

checc[®]

Grupo·epm[®]

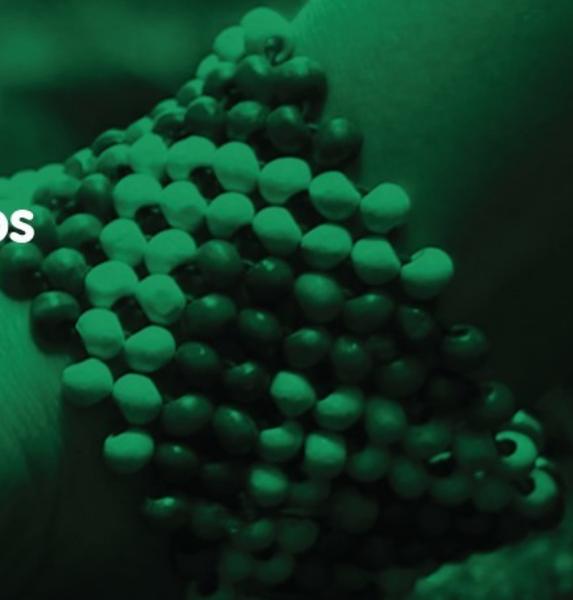
75 Años



chec[®]

Grupo•epm[®]

75 Años





INFORME ESTADISTICO PQR Enero-Junio 2019

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

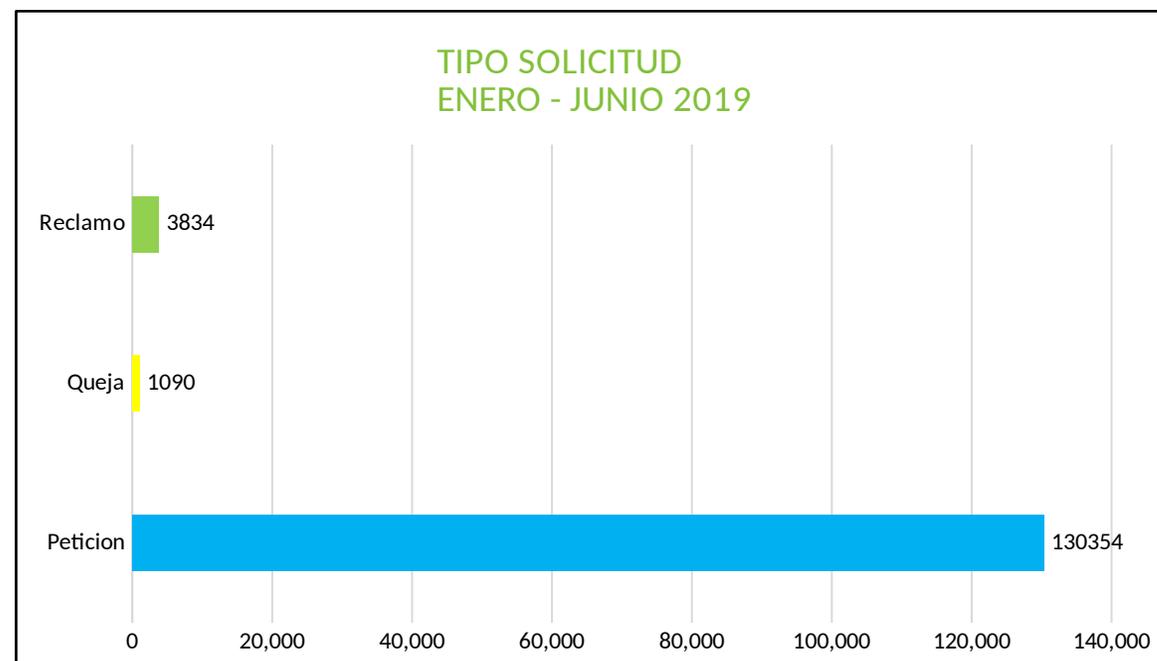
Los registros de las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC en el período comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio del año 2019, asociados a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

