



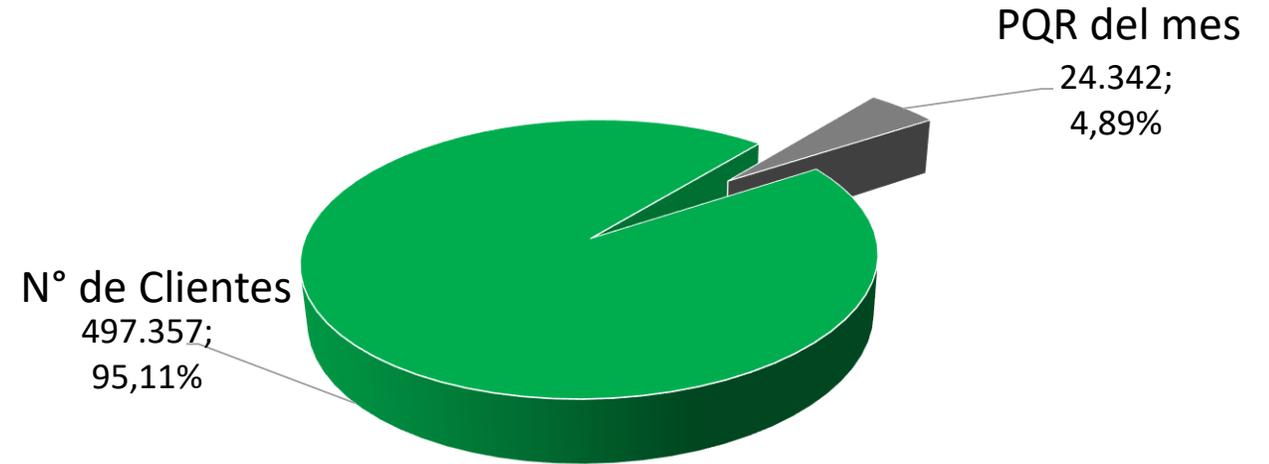
chec[®]
Grupo·epm[®]

75 Años

Peticiones, Quejas Y
Reclamos (PQR)
Informe septiembre 2019

PQR septiembre

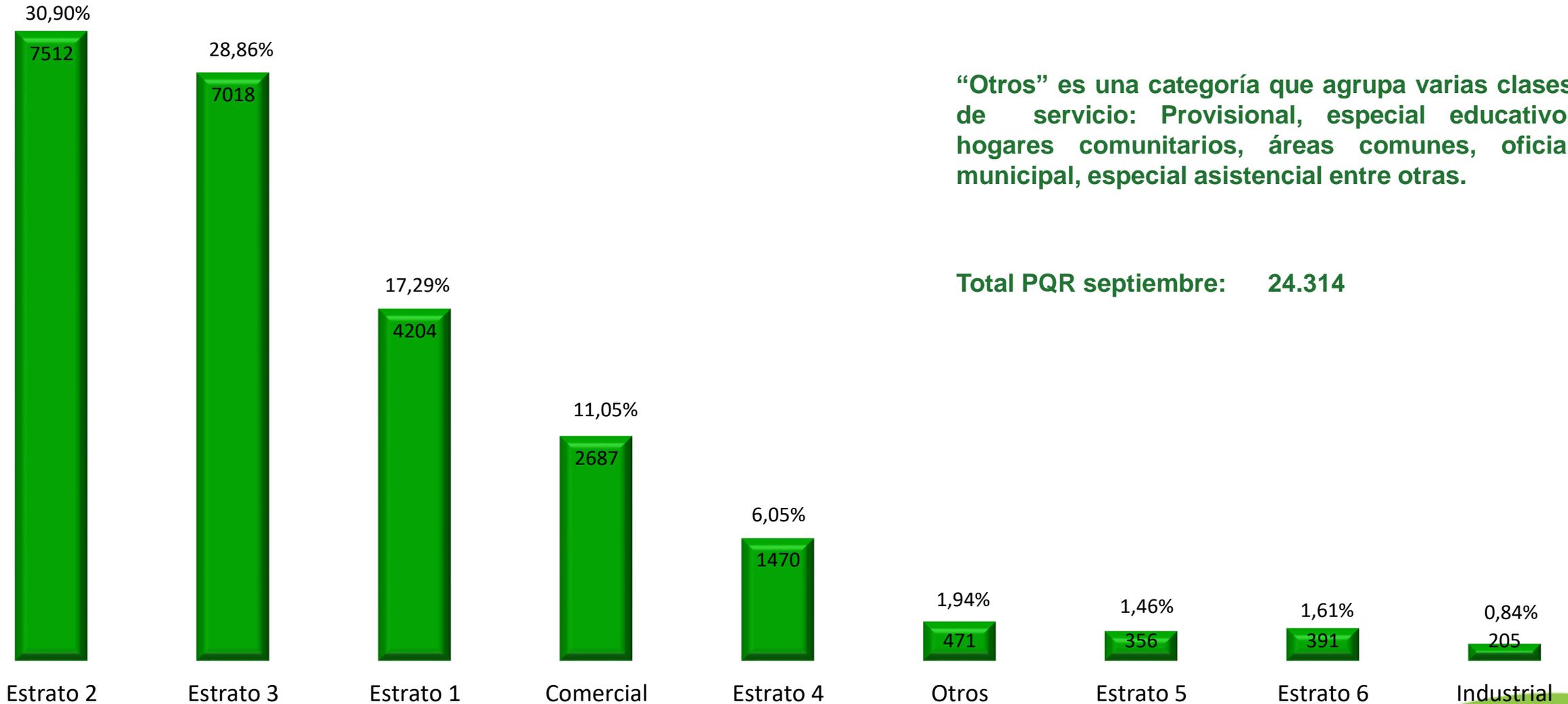
| PQR | Septiembre | % Participación |
|-----------------------|----------------|-----------------|
| Peticiones | 23.266 | 4,68% |
| Quejas | 188 | 0,04% |
| Reclamos | 860 | 0,17% |
| Recursos | 28 | 0,01% |
| Total mes | 24.342 | 4,89% |
| Total Clientes | 497.357 | |



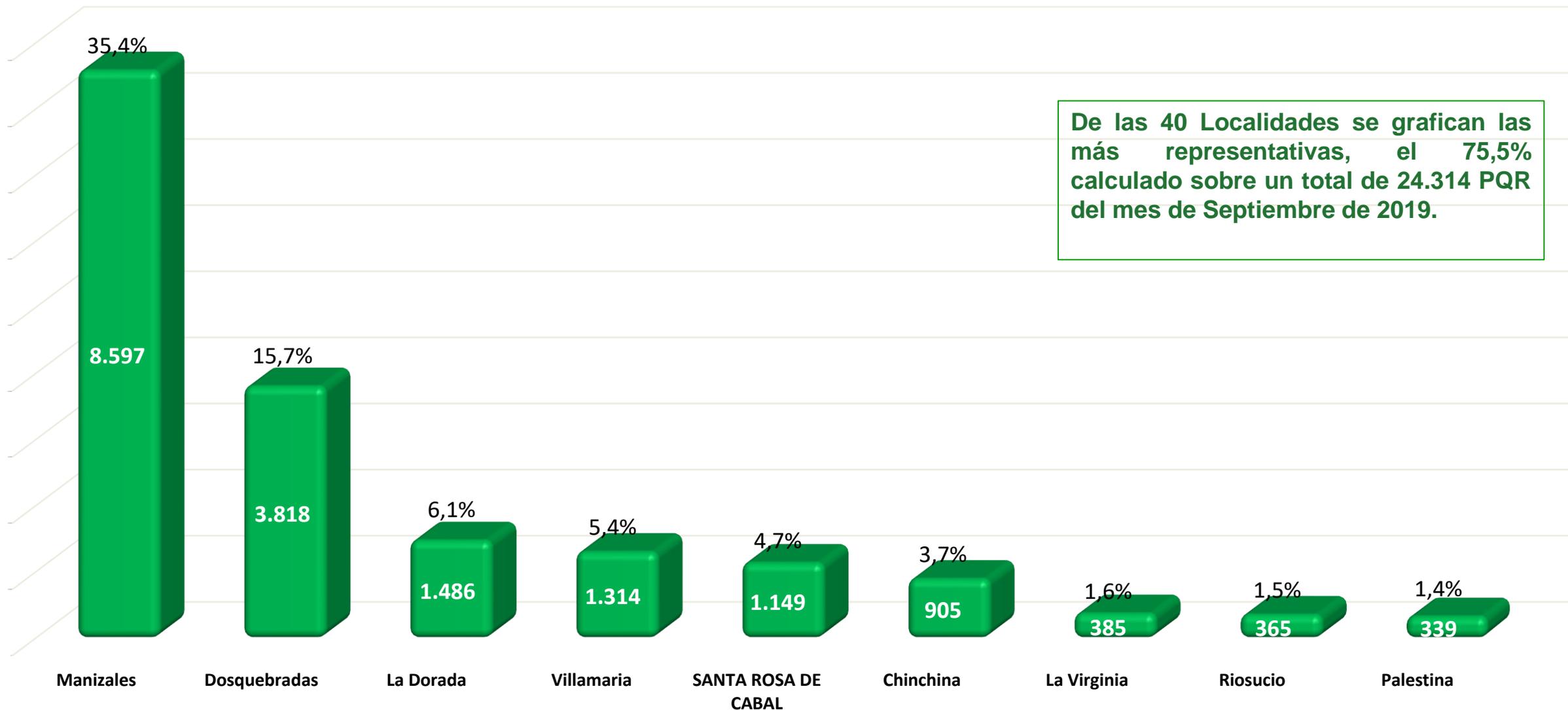
Se presenta un incremento del 14,29% con respecto al mes de agosto de 2019

El motivo del incremento esta concentrado en reconexiones ya que para el mes de 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.

