

checc[®]

Grupo·epm[®]

75 Años



chec[®]

Grupo•epm[®]

75 Años



INFORME ESTADISTICO PQR AÑO 2018

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de lo fundamentado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, y procedimientos internos establecidos por el Proceso de Atención Clientes, para el trámite y gestión realizada con las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC, con el fin de verificar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégicos, operacionales y de cumplimiento.

ALCANCE

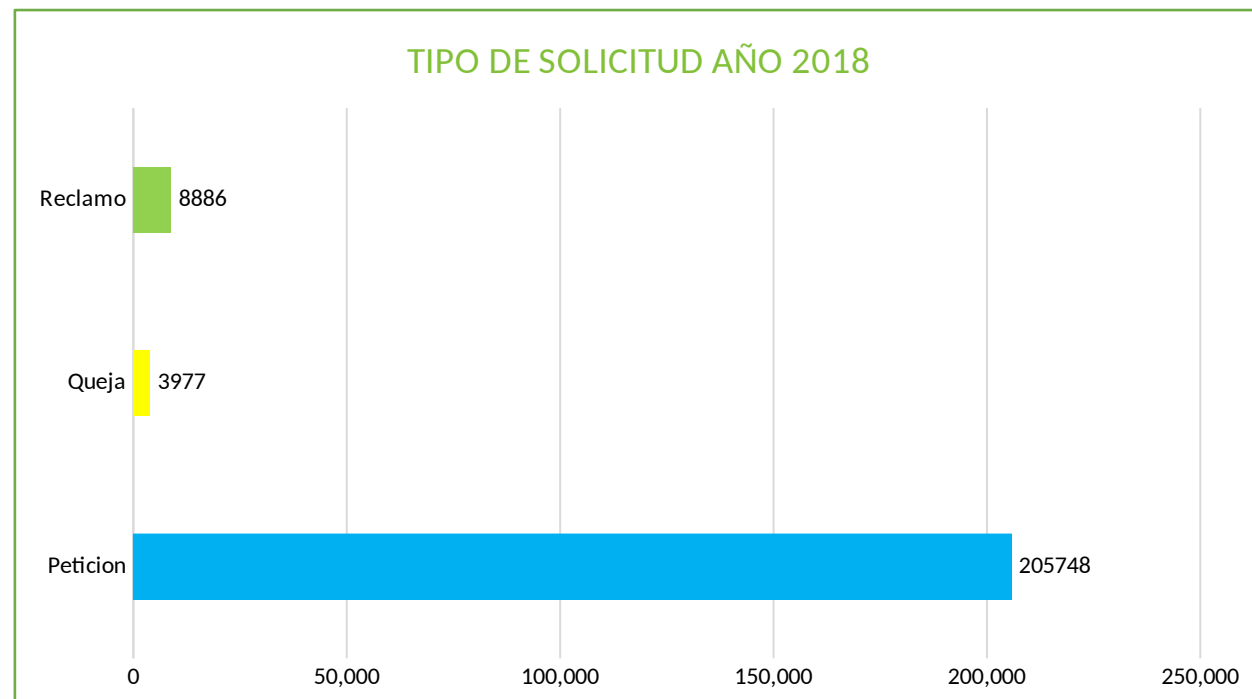
Los registros de las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC durante el año 2018, asociados a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

CONCLUSIONES

PQR (año 2018)

Para la validación de datos se tuvo en cuenta 218.611 solicitudes registradas en el Sistema de Información Comercial – SIEC entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2018, a las cuales se les realizó un análisis para identificar tendencias, así como las causas y las acciones establecidas por la organización frente a estas tendencias.