CONCLUSIONES

PQR (enero-junio 2019)

Para la validación de datos se tuvo en cuenta 135.278 solicitudes registradas en el Sistema de Información Comercial – SIEC durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, 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:

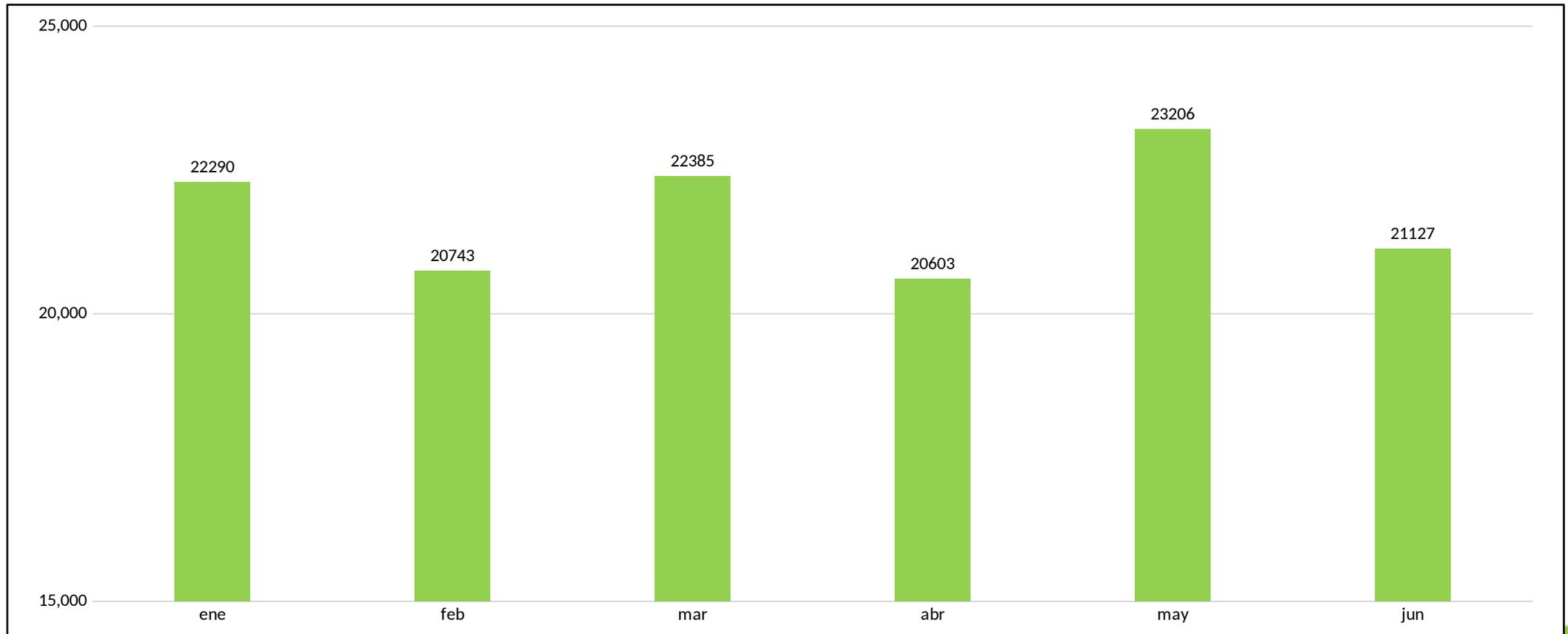


PQR (enero-junio 2019)

En la siguiente tabla podrá observarse la cantidad de peticiones, quejas y reclamos tramitados por mes:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
ENERO	22.290	170	546
FEBRERO	20.743	170	601
MARZO	22.385	184	882
ABRIL	20.603	192	511
MAYO	23.206	221	673
JUNIO	21.127	153	621
TOTAL	130.354	1.090	3.834
TOTAL GENERAL	135.278		

PETICIONES



PETICIONES

Se pudo observar tendencia que fluctúa bimestralmente

Causa: Se debe al esquema de facturación rural

Acciones: Campañas para indicar al cliente que existen otros medios para acceder a una copia de la factura, como por ejemplo correo electrónico y página WEB.