PQR por clase de servicio - septiembre

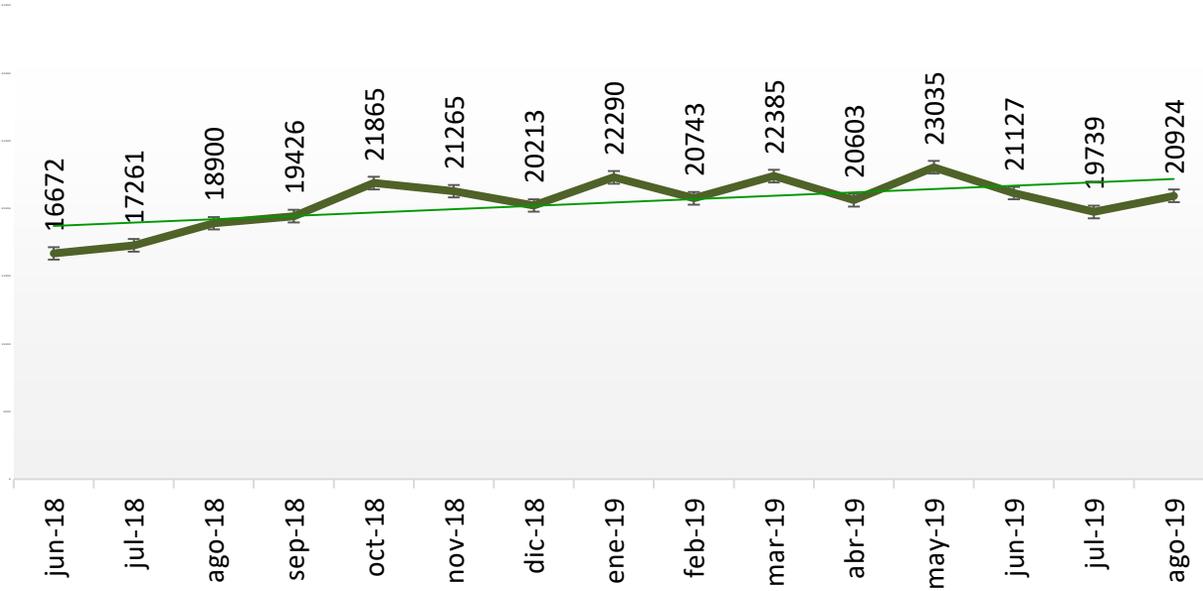


PQR por localidad septiembre de 2019



Evolución PQR septiembre

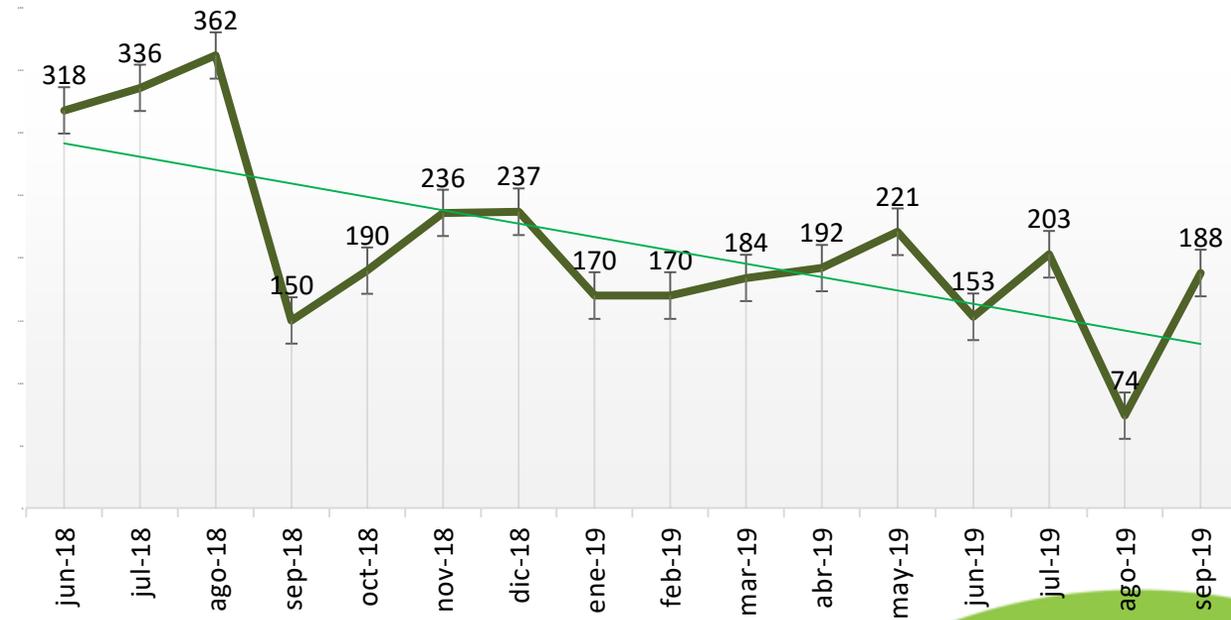
PETICIONES



Comportamiento estable para el mes de septiembre.

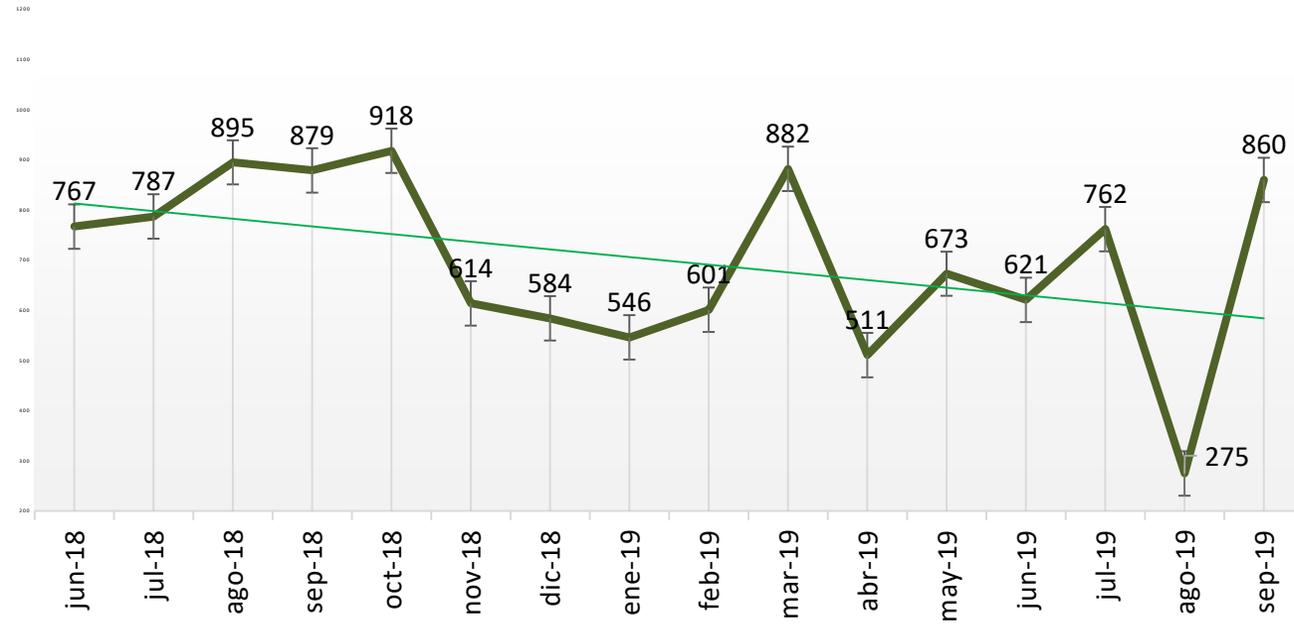
Aumento en quejas del 154.05%, pasando de 74 en agosto a 188 en septiembre

QUEJAS



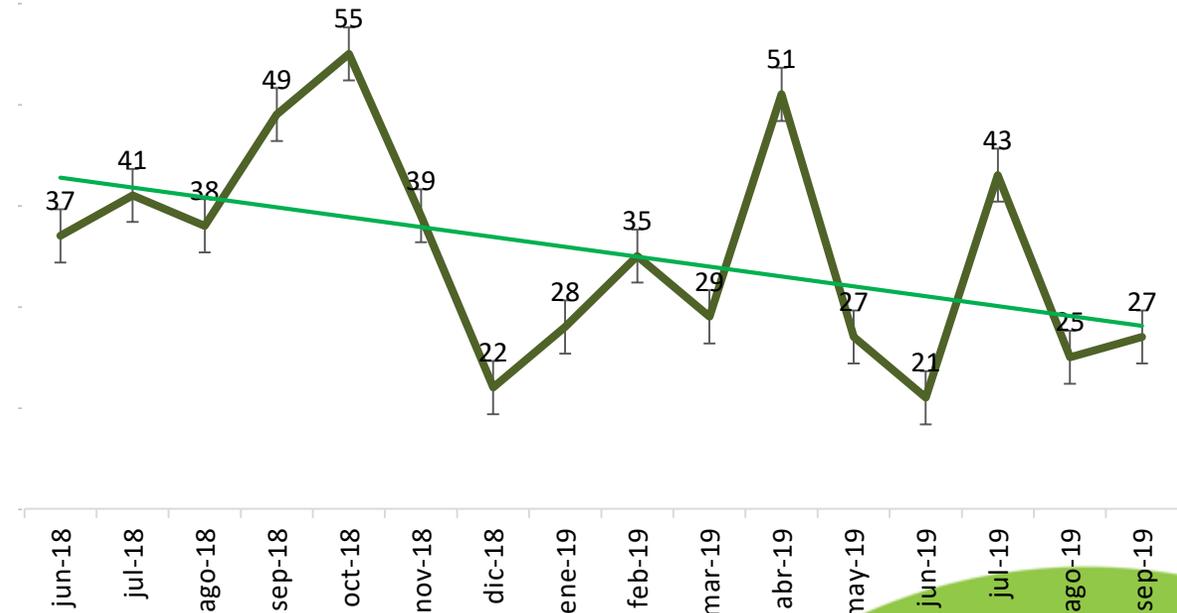
Evolución PQR septiembre

RECLAMOS



Aumento en reclamos del 212,73%, pasando de 275 en agosto a 860 en septiembre.

