



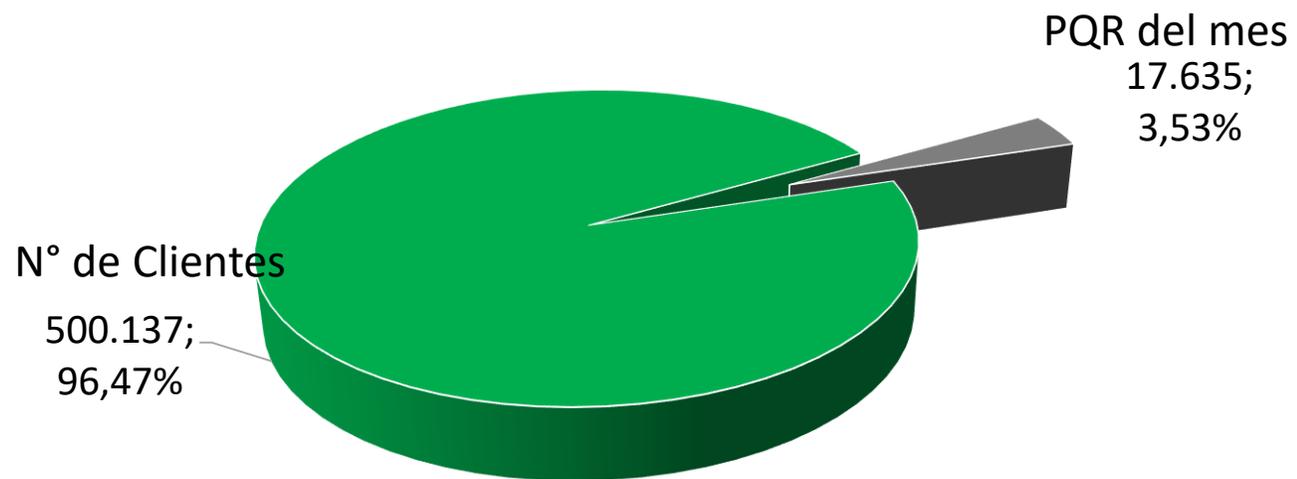
chec[®]
Grupo·epm[®]

75 Años

Peticiones, Quejas Y
Reclamos (PQR)
Informe diciembre 2019

PQR diciembre

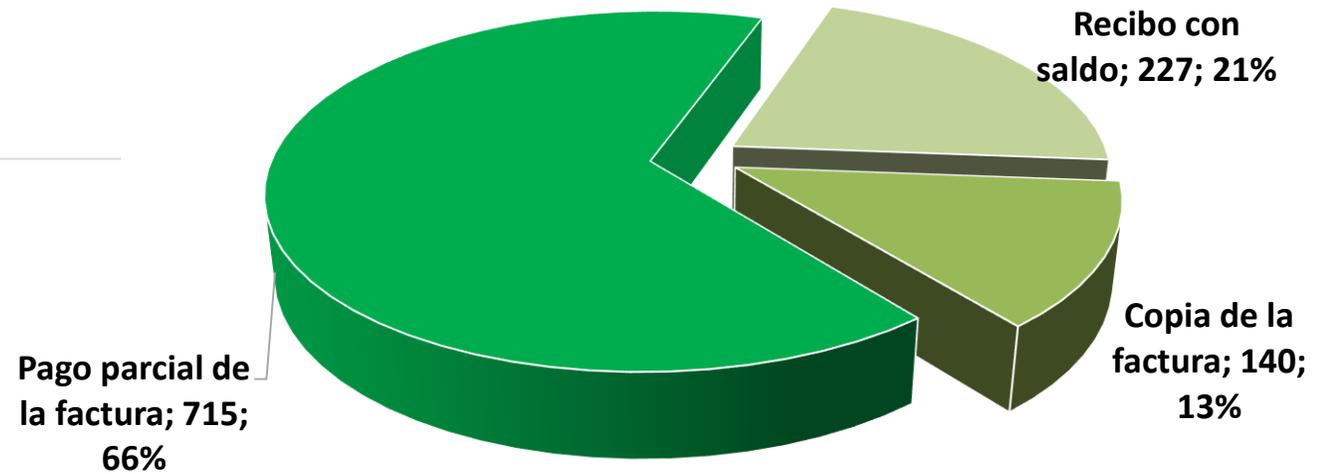
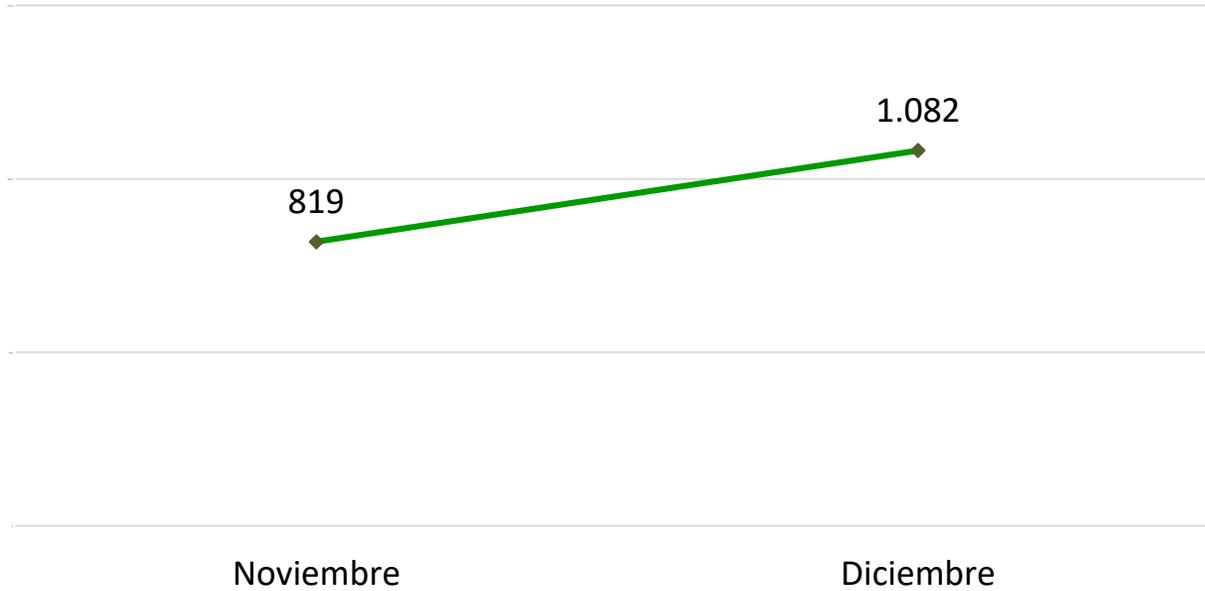
PQR	Diciembre	% Participación
Peticiones	15.712	3,14%
Autogestión	1.082	0,22%
Reclamos	647	0,13%
Quejas	167	0,03%
Recursos	27	0,005%
Total mes	17.635	3,53%
Total Clientes	500.137	



Se presenta una disminución del 3,53% con respecto al mes de noviembre de 2019.

