

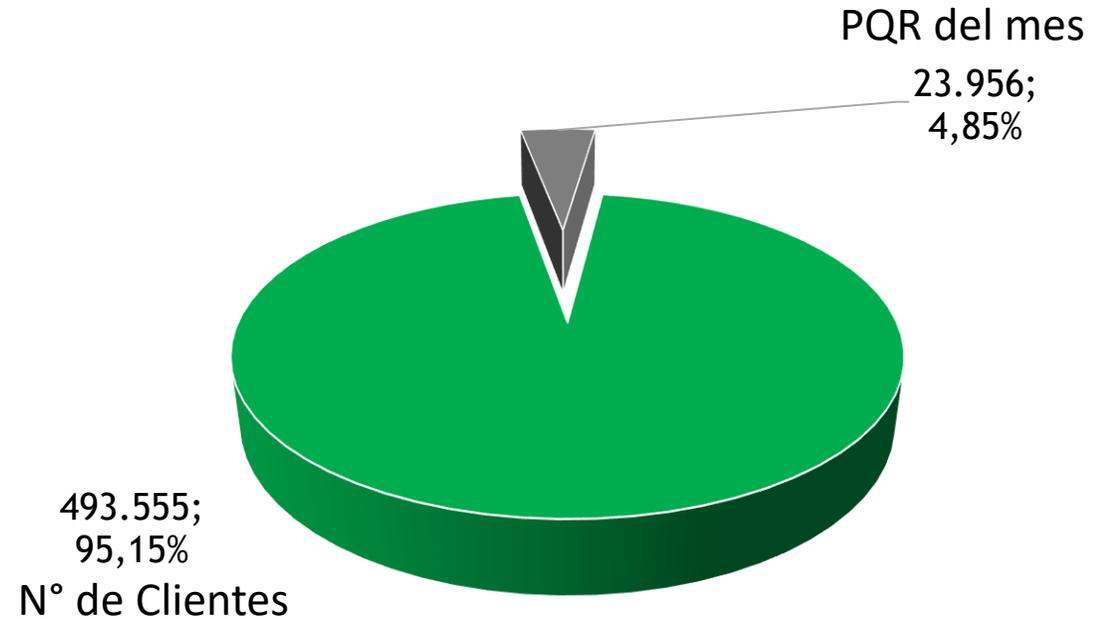
checc[®]
Grupo·epm[®]

75 Años

Peticiones, Quejas
Y Reclamos (PQR)
Informe mayo 2019

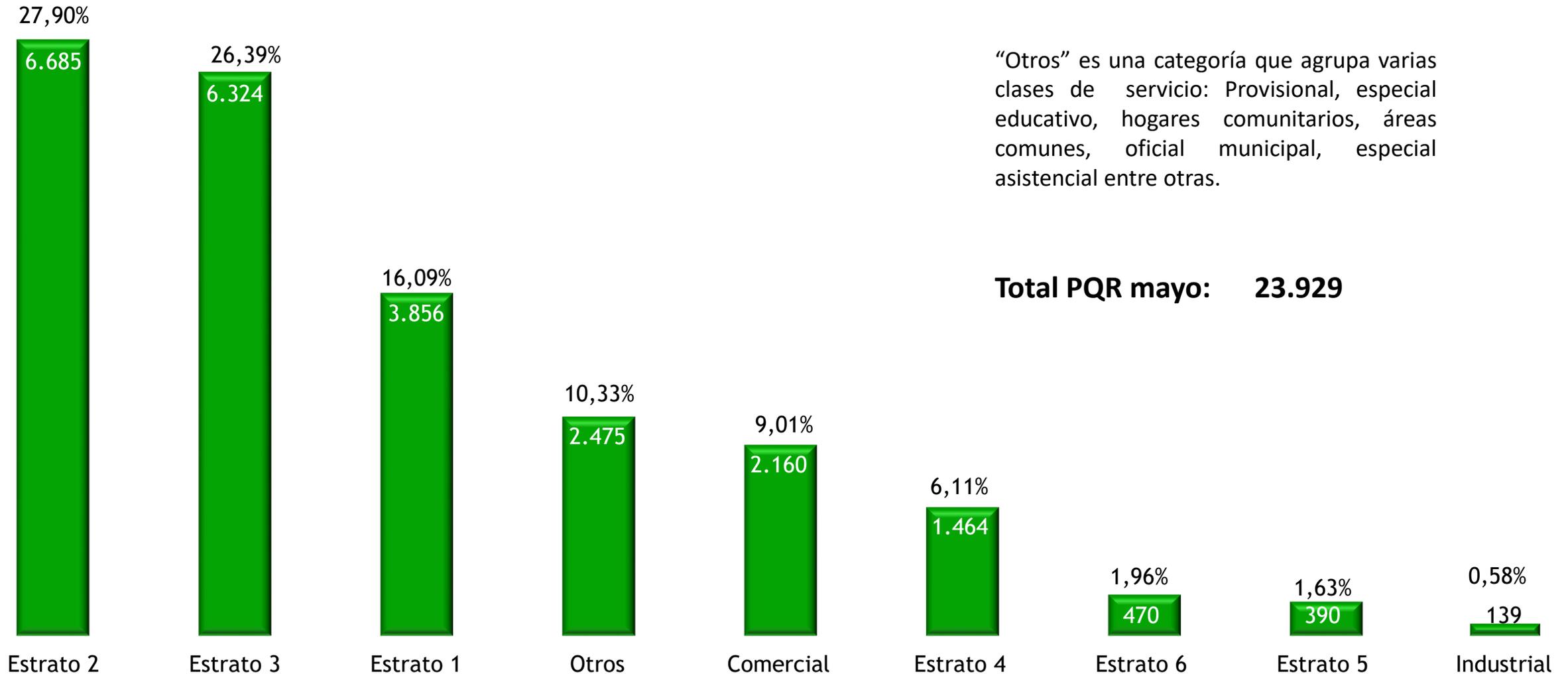
PQR mayo

PQR	Mayo	% Participación
Peticiones	23.035	4,67%
Quejas	221	0,04%
Reclamos	673	0,14%
Recursos	27	0,01%
Total mes	23.956	4,85%
Total Clientes	493.555	



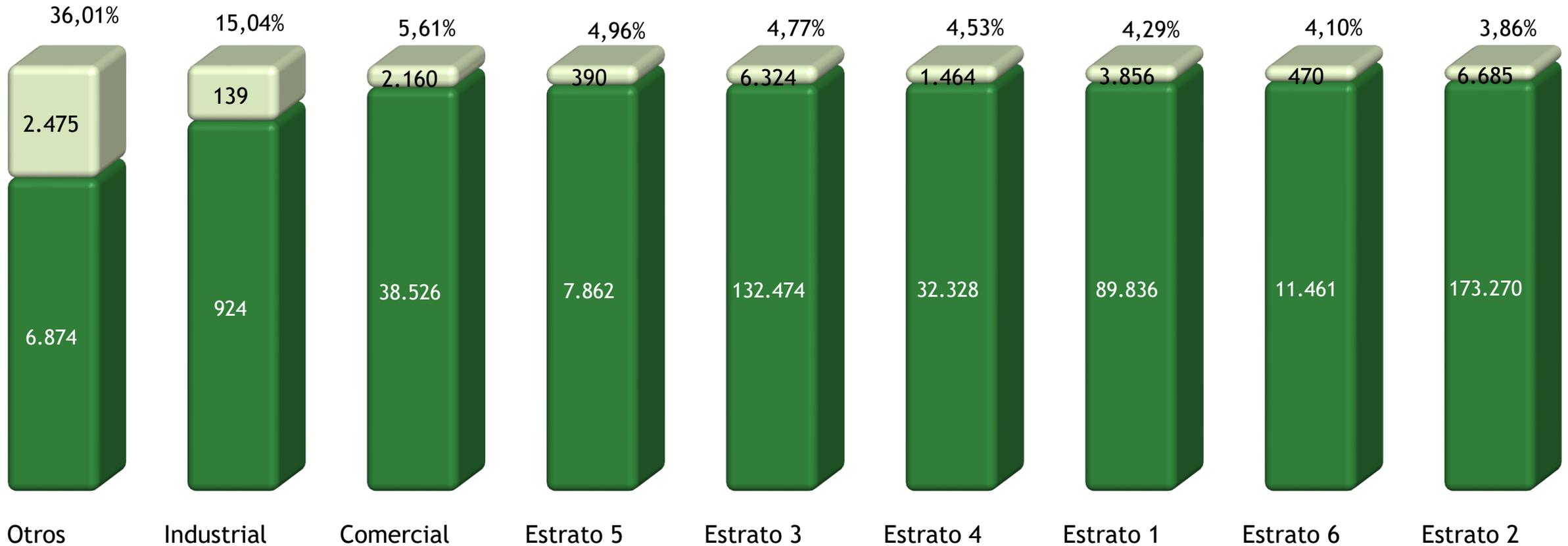
Del total de PQR, el 0.19% que corresponde a quejas, reclamos y recursos están relacionados con insatisfacción del cliente. Las peticiones tienen un carácter informativo y de prestación de servicios.

PQR por clase de servicio - mayo



% de clientes que presentan PQR - mayo

■ CLIENTES POR CLASE DE SERVICIO % PQR VRS TOTAL CLIENTES ■ PQR POR CLASE DE SERVICIO



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 - mayo

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Pago parcial	43	31%
Emisión de documento para pago	35	25%
Exención contribución	25	18%
Información general	14	10%
Separación temporal o pago dirigido	10	7%
Trabajos técnicos en medidores, trafos, acometidas o en infraestr.	6	4%
Cobro de revisiones	1	1%
Requerimiento competencia de otra empresa	1	1%
Terminación del contrato	1	1%
Gestionar financiación	1	1%
Cambio datos básicos	1	1%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	1	1%
Total	139	100%

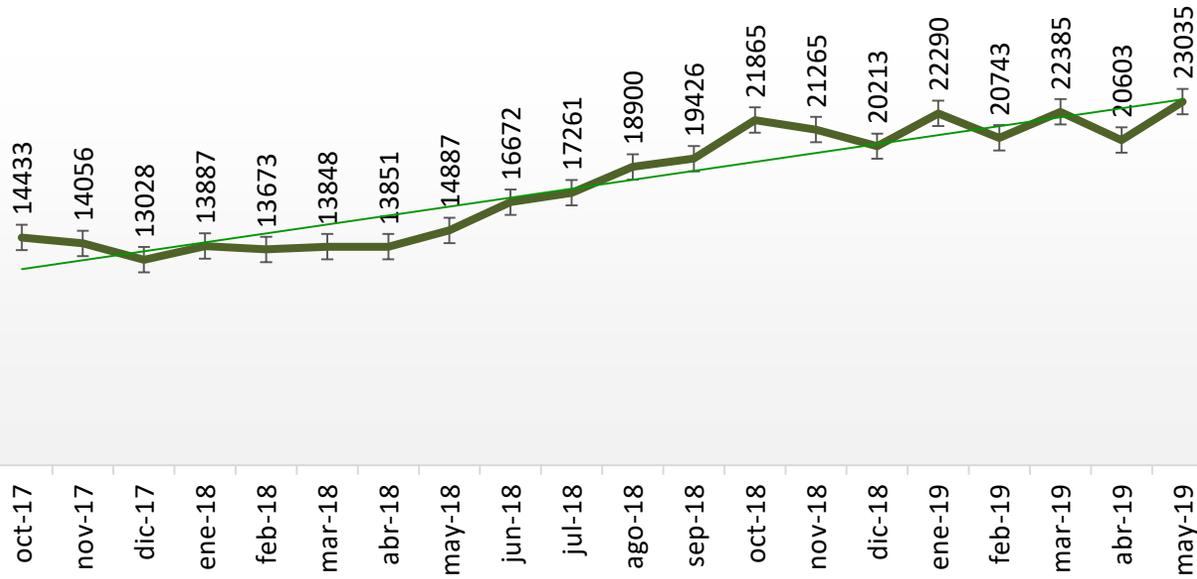
Revisar por parte de mercadeo un análisis detallado de estas solicitudes, para buscar un plan de atención especial.