En la gráfica se puede observar el total de peticiones, quejas y reclamos tramitados en el periodo evaluado:

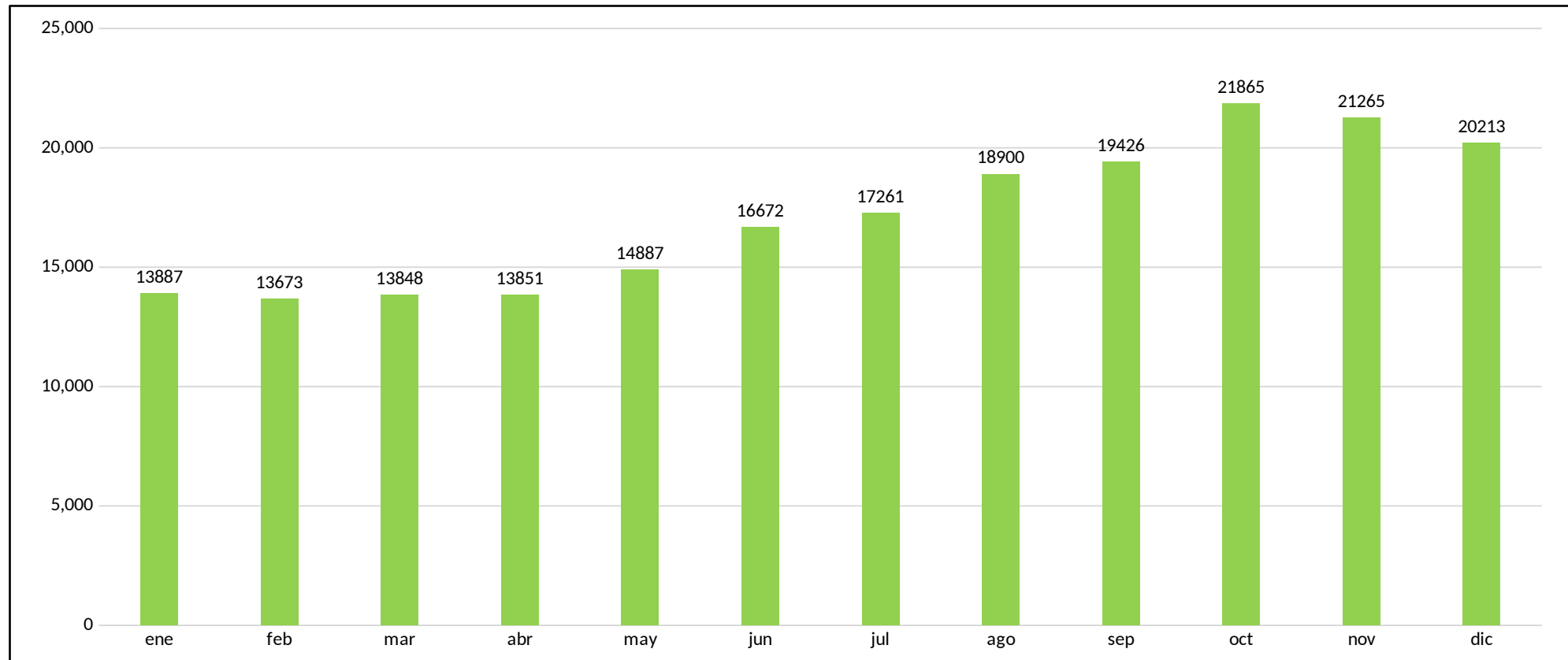


PQR (año 2018)

En la siguiente tabla puede observarse la cantidad de peticiones, quejas y reclamos tramitados en el periodo evaluado de forma mensual:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
ENERO	13.887	553	624
FEBRERO	13.673	485	613
MARZO	13.848	377	721
ABRIL	13.851	348	720
MAYO	14.887	385	764
JUNIO	16.672	318	767
JULIO	17.261	336	787
AGOSTO	18.900	362	895
SEPTIEMBRE	19.426	150	879
OCTUBRE	21.865	190	918
NOVIEMBRE	21.265	236	614
DICIEMBRE	20.213	237	584
TOTAL	205.748	3.977	8.886
TOTAL GENERAL	218.611		

PETICIONES



PETICIONES

A finales de julio de 2018 se implementó un desarrollo de “Trámites Rápidos” lo que ocasionó que aumentaran las peticiones, toda vez que quedaron registradas atenciones que anteriormente solo quedaban en el ordenador de turnos.

CAUSA: Continuidad a lo dispuesto en el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, sobre peticiones verbales.