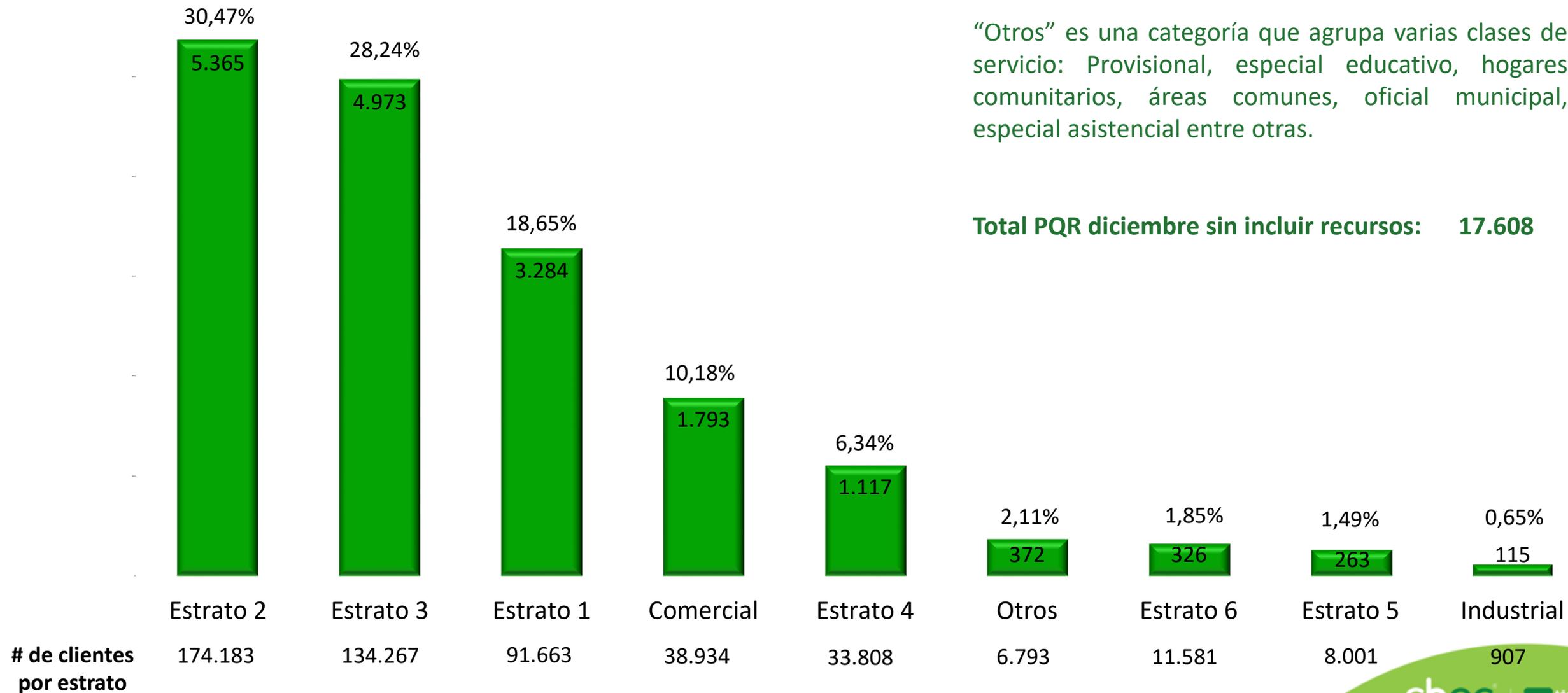
Comportamiento módulo Autogestión

AUTOGESTIÓN

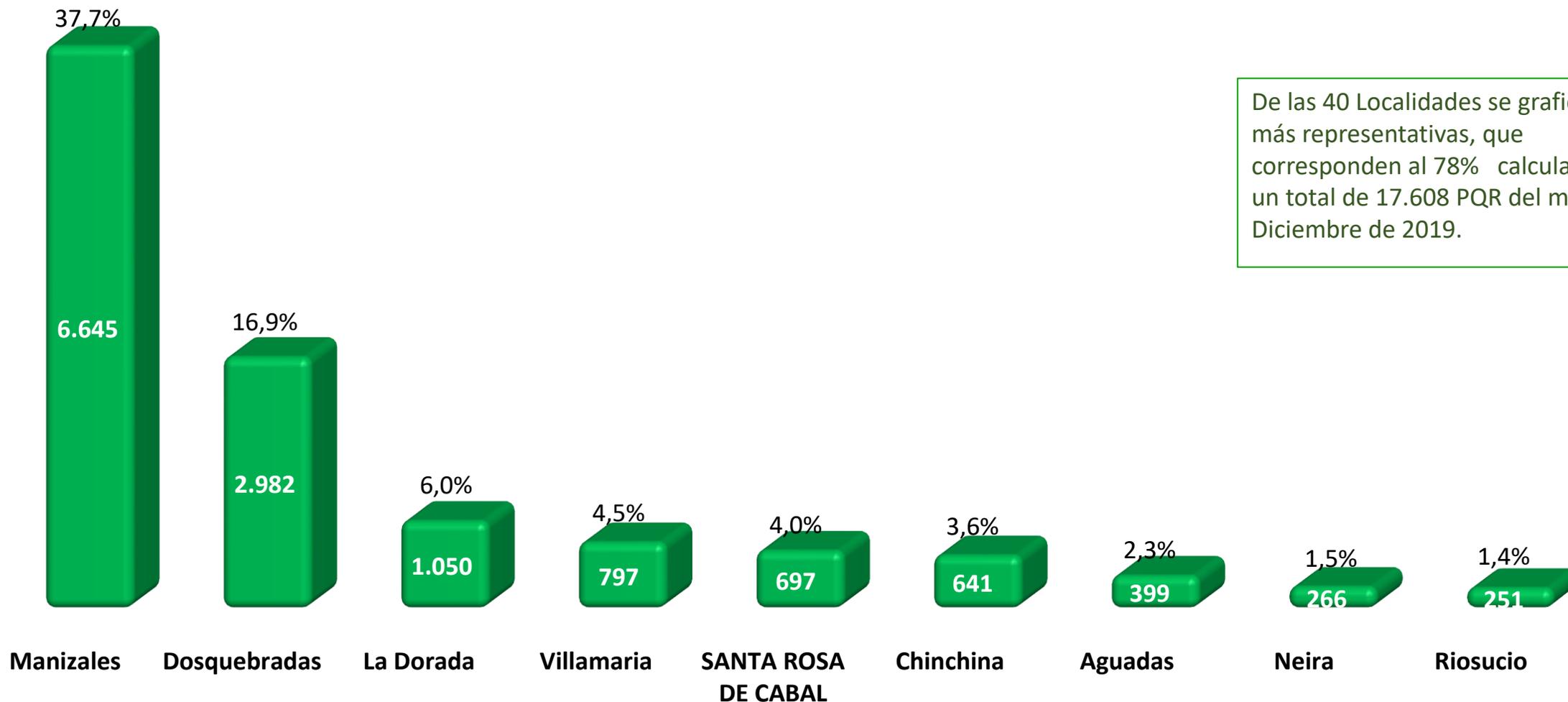


Diciembre

PQR por clase de servicio – diciembre

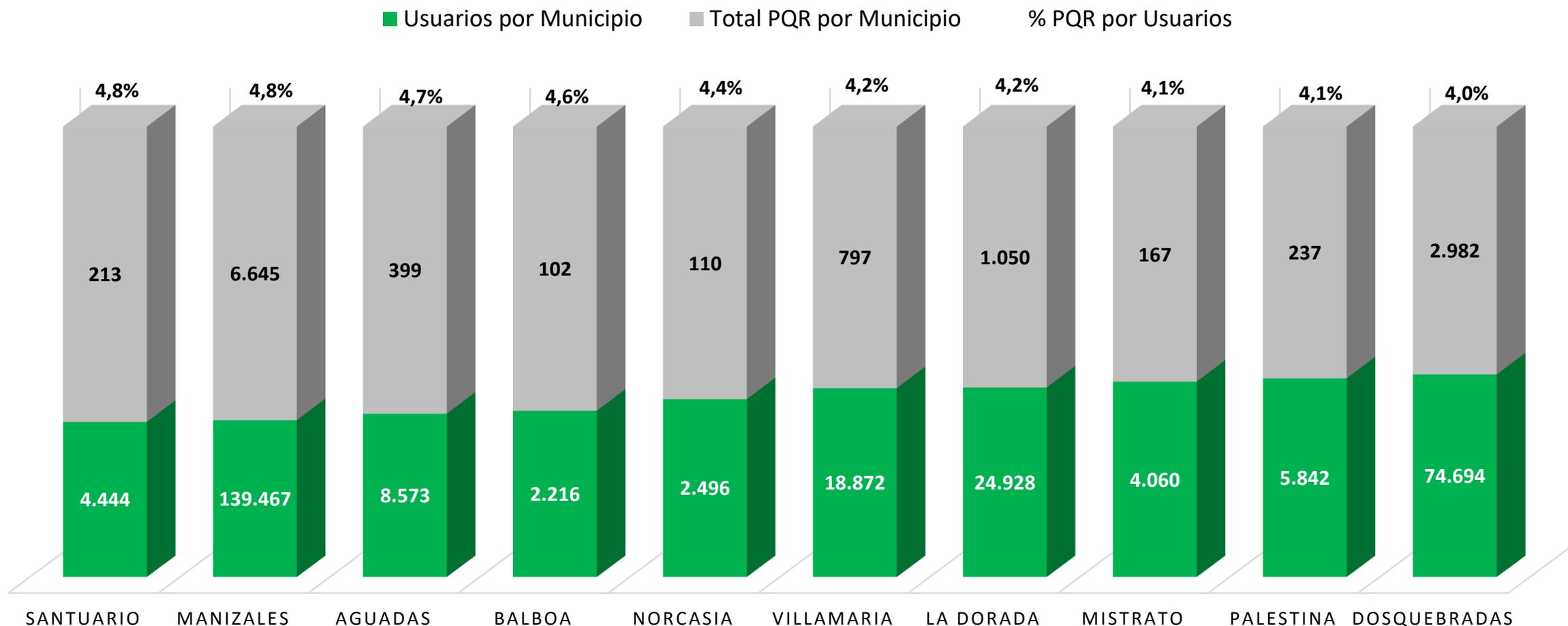


PQR por localidad diciembre de 2019



De las 40 Localidades se grafican las más representativas, que corresponden al 78% calculado sobre un total de 17.608 PQR del mes de Diciembre de 2019.

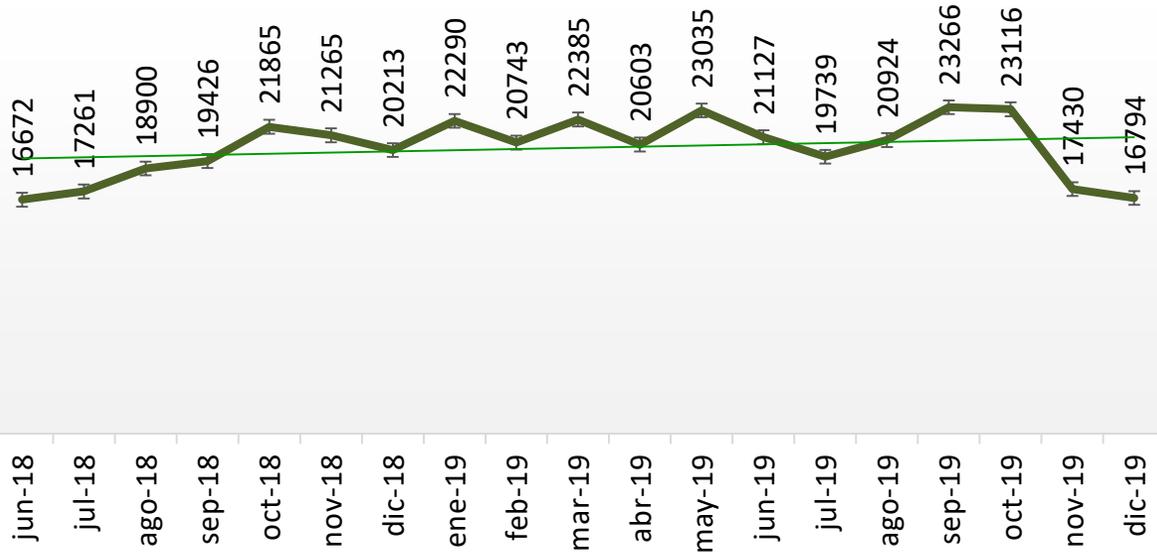
% PQR Vs total clientes municipio – diciembre de 2019



La gráfica indica la cantidad y porcentaje de PQR con respecto al número de clientes por Municipio.
Número de clientes para diciembre 500.137.

Evolución PQR diciembre

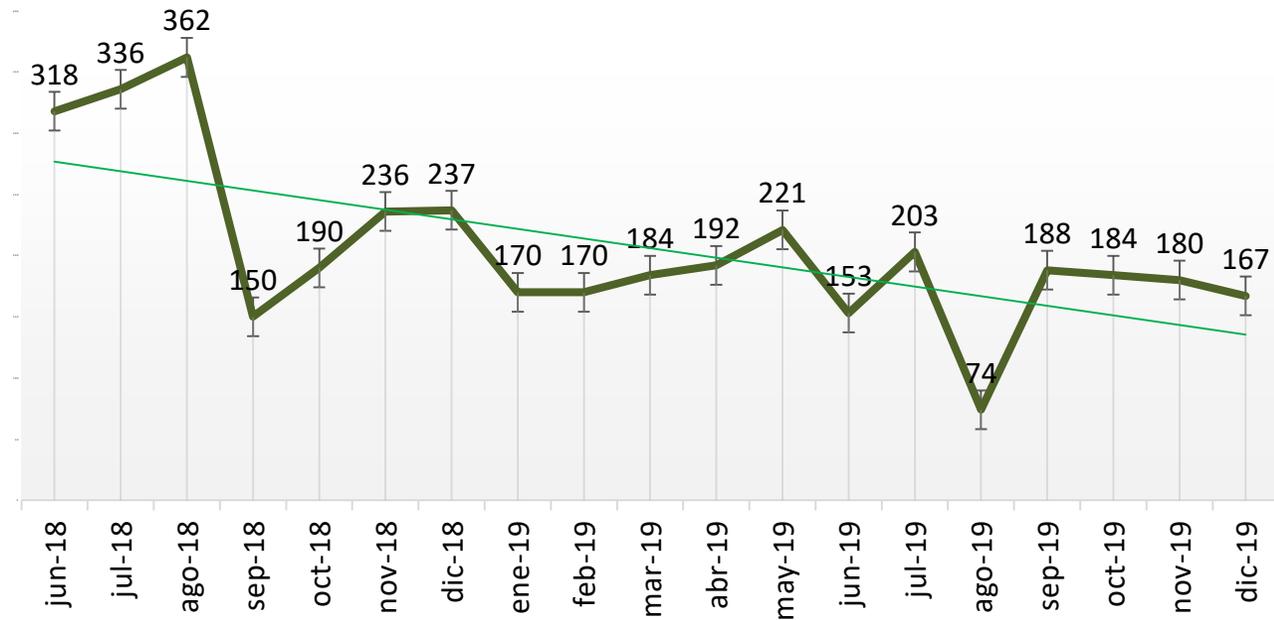
PETICIONES



Se tiene una disminución del 3,65% para el mes de diciembre con respecto a noviembre.

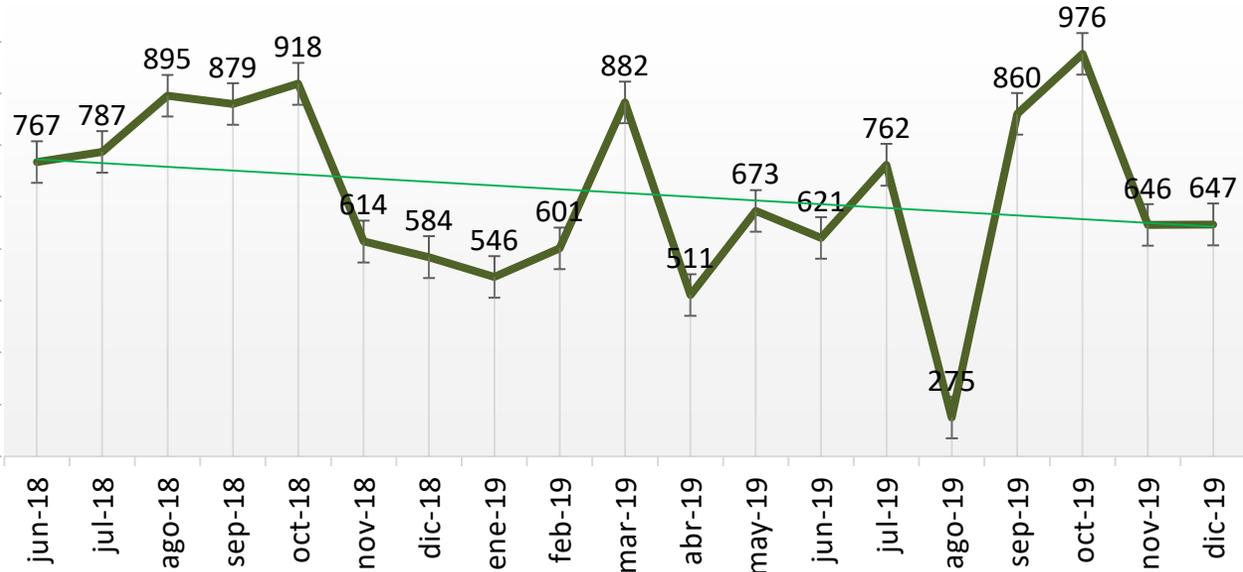
Comportamiento estable para el mes de diciembre.