Municipio	Cantidad
Manizales	36
Chinchina	22
Dosquebradas	17
Manzanares	10
Marmato	10
Villamaria	6
Santa rosa	5
La Virginia	5

La clase de servicio Industrial es el sector que mas PQR presenta en comparación con el número de clientes y el 31% corresponde a pago parcial.

Evolución PQR mayo

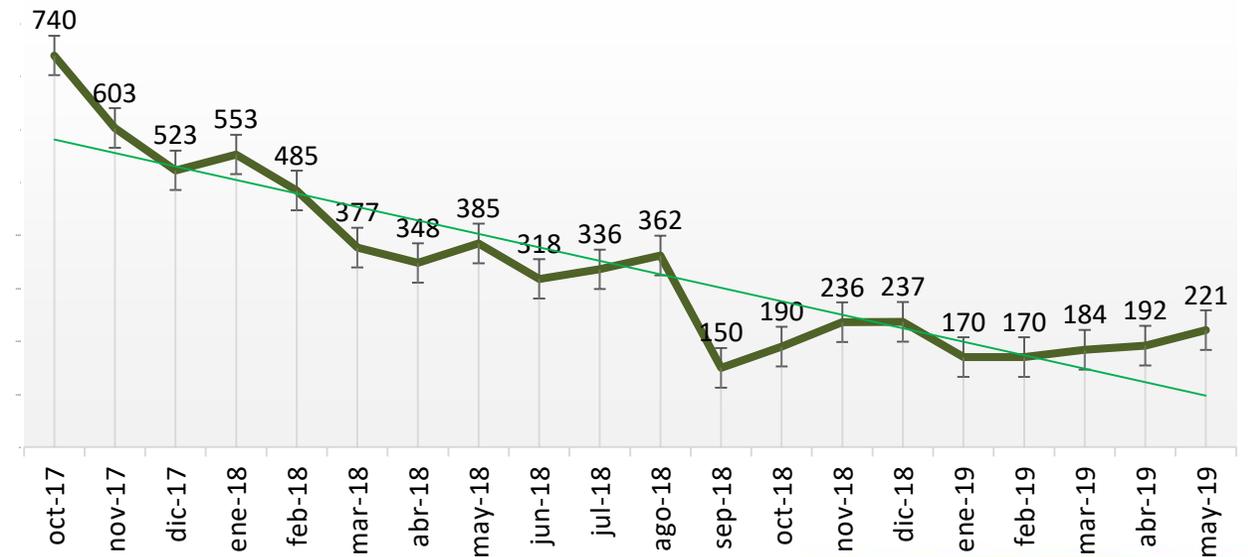
PETICIONES



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.

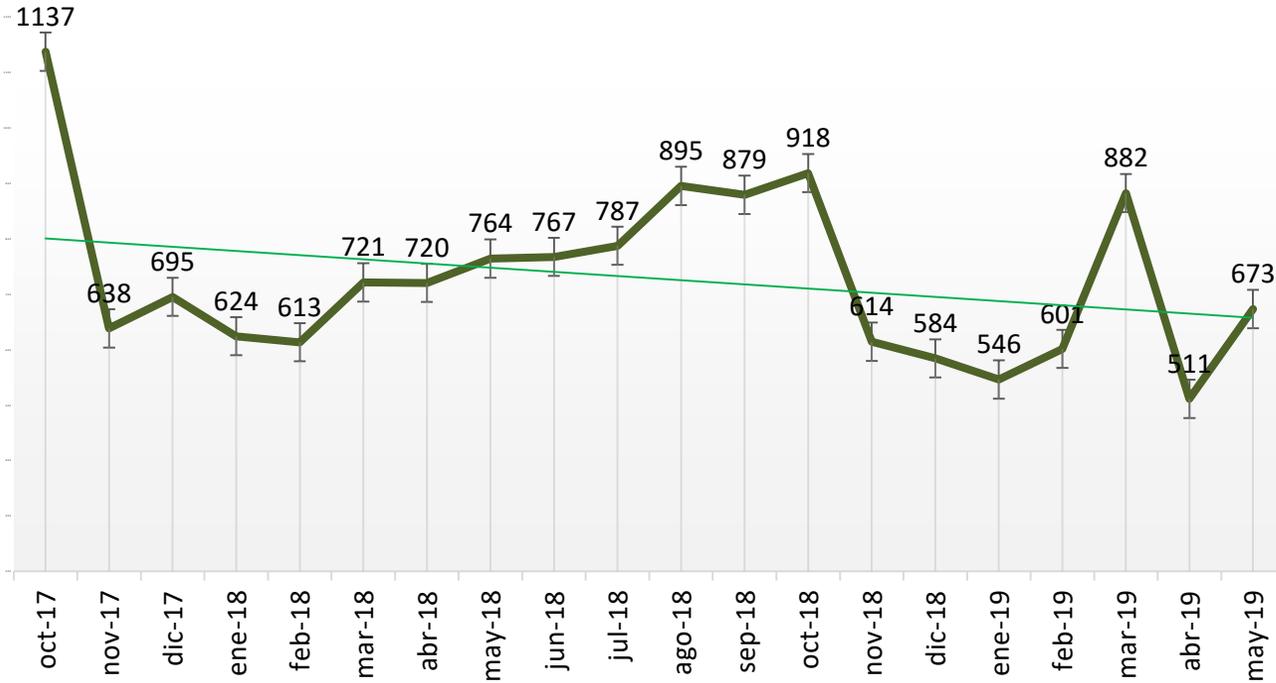
Es la información técnica o comercial que cualquier persona solicita a **CHEC**.

QUEJAS



Evolución PQR mayo

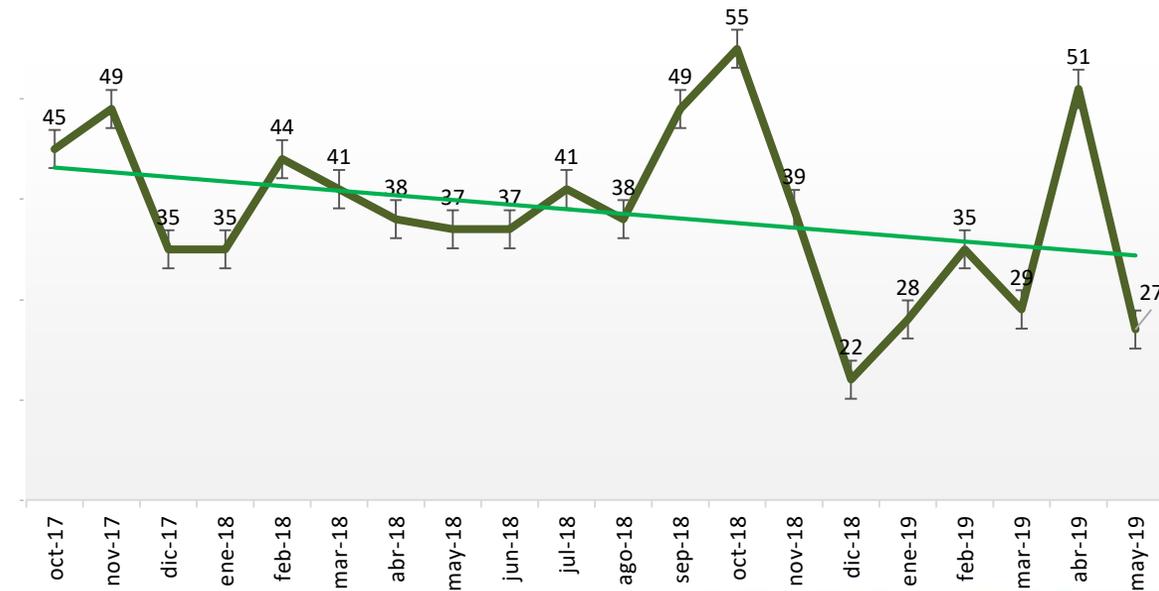
RECLAMOS



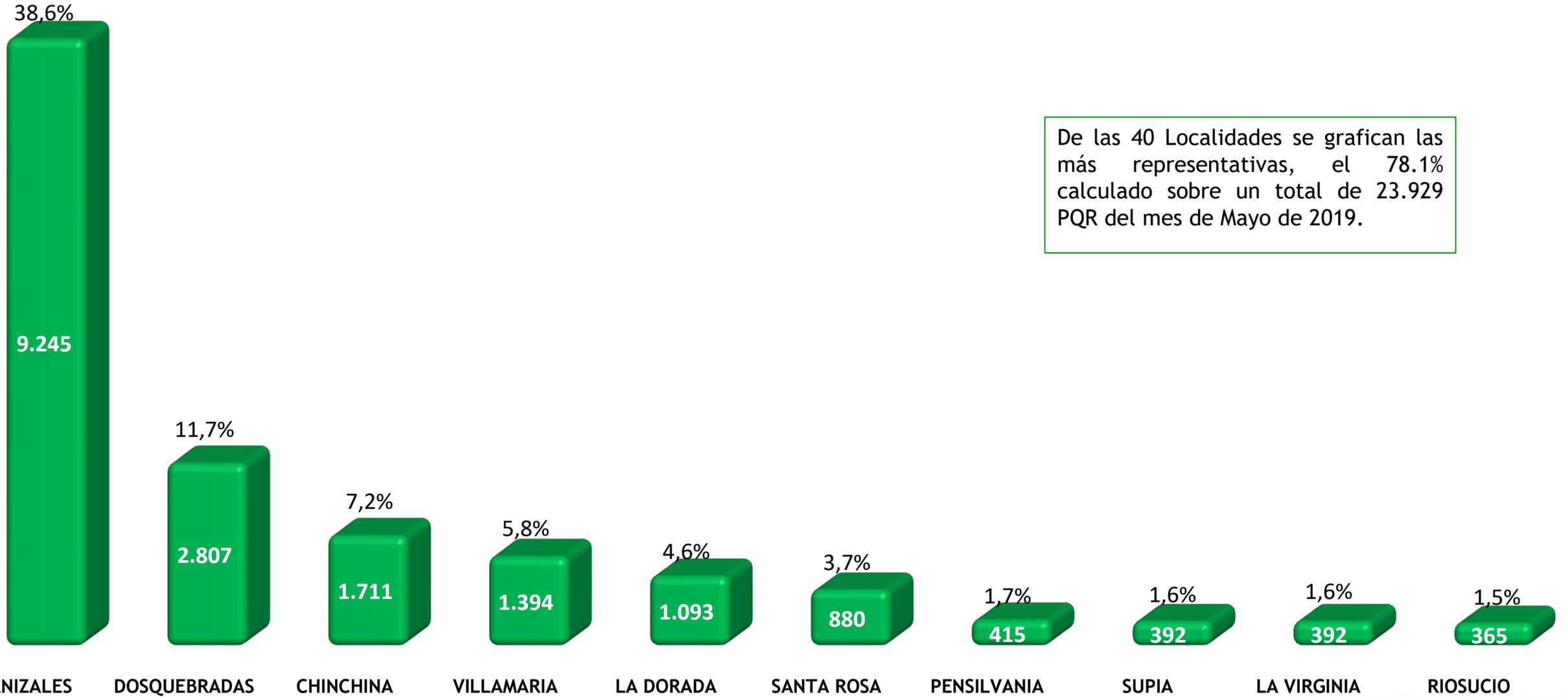
Es el derecho que tiene los clientes y/o usuarios a manifestar su inconformidad frente a la decisión tomada en la empresa.