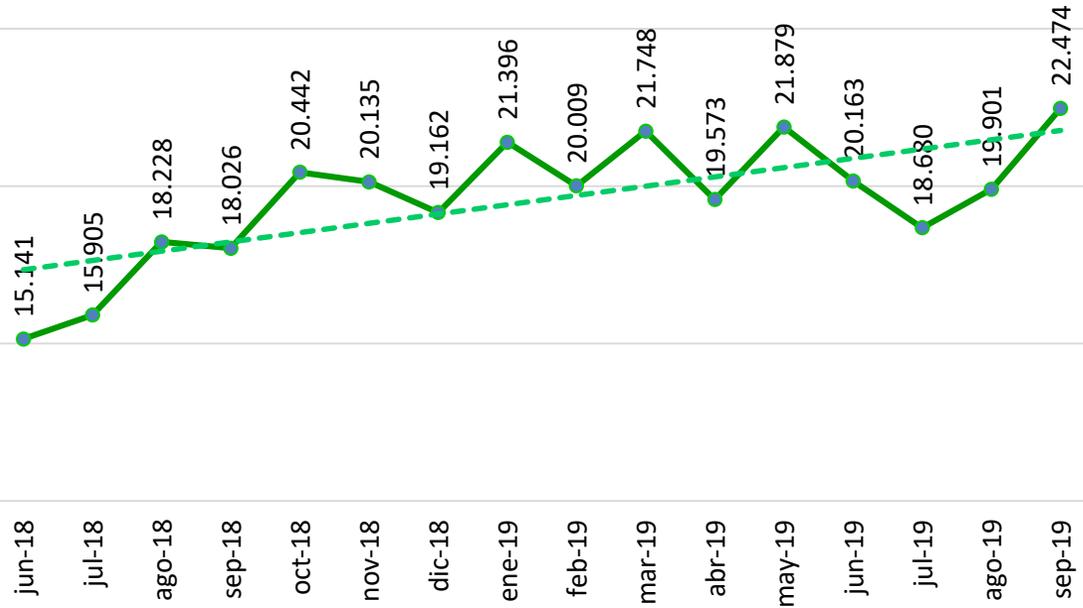
RECURSOS



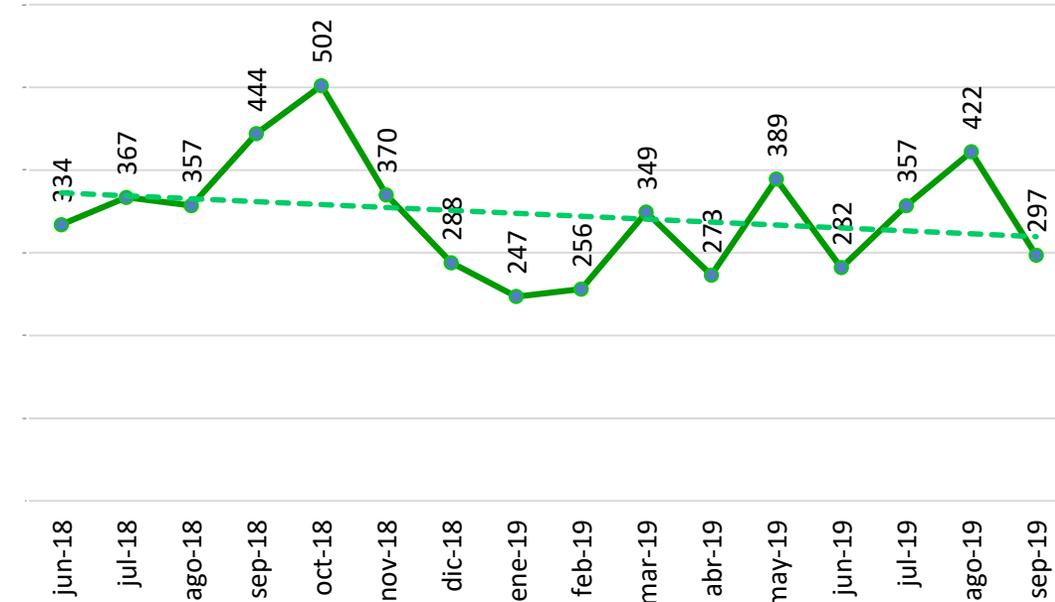
Comportamiento estable

Medios de ingreso de las PQR

VERBAL



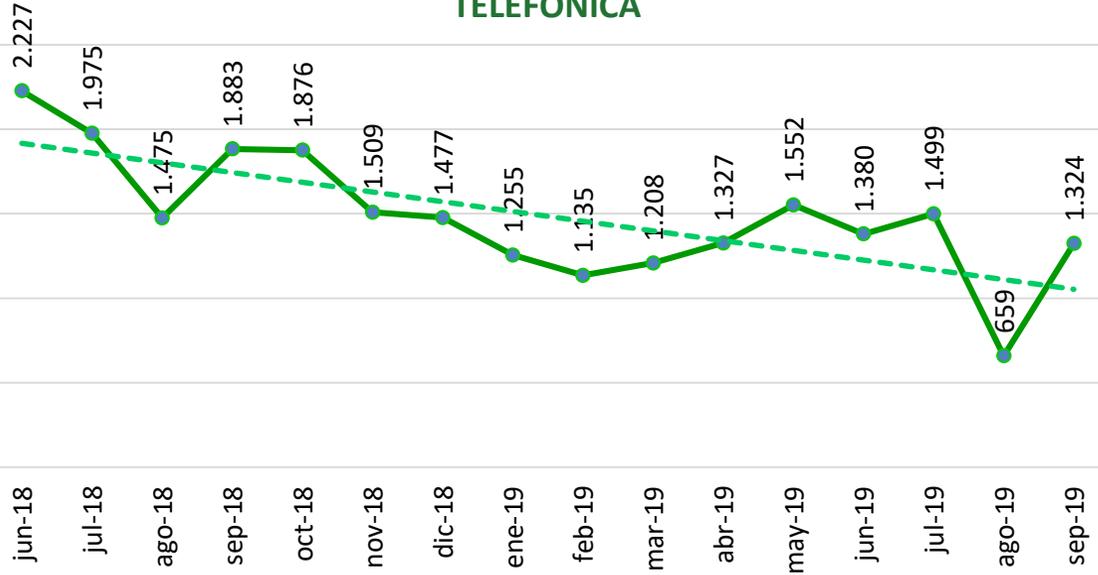
ESCRITA



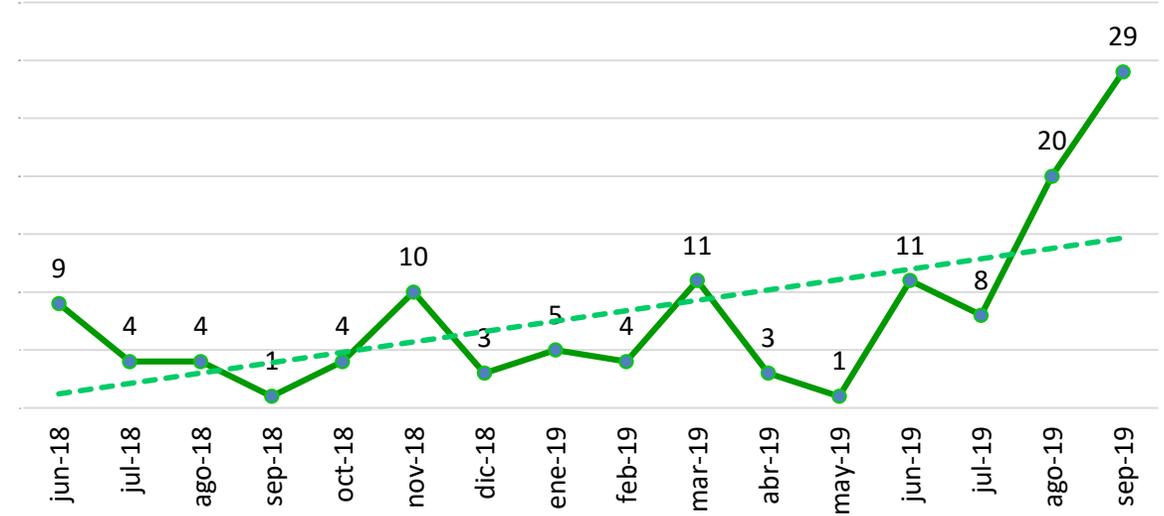
El 93% de las PQR son verbales (oficinas de atención), lo que demuestra que es el medio que más prefieren los clientes.