CAUSAS PETICIONES

57.395 : Pago parcial, equivalente al 44%

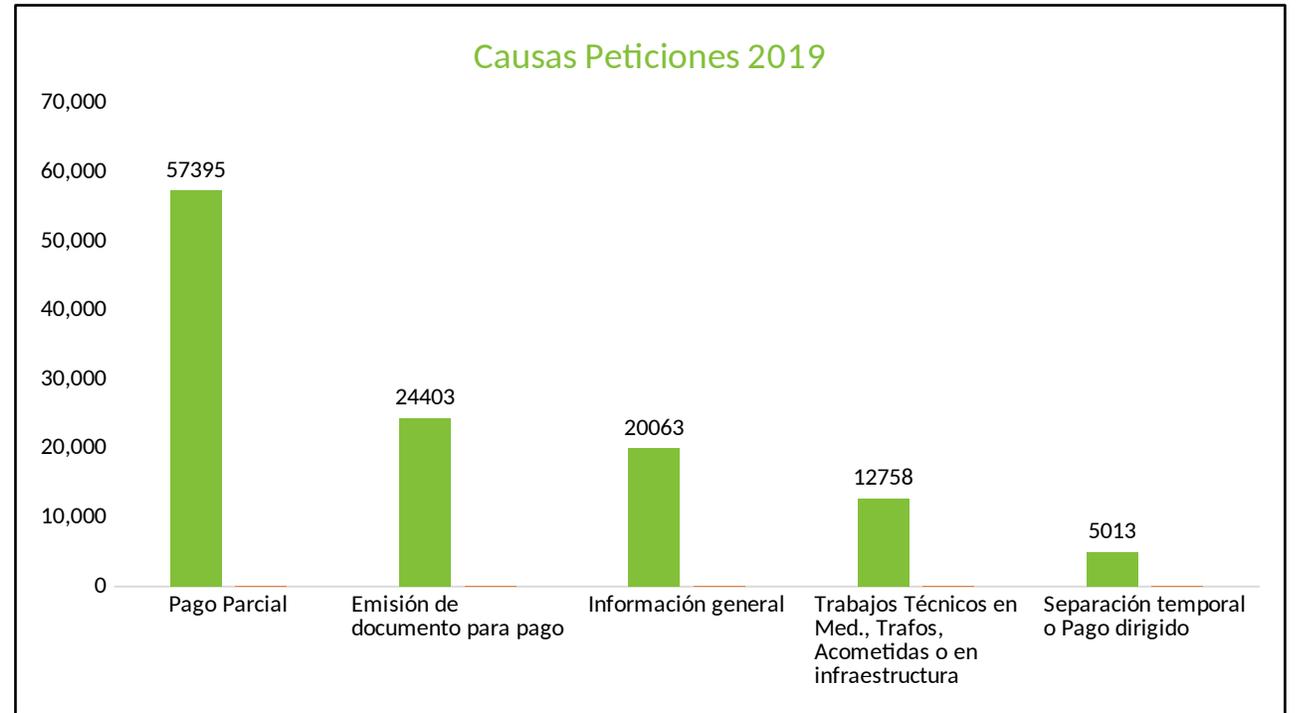
24.403: Emisión de documento para pago (copia factura), que corresponde al 19%

20.063: Información general que corresponde al 15%;