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

RECURSOS

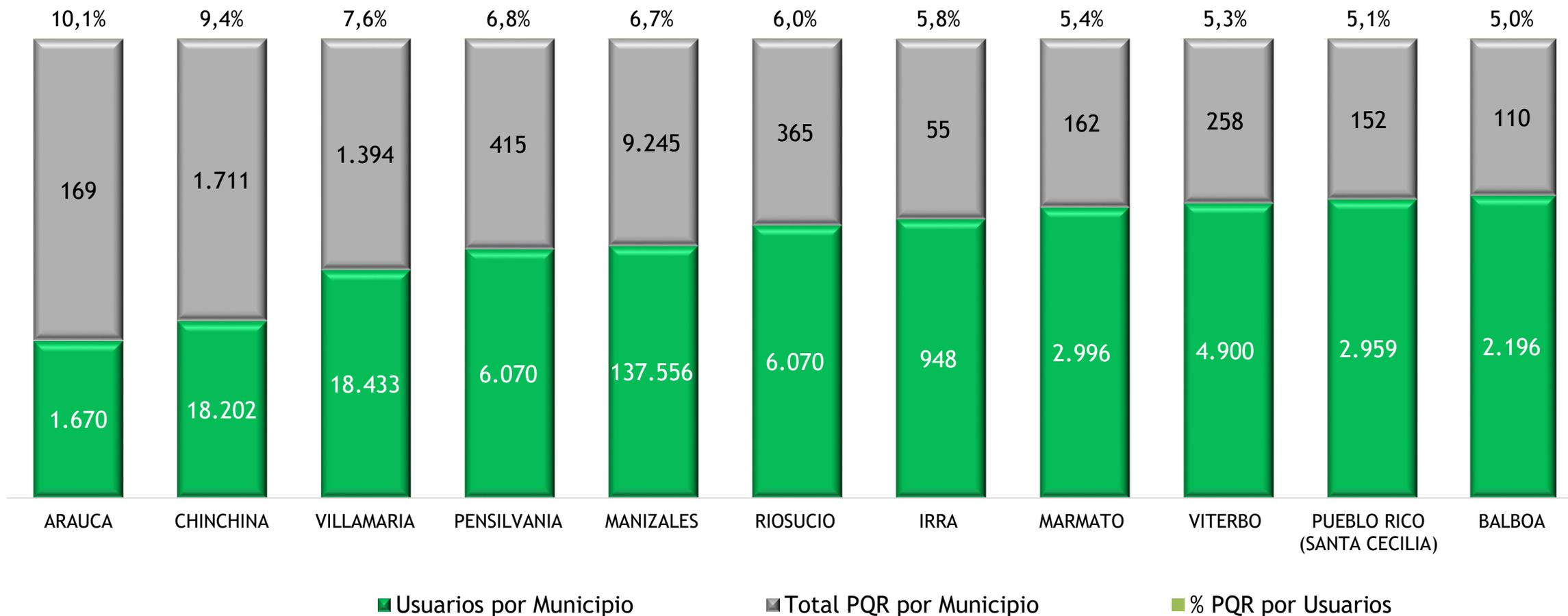


PQR por localidad mayo de 2019



De las 40 Localidades se grafican las más representativas, el 78.1% calculado sobre un total de 23.929 PQR del mes de Mayo de 2019.

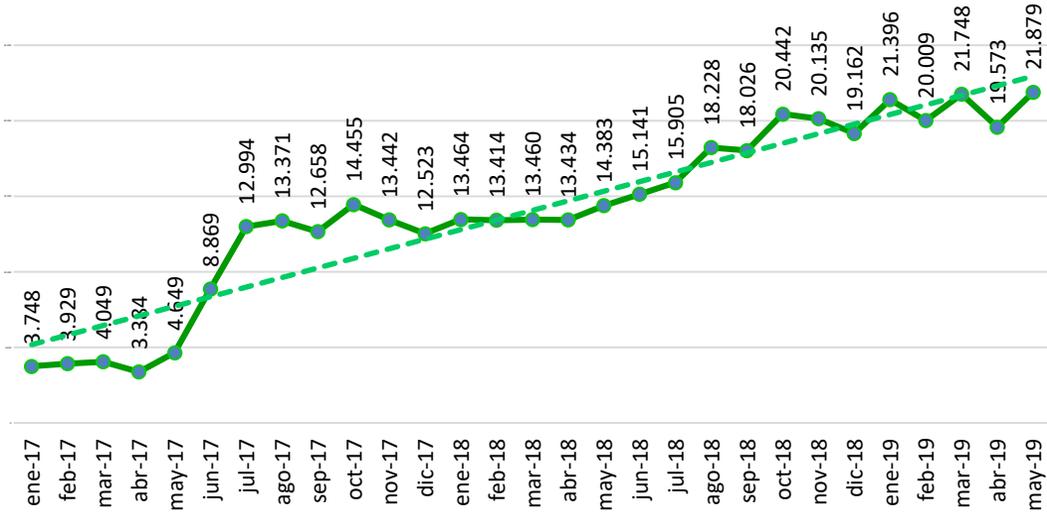
% PQR Vs total clientes municipio – mayo de 2019



La gráfica indica la cantidad y porcentaje de PQR con respecto al número de clientes por Municipio - Mes mayo. Número de clientes para mayo 493.555.

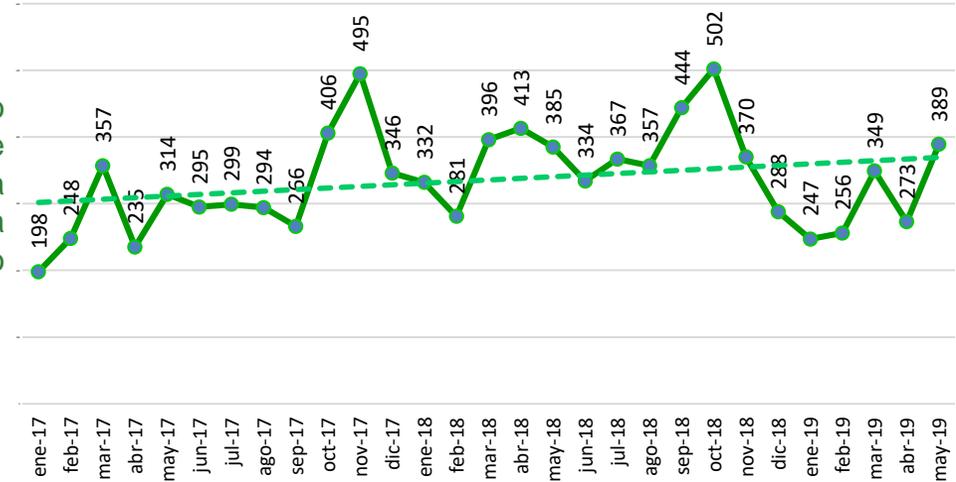
Medios de ingreso de las PQR

VERBAL



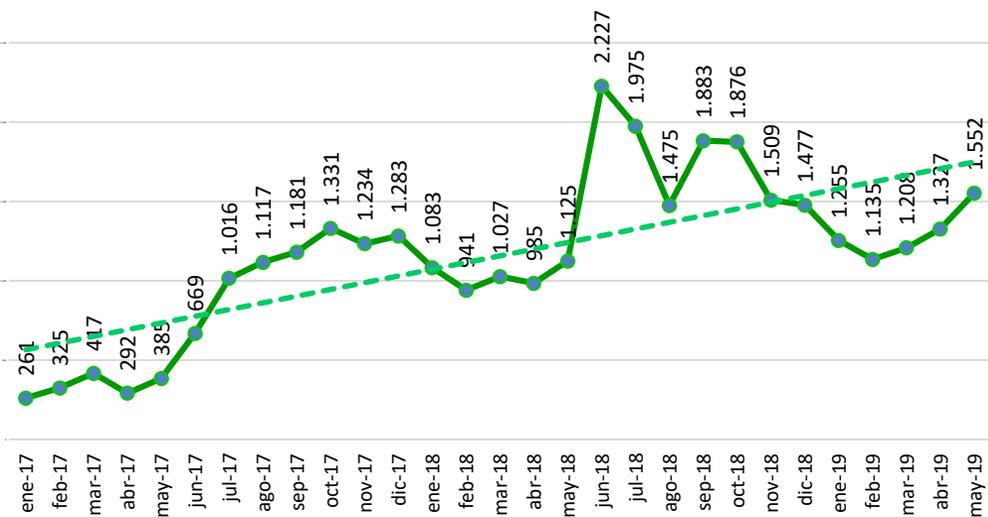
El 91% de las PQR son verbales, lo que demuestra que es el medio que más prefieren los clientes. La cantidad aumentó pero se considera normal e incluso similar a lo registrado en marzo.

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.

