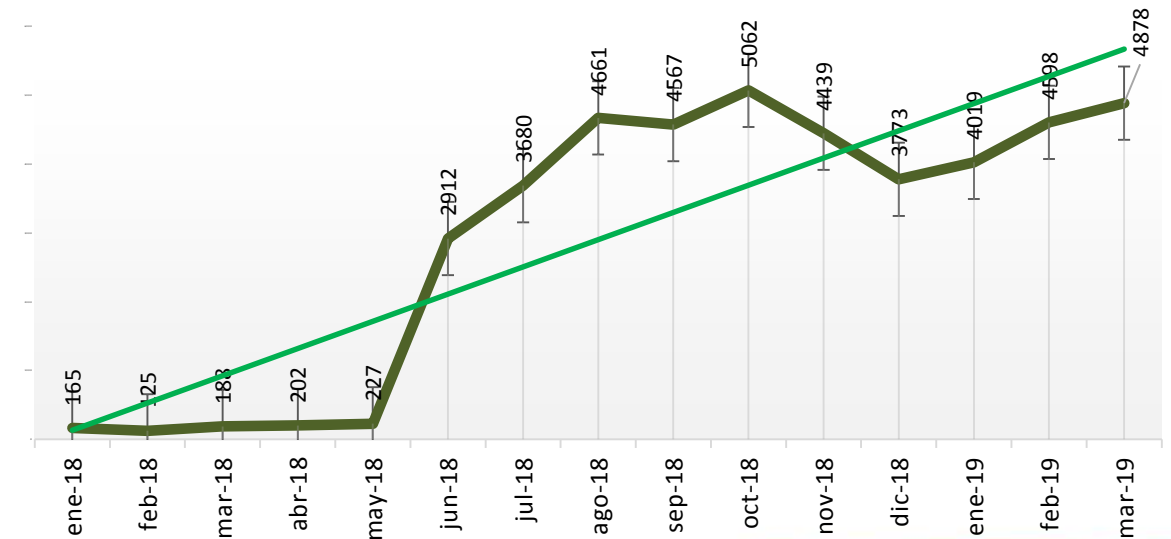


“El “pago parcial” es el motivo más representativo con un 42,95%.”

En segundo lugar esta el motivo “**Información general**” con 21,79%.

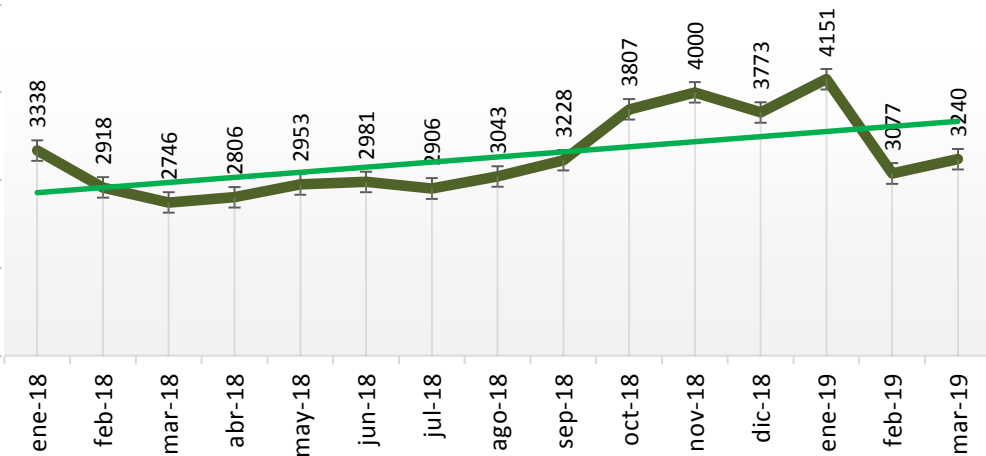
El incremento se generó por el ingreso del 100% de las peticiones por información general a partir de mayo de 2018 al sistema de información comercial.

## 130 - INFORMACION GENERAL



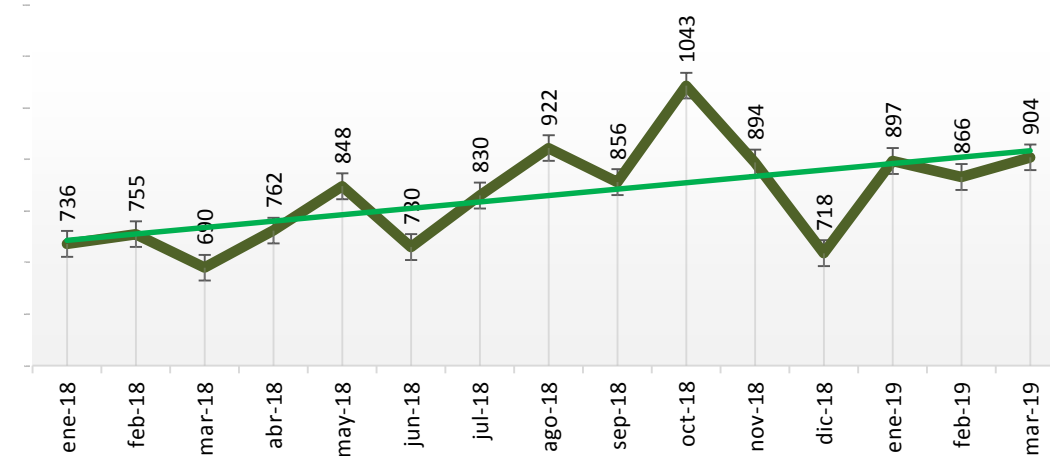
# Motivos Representativos marzo de 2019 – (Peticiones)

## 814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO



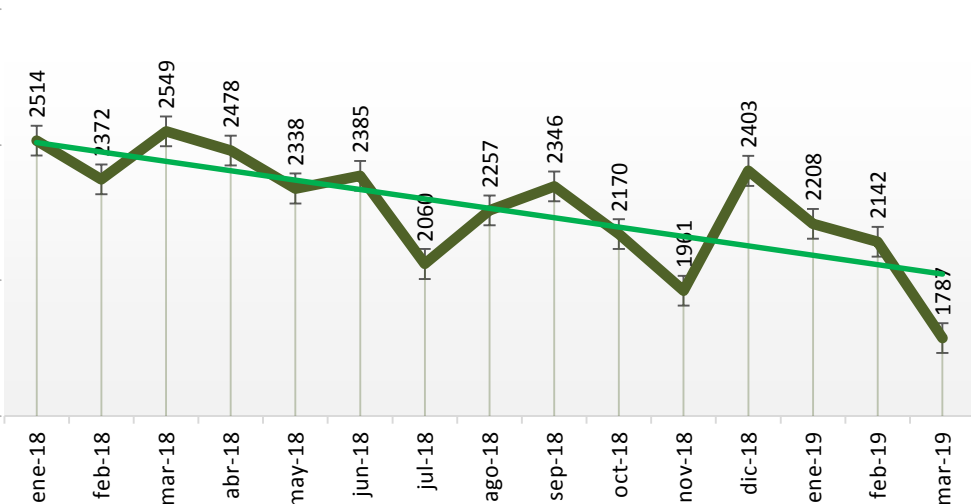
La “emisión de documento para pago”, es el tercer motivo con 14,47%.