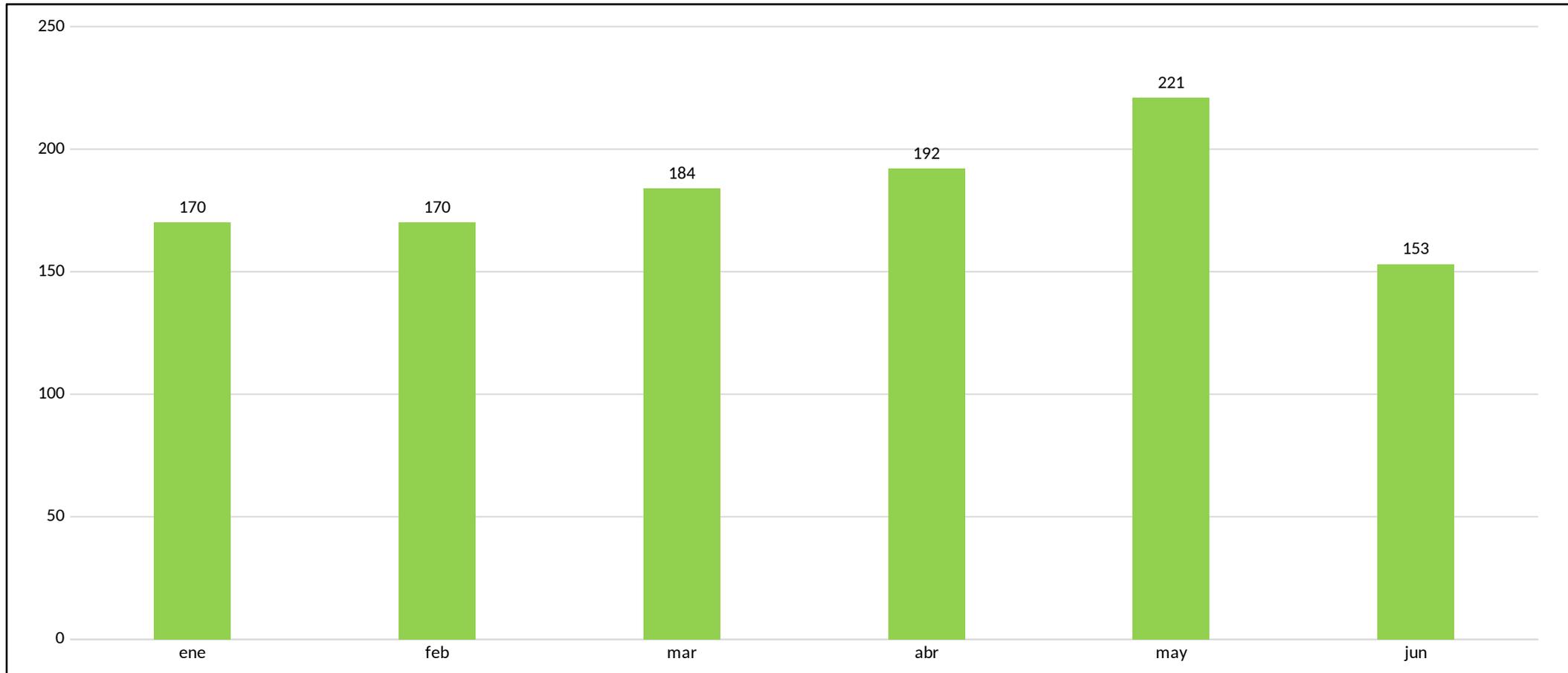
12.758: Trabajos técnicos que equivale al 10%

5.013: Separación temporal o pago dirigido que corresponde al 5%

Las cinco causas mencionadas corresponden al 92% de las peticiones



QUEJAS



QUEJAS

En el 2019 se puede observar una tendencia estable, solo un ligero incremento en mayo que coincide con la época de semana santa

Causa: La cantidad de inconformidades por entrega inoportuna de la factura se debe a direcciones postal diferente a donde se presta el servicio

Acción: Se implementó el plan de mejora 48 221 con el fin de disminuir las quejas imputables por el concepto “no entrega de factura o entrega inoportuna” asociadas a las entregas en dirección postal y ciclo de industria