Medios de ingreso de las PQR

TELEFÓNICA



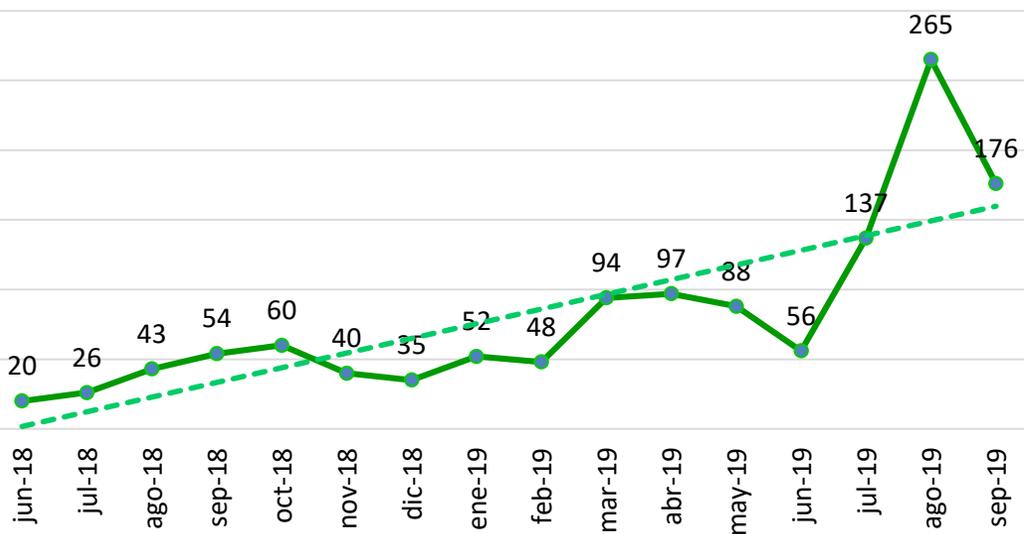
OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS (CHAT)



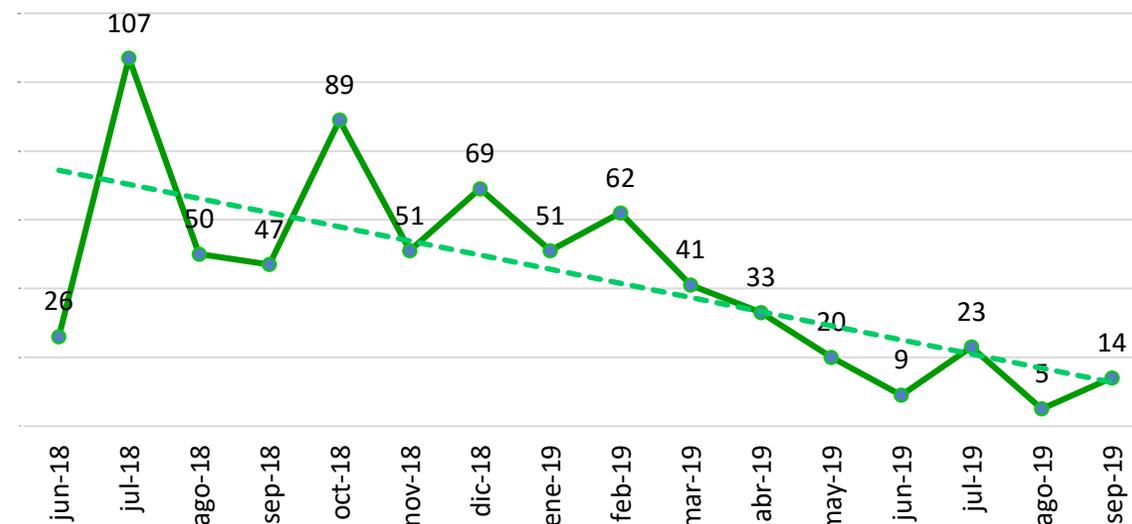
Incremento en el CHAT como resultado de la implementación de ingresos por medios virtuales en entrada en SAC.

Medios de ingreso de las PQR

PÁGINA WEB



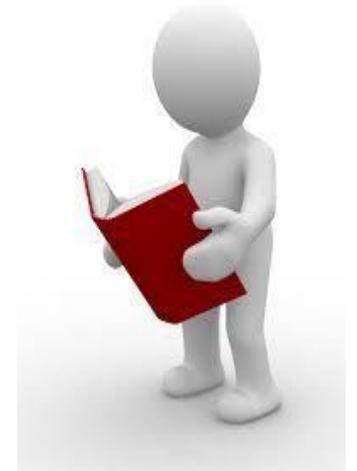
CORREOS ELECTRÓNICOS



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 (4) meses.

Peticiones - Motivos representativos septiembre de 2019

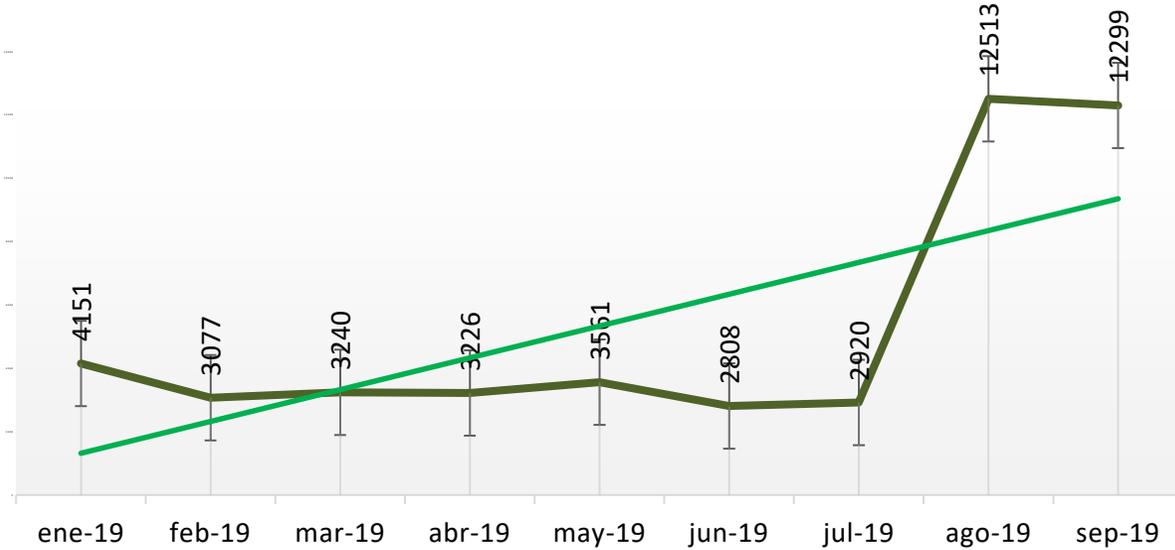
| MOTIVOS | TOTAL SEPTIEMBRE | % PETICIONES |
|--|------------------|--------------|
| EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO | 12.299 | 52,61% |
| PAGO PARCIAL | 4.455 | 19,06% |
| RECONEXIONES | 2.389 | 10,22% |
| SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO | 2.225 | 9,52% |
| CAMBIO DATOS BASICOS | 803 | 3,44% |
| GESTIONAR FINANCIACION | 372 | 1,59% |
| TRABAJOS TÉCNICOS EN MED, TRAFOS, ACOMETIDAS O E | 242 | 1,04% |
| PFS | 111 | 0,47% |
| INFORMACION GENERAL | 106 | 0,45% |



Para el mes de septiembre se tiene un total de 23.377 peticiones. En el cuadro adjunto esta la información de los motivos más representativos.

Motivos Representativos septiembre de 2019 – (Peticiones)

EMISION DE DOCUMENTO PARA PAGO

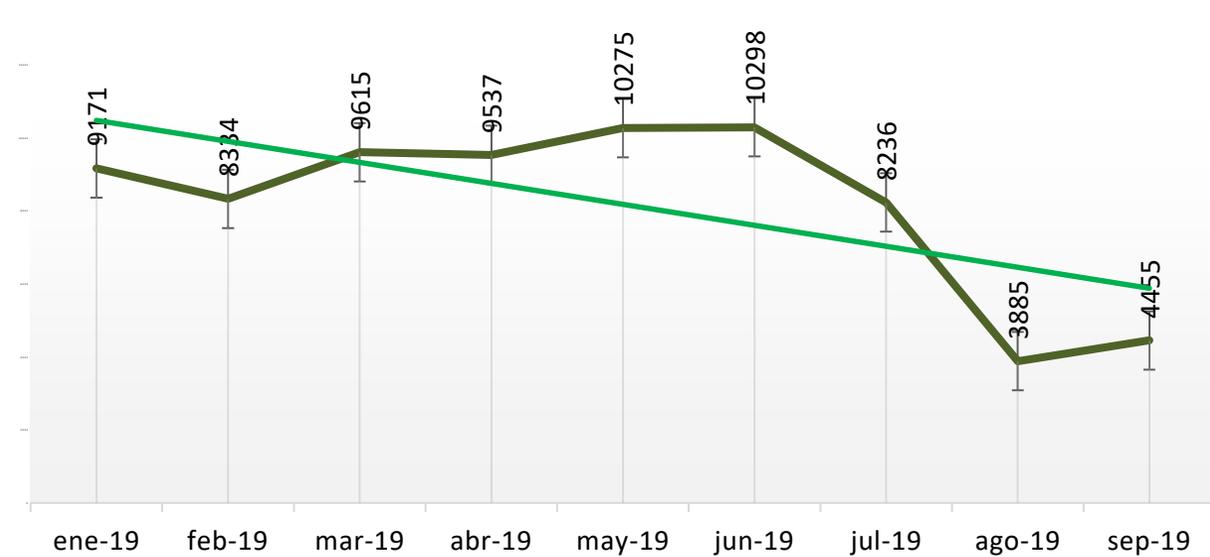


Emisión de documento para pago

Se identifica como causa del alto número de copias de factura que en SAC todas están quedando registradas como PQR y anteriormente en SIEC se generaban como petición interna y estas no registraban PQR.

No funcionó, el débito automático con COLPATRIA y BANCOLOMBIA, porque hubo un cambio en la estructura del archivo que sale del SAC. Los clientes solicitaban copias de factura para pagar normalmente.