ACCIÓN: Desarrollo en el Sistema de información SIEC denominado “Trámites Rápidos”

CAUSAS PETICIONES

70.259 Pago parcial, que equivale al 34%

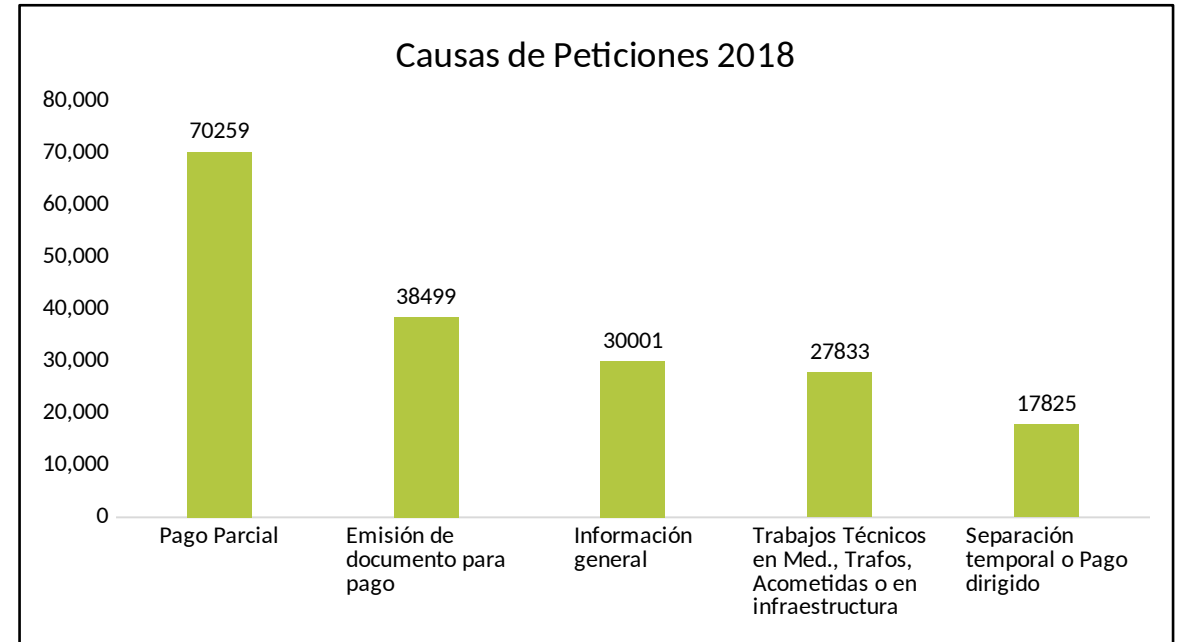
38.499 Emisión de documento para pago (copia de la factura), que equivale al 19%