QUEJAS



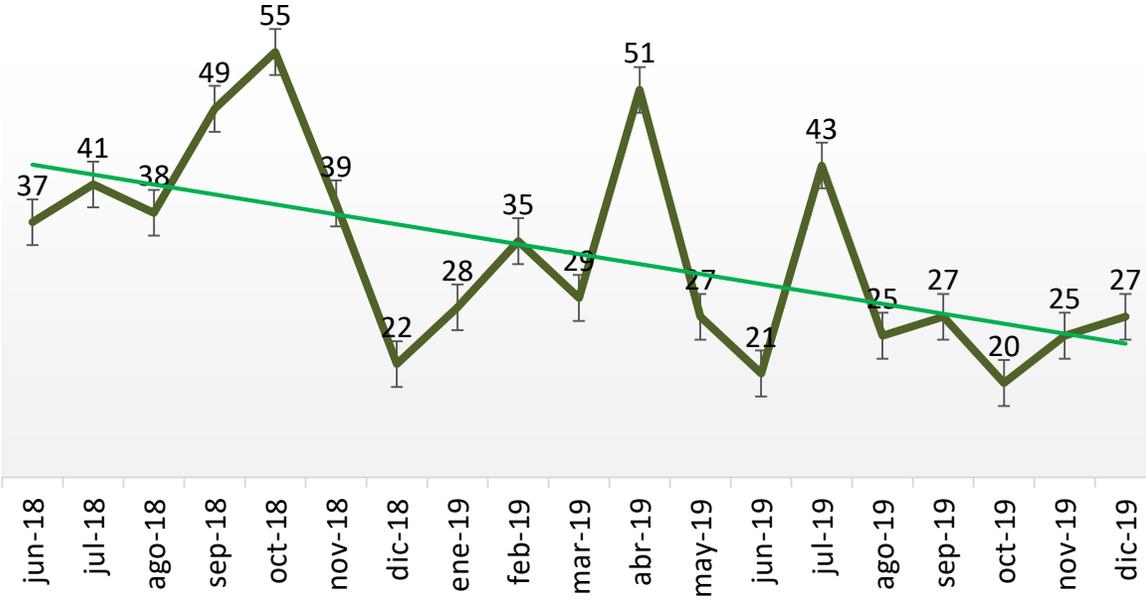
Evolución PQR diciembre

RECLAMOS



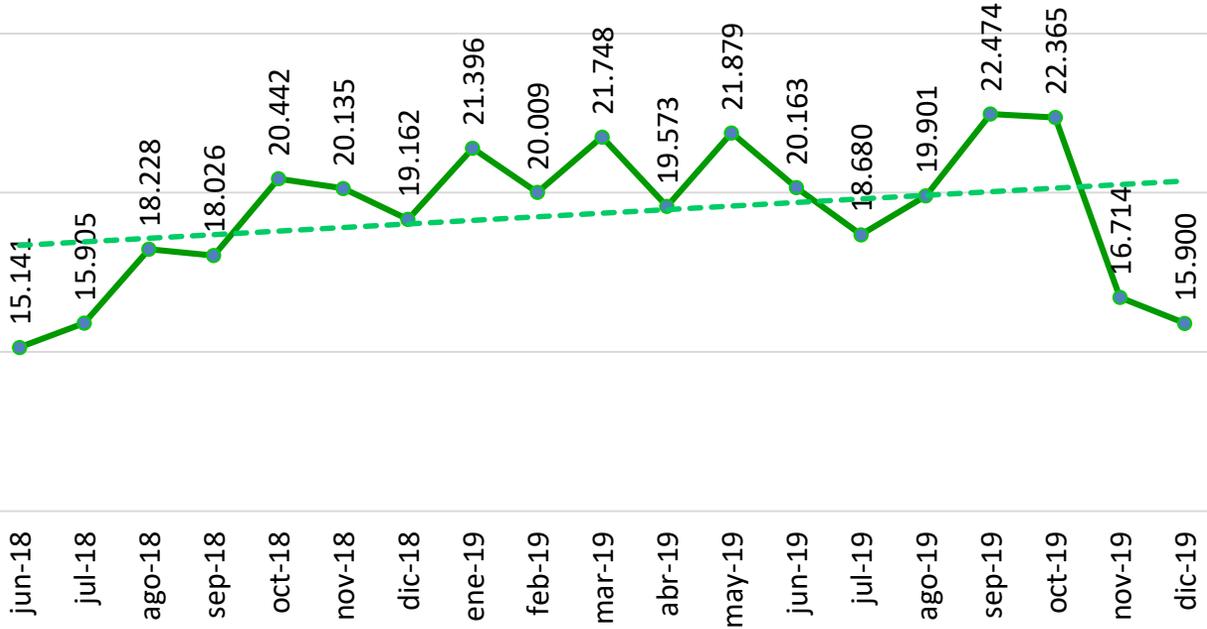
Reclamos con comportamiento estable

RECURSOS

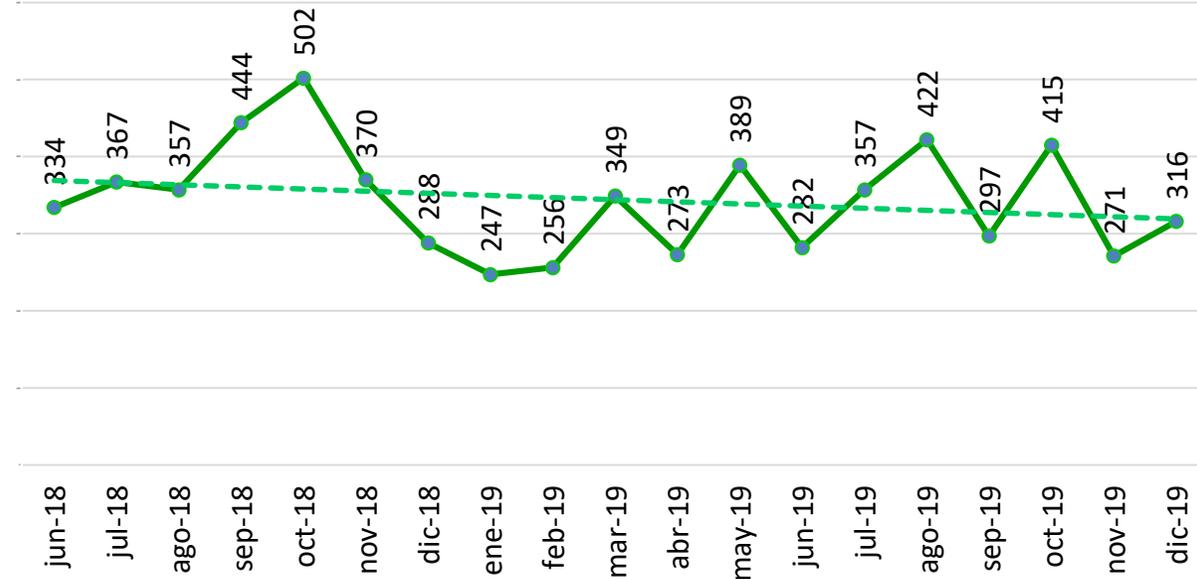


Medios de ingreso de las PQR

VERBAL



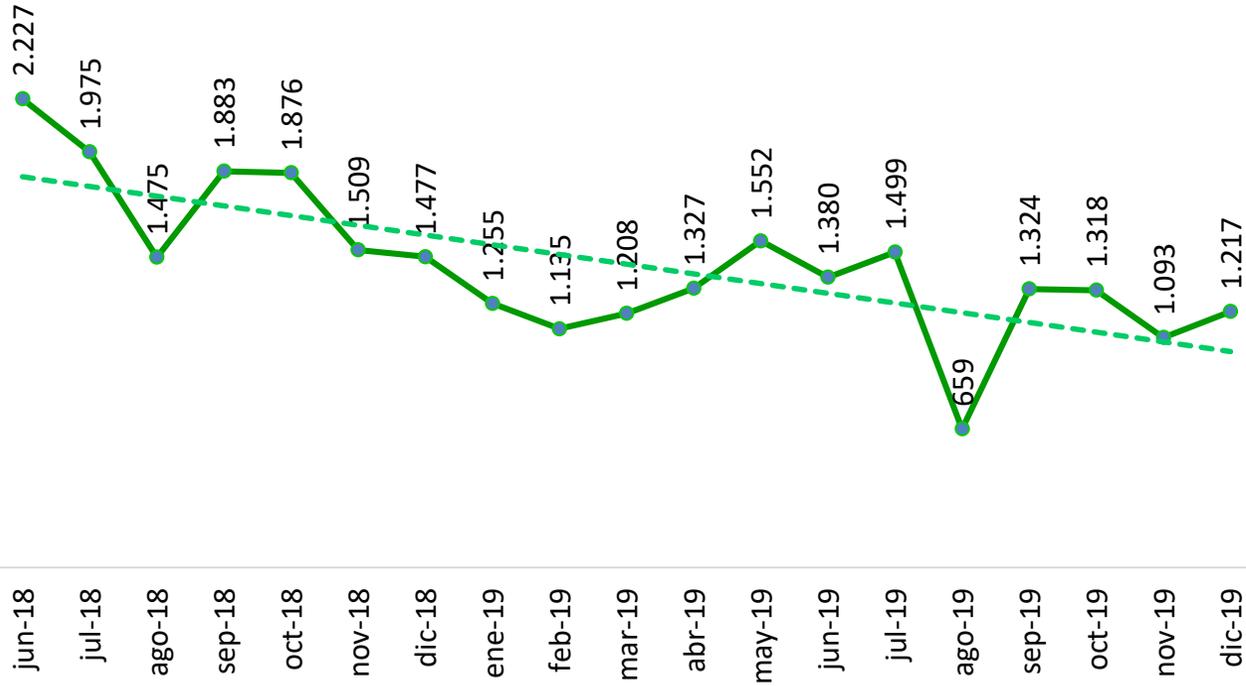
ESCRITA



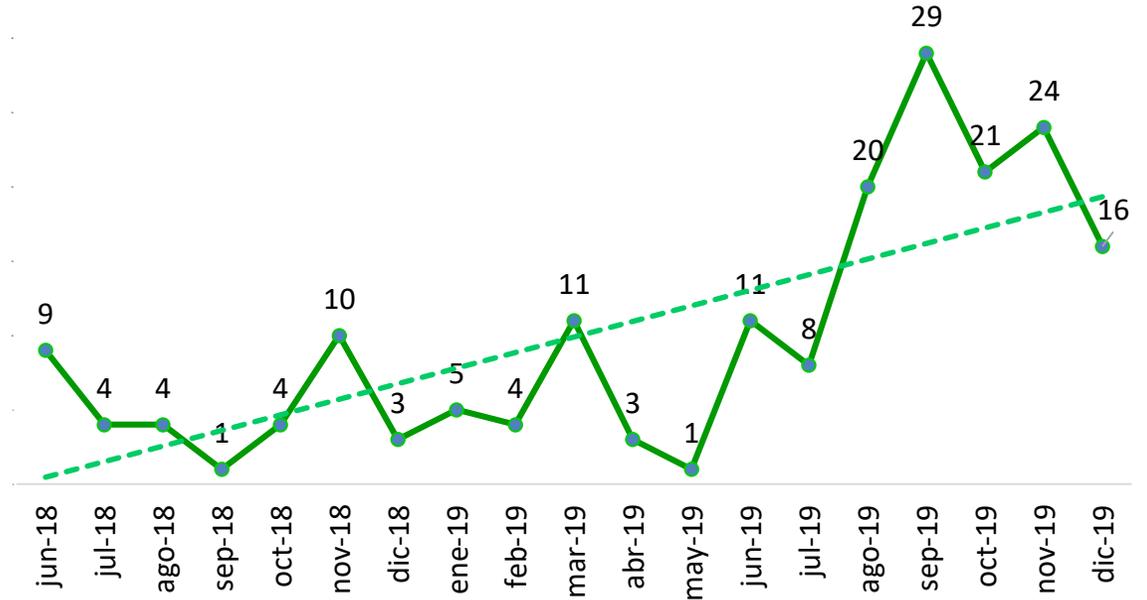
El 90% de las PQR son verbales (oficinas de atención), lo que demuestra que es el medio que más prefieren los clientes.