PAGO PARCIAL



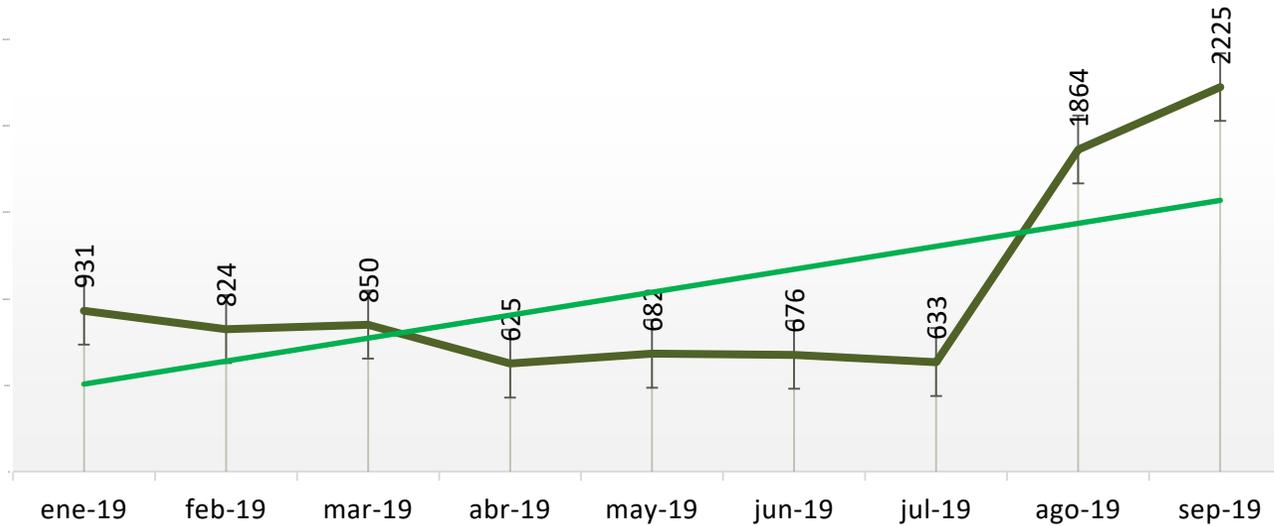
Pago parcial

Aumento del 14,67% en septiembre con respecto a agosto.

Una de las causas identificadas fue la dificultad presentada en el recaudo de las financiaciones, donde solo se estaba aceptando una de las facturas, ya sea la de cuota inicial o la de los demás conceptos no financiados.

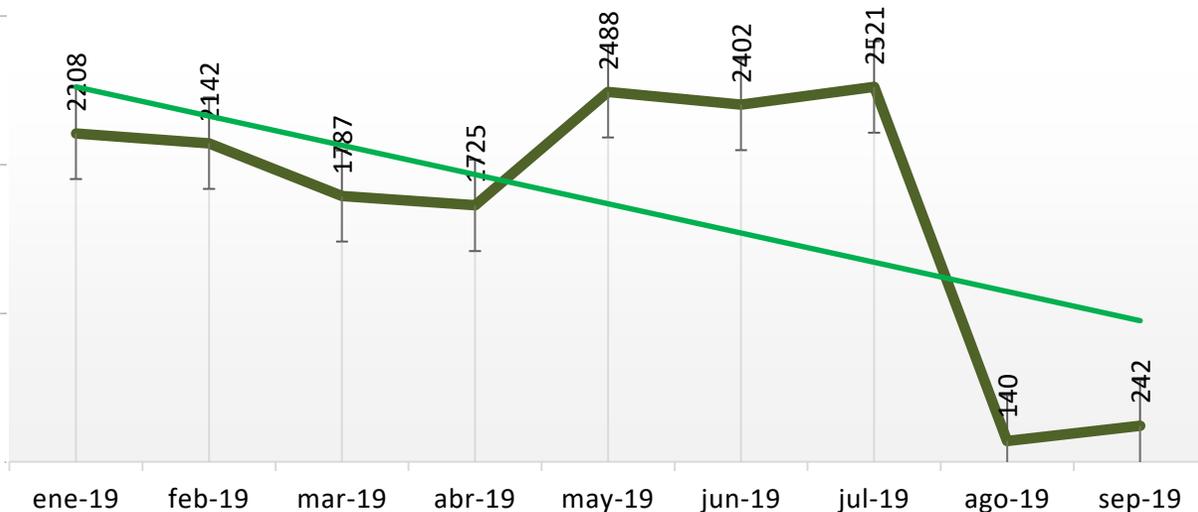
Motivos Representativos septiembre de 2019 – (Peticiones)

SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO



Se presentó un aumento de 19,37% con respecto a agosto.

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

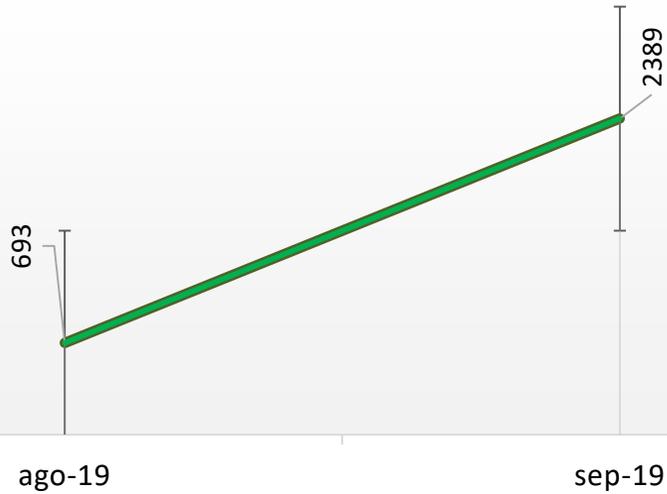


Los resultados de agosto y septiembre son similares, con tendencia a estabilizarse. La disminución para estos 2 meses es porque algunos procesos que estaban incluidos en esta causa (reconexión, trabajos a terceros, etc), se les creó un proceso independiente.

A manera de ejemplo se registraron 2389 reconexiones las cuales se registraron en un proceso independiente.

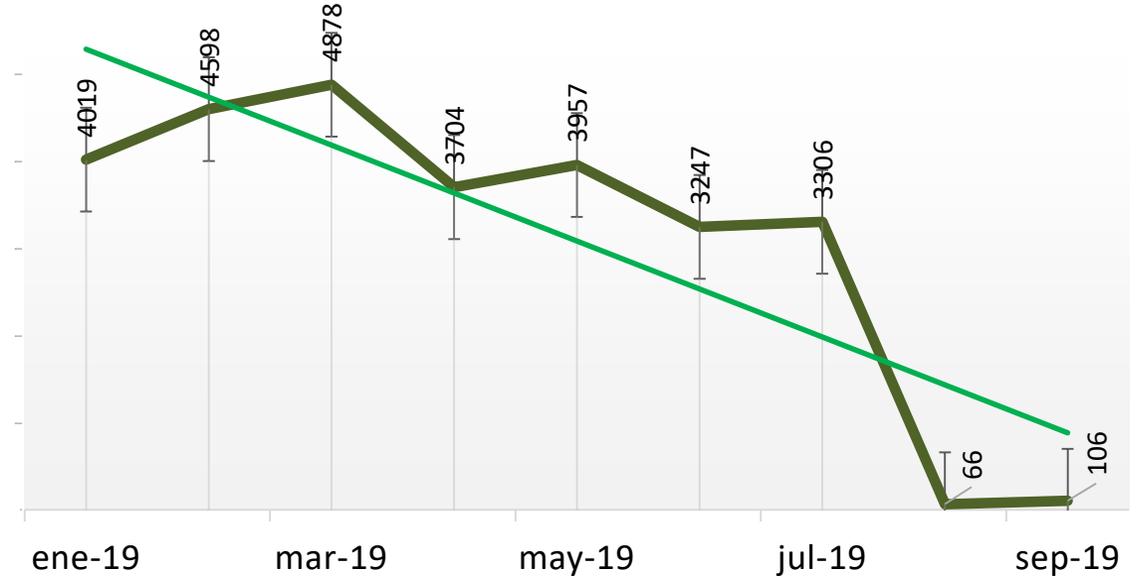
Motivos Representativos septiembre de 2019 – (Peticiones)

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.

INFORMACION GENERAL



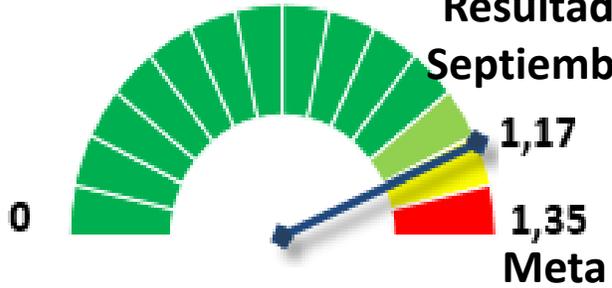
La disminución de los últimos 2 meses se presentó porque este concepto ya no incluye las solicitudes del PFS y los trámites rápidos como “simples asesorías” ya no tienen un ingreso sencillo por lo que se han dejado de registrar en el sistema de información comercial.