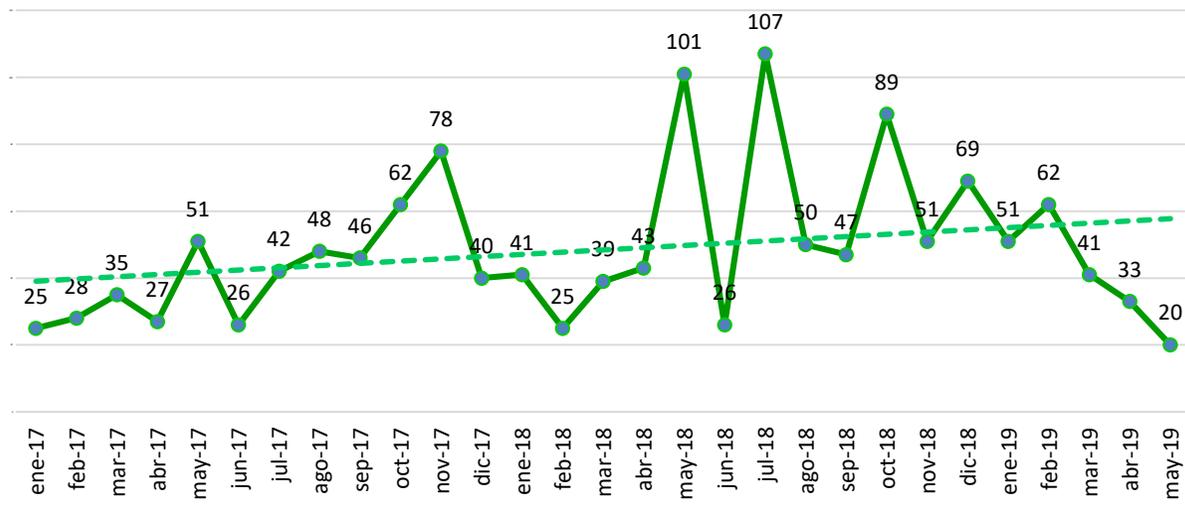
TELEFÓNICA



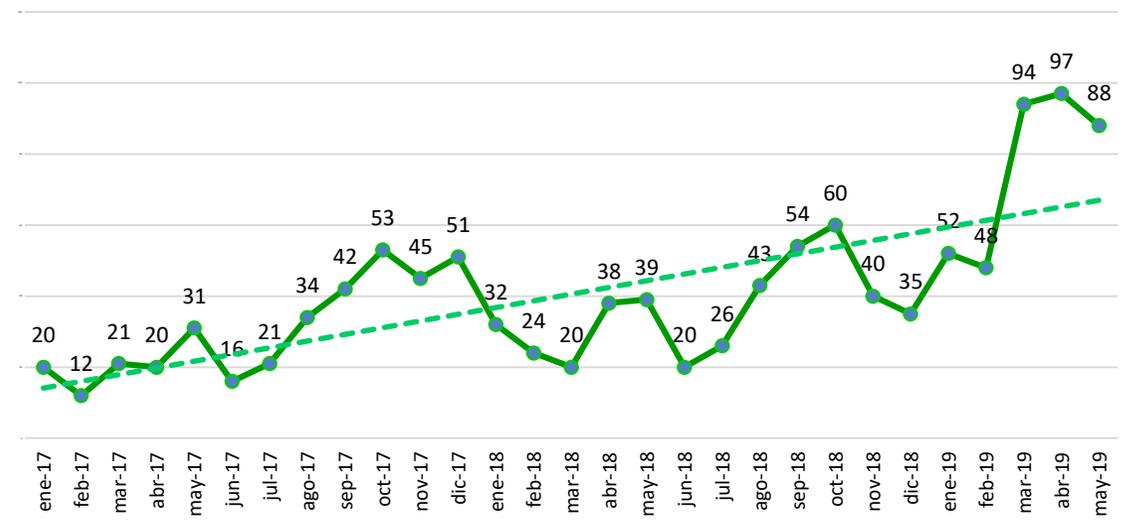
El incremento de las PQR telefónicas con respecto al mes de abril se dio en un 16,96%.

Medios de ingreso de las PQR

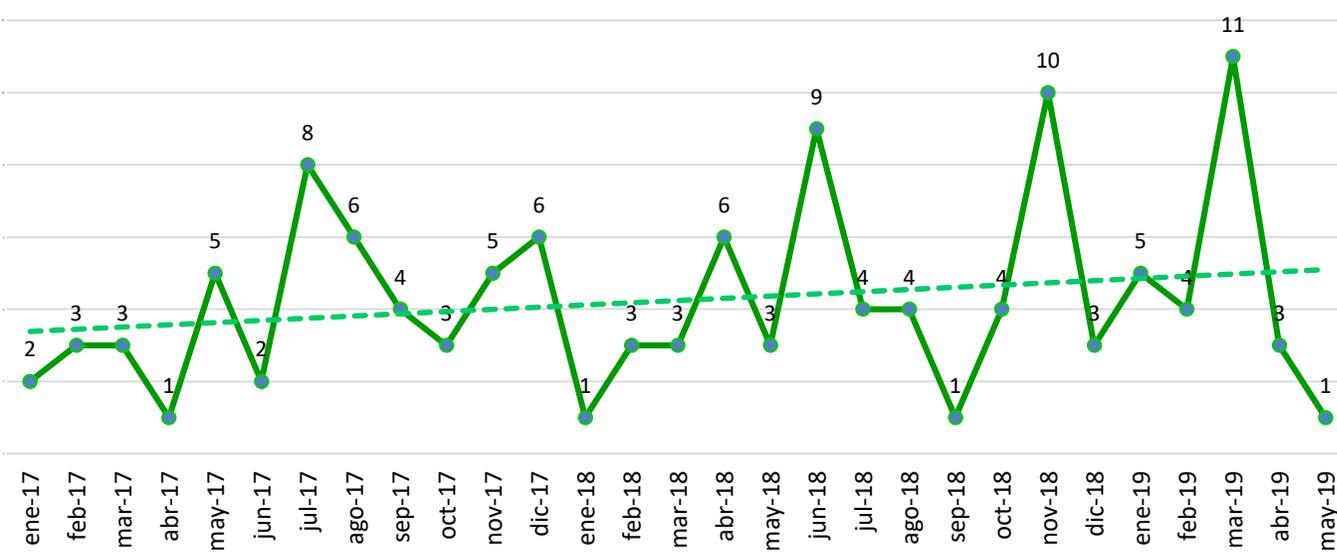
CORREOS ELECTRÓNICOS



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 ve reflejado en los últimos tres (3) meses.

Peticiones - Motivos representativos mayo de 2019

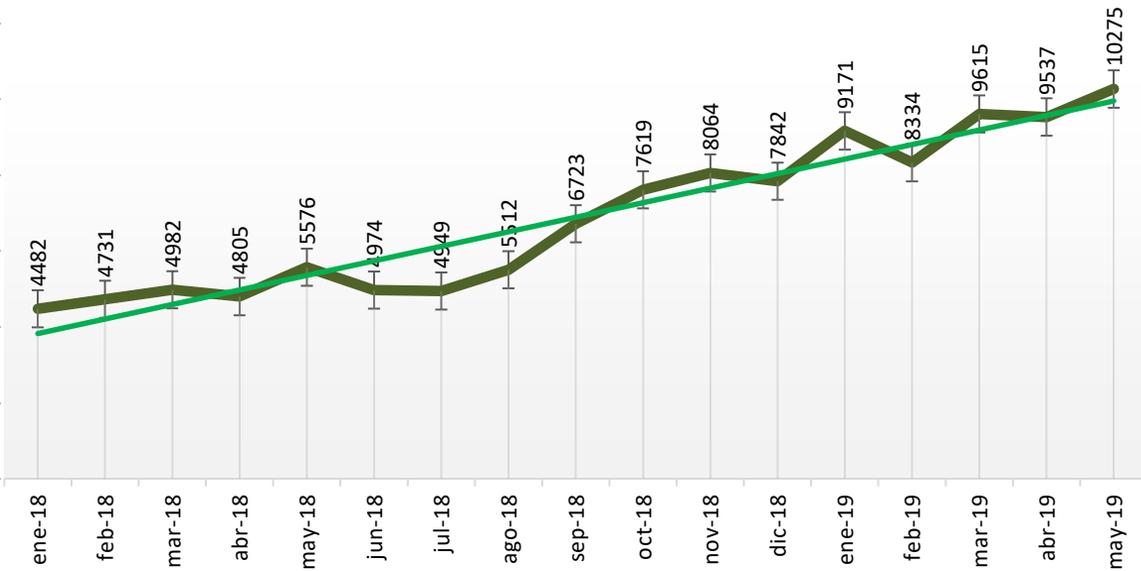
MOTIVOS	TOTAL MAYO	% PETICIONES
870 - PAGO PARCIAL	10.275	44,61%
130 - INFORMACION GENERAL	3.957	17,18%
814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO	3.561	15,46%
818 - TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O EN INFRAESTR.	2.488	10,80%
174 - CAMBIO DATOS BASICOS	851	3,69%
821 - SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	682	2,96%
815 - GESTIONAR FINANCIACION	382	1,66%
824 - NOTIFICACIÓN DECISIÓN Y/O DESCARGOS	324	1,41%
828 - EXENCIÓN CONTRIBUCIÓN	126	0,55%
847 - CONDICION ESPECIAL POR SOLICITUD DEL PROPIETARIO	49	0,21%
108 - PAGO DE LA FACTURA DE OTRO USUARIO	48	0,21%
868 - TARJETA SOMOS (PFS)	47	0,20%
813 - DAÑO EN EQUIPO ELÉCTRICO	43	0,19%
830 - PODA DE ARBOLES	43	0,19%
180 - TERMINACION DEL CONTRATO	41	0,18%
826 - REQUERIMIENTOS ENTES OFICIALES O ENTIDADES EXTERNAS	24	0,10%
183 - SUSPENSION DEL SERVICIO	19	0,08%
846 - CAMBIO DE USO	18	0,08%
848 - NORMALIZAR INSTALACIÓN CONSUMOS BAJOS	17	0,07%
820 - REQUERIMIENTO COMPETENCIA DE OTRA EMPRESA	13	0,06%
111 - DIRECCION INCORRECTA	7	0,03%
844 - SOLICITUD CONSTANCIA LECTURA	5	0,02%
845 - DEVOLUCION O TRASLADO DE SALDO A FAVOR	4	0,02%
823 - REQUERIMIENTOS SSPD O SIC	3	0,01%
125 - TRASLADO DE DEUDA	2	0,01%
819 - MODIFICACIÓN DE INFRAEST POR INCUMPLIMIENTO DE DISTANCIAS DE SEG	2	0,01%
822 - REVISIÓN, MNTTO, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN INFRAESTRUC. A.P.	2	0,01%
124 - DEVOLUCIÓN Y/O COPIA DE DOCUMENTOS	1	0,004%
827 - DESENERGIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0,004%
TOTALES	23.035	100%

Para el mes de mayo se tiene un total de 23.035 peticiones. En el cuadro adjunto esta la información de los motivos más representativos.