Medios de ingreso de las PQR

TELEFÓNICA



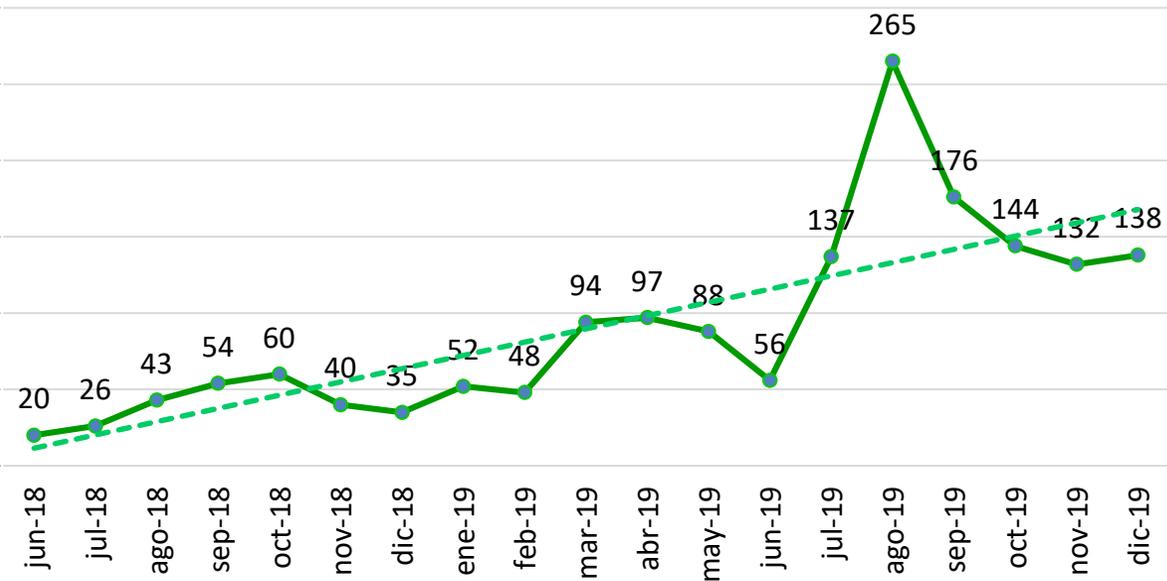
OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS (CHAT)



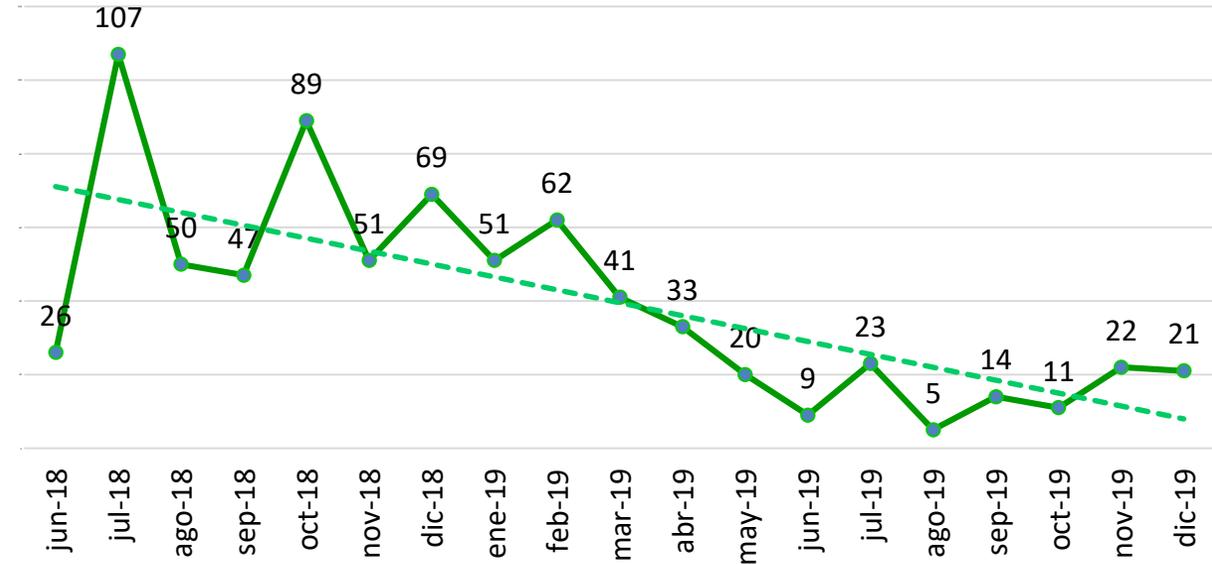
Incremento en el CHAT como resultado de la implementación de ingresos por medios virtuales en entrada en SAC.

Medios de ingreso de las PQR

PÁGINA WEB



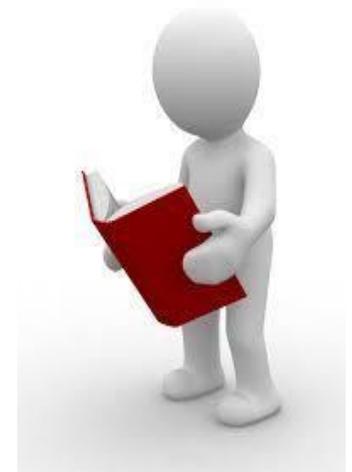
CORREOS ELECTRÓNICOS



El correo electrónico no es un medio oficial para presentar PQR. La tendencia es a que este se disminuya como medio de ingreso y se busca incrementar el módulo web para registro de PQR tal como se ve reflejado en los últimos cuatro (5) meses.

Peticiones - Motivos representativos diciembre de 2019

MOTIVOS	TOTAL DICIEMBRE	% PETICIONES
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	7.196	42,44%
PAGO PARCIAL	3.626	21,38%
RECONEXIONES	2.268	13,38%
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	1.911	11,27%
CAMBIO DATOS BASICOS	807	4,76%
GESTIONAR FINANCIACION	373	2,20%
PFS	162	0,96%
TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O E	134	0,79%
INFORMACION GENERAL	110	0,65%

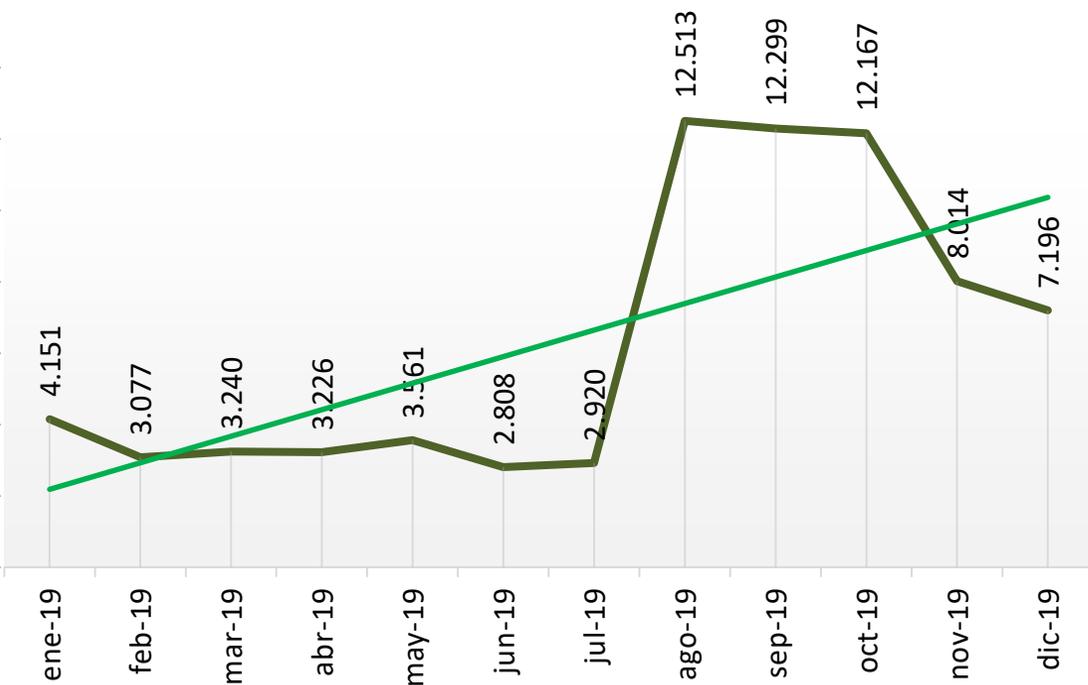


Para el mes de diciembre se tiene un total de 16.956 peticiones. En el cuadro adjunto esta la información de los motivos más representativos.

Motivos Representativos diciembre de 2019 – (Peticiones)

Municipio	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Manizales	427	321	4230	4102	4512	2680	2501	18773
Dosquebradas	224	246	2002	1841	1840	1344	1288	8785
Villamaria	100	118	404	736	548	299	251	2456
Chinchina	187	199	587	451	424	318	285	2451
La Dorada	98	125	464	419	431	360	238	2135
SANTA ROSA DE CABAL	149	185	499	488	297	168	203	1989
Neira	80	71	268	184	314	165	142	1224
Aguadas			112	164	213	194	247	930
Anserma	35	52	273	207	151	109	93	920

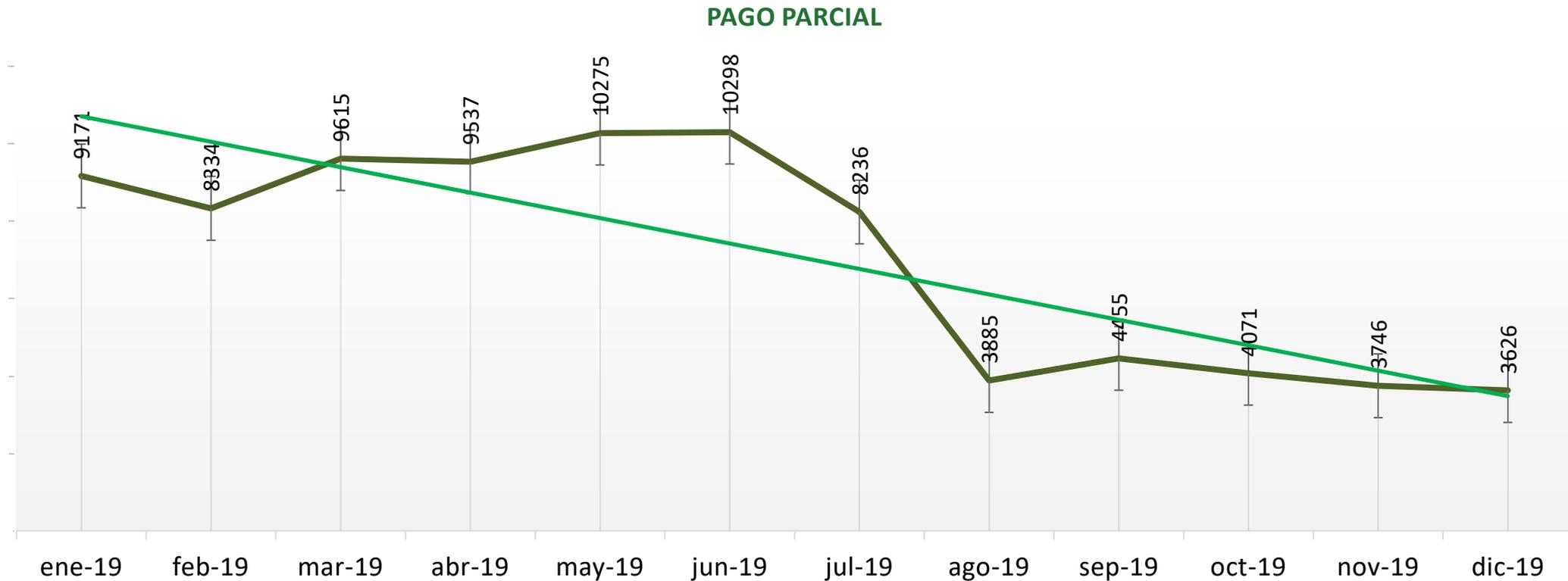
EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO



Se tiene una disminución de este concepto para el mes de diciembre del 10,36% con respecto al mes de noviembre.