30.001 Información general equivalente al 15%

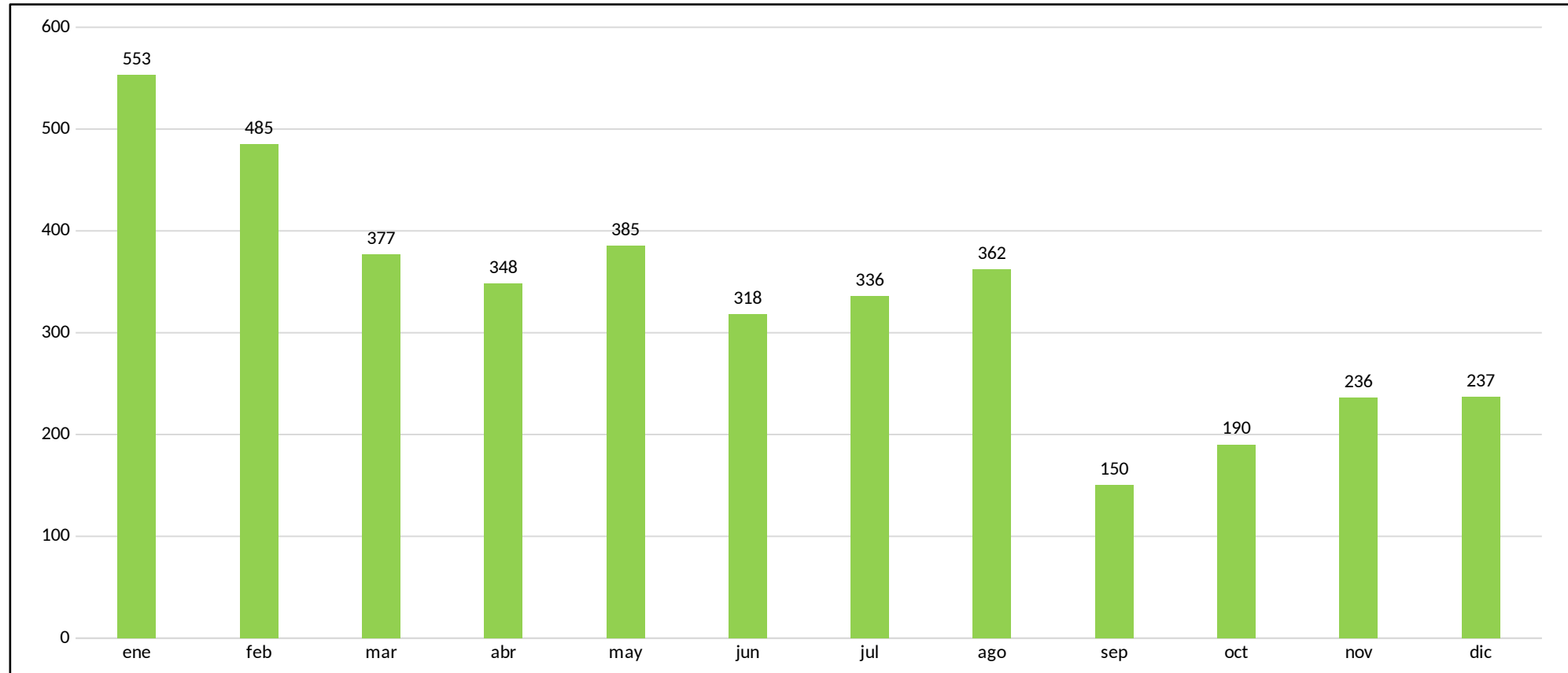
27.833 Trabajos técnicos equivalente al 14%

17.825 Separación temporal o pago dirigido que corresponde al 9%

Las cinco causas mencionadas corresponde al 90% de las peticiones



QUEJAS



QUEJAS

En el 2018 se registró en el ultimo cuatrimestre una disminución de quejas

Causa: Tras un análisis del Equipo de Trabajo en el que se detectó que habían peticiones que se registraban como quejas, se dio la instrucción que fueran registradas como deben ser.

Acción: Se envió instrucciones a través de “ENTÉRATE” a todo el personal de cómo se debían tomar las solicitudes.

CAUSAS QUEJAS

2.404: Entrega inoportuna de la factura que corresponde a un 60%

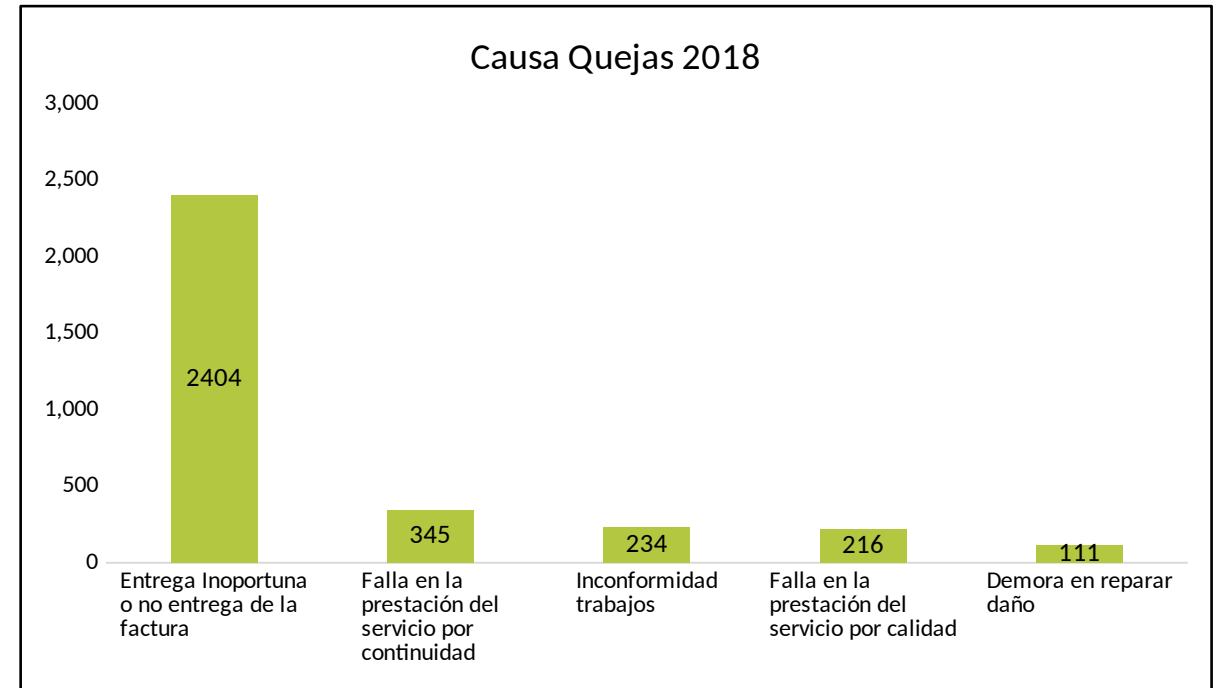
345: Falla en la prestación del servicio por continuidad que corresponde al 9%