## 174 - CAMBIO DATOS BASICOS



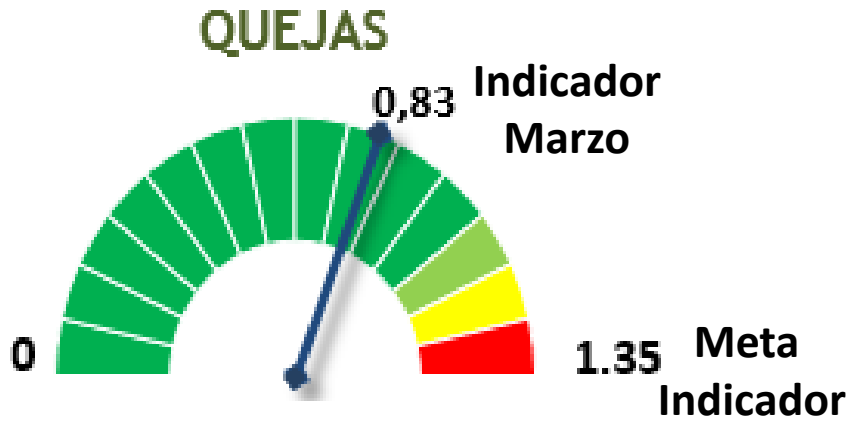
El quinto motivo es “Cambio de datos básicos” con 4,04%

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

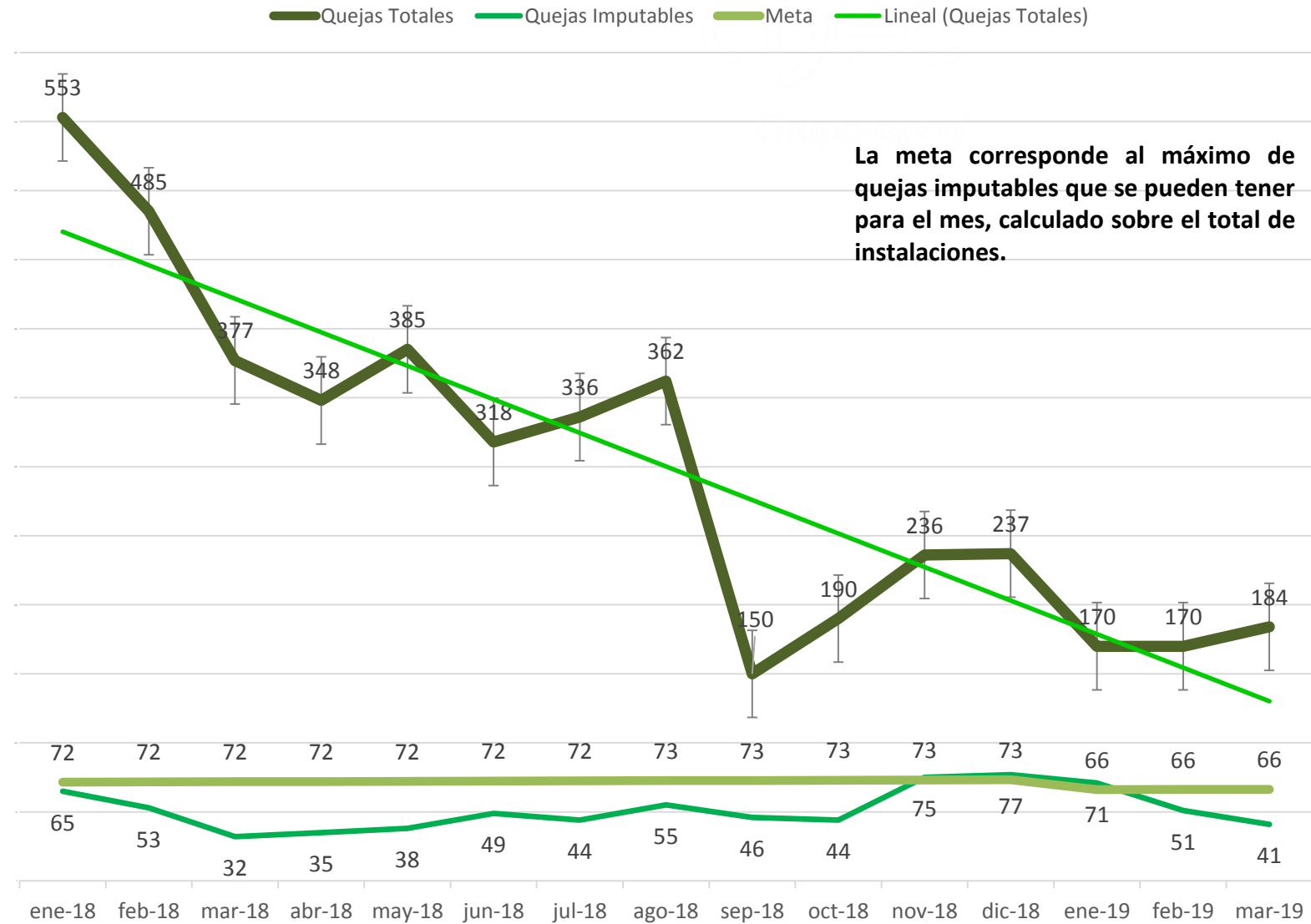


El cuarto motivo representativo es “Trabajos técnicos en medidor, trafos, acometidas o en infraestructura” con un 7,98%.

# Indicador Quejas - marzo de 2019



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



**Nota:** Número de Clientes para el mes de marzo 491.774

# Motivos representativos marzo de 2019 (Quejas)

MOTIVO DE QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	32	7	17,4%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	30	0	16,3%
INCONFORMIDAD TRABAJOS	27	11	14,7%
DEMORA EN REPARAR DAÑO	21	4	11,4%
NO CONEXIÓN DEL SERVICIO	15	2	8,2%
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD	11	2	6,0%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN	11	1	6,0%
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO	8	4	4,3%
DEMORA EN ATENDER PETICION	6	4	3,3%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO, TRABAJADOR O CONTRATISTA	6	1	3,3%
INCONFORMIDAD POR LA PROGRAMACIÓN DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	6	1	3,3%
INCUMPLIMIENTO DE LA REVISIÓN EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	5	3	2,7%
LEVANTAMIENTO DE DESECHOS VEGETALES	2	0	1,1%
INADECUADA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	1	0	0,5%
AFECTACIÓN AMBIENTAL	1	0	0,5%
MANEJO DE FAUNA Y FLORA	1	1	0,5%
ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1	0	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**MARZO:** Las quejas en general aumentaron en un 8% respecto a febrero (de 170 a 184), lo cual se debe sobre todo a inconformidades por la no conexión del servicio y por fallas en la prestación del servicio por continuidad. No obstante, en cuanto a las imputabilidades, se presenta una disminución del 20% con respecto a febrero de 2019 (de 51 a 41).