CAUSA QUEJAS

228: Entrega inoportuna de la factura que corresponde a un 21%

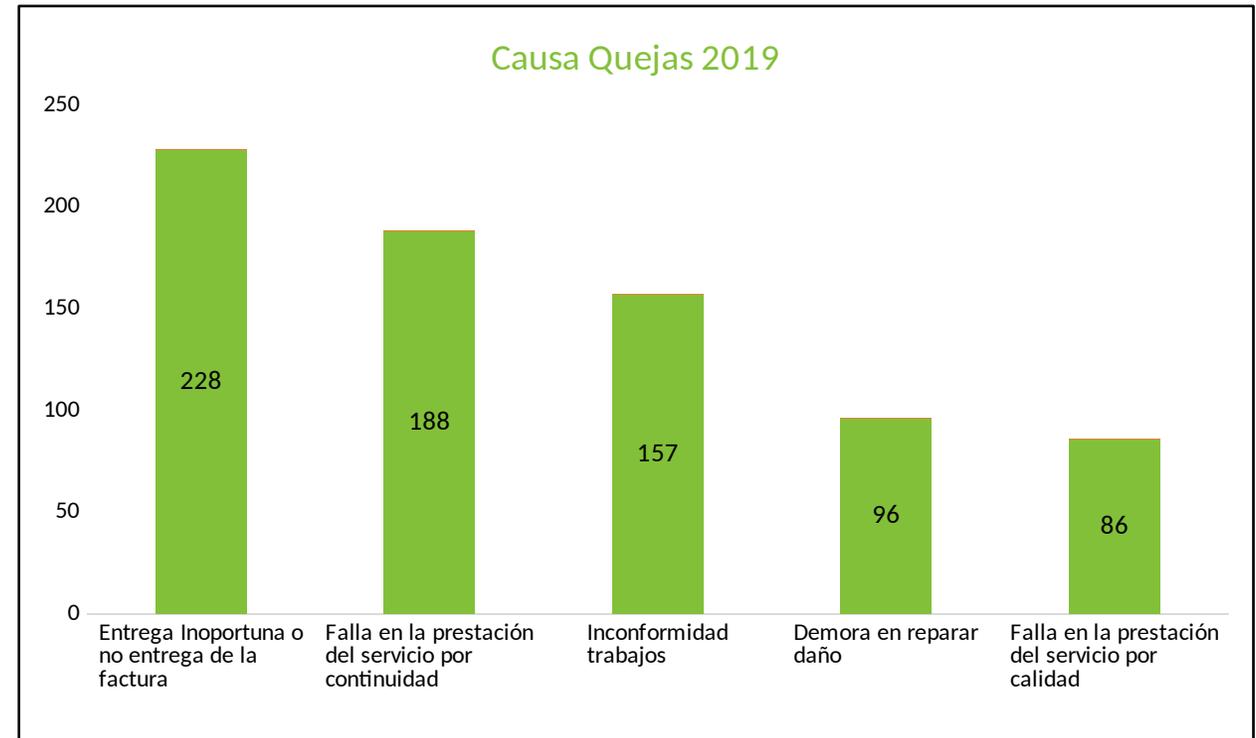
188: Falla en la prestación del servicio por continuidad que equivale al 17%