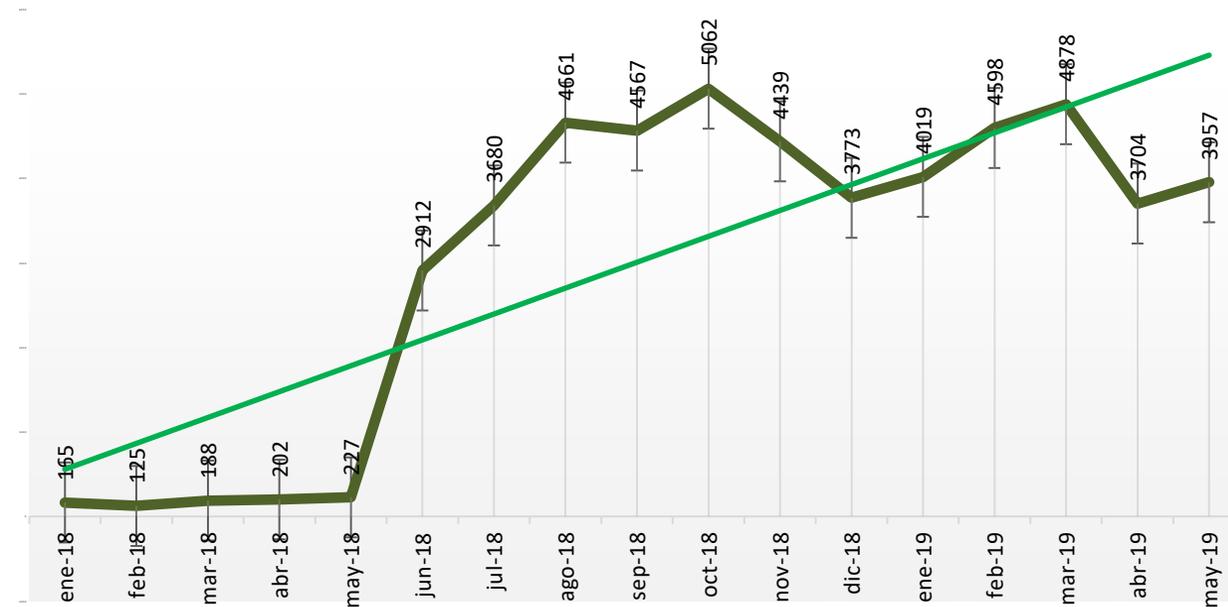
Motivos Representativos mayo de 2019 – (Peticiones)

870 - PAGO PARCIAL



“El “pago parcial” es el motivo más representativo con un 44,61%.”

130 - INFORMACION GENERAL

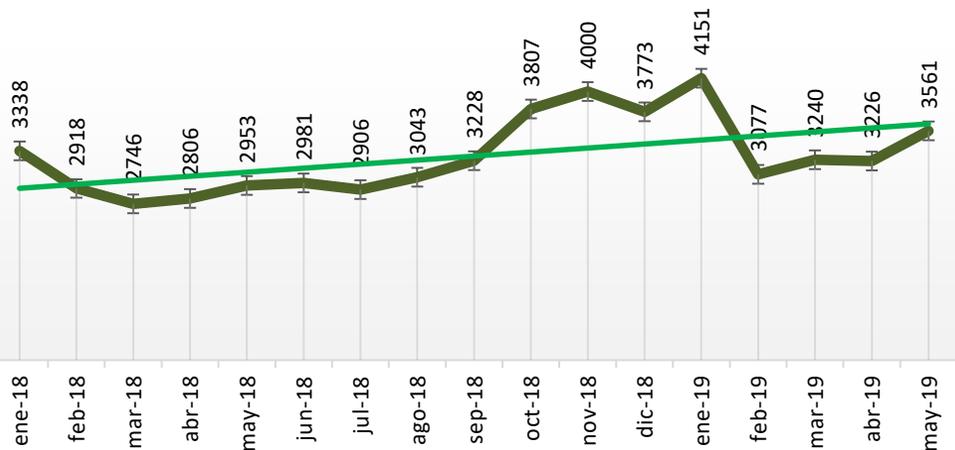


En segundo lugar esta el motivo “**Información general**” con 17,18%.

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.

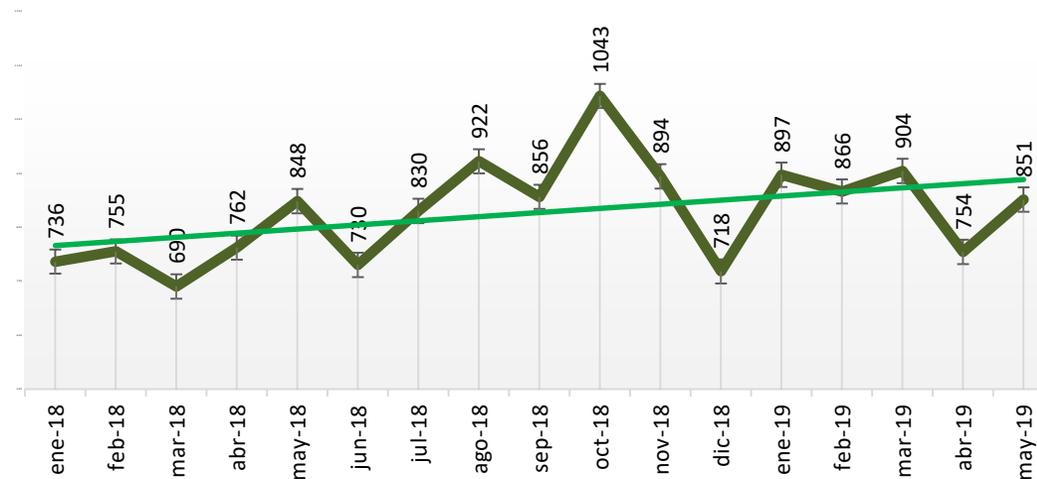
Motivos Representativos mayo de 2019 – (Peticiones)

814 - EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO



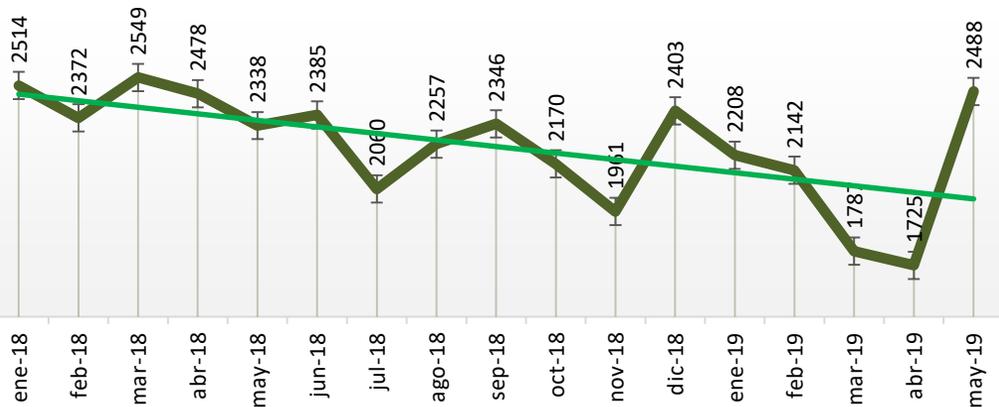
La “emisión de documento para pago”, es el tercer motivo con 15,46%.

174 - CAMBIO DATOS BASICOS



El quinto motivo es “Cambio de datos básicos” con 3,69%

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

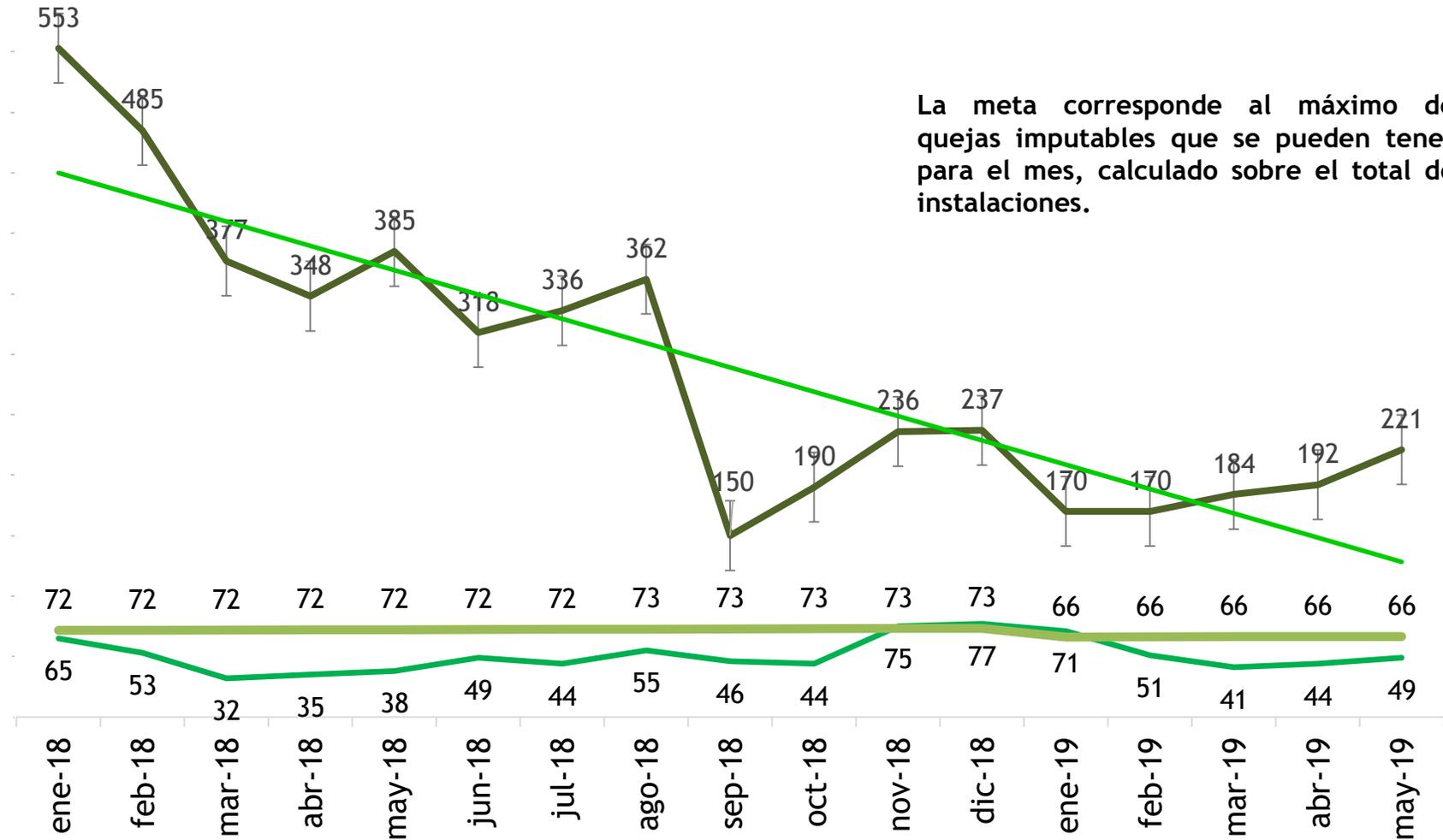


El cuarto motivo representativo es “Trabajos técnicos en medidor, trafos, acometidas o en infraestructura” con un 10,80%.