El concepto que más disminuyó fue "entrega inoportuna o no entrega de factura" en 53% (de 15 a 7 quejas imputables). Esta disminución se logró gracias al plan de mejora que se estableció sobre dirección postal.

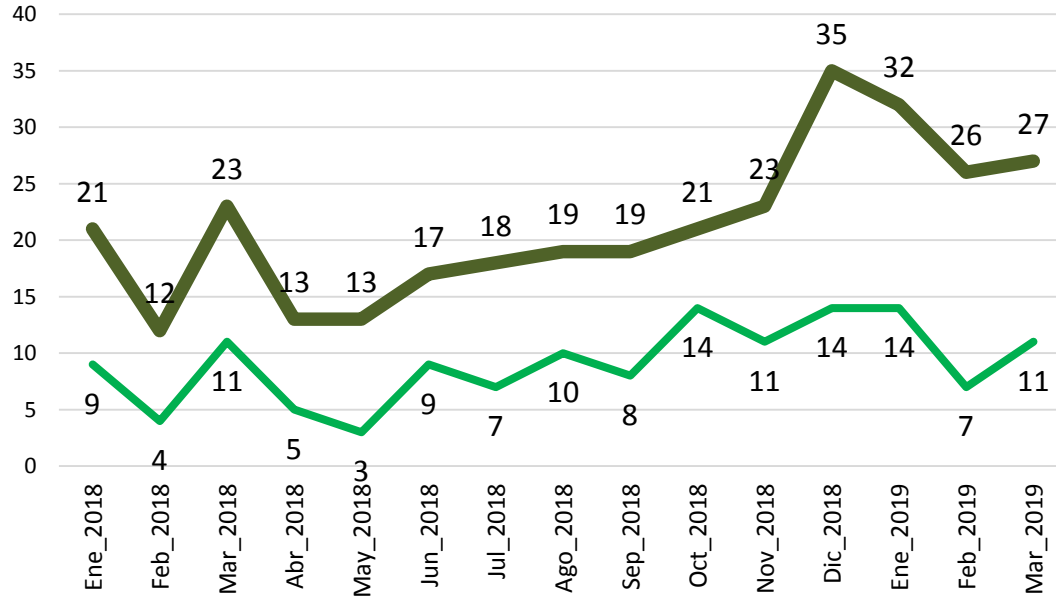
El contratista cambió el esquema de entrega de facturación con dirección postal internamente y cambió la coordinación de la misma, igualmente las facturas que por algún motivo en el primer intento no se podían entregar, las volvían a reprogramar con otro personal tratando al máximo de garantizar la entrega. Se solucionó el problema de consulta de entregas en la página de envía, de modo que se pueden sacar las pruebas de entrega y así en caso de reclamaciones se tiene la prueba cuando no es imputable a CHEC.

También disminuyeron las quejas por inconformidad con la suspensión del servicio en 43% (de 7 a 4 quejas imputables) debido a la mejora en la depuración de los listados de suspensión. 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 las RIC que se lleva mensualmente y que ha favorecido el seguimiento permanente al indicador con el establecimiento oportuno de los planes de mejora.

# Motivos representativos marzo de 2019 (Quejas)

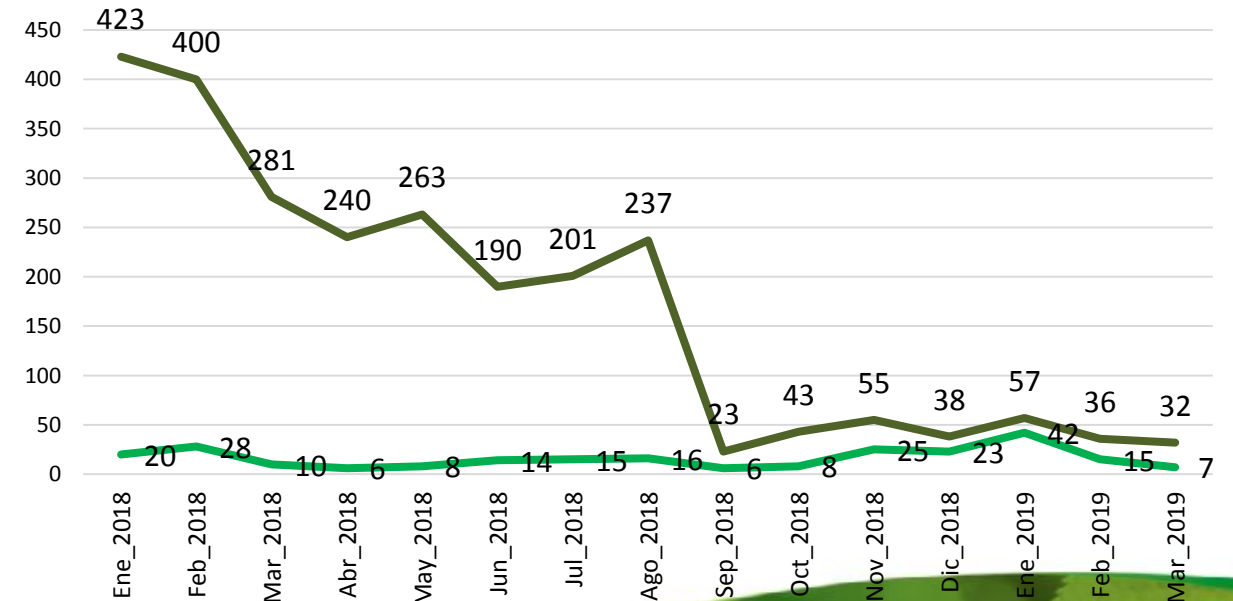
## INCONFORMIDAD TRABAJOS



Para el mes de marzo el 26,8% corresponde a la **“Inconformidad con trabajos”**. Aunque la cantidad general fue muy similar, las imputabilidades aumentaron en un 57% con respecto al mes de febrero.