La disminución en los dos últimos períodos se debe a las acciones que se vienen adelantado desde Canales Presenciales como por ejemplo: Parametrizar que las copias de factura del módulo de autogestión no queden como PQR; reforzar en el personas que las visualizaciones de factura no se deben generar por el botón de trámites ágiles; quitarle perfiles a personas que generan facturas para que estas no queden como copias, entre otras.

Motivos Representativos diciembre de 2019 – (Peticiones)

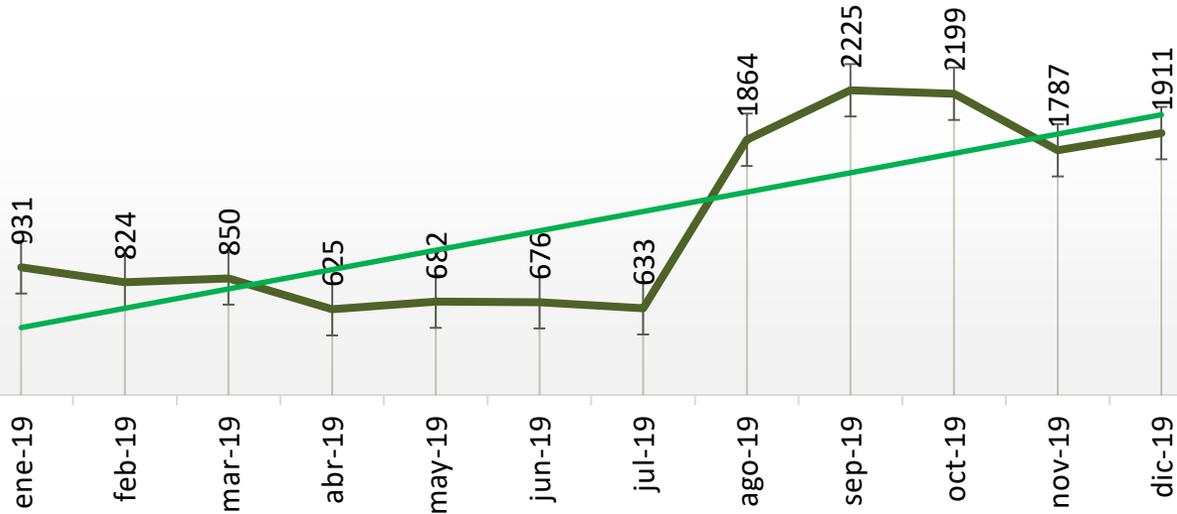


Disminución del 3,2% en diciembre con respecto a noviembre

La disminución que se viene presentando, se debe a que con el anterior sistema comercial (SIEC), algunas peticiones de PAGO DIRIGIDO, por error estaban quedando como peticiones automáticas de PAGO PARCIAL. Este ajuste se hizo en el nuevo Sistema (SAC) normalizándose la situación y es por ello que así como las peticiones de PAGO PARCIAL empezaron a disminuir, lo contrario sucede con las de PAGO DIRIGIDO que empezaron a aumentar.

Motivos Representativos diciembre de 2019 – (Peticiones)

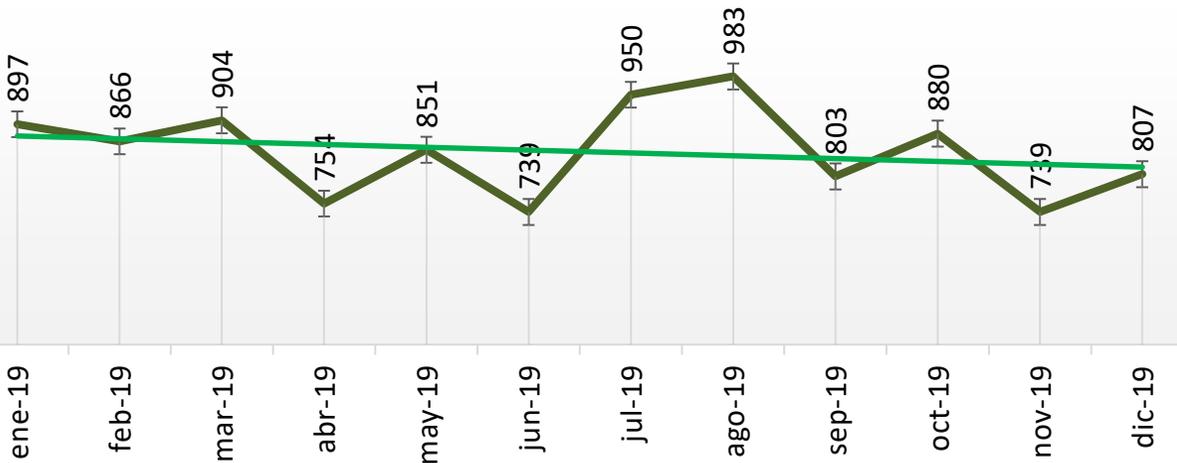
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO



Se presentó un aumento de 6,9% con respecto a noviembre, lo cual es normal ya que para esta época, muchos usuarios solicitan no pagar todos los conceptos, dejándolos para enero o febrero.

En lo que respecta al aumento general visto desde agosto a la fecha, se debe a que estos pagos se estaban contabilizando como PAGOS PARCIALES, lo cual no era correcto, pero desde la salida con SAC, se ajustó esta parametrización.

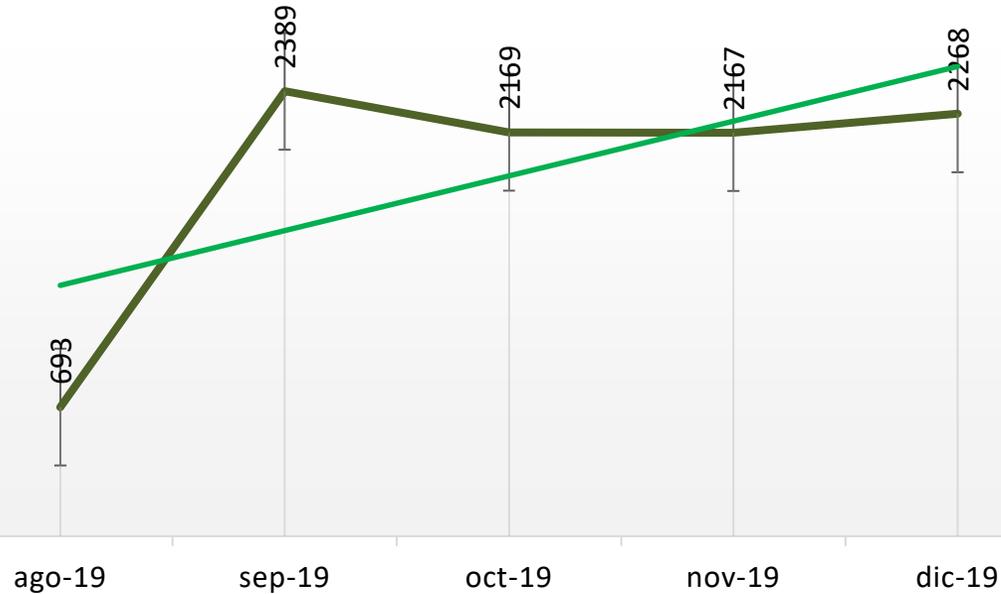
CAMBIO DATOS BASICOS



El aumento en CAMBIO DE DATOS BÁSICOS es normal y se mantiene dentro del promedio. Posiblemente por la época decembrina, muchos usuarios solicitaron cambio de suscriptor para poder acceder al PFS

Motivos Representativos diciembre de 2019 – (Peticiones)

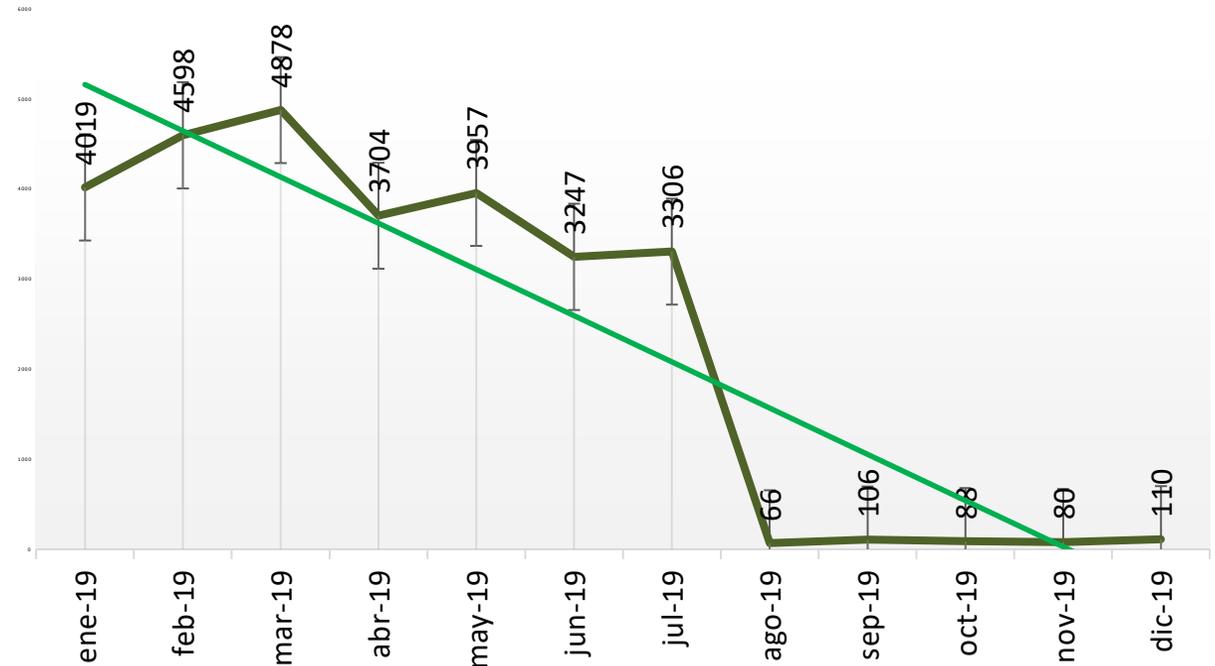
RECONEXIONES



En agosto se dejó de suspender por 2 semanas conforme al plan de contingencia del equipo gestión de instalaciones por la puesta en producción del nuevo facturador, al normalizar las suspensiones en sep, se incrementan las reconexiones.

Hasta julio de 2019, las reconexiones se reportaban como peticiones por trabajos técnicos, pero desde que iniciamos en agosto con SAC, se les creó un concepto aparte y de allí el aumento.

INFORMACION GENERAL



La disminución de los últimos 5 meses se presentó 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 han dejado de registrar en el sistema de información comercial.