Indicador Quejas - mayo 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 Mayo

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 mayo 493.555

Motivos representativos mayo de 2019 (Quejas)

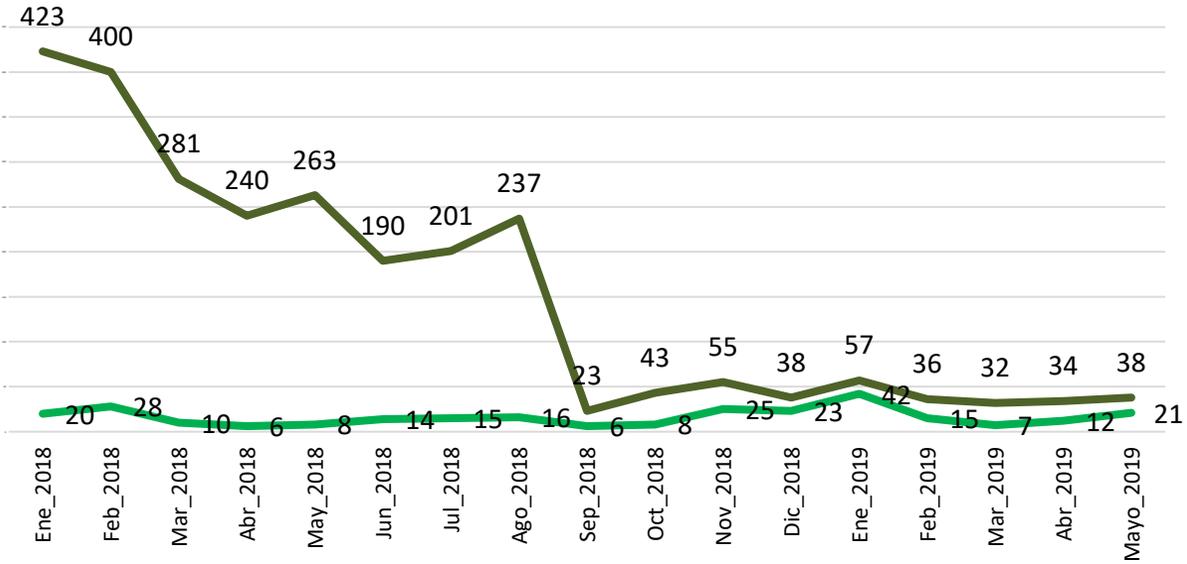
MOTIVO DE QUEJAS MAYO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS IMPUTABLES	% QUEJAS IMPUTABLES
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	38	21	42,9%
Inconformidad trabajos	27	9	18,4%
Demora en reparar daño	31	4	8,2%
Incumplimiento de la revisión en las fechas establecidas	10	4	8,2%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	45	2	4,1%
Demora en atender petición	3	2	4,1%
Inconformidad con la información	20	2	4,1%
Suspensión o corte del servicio	6	2	4,1%
No conexión del servicio	4	1	2,0%
Inconformidad con el canal de atención	2	1	2,0%
No se genera factura para una instalación	1	1	2,0%
Comportamiento funcionario, trabajador o contratista	7		0,0%
Falla en la prestación del servicio por calidad	21		0,0%
Inconformidad por la programación de interrupciones del servicio	6		0,0%
TOTAL	221	49	100%

MAYO: Se logra el indicador con un resultado de 0,99%. se tuvieron 49 quejas imputables, los principales motivos son: Las quejas imputables por entrega inoportuna o no entrega de la factura se duplicaron para el mes de mayo por la entrega de facturas con dirección postal de clientes industriales.

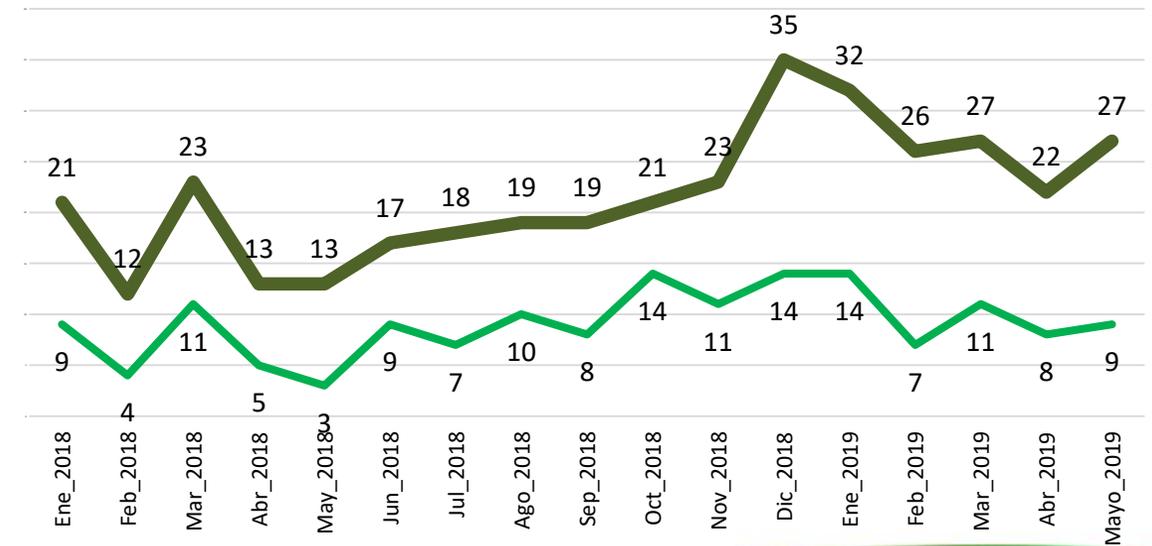
Las quejas son generadas en 13 equipos de trabajos, quejas que sin dejarlas de gestionar desde su causa raíz, consideramos se pueden presentar como algo propio en la operación.

Motivos representativos mayo de 2019 (Quejas)

ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA

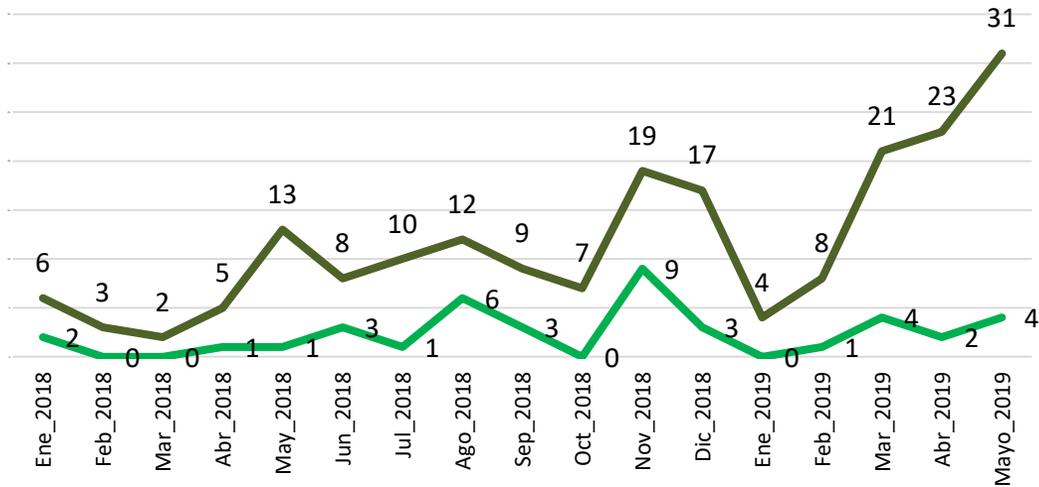


INCONFORMIDAD TRABAJOS

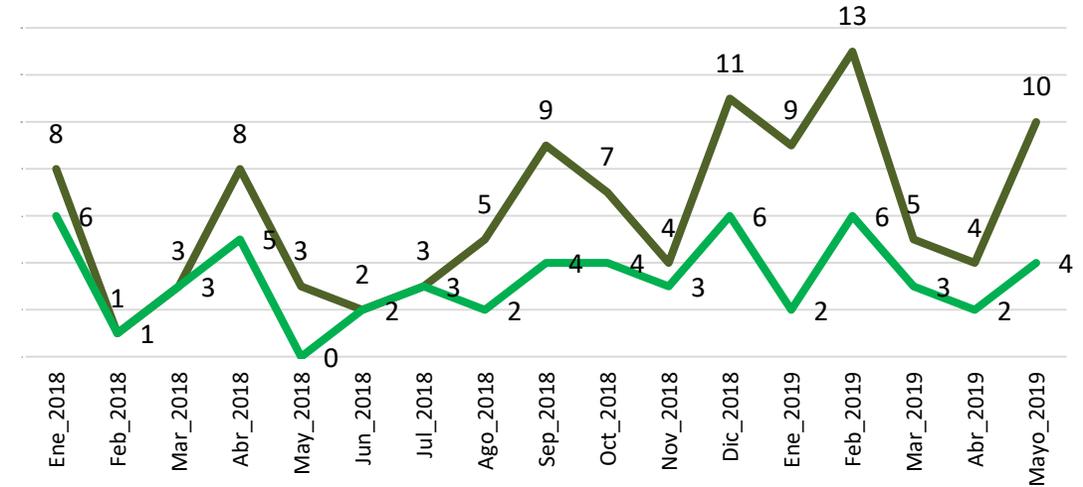


Motivos representativos mayo de 2019 (Quejas)