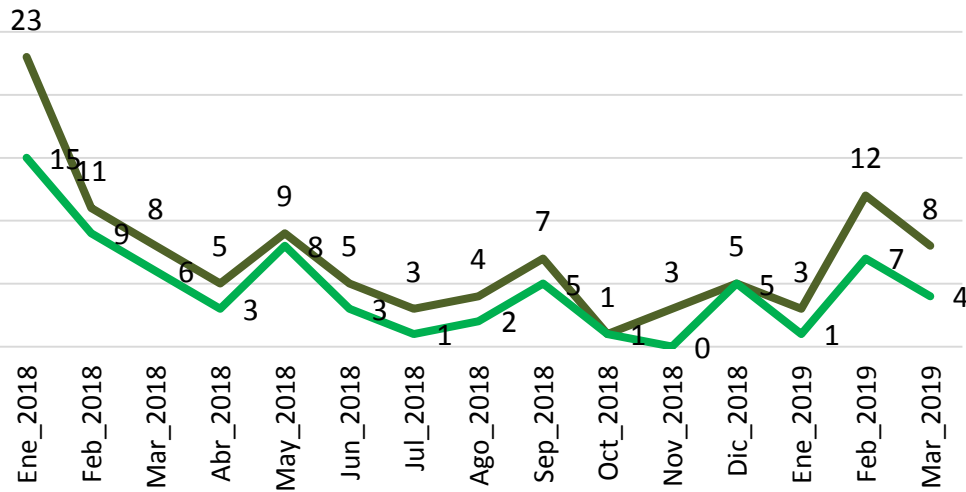
El 17,1% corresponde a **“Entrega inoportuna o no entrega de factura”**. La cantidad general disminuyó en marzo respecto a febrero (36 a 32) y lo mismo sucedió con las imputabilidades (de 15 a 7).

## ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA



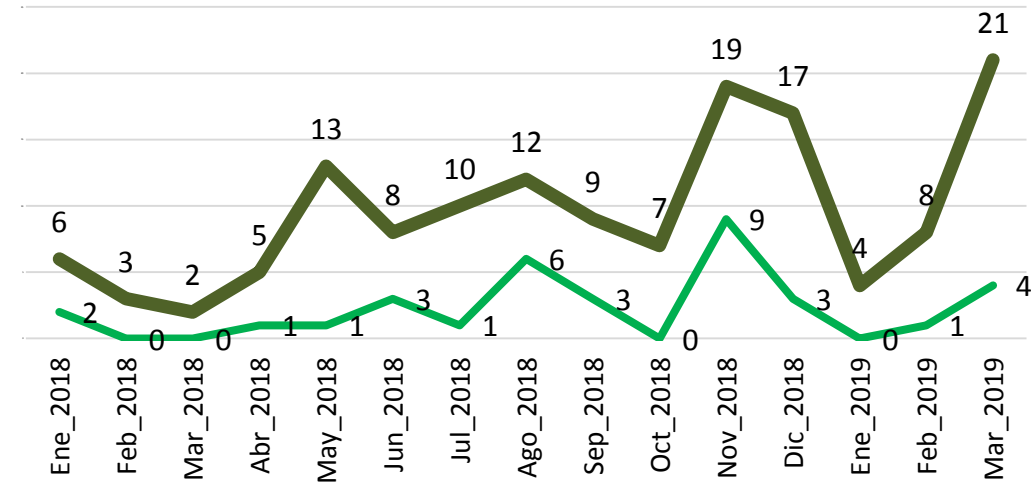
# Motivos representativos marzo de 2019 (Quejas)

## SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO



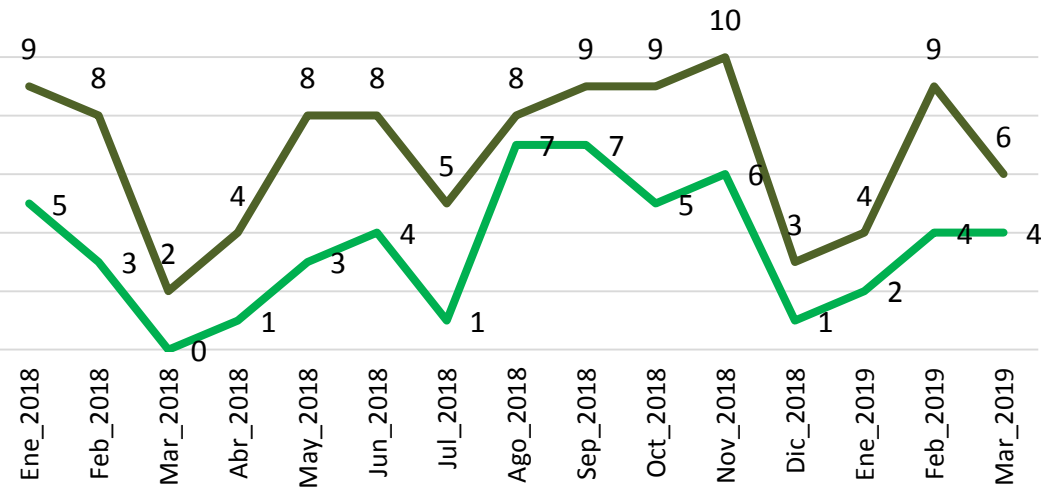
El 9,81% corresponde a **“Suspensión o corte del servicio”**. La cantidad general disminuyó en marzo respecto a febrero (12 a 8) y lo mismo sucedió con las imputabilidades (de 8 a 4).

## DEMORA EN REPARAR DAÑO



El 9,8% corresponde a **“demora en atender petición”**, las cuales disminuyeron en marzo con respecto a febrero, aunque las imputabilidades fueron similares.