Indicador Quejas - septiembre de 2019

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

QUEJAS

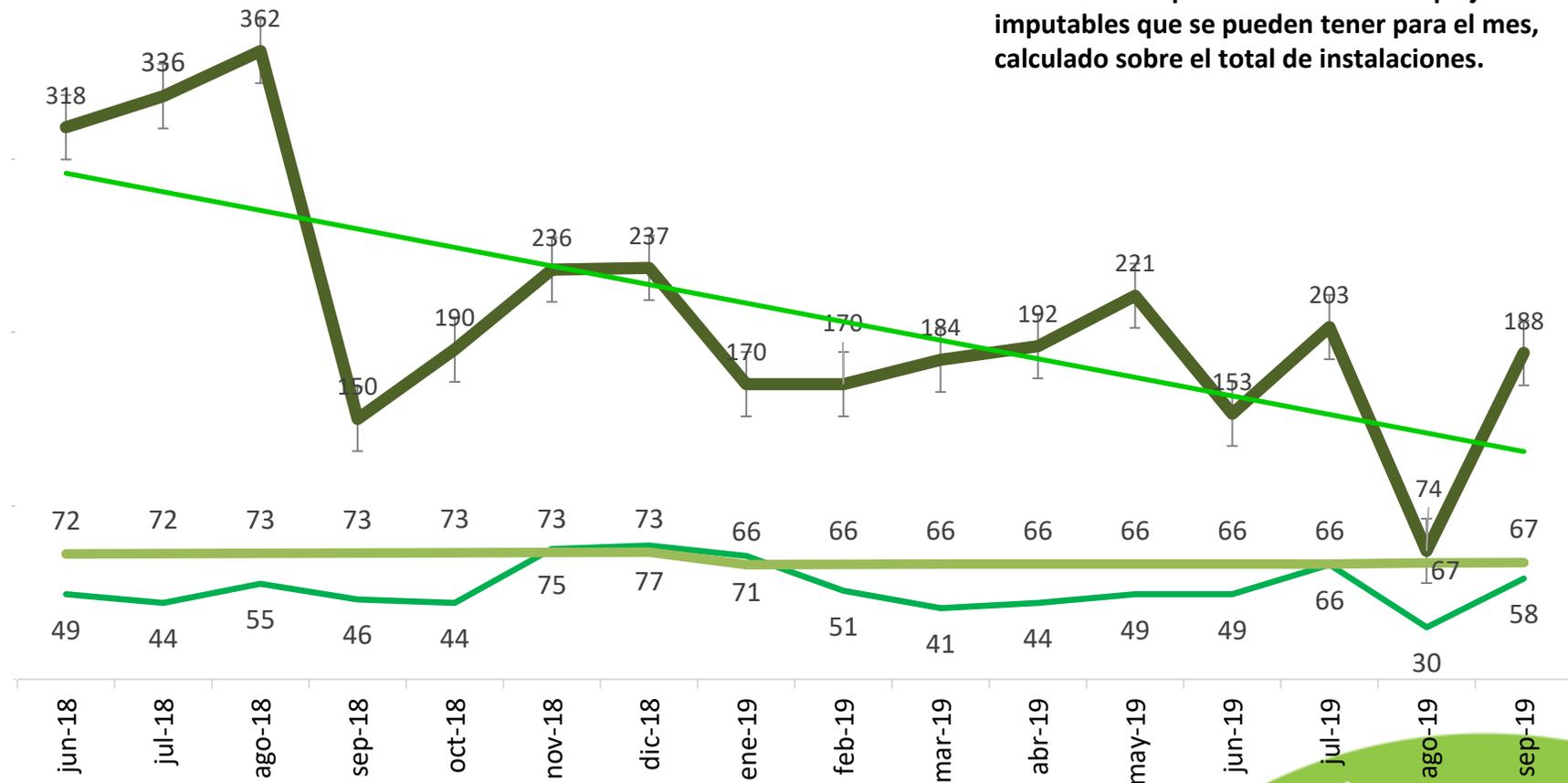
Resultado
Septiembre



Fórmula para Indicador Quejas

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

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



Nota: Número de Clientes para el mes de septiembre 497.357

Motivos representativos septiembre de 2019 (Quejas)

| MOTIVO DE QUEJAS SEPTIEMBRE | TOTAL QUEJAS | QUEJAS IMPUTABLES | % QUEJAS IMPUTABLES |
|--|--------------|-------------------|---------------------|
| Falla en la prestación del servicio por continuada | 45 | 10 | 17,2% |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 34 | 10 | 17,2% |
| Inconformidad trabajos | 23 | 9 | 15,5% |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 22 | 8 | 13,8% |
| Comportamiento funcionario (trabajador-contra) | 10 | 4 | 6,9% |
| Inconformidad con la información | 8 | 4 | 6,9% |
| No conexión del servicio | 5 | 3 | 5,2% |
| Incumplimiento revisión en las fechas establ | 5 | 2 | 3,4% |
| Inconformidad punto de venta y/o recaudo | 3 | 2 | 3,4% |
| Suspensión o corte del servicio | 2 | 2 | 3,4% |
| Demora en reparar daño | 6 | 1 | 1,7% |
| Estado de la infraestructura | 3 | 1 | 1,7% |
| Inadecuada disposición de residuos | 1 | 1 | 1,7% |
| Demora en atender petición | 1 | 1 | 1,7% |
| Inconformidad con el canal de atención | 15 | | 0,0% |
| Inconformidad por la programación de interrupción | 3 | | 0,0% |
| Levantamiento de desechos vegetales | 2 | | 0,0% |
| TOTAL | 188 | 58 | 100% |

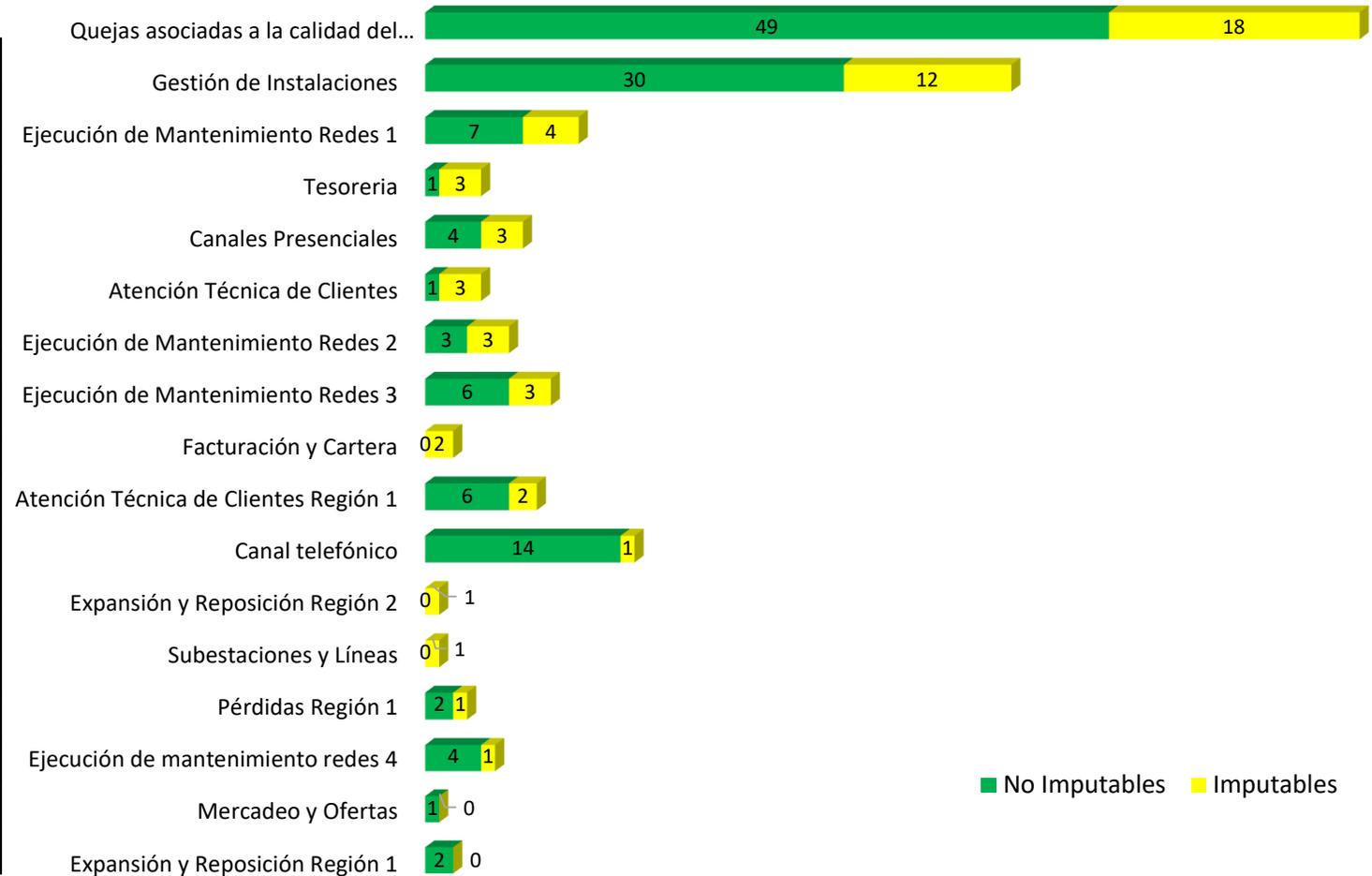
Septiembre: Se logra el indicador con un resultado de 1,17%. Un aumento con respecto a agosto del 93,0% pasando de 30 a 58 en septiembre. El resultado de este mes es normal por tanto no es comparable con el mes anterior que fue atípico por la entrada del nuevo sistema de información comercial. Los motivos de quejas mas representativos fueron: Falla en la prestación del servicio por continuidad con un 17,2%, entrega inoportuna o no entrega de la factura 17,2%, inconformidad trabajos 15,5% y falla en la prestación del servicio por calidad con un 13,8%.

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.

A pesar de tener resultados satisfactorios en este indicador se están adelantando acciones conjuntas con todos los equipos de trabajo que lo impactan para continuar con la disminución de quejas; en los meses de agosto y septiembre se realizaron talleres de análisis de solución de problemas con quienes impactan el indicador utilizando la metodología “Desing thinking”.