234: Inconformidad en el trabajo que corresponde al 6%

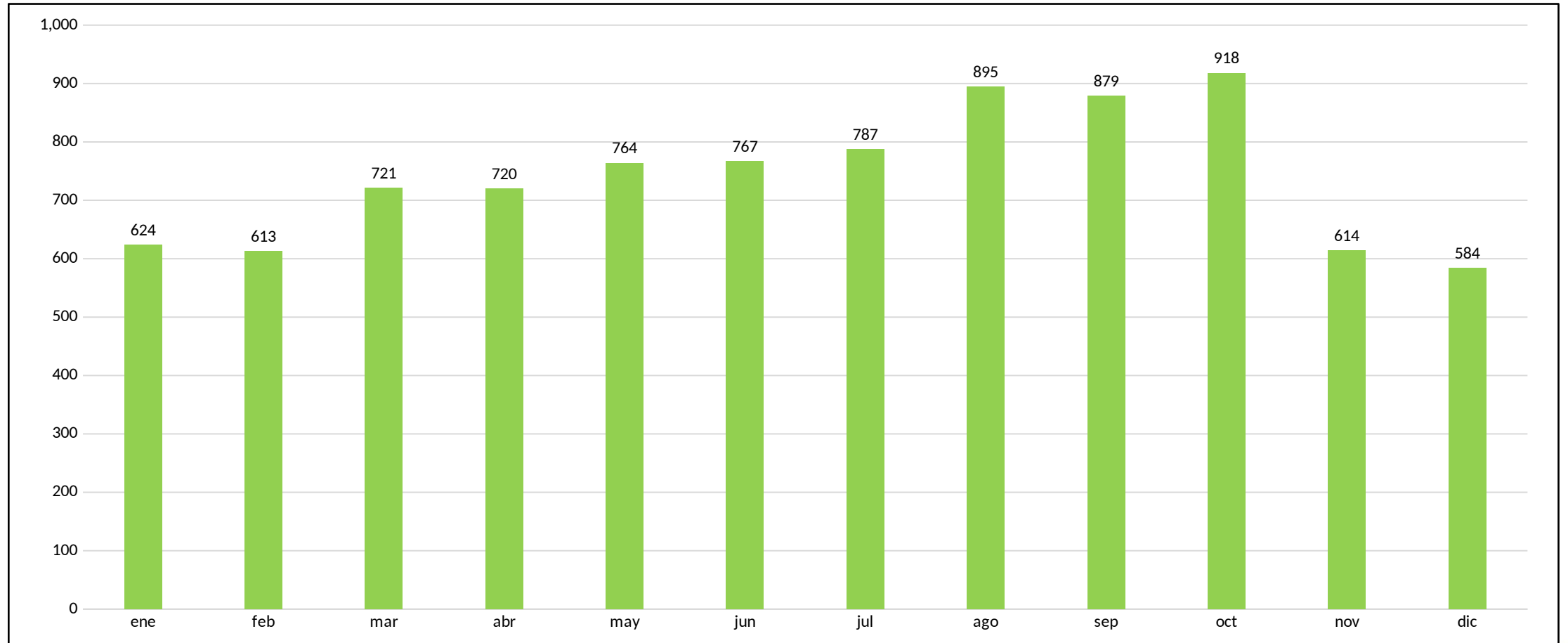
217: Fallas en la prestación del servicio por calidad que corresponde al 5%

111: Demora en reparar daño que corresponde al 3%

Estas cinco causas suman el 83% de las solicitudes.