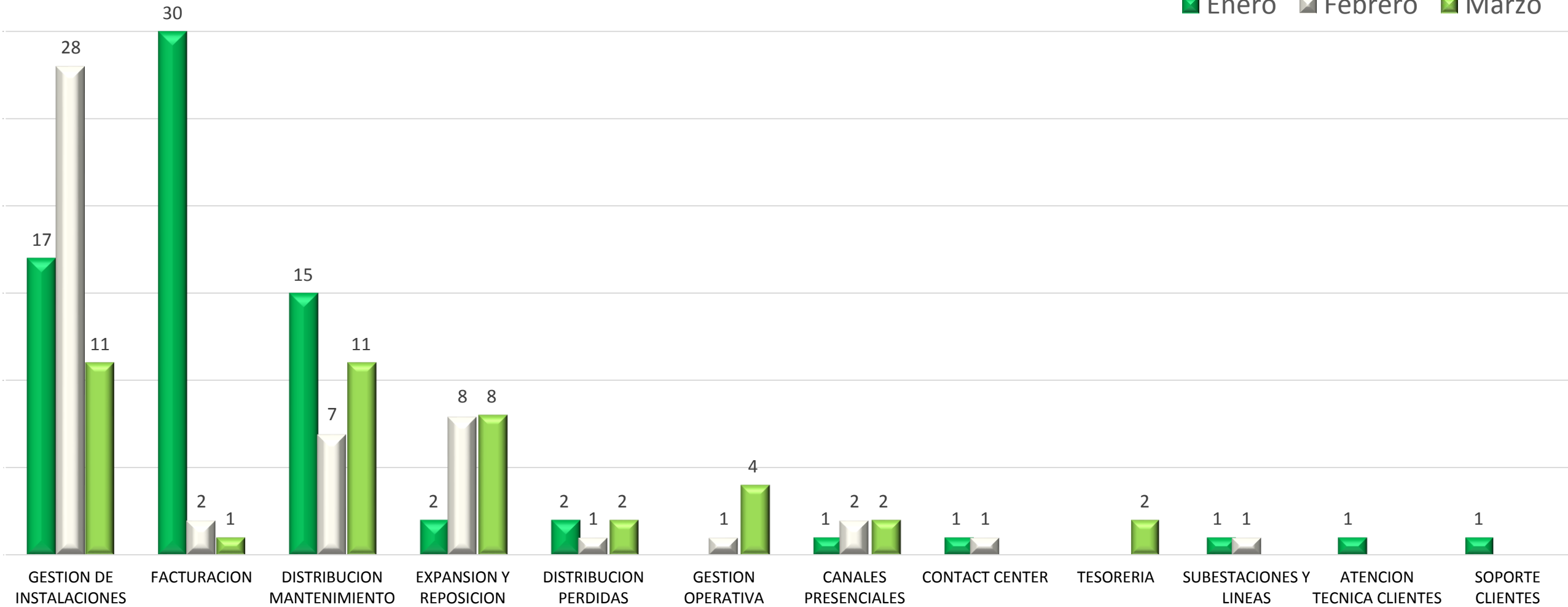
## DEMORA EN ATENDER PETICION



El 9,8% corresponde a **“demora en reparar daño”**. La cantidad general aumentó en marzo respecto a febrero (8 a 21) y lo mismo sucedió con las imputabilidades (de 1 a 4), lo cual es una tendencia normal debido al invierno.

# Quejas imputables por equipo de trabajo

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



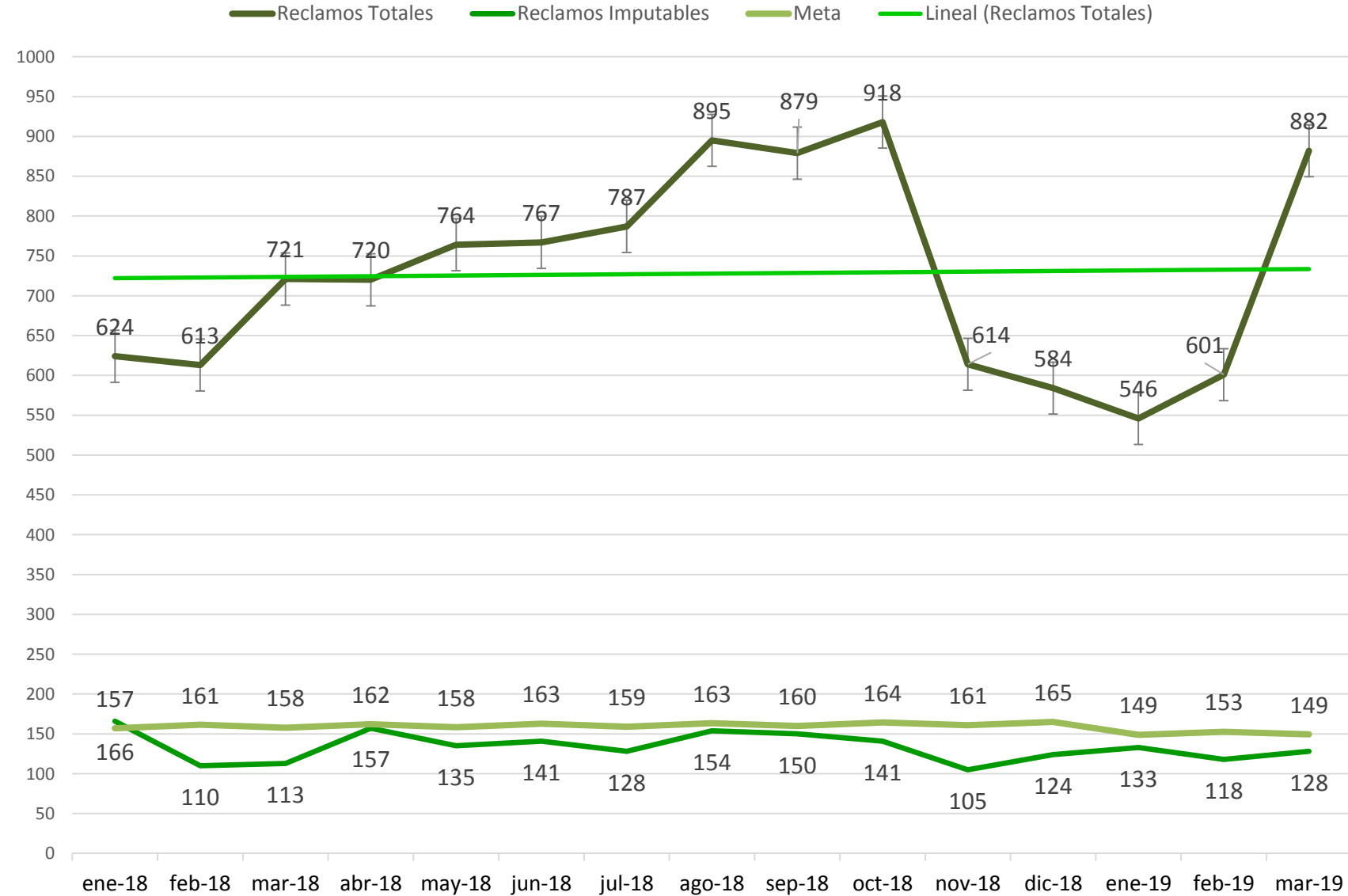
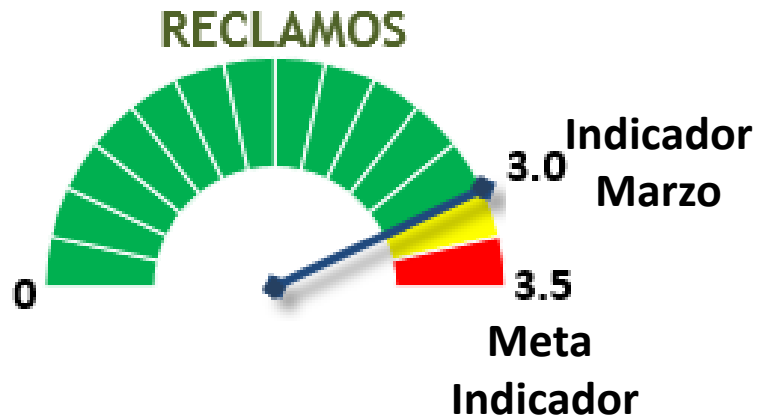