Quejas Imputables por Equipo de trabajo – Septiembre de 2019

| Equipo de Trabajo | No Imputables | Imputables |
|--|---------------|------------|
| Quejas asociadas a la calidad del servicio | 49 | 18 |
| Gestión de Instalaciones | 30 | 12 |
| Ejecución de Mantenimiento Redes 1 | 7 | 4 |
| Ejecución de Mantenimiento Redes 3 | 6 | 3 |
| Ejecución de Mantenimiento Redes 2 | 3 | 3 |
| Atención Técnica de Clientes | 1 | 3 |
| Canales Presenciales | 4 | 3 |
| Tesorería | 1 | 3 |
| Atención Técnica de Clientes Región 1 | 6 | 2 |
| Facturación y Cartera | 0 | 2 |
| Ejecución de mantenimiento redes 4 | 4 | 1 |
| Pérdidas Región 1 | 2 | 1 |
| Subestaciones y Líneas | 0 | 1 |
| Expansión y Reposición Región 2 | 0 | 1 |
| Canal telefónico | 14 | 1 |
| Expansión y Reposición Región 1 | 2 | 0 |
| Mercadeo y Ofertas | 1 | 0 |
| Total general | 130 | 58 |

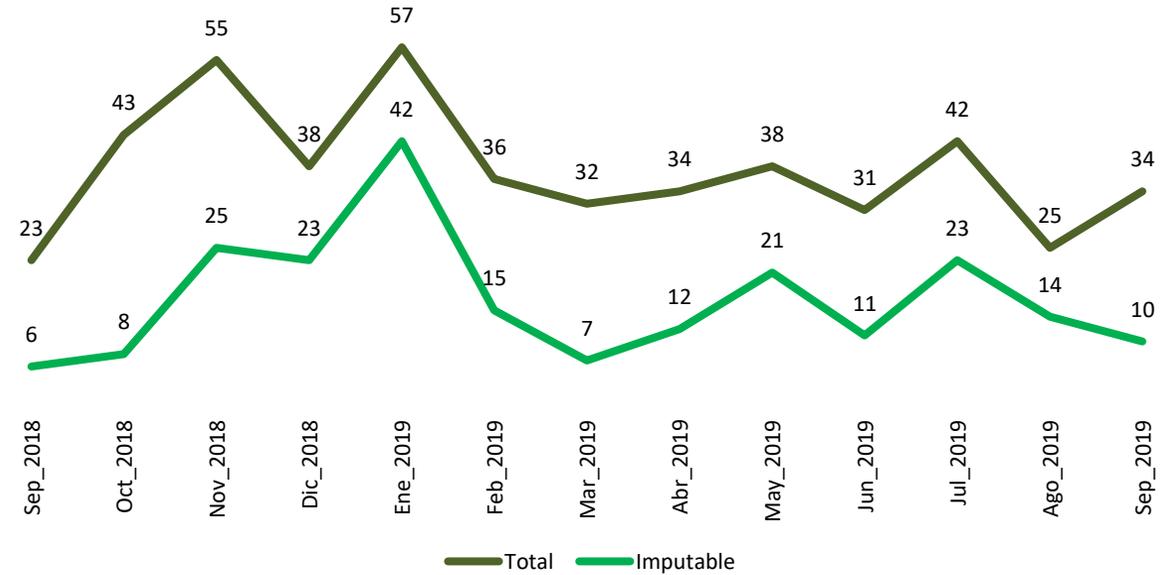


Motivos representativos septiembre de 2019 (Quejas)

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

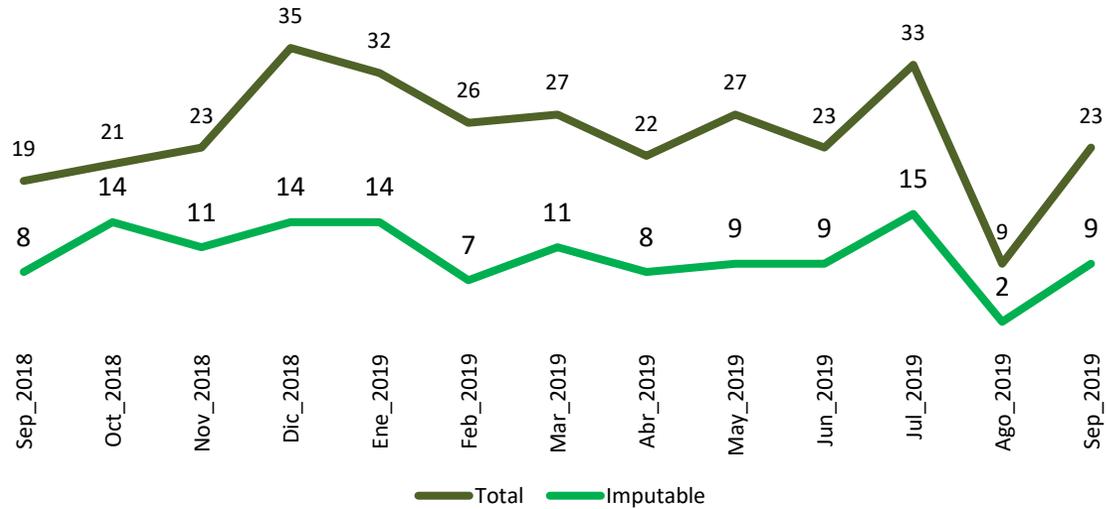


ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA

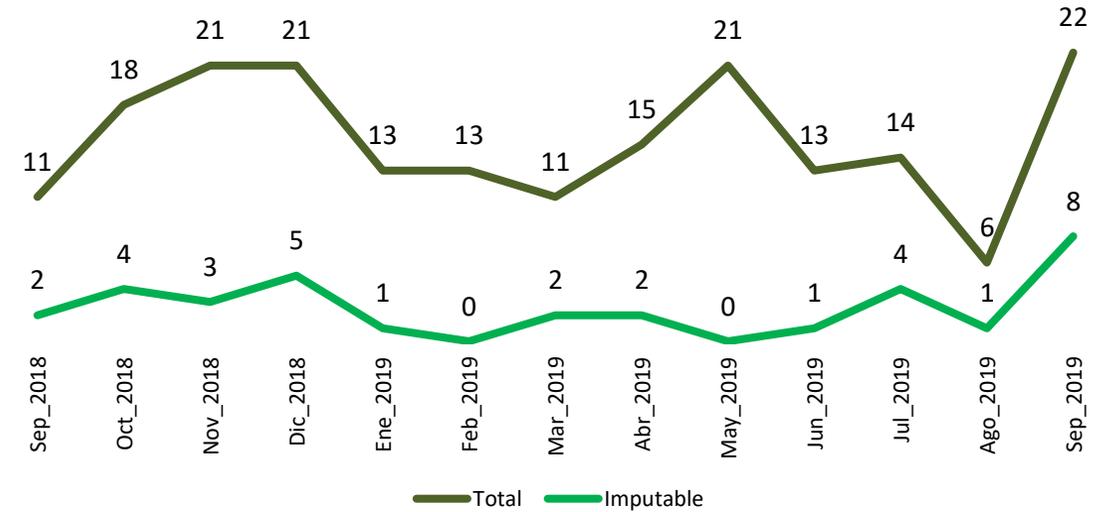


Motivos representativos septiembre de 2019 (Quejas)

INCONFORMIDAD TRABAJOS



FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD

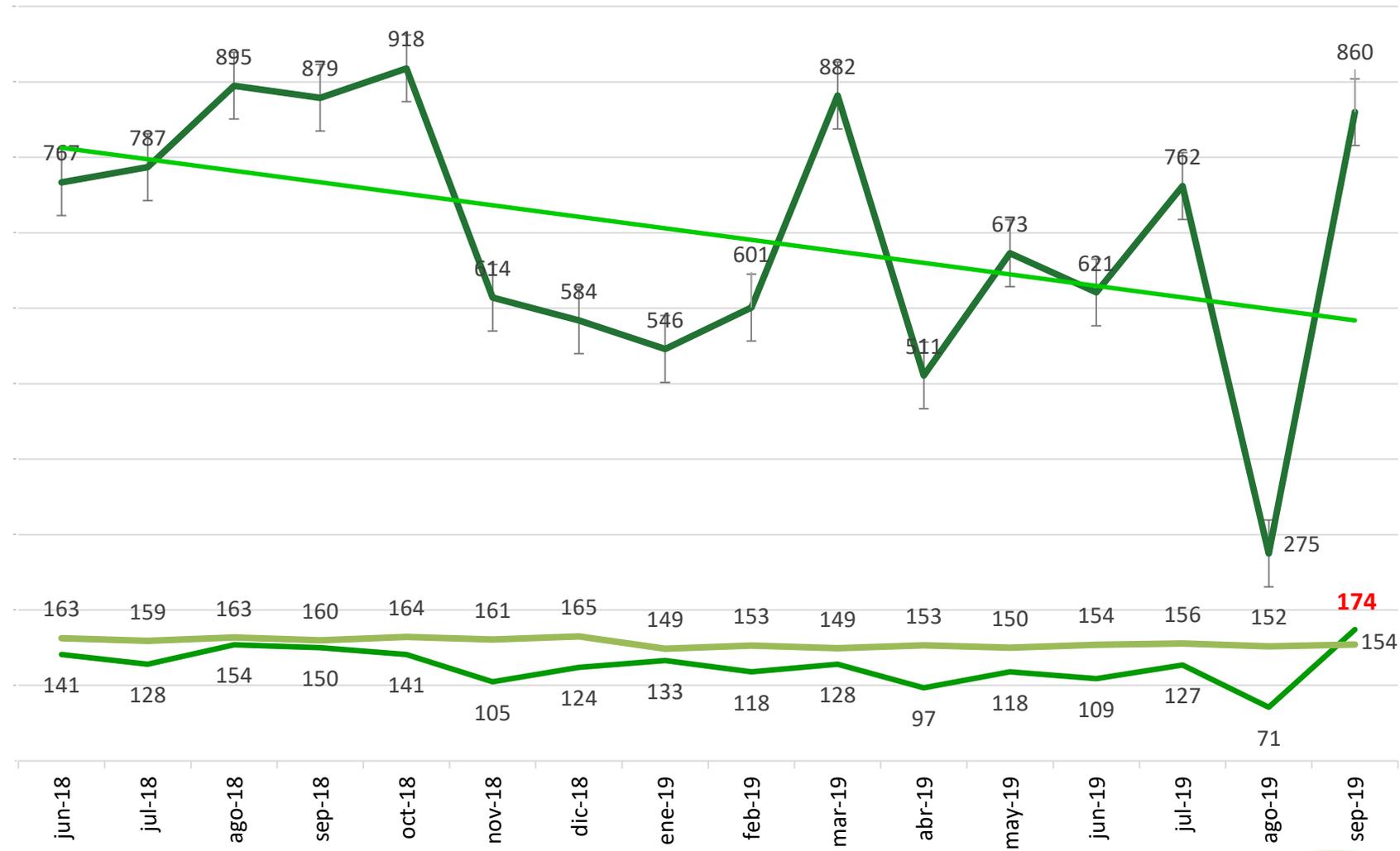


COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO, TRABAJADOR O CONTRATISTA