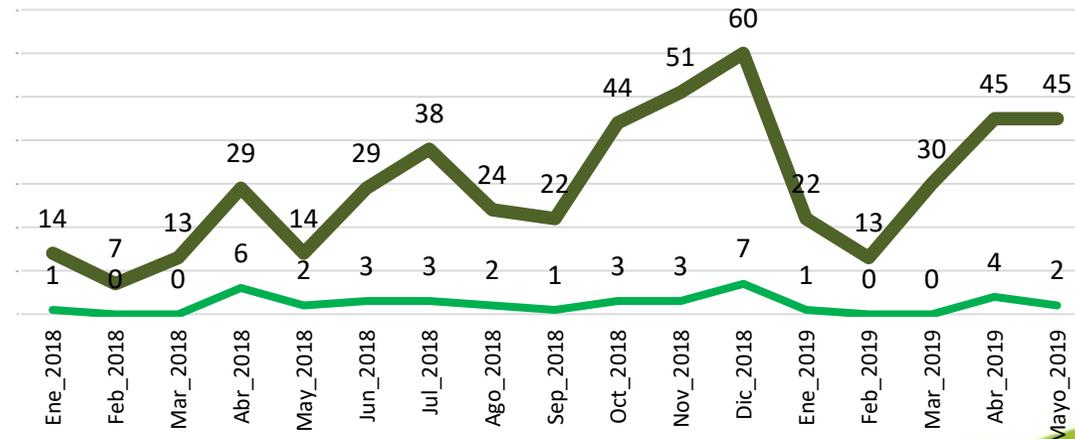
DEMORA EN REPARAR DAÑO



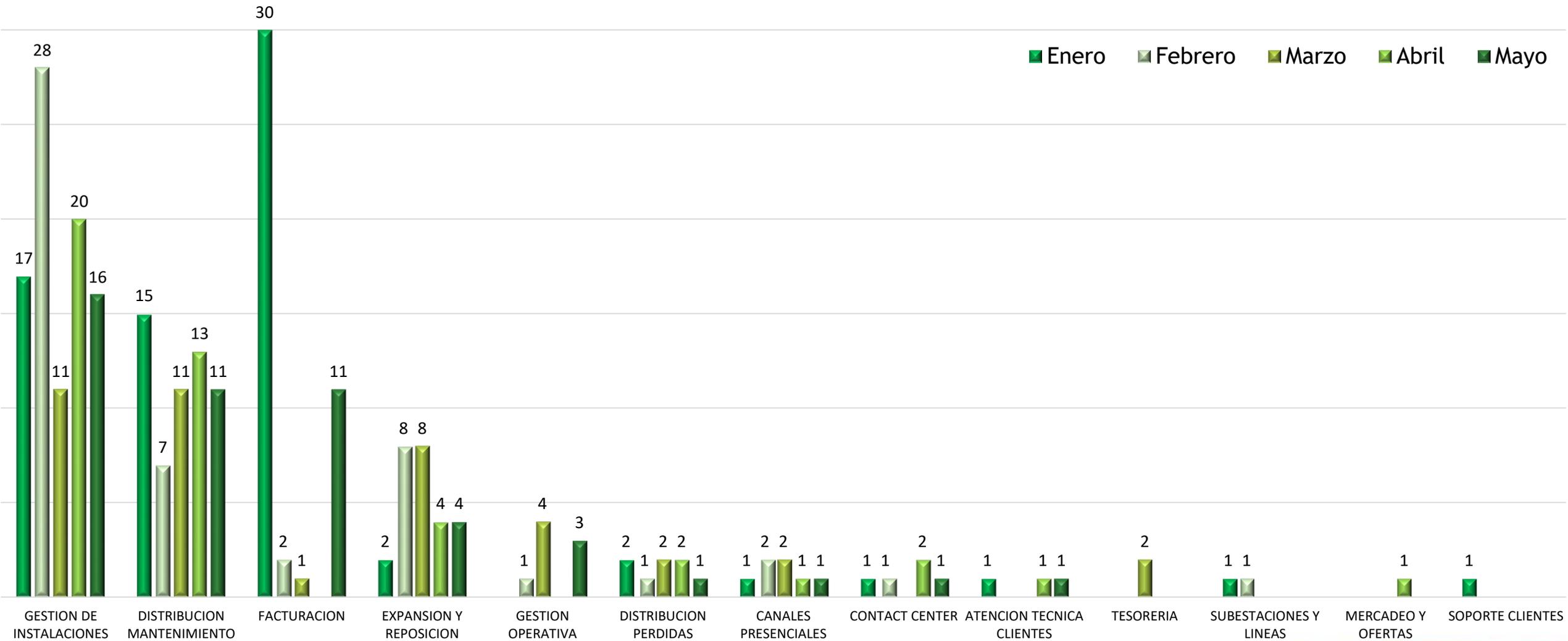
INCUMPLIMIENTO DE LA REVISIÓN EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS



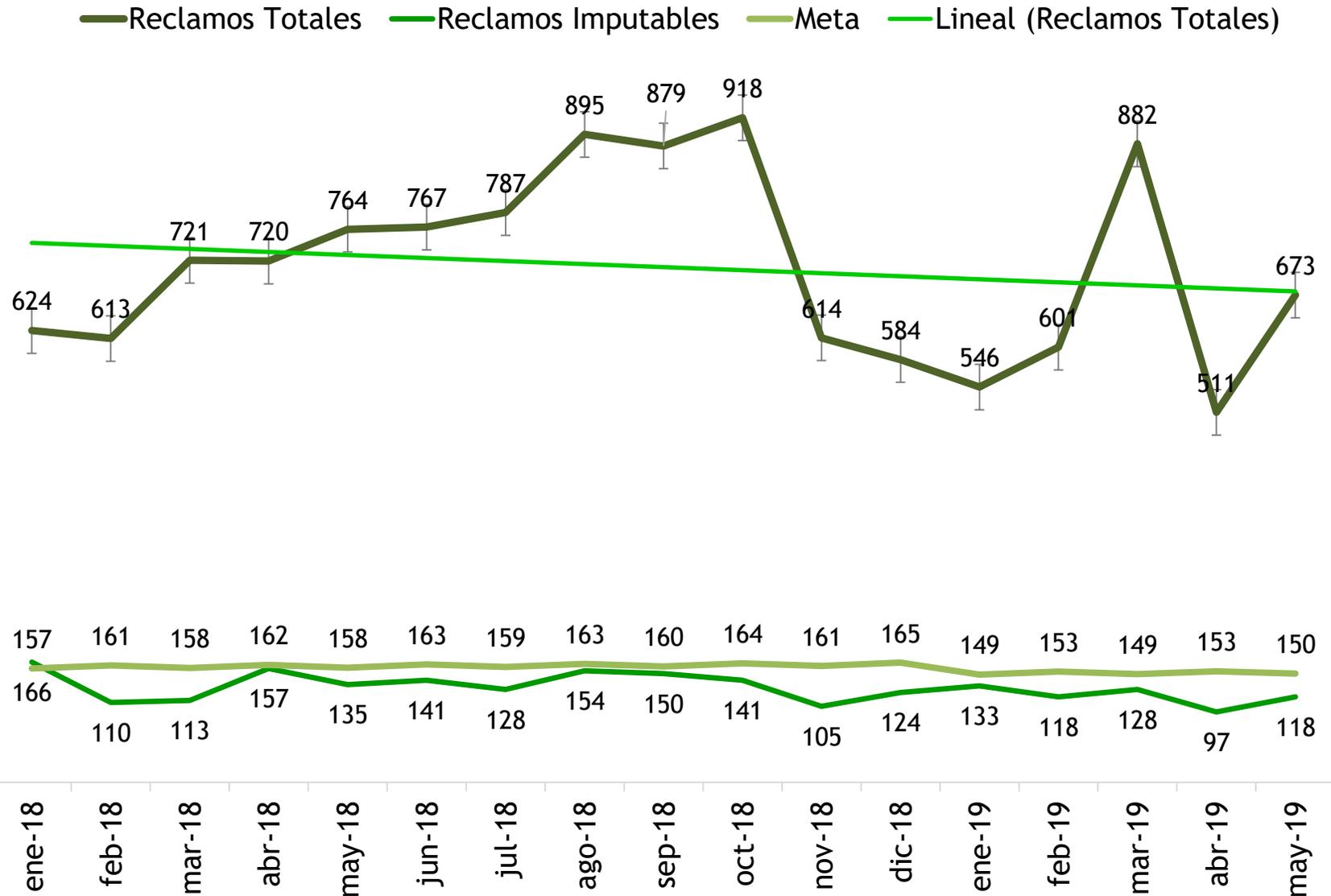
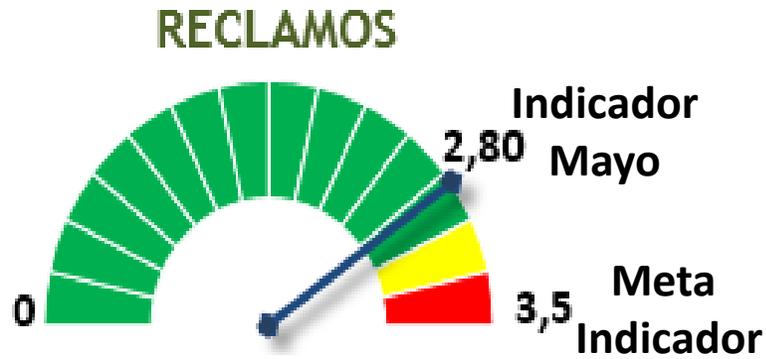
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD



Quejas imputables por equipo de trabajo



Indicador reclamos - mayo 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 mayo 428.547

Motivos reclamos imputables mayo de 2019

CAUSA FINAL	RECLAMOS IMPUTABLE	% IMPUTABILIDAD
Lectura Incorrecta	82	69,5%
Cobro Errado	15	12,7%
Fuga perceptible	6	5,1%
Promedio Errado	4	3,4%
No hubo trabajo de campo	3	2,5%
Inconformidad con el Consumo o Producción Facturado	2	1,7%
Medidor No Conforme	2	1,7%
No cumple Requisitos	1	0,8%
Consumo Registrado por Medidor de otro Predio	1	0,8%
Constante Incorrecta	1	0,8%
No se Verificó Precisión de la Medida	1	0,8%
TOTALES	118	100%

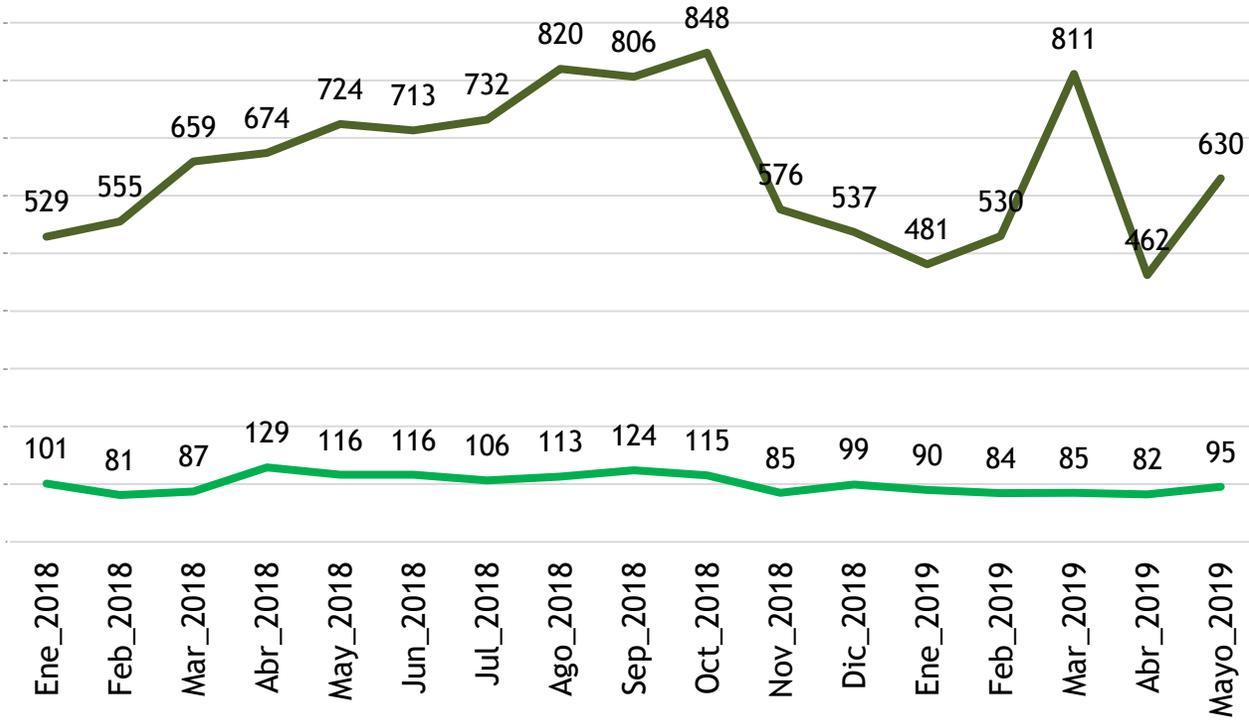
En el mes de mayo se obtuvo un resultado de 2.75 inferior a la meta de 3.5 y un poco superior al resultado de abril que fue de 2.21. Las cuentas de cobro pasaron de 438.047 en abril a 428.547 en mayo relacionado con el programa de facturación en sitio. Los conceptos que más impactan el indicador son lecturas incorrectas con 82 casos muy similar al resultado del mes anterior y cobro errado con 15 casos presentando leve incremento con respecto al mes de abril.