# Tipificación causa final Quejas

TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION	Ener o	Febr ero	Mar zo	Total genera l		
<b>ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA</b>	CALIDAD DEL TRABAJO			6	6		
	DIRECCION POSTAL	15	6	1	22		
	ENTREGA CONVENCIONAL	12	5		17		
	FACTURA WEB	2	2		4		
	NO ES IMPUTABLE A CHEC		2		2		
	REPARTO INDUSTRIA	13			13		
<b>INCONFORMIDAD TRABAJOS</b>	CALIDAD DEL TRABAJO	3	1	7	11		
	DAÑO ASOCIADO	9	5	1	15		
	ENTREGA CONVENCIONAL		1		1		
	SIN AUTORIZACION DEL USUARIO	2			2		
<b>SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO</b>	INCONFORMIDAD CON TRABAJOS			3	3		
	CALIDAD DEL TRABAJO		2		2		
	COMPROMISO INCUMPLIDO		1		1		
	DEMORA EN RECONEXION DEL SERVICIO		2	1	3		
	ERROR SISTEMA DE FACTURACION		1	3	4		
	PROBLEMAS PLATAFORMA PAGOS		1		1		
	SUSPENSION SIN CORRESPONDER	1			1		
	<b>INCUMPLIMIENTO DE LA REVISIÓN EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS</b>	COMPROMISO INCUMPLIDO	2	6	3	11	
		<b>DEMORA EN ATENDER PETICION</b>	CALIDAD DEL TRABAJO	1			1
			COMPROMISO INCUMPLIDO		4	3	7
	DEMORA EN RECONEXION DEL SERVICIO	1			1		
	INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN			1	1		

TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION	Ener o	Febr ero	Marz o	Total general
<b>INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN</b>	INDEBIDO COBRO DE TRABAJO NO REALIZADO		1		1
	CALIDAD DEL TRABAJO		2		2
	INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN	3		1	4
<b>COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO, TRABAJADOR O CONTRATISTA</b>	CALIDAD DEL TRABAJO		1		1
	COMPORTAMIENTO INADECUADO		3	1	4
	DAÑO ASOCIADO		1		1
	SUSPENSION SIN CORRESPONDER	1			1
<b>NO CONEXIÓN DEL SERVICIO</b>	COMPROMISO INCUMPLIDO	1	2	2	5
	<b>DEMORA EN REPARAR DAÑO</b>	COMPROMISO INCUMPLIDO		1	1
DEMORA EN REPARAR DAÑO				3	3
<b>INCONFORMIDAD POR LA PROGRAMACIÓN DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO</b>	COMPROMISO INCUMPLIDO	1			1
	INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN		1	1	2
	<b>FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD</b>	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD	1		
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD Y/O CALIDAD				2	2
<b>INADECUADA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS</b>		2			2
<b>MANEJO DE FAUNA Y FLORA</b>	CALIDAD DEL TRABAJO			1	1
<b>FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD</b>	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	1			1
<b>Total general</b>		<b>71</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>163</b>

# Indicador reclamos - marzo de 2019



## Fórmula para Indicador Reclamaciones

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

**Nota:** Número de cuentas de cobro emitidas en el mes de marzo 426.878

# Motivos reclamos imputables marzo de 2019

CAUSA FINAL	RECLAMOS IMPUTABLE	% IMPUTABILIDAD
Lectura Incorrecta	78	61%
Cobro Errado	19	15%
No Aplica Cobro de Intereses de Mora	5	4%
Promedio Errado	5	4%
Estrato errado	4	3%
Pago No Aplicado	3	2%
Por revisión previa	3	2%
Cobro o consumo extemporáneo	2	2%
Medidor No Conforme	2	2%
Fuga perceptible	2	2%
No Aplica Recuperación	1	1%
Tarifa Errada	1	1%
Cobro errado por información del aliado	1	1%
No hubo trabajo de campo	1	1%
No hubo continuidad por fuerza mayor o caso fortuito	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

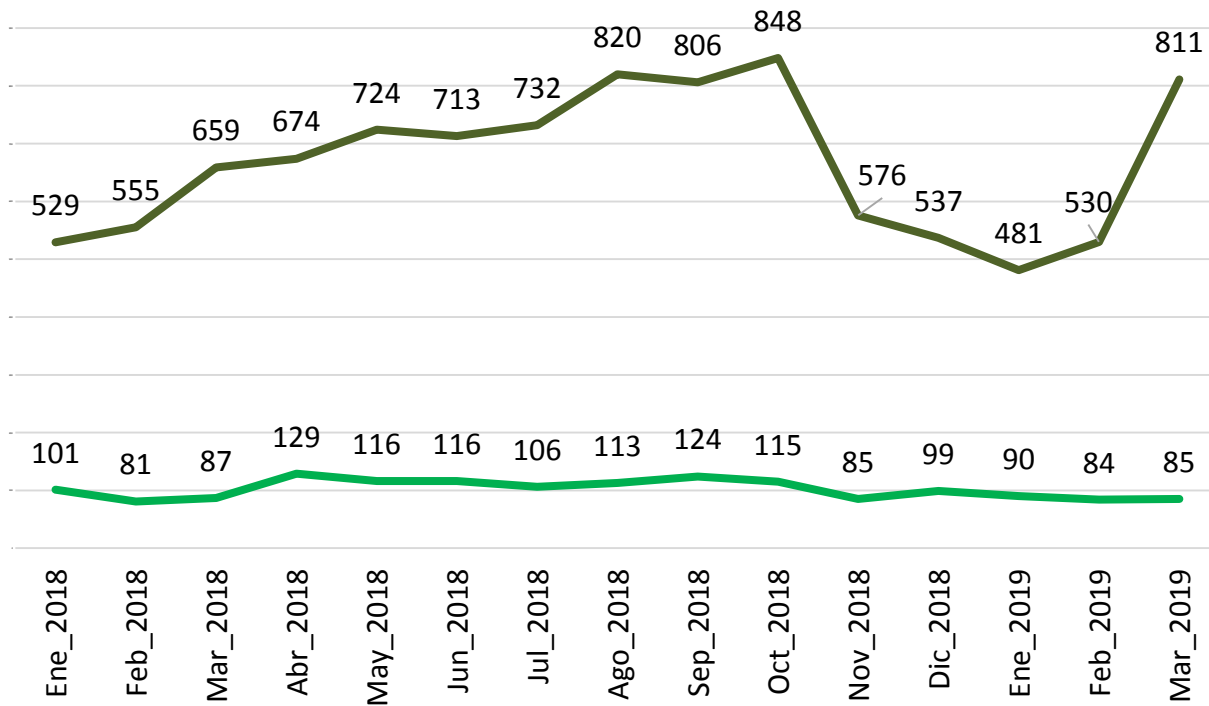
En marzo el resultado fue de 3.0 inferior a la meta que está en 3.5 y un poco por encima del resultado del mes de febrero que fue de 2.7. Las cuentas de cobro pasaron de 436.281 en febrero a 426.878 en marzo lo cual tiene que ver con el programa de facturación en sitio. Los conceptos que más impactan el indicador son el de lecturas incorrectas con 78 casos muy similar al resultado del mes anterior y el de cobro errado con 19 casos que muestra un pequeño incremento con respecto al mes de febrero.