Indicador reclamos - septiembre de 2019

Reclamos Totales Reclamos Imputables Meta Lineal (Reclamos Totales)



RECLAMOS



Fórmula para Indicador Reclamos

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

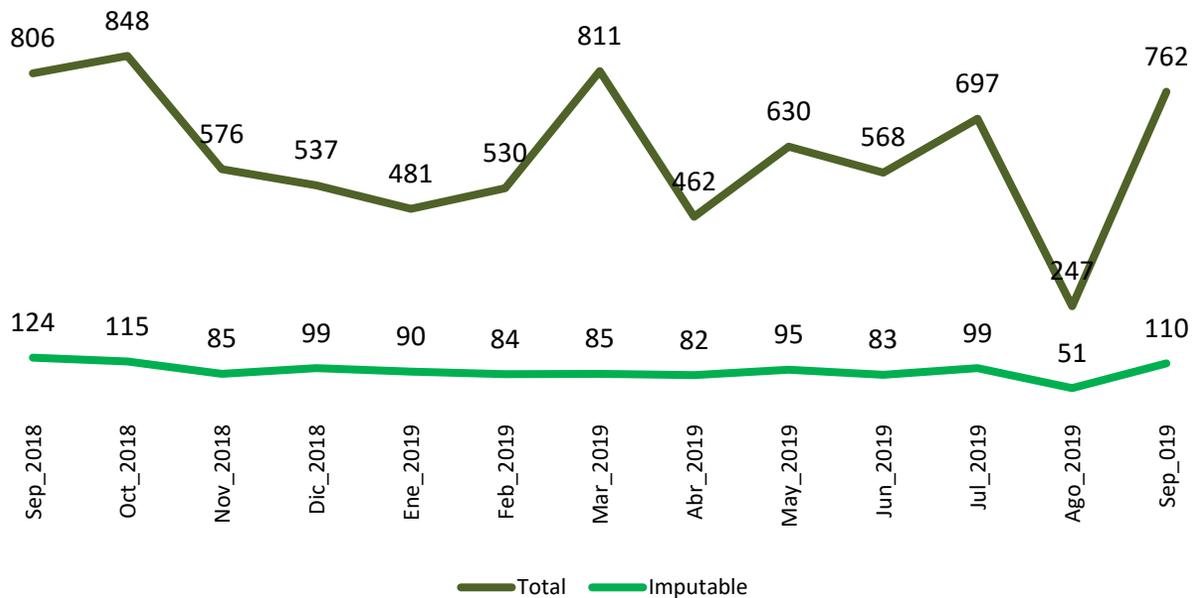
Nota: Número de cuentas de cobro emitidas en el mes de septiembre 440.587

Principales motivos de reclamos imputables septiembre de 2019

| MOTIVO DE RECLAMOS SEPTIEMBRE | TOTAL RECLAMOS | RECLAMOS IMPUTABLES | % RECLAMOS IMPUTABLES |
|--|----------------|---------------------|-----------------------|
| Inconformidad con el consumo o producción factura | 762 | 110 | 63,2% |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstalación | 30 | 27 | 15,5% |
| Cobros por promedio | 13 | 10 | 5,7% |
| Cobro de otros bienes o servicios en la factura | 9 | 6 | 3,4% |
| Cobro de cargos relacionados con el servicio públi | 8 | 5 | 2,9% |
| Pago sin abono a cuenta | 6 | 4 | 2,3% |
| Cobro múltiple y/o acumulado | 3 | 3 | 1,7% |

Motivos representativos septiembre de 2019 (Reclamos)

1 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO

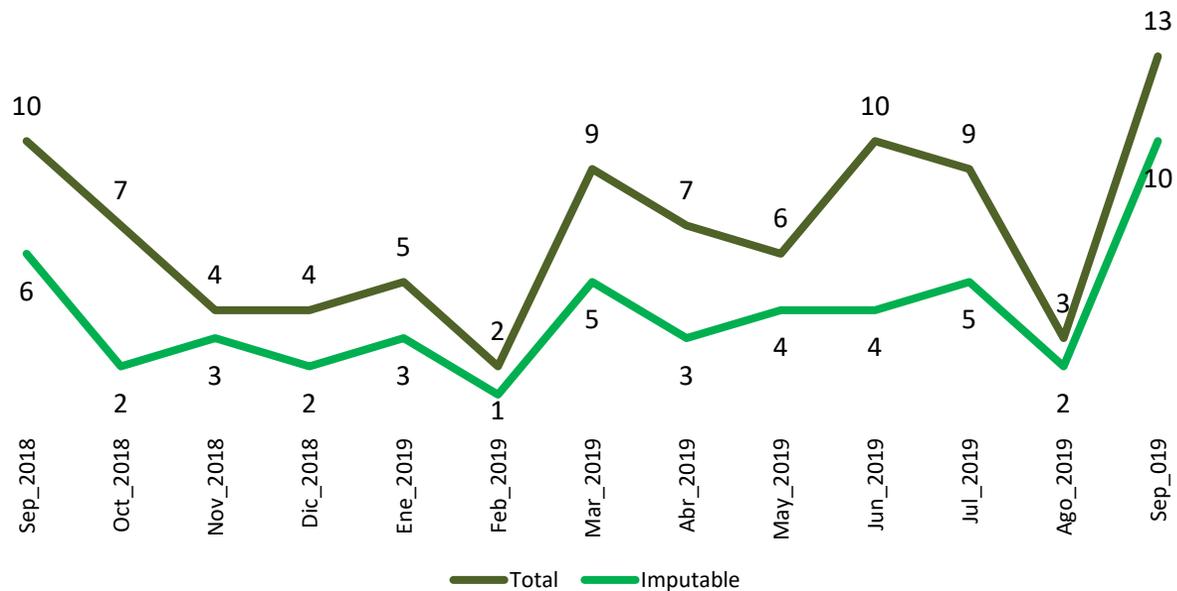


162 - COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN

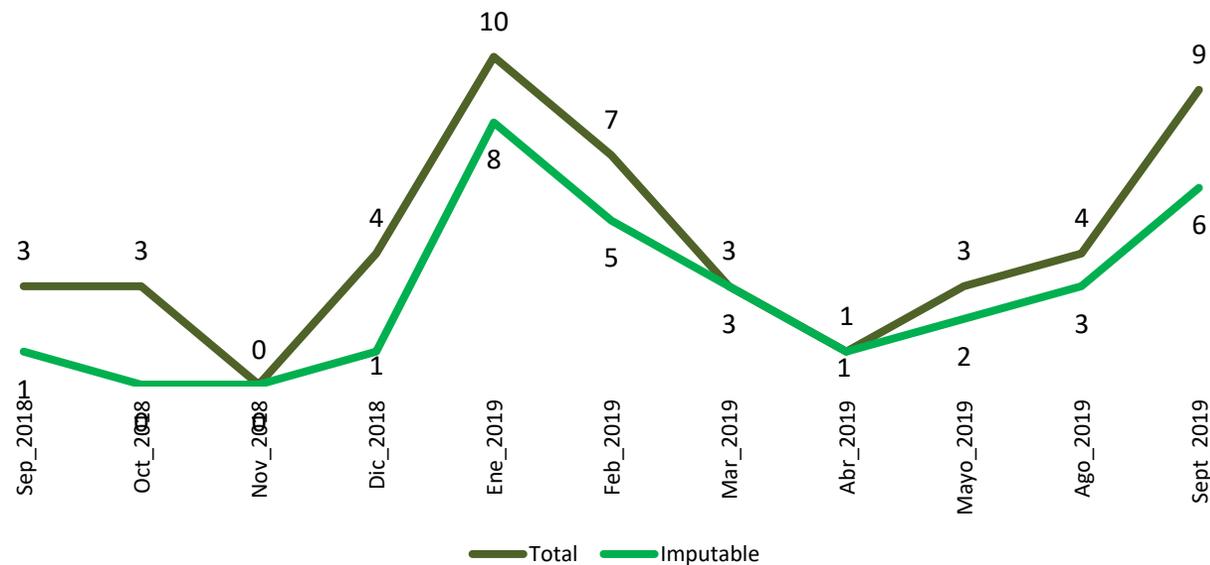


Motivos representativos septiembre de 2019 (Reclamos)

160 - COBROS POR PROMEDIO



810 - COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA





chec[®]
Grupo•epm[®]

75 Años