RECLAMOS



RECLAMOS

Se observó que la tendencia en la presentación de reclamos es estable y siempre está marcado por los periodos estacionales; a comienzo del año y a final del año disminuyen los reclamos, por motivos como vacaciones, receso escolar, entre otros.

En el tercer trimestre hay un leve aumento por las mismas razones, adicionalmente que también ha habido aumento tarifario

Causa: El incremento tarifario

Acción: Se envió un entérate dando instrucciones de como explicar la tarifa, se dictaron capacitaciones en localidades Dosquebradas y Manizales

CAUSA RECLAMOS

8173: Inconformidad con el consumo que equivale al 92%

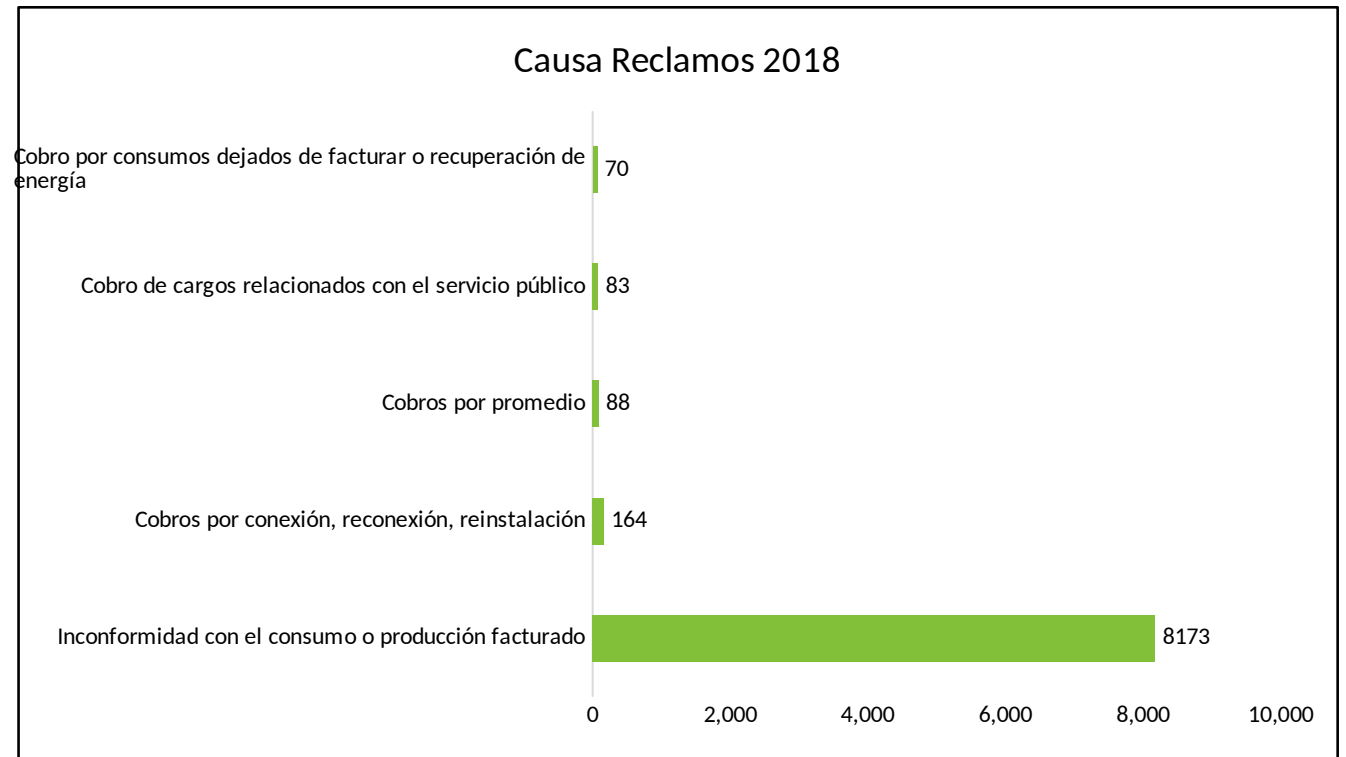
164: Cobros por conexión o reconexión que equivale al 2%