En las lecturas incorrectas se evidencia un comportamiento muy estable en lo que va corrido del año que puede obedecer a las diferentes acciones que se han tomado con el personal operativo como por ejemplo las socializaciones constantes insistiendo en la importancia de entregar el insumo con mucha calidad. En el caso de cobros errados, se identificaron 14 de cobros de reconexión sin corresponder de los cuales 7 fueron de pagos realizados en su red y que no fueron identificados en los cruces que se realizan y 7 de pagos realizados en bancos con los cuales no se tiene convenio de pago en línea, los otros 5 casos son de cobros de otros conceptos.

Se espera que para los siguientes períodos el comportamiento se mantenga estable ya que continúan realizando las respectivas retroalimentaciones con el personal encargado de la toma de lecturas, se siguen realizando 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 resolutiveidad y se ingresen correctamente las respuestas a los reclamos presentados.

# Motivos representativos marzo de 2019 (Reclamos)

## 1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO

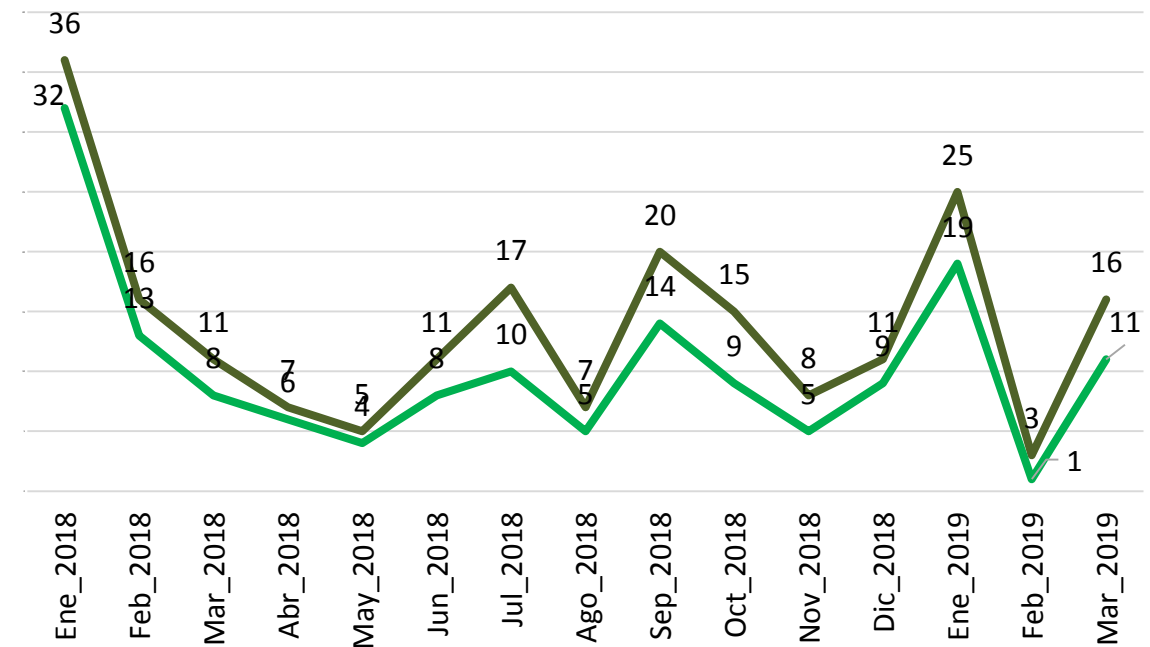


El aumento de reclamos por inconformidad con el consumo es una tendencia normal, pues en marzo, los usuarios reclaman por los consumos generados a final y comienzo de año, en donde generalmente se realiza un mayor uso de energía.

El 92% corresponde a la causa lectura incorrecta.

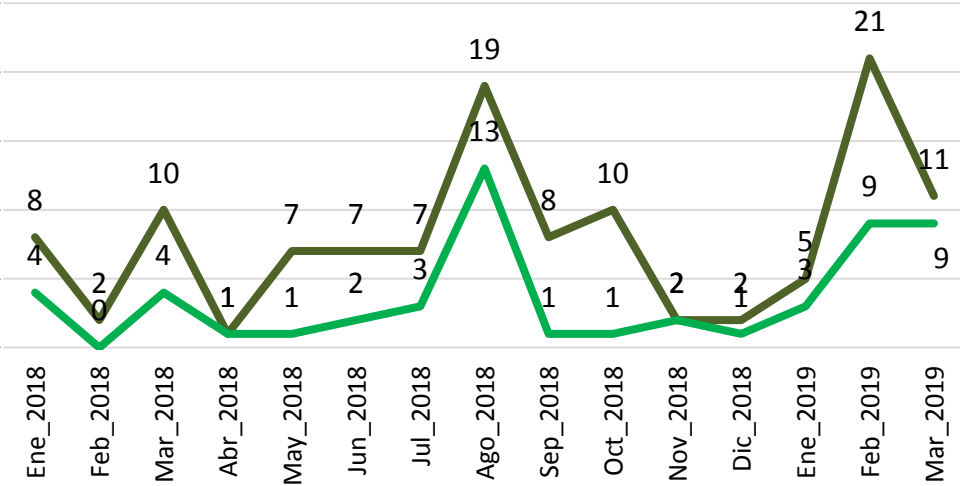
Las inconformidades por cobro de reconexión, aumentaron, pero sigue considerándose dentro de los parámetros normales.