Se mantiene estable el concepto de lectura incorrecta lo que indica que han tenido buenos resultados las socializaciones realizadas al personal operativo. En el caso de cobros errados se identificaron 9 de cobros por reconexión de pagos realizados en bancos con los que no se tiene convenio de pago en línea, 5 de cobros de otros conceptos y 1 de un pago realizado en SuRed que no fue identificado en las validaciones realizadas.

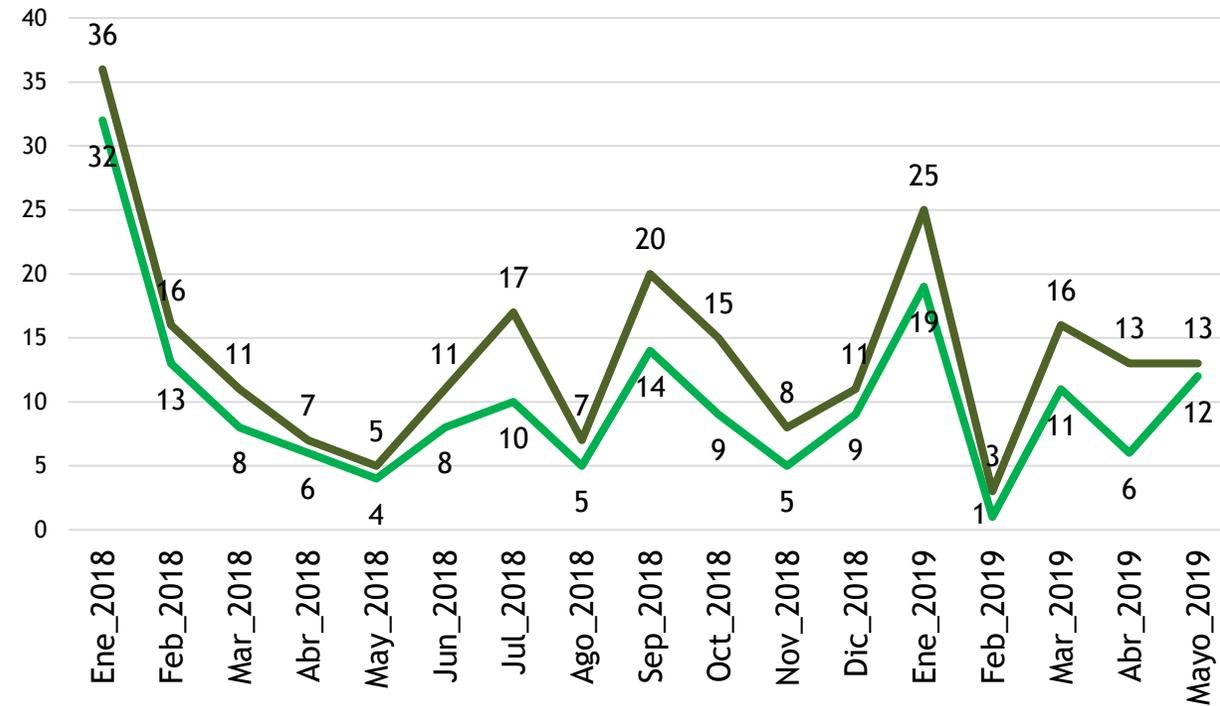
Aunque para este mes se observa un leve incremento con respecto al mes anterior, se espera que la tendencia se mantenga ya que se insiste en las socializaciones y retroalimentaciones al personal encargado de la toma de lecturas, se aplicarán los cruces de información para evitar cobros de reconexión sin corresponder y se retroalimenta cada vez que se requiera al personal de ventanilla para que haya una adecuada resolutiveidad evitando ingresar reclamos sin necesidad.

Motivos representativos mayo de 2019 (Reclamos)

1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO



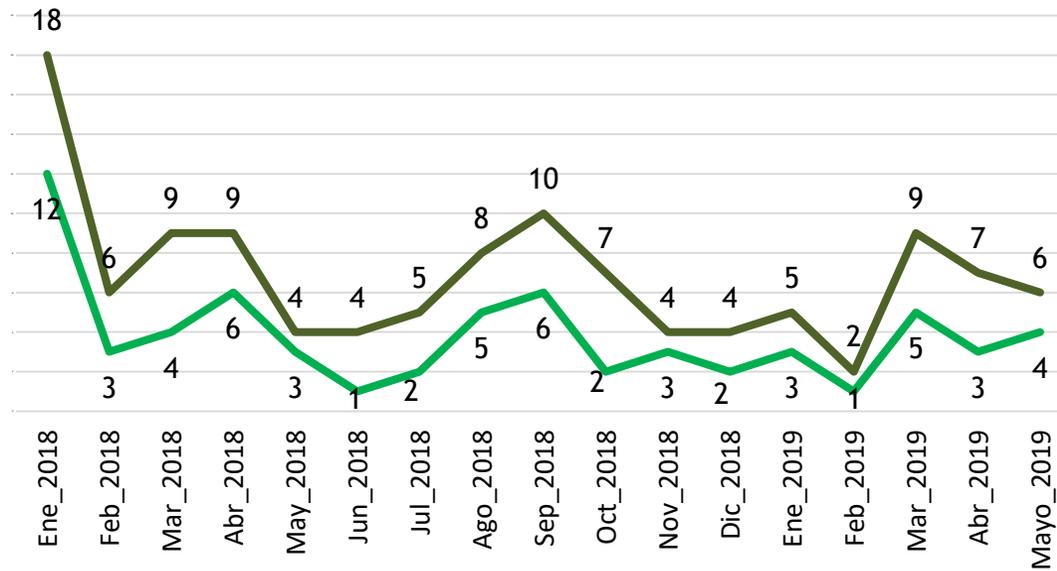
162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN



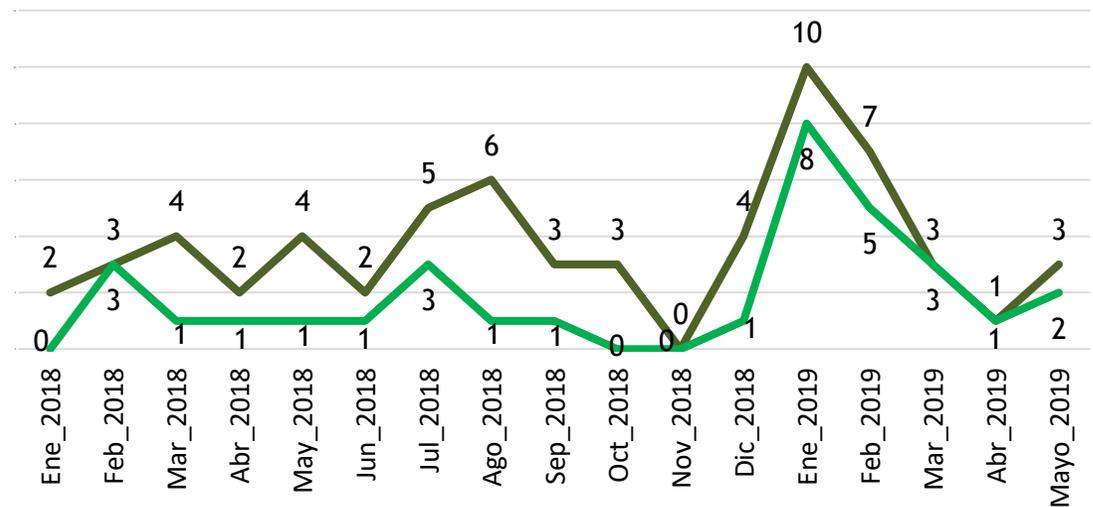
Aumentó los reclamos por inconformidad con el consumo para el mes de mayo con respecto a abril (462 – 630), el 69% corresponde a la causa lectura incorrecta.

Motivos representativos mayo de 2019 (Reclamos)

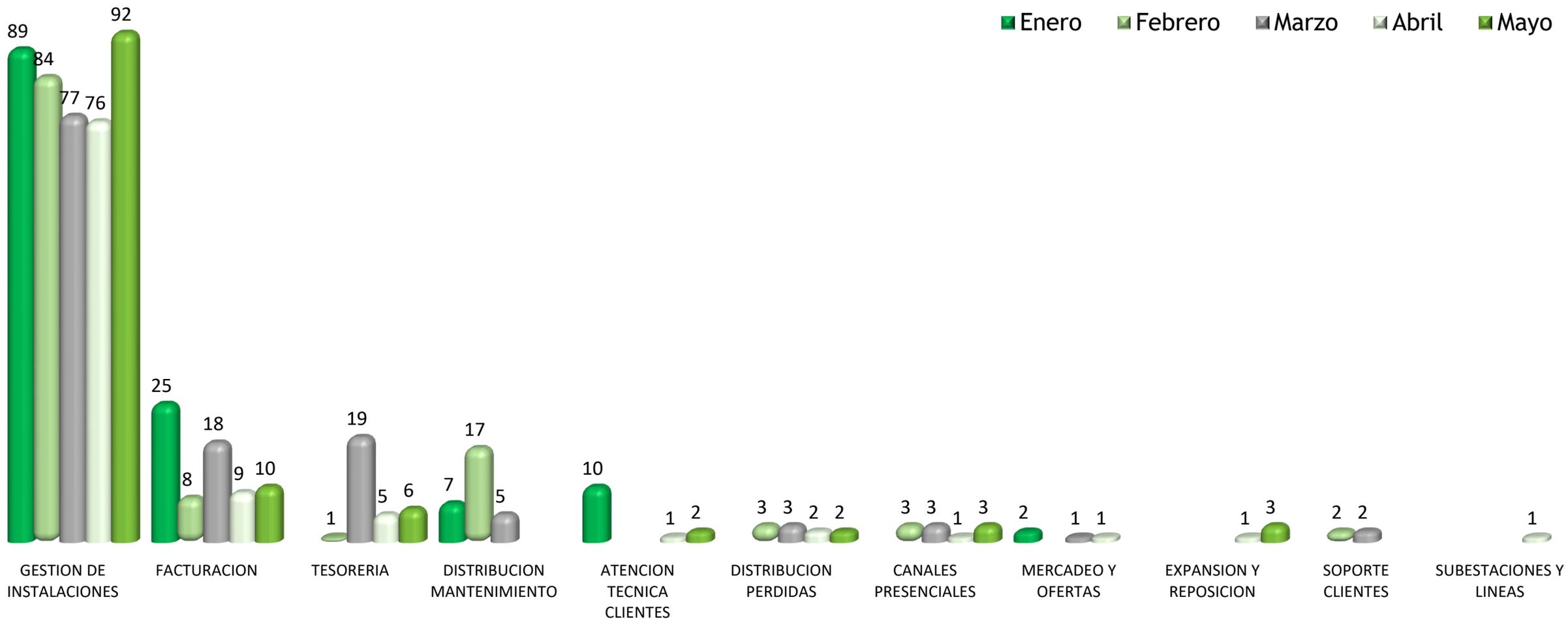
160 - COBROS POR PROMEDIO



810 - COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA



Reclamos imputables por equipo de trabajo





chec[®]
Grupo epm[®]

¿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 a través del chat en línea o del módulo de PQR.