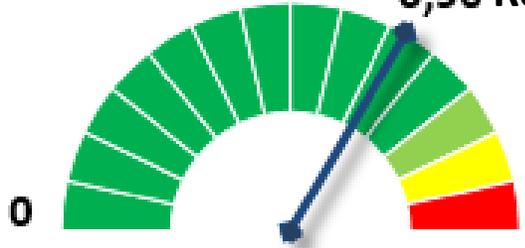
Indicador Quejas - diciembre de 2019

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

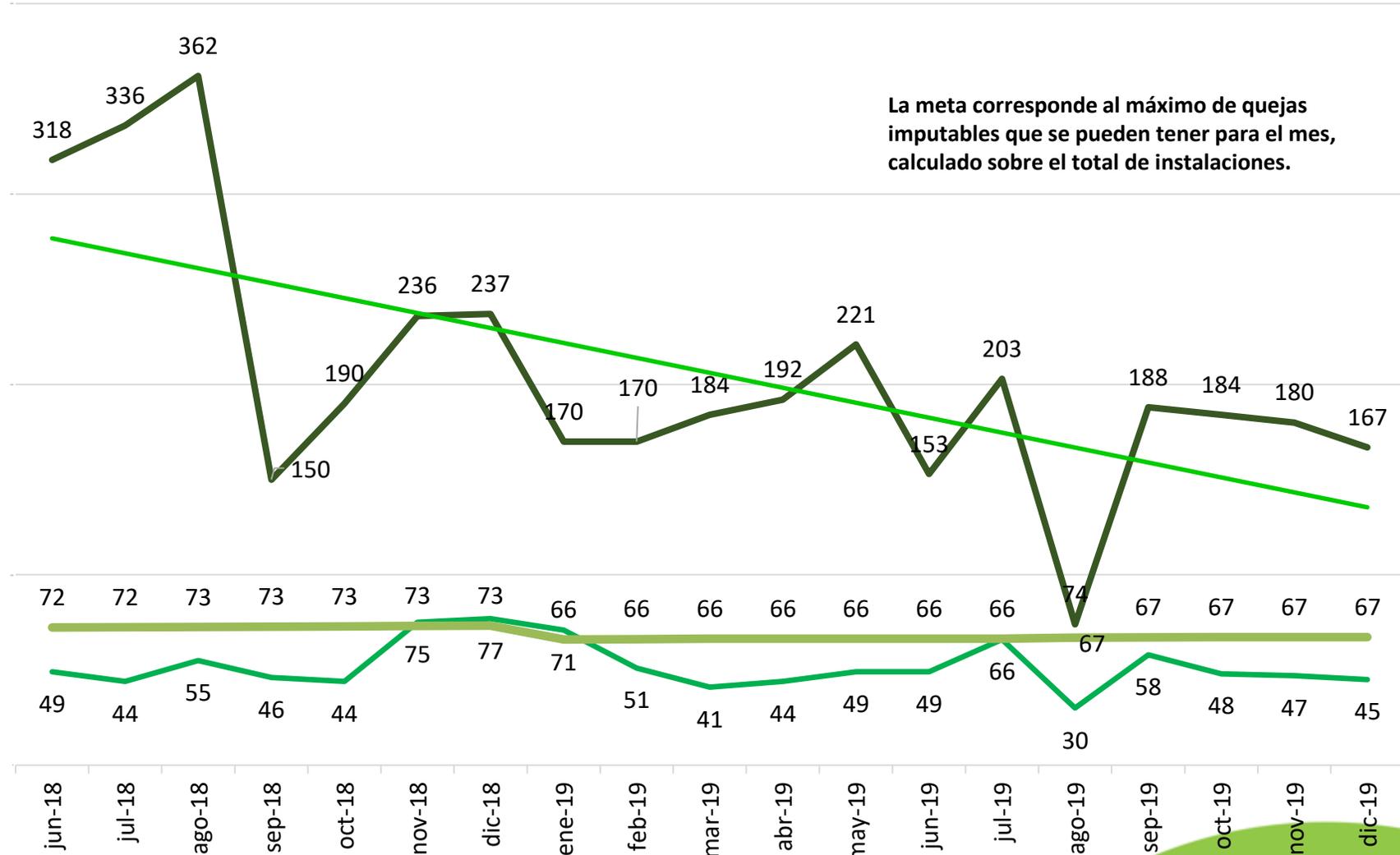
QUEJAS

0,90 Resultado

1,35 Meta



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

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

Nota: Número de Clientes para el mes de diciembre 500.137

Motivos representativos diciembre de 2019 (Quejas)

MOTIVO DE QUEJAS DICIEMBRE	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
Falla en la prestación del servicio por continuidad	61	9	20,0%
Inconformidad trabajos	26	10	22,2%
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	19	7	15,6%
Demora en reparar daño	14	4	8,9%
Falla en la prestación del servicio por calidad	13	3	6,7%
Suspensión o corte del servicio	9	1	2,2%
No conexión del servicio	7	1	2,2%
Comportamiento funcionario (trabajador-contra)	6	2	4,4%
Inconformidad punto de venta y/o recaudo	4	4	8,9%
Demora en atender petición	3	3	6,7%
Inconformidad con la información	3	1	2,2%
Inconformidad por la programación de interrupción	2		0,0%
TOTAL	167	45	100%

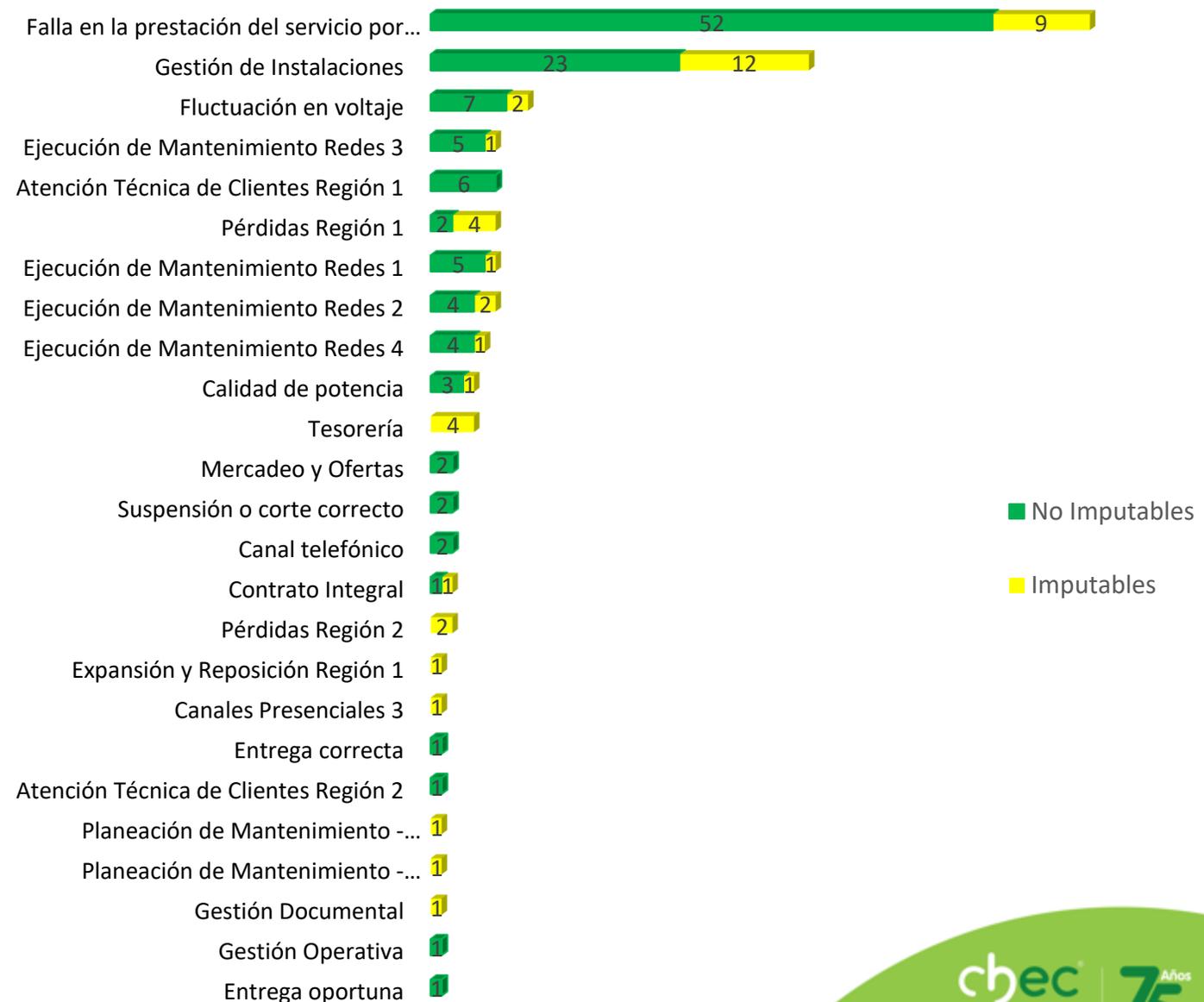
Diciembre: Se cumplió el indicador, con un resultado de 1,01 quejas imputables sobre la meta de 1,35. Los motivos mas representativos se clasifican en 5 conceptos:

- Entrega o entrega inoportuna de la factura el 29,22%
- Inconformidad con los trabajos 18,36%
- Falla en la prestación del servicio por continuidad 8,01%
- Incumplimiento revisión en las fechas establecidas 6,34%
- Demora en reparar daño 5,34%.

Los excelentes resultados, se atribuyen al seguimiento constante, análisis de causa raíz y retroalimentaciones a los diferentes equipos de trabajo. El estado de este indicador se considera propio en la operación por la cantidad de actividades masivas y se destaca que el mismo ha tenido un comportamiento con tendencia decreciente.

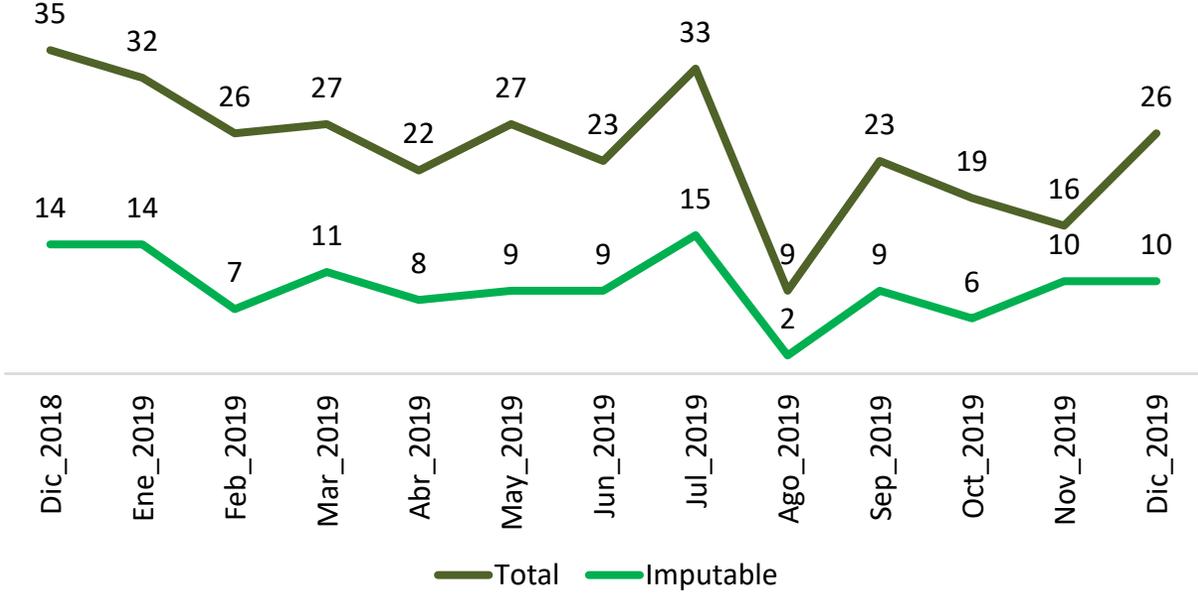
Quejas Imputables por Equipo de trabajo – Diciembre de 2019

Etiquetas de fila	No Imputables	Imputables
Falla en la prestación del servicio por continuidad	52	9
Gestión de Instalaciones	23	12
Fluctuación en voltaje	7	2
Atención Técnica de Clientes Región 1	6	
Ejecución de Mantenimiento Redes 2	4	2
Pérdidas Región 1	2	4
Ejecución de Mantenimiento Redes 1	5	1
Ejecución de Mantenimiento Redes 3	5	1
Ejecución de Mantenimiento Redes 4	4	1
Tesorería		4
Calidad de potencia	3	1
Suspensión o corte correcto	2	
Mercadeo y Ofertas	2	
Pérdidas Región 2		2
Contrato Integral	1	1
Canal telefónico	2	
Canales Presenciales 3		1
Gestión Documental		1
Expansión y Reposición Región 1		1
Entrega oportuna	1	
Planeación de Mantenimiento - Inspección y Diseño		1
Entrega correcta	1	
Planeación de Mantenimiento - Programación		1
Gestión Operativa	1	
Atención Técnica de Clientes Región 2	1	
Total general	122	45