## 162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN



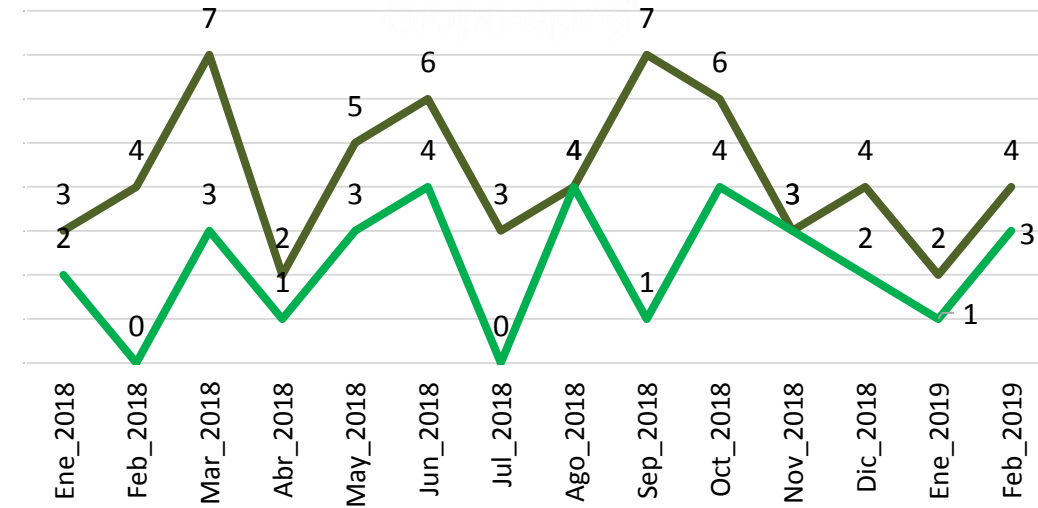
# Motivos representativos marzo de 2019 (Reclamos)

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



Las inconformidades con el “cobro de cargos relacionados con el servicio público” bajó, ya que se normalizó los cargos que desde ATC se hicieron de manera extemporánea y que incidieron en el aumento de reclamos en el mes de febrero

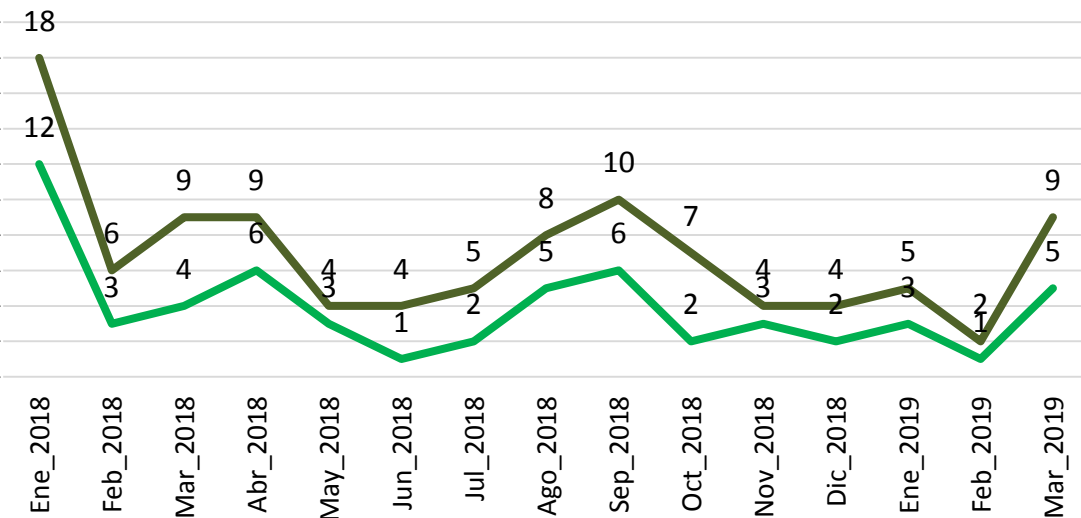
## 10 - ESTRATO INCORRECTO



Los reclamos por “estrato incorrecto” son estables y no representan riesgo por manejo de bases de datos.

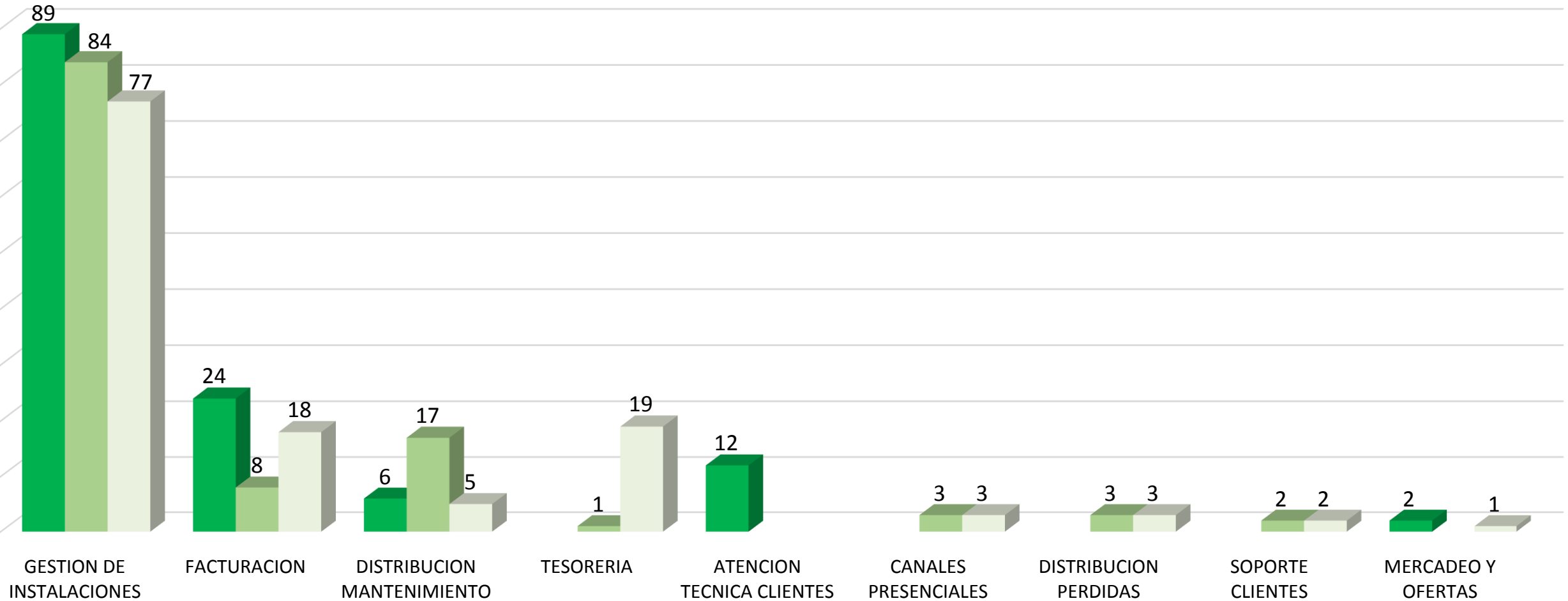
Para el mes de marzo, las inconformidades por “cobro por promedio” aumentaron debido a que se dio la instrucción de no confundir la imposibilidad de toma de lectura por medidor apagado (que genera cobro promediado), con un error de lectura.

## 160 - COBROS POR PROMEDIO



# Reclamos imputables por equipo de trabajo

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo





**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.