88: Cobros por promedio que equivale al 1%

83: Cobro de cargos relacionados con el servicio público que equivale al 1%

70: Cobros por consumos dejados de facturar que equivale al 1%

Estas cinco causas suman el 97% del total de los reclamos



TENDENCIA CANALES PRESENCIALES

En el siguiente cuadro se podrá observar la tendencia de los canales presenciales durante el año 2018 de forma mensual y con su respectivo porcentaje de uso:

MES	CHAT	CORREOS ELECTRÓNICO	ESCRITA	PAGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL
ENERO	1	41	332	32	1.092	13.566
FEBRERO	3	25	284	25	951	13.483
MARZO	3	39	396	20	1.027	13.461
ABRIL	6	43	413	38	985	13.434
MAYO	3	101	385	39	1.125	14.383
JUNIO	9	26	334	20	2.227	15.141
JULIO	4	107	367	26	1.975	15.905
AGOSTO	4	50	357	43	1.475	18.228
SEPTIEMBRE	1	47	444	54	1.883	18.026
OCTUBRE	4	89	502	60	1.876	20.442
NOVIEMBRE	10	51	370	40	1.509	20.135
DICIEMBRE	3	69	288	35	1.477	19.162
TOTAL	51	688	4.472	432	17.602	195.366
TOTAL GENERAL			218.611			
PORCENTAJE	0,02%	0,31%	2,05%	0,20%	8,05%	89,37%
						100,00%

TENDENCIA CANALES PRESENCIALES ...

El 89.37% del total está enfocado en el canal presencial o verbal como uno de los favoritos, seguido del telefónico que equivale al 8.05%; por lo cada vez se busca mayor efectividad y oportunidad a través de la resolutiveidad desde el primer contacto, lo que conlleva a mitigar los riesgos de silencio administrativo positivo y evitar congestión en la oficina de Atención Clientes.

Se implementaron estrategias como:

- ✓ Rediseño de la plataforma virtual de la pagina web para la recepción de las PQR
- ✓ Continuidad de la resolutiveidad a través del Contact Center (canal telefónico)

SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS

Durante el año 2018 se presentaron los siguientes Silencios Administrativos Positivos:

PQR	CAUSA	CONSECUENCIA	MUNICIPIO	ACCIÓN
62010 – 208885	Por indebida citación	Se reconocen los efectos del SAP en sede de empresa	Manizales	Se observó que la organización adelantó las acciones administrativas correspondientes mediante acta número 01 del 12 de marzo de 2018, en la cual se adquieren compromisos y ajustes para disminuir los riesgos asociados a los SAP, se hace un llamado de atención y se establece un plan de mejora de carácter interno para evitar incurrir nuevamente en estos errores.
522010 - 34391	Por indebida notificación por aviso	Se declara el SAP por parte de la SSPD	La Dorada	Sanción de amonestación

Como resultado de lo anterior, se impuso a la empresa una sanción en modalidad de amonestación por lo que se ordenó reconocer los efectos del Silencio Administrativo Positivo en favor del usuario, al considerar la SSPD que se había incurrido en una indebida notificación por aviso.

Se observó que la organización adelantó las acciones administrativas correspondientes mediante acta número 01 del 12 de marzo de 2018, en la cual se adquieren compromisos y ajustes para disminuir los riesgos asociados a los SAP, se hace un llamado de atención y se establece un plan de mejora de carácter interno para evitar incurrir nuevamente en estos errores.

CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES

Atendido el cumplimiento de los estándares establecidos por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República desde el Proceso Atención Clientes se Implementaron campañas a través de Comunicaciones para indicarle a los trabajadores de la empresa lo que deben hacer cuando reciban PQR en sus buzones, con el fin de que conozcan los canales de atención y que no se materialicen silencios administrativos positivos, con plan de mejora



chec[®]
Grupo·epm[®]

75 Años