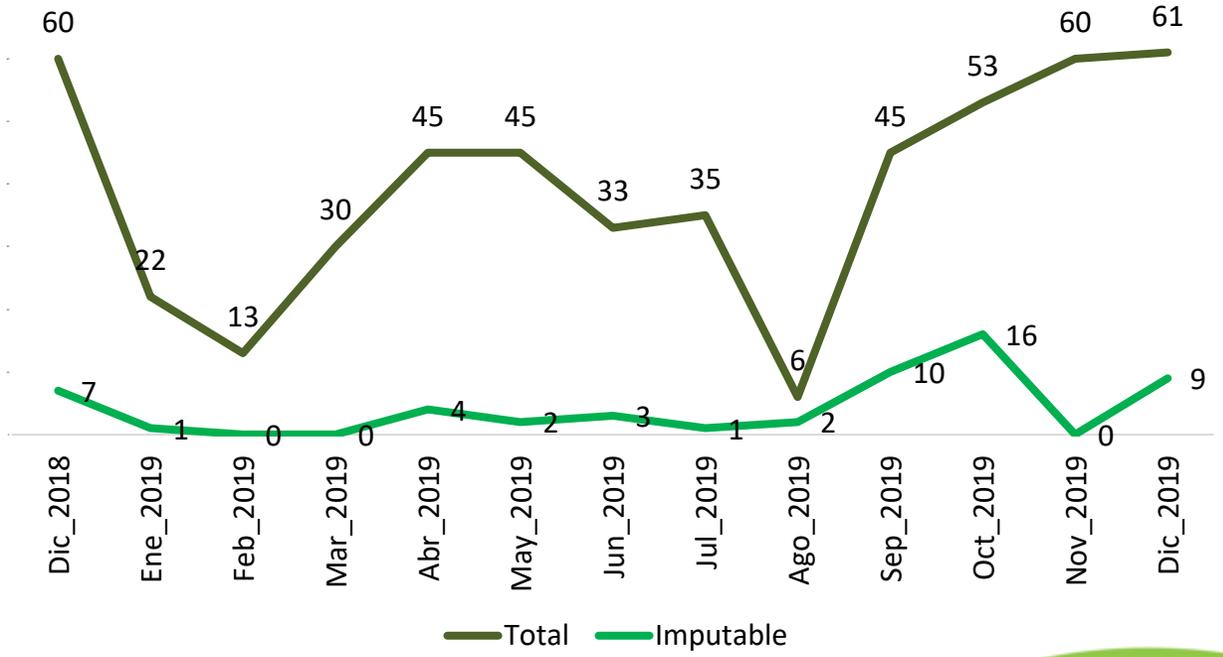


Motivos representativos diciembre de 2019 (Quejas)

INCONFORMIDAD TRABAJOS

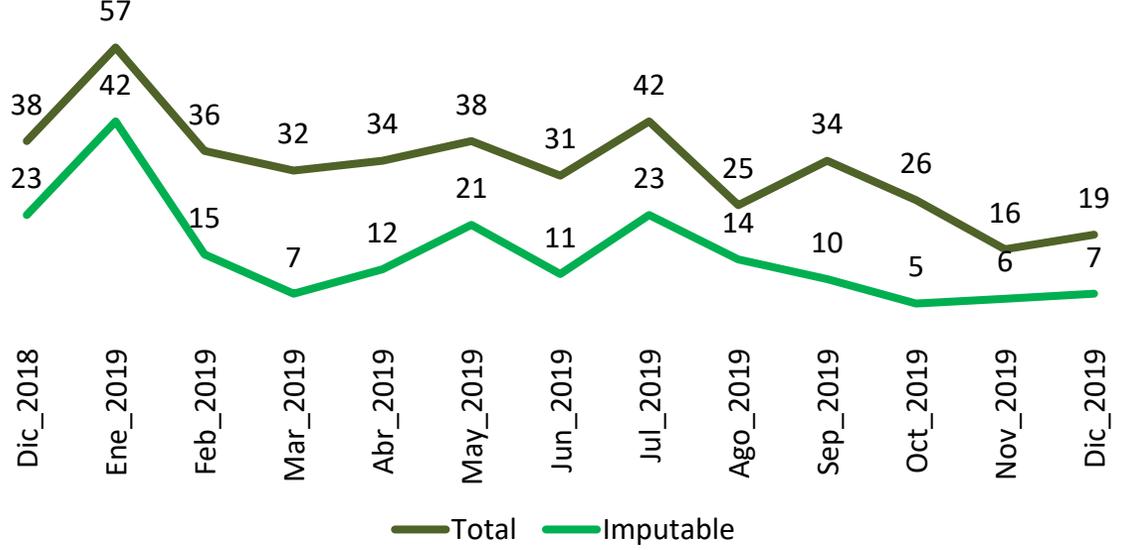


FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

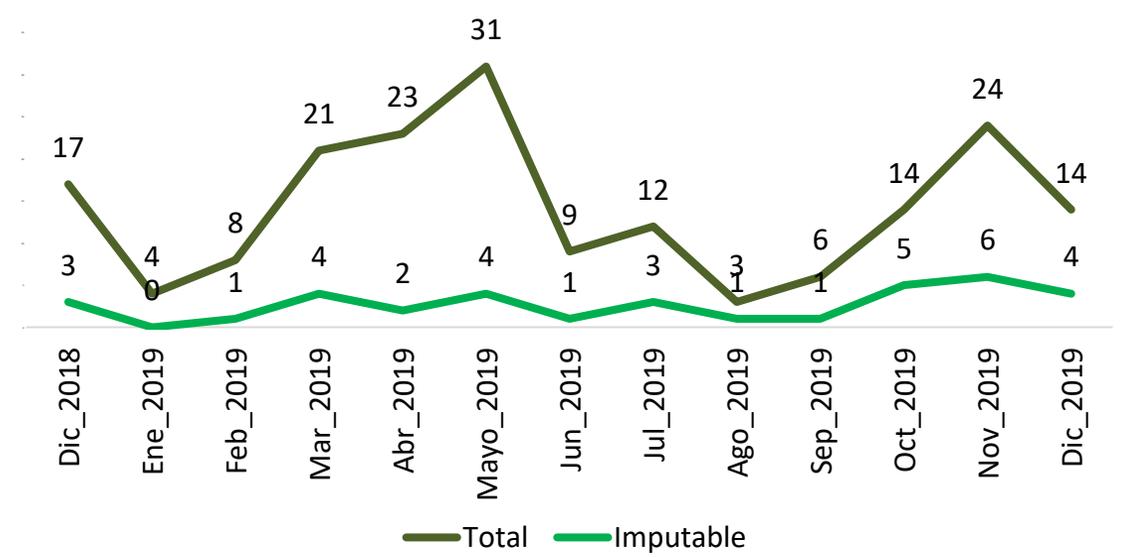


Motivos representativos diciembre de 2019 (Quejas)

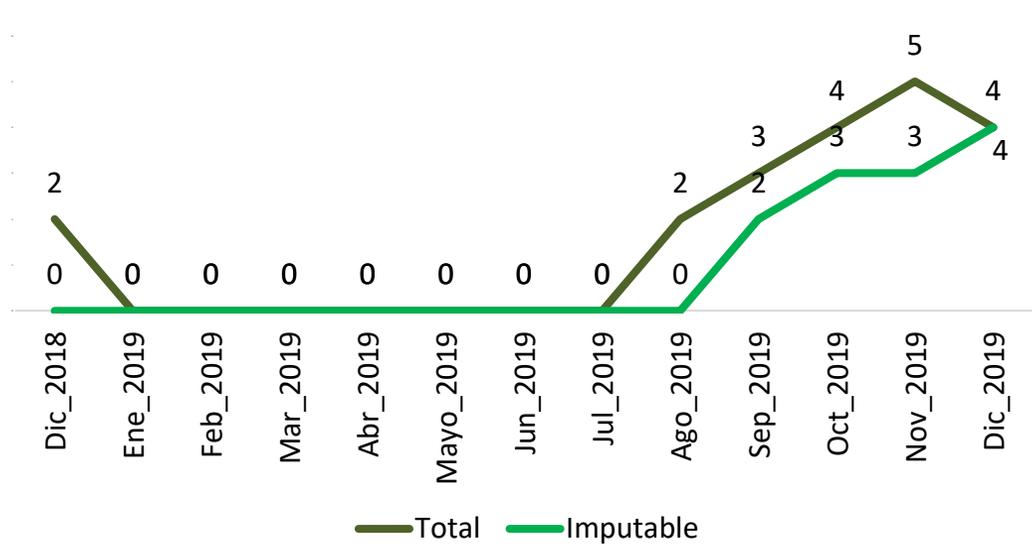
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA



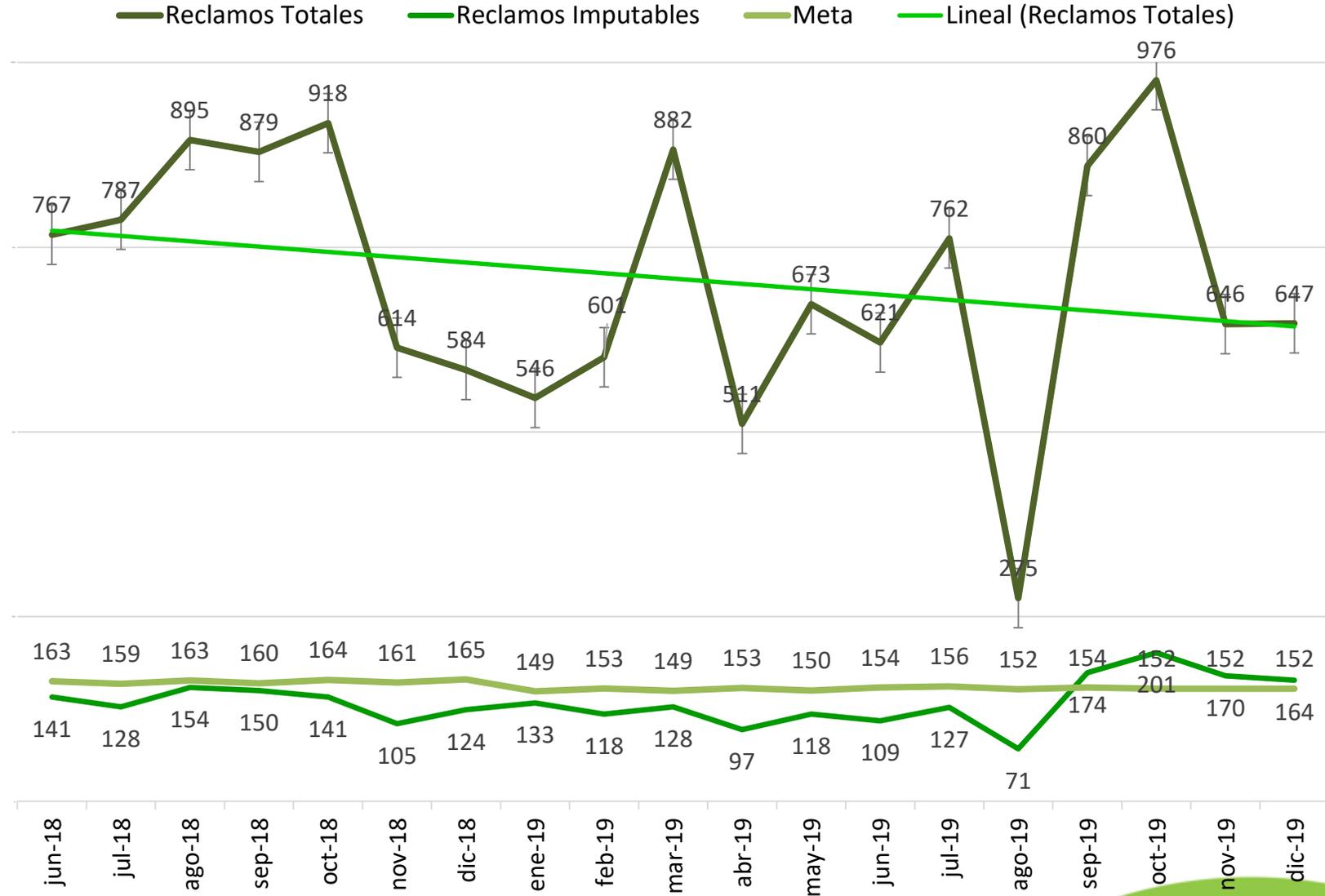
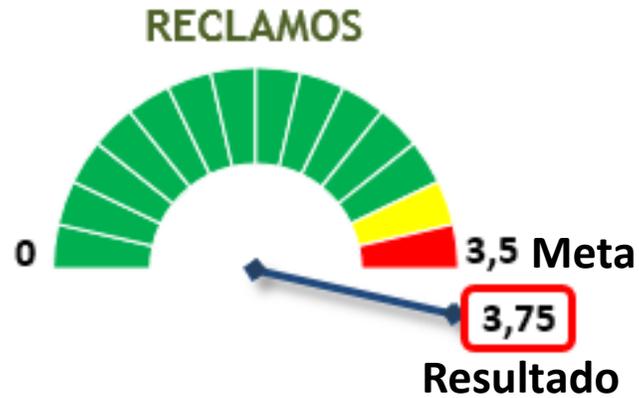
DEMORA EN REPARAR DAÑO



INCONFORMIDAD PUNTO DE VENTA Y/O RECAUDO



Indicador reclamos - diciembre de 2019



Fórmula para Indicador Reclamos

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

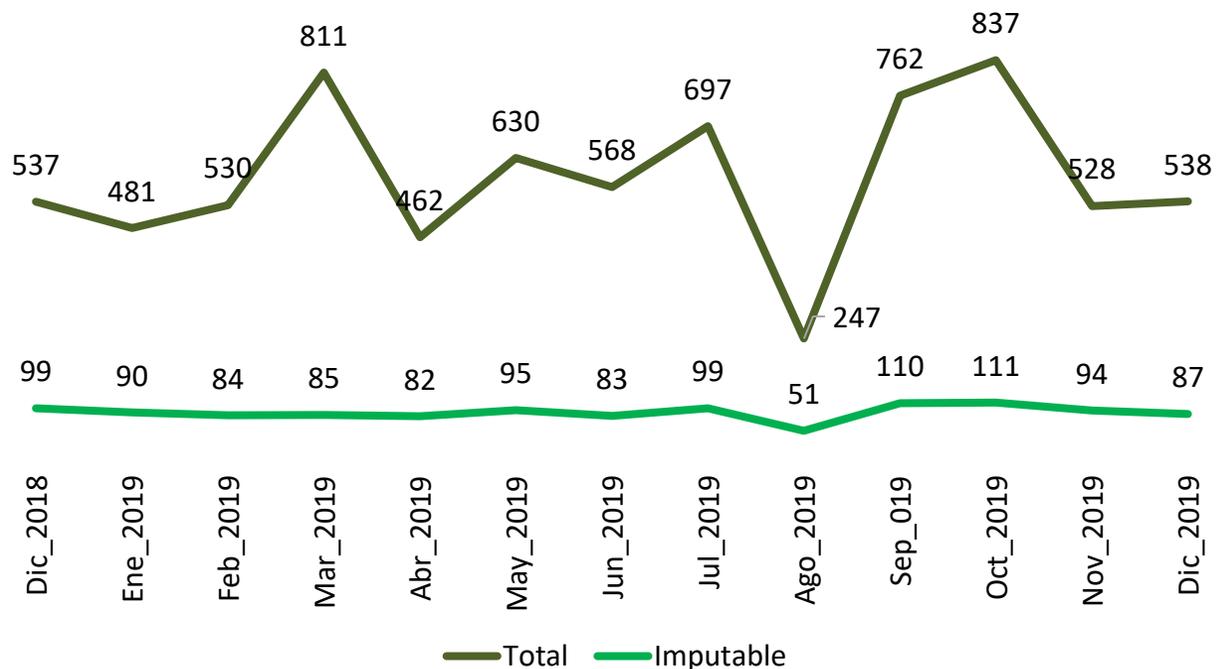
Nota: Número de cuentas de cobro emitidas en el mes de diciembre 436.863

Principales motivos de reclamos imputables diciembre de 2019

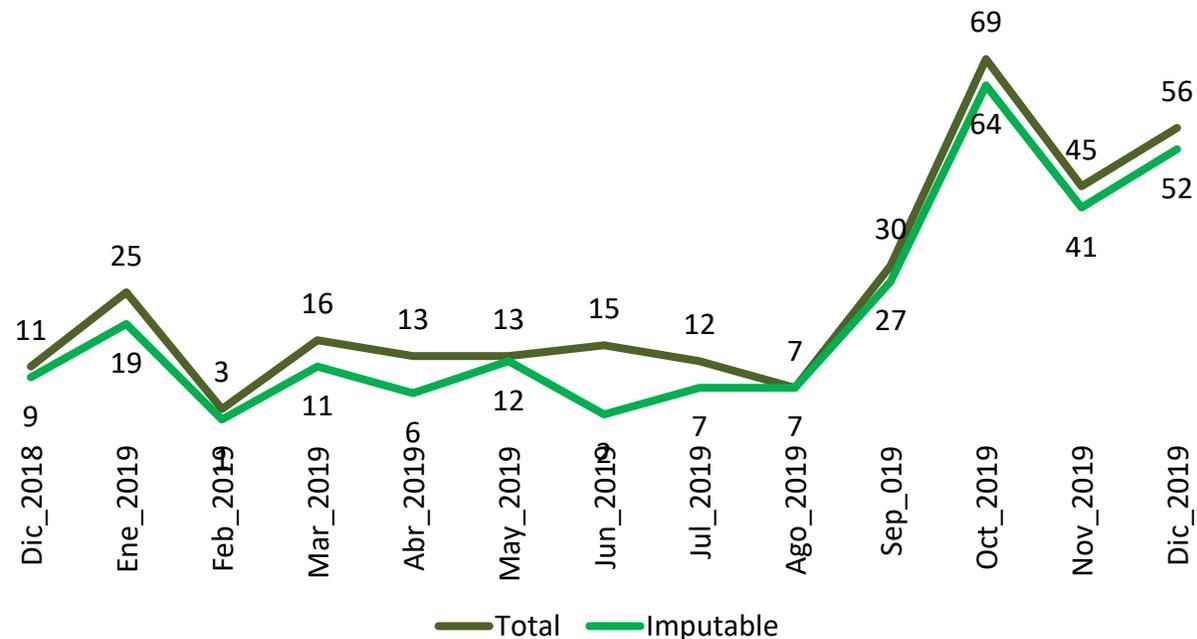
MOTIVO DE RECLAMOS DICIEMBRE	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS IMPUTABLES	% RECLAMOS IMPUTABLES
Inconformidad con el consumo o producción factura	538	87	53,0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	56	52	31,7%
Cobro de cargos relacionados con el servicio públi	7	5	3,0%
Subsidios y Contribuciones	6	4	2,4%
Cobro múltiple y/o acumulado	5	4	2,4%
Cobro desconocido	8	3	1,8%

Motivos representativos diciembre de 2019 (Reclamos)

INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO



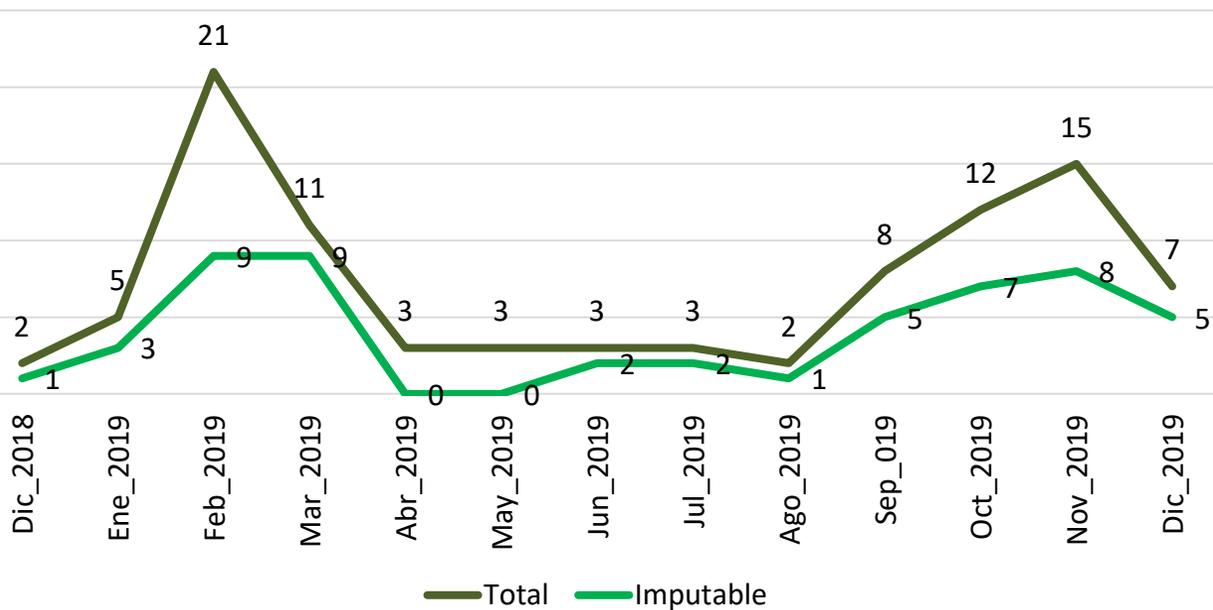
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN



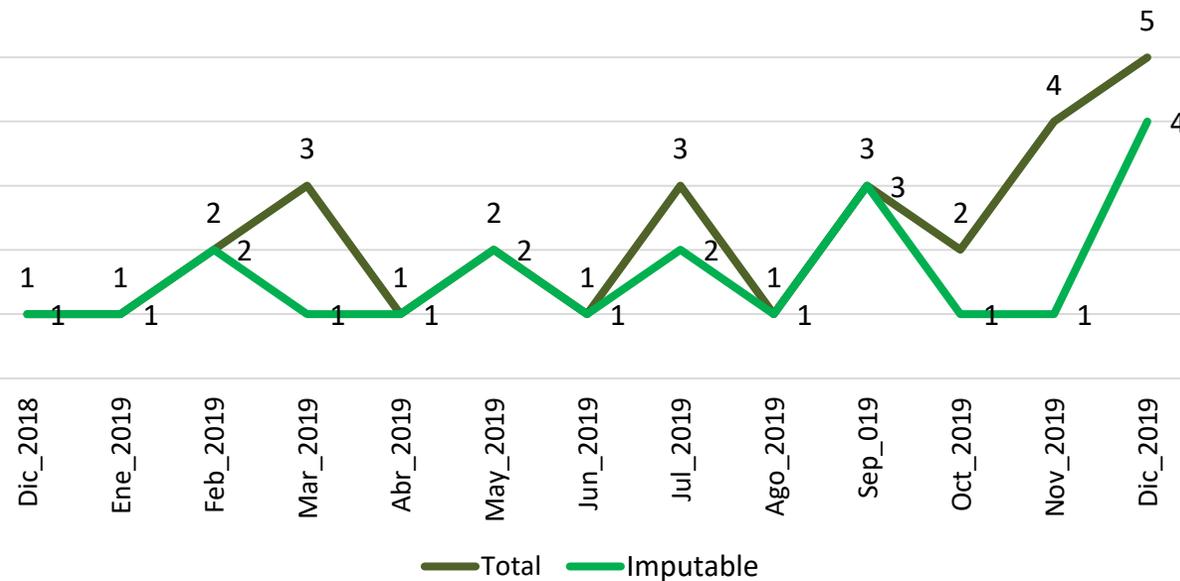
54 casos a favor de usuario imputables por cobro de reconexión por problemas de la operación del recaudo y/o forma de amortizar los pagos la deuda y la antigüedad del saldo en SAC.

Motivos representativos diciembre de 2019 (Reclamos)

COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO



COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO





chec[®]
Grupo•epm[®]

75 Años