157: Inconformidad en el trabajo equivalente al 14%

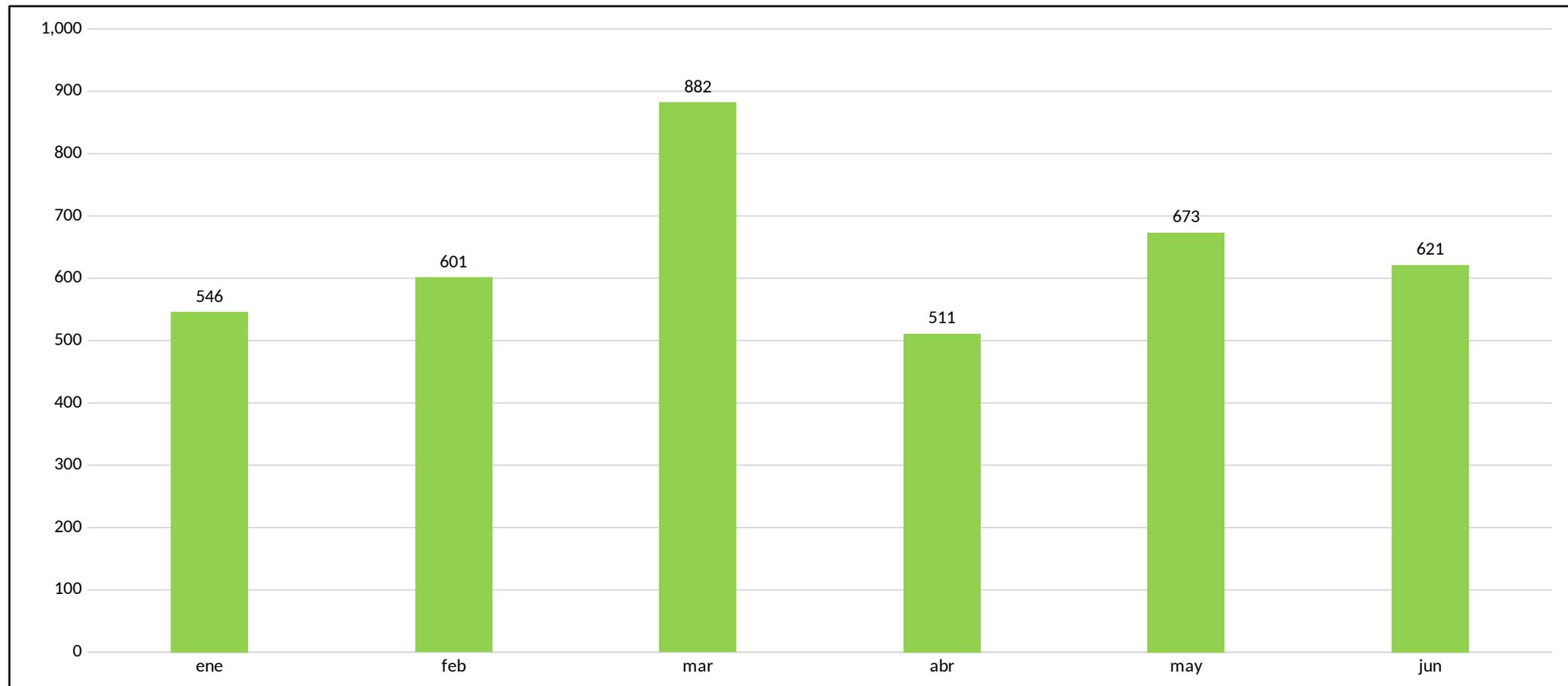
96: Demora en reparar daño que corresponde al 9%

86: Fallas en la prestación del servicio por calidad que equivale al 8%

Esta cinco causas suman el 70% de las solicitudes.



RECLAMOS



RECLAMOS

Comparado con el año 2018 se puede observar que hubo una disminución notable de reclamaciones, solo en marzo se observa un incremento significativo

Causa: Por el incremento tarifario

Acción: Se continuó reforzando al personal asistencial para que expliquen a los clientes los cambios tarifarios.

CAUSAS DE RECLAMOS

3.482: Inconformidad con el consumo que equivale al 91%

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

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

39: Cobros por promedio que equivale al 1%

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

Estas cinco causas suman el 96% del total de los reclamos



TENDENCIAS CANALES PRESENCIALES

En el siguiente cuadro se podrá observar la tendencia de los canales presenciales para el período comprendido entre enero y junio de 2019 de forma mensual y totalizada con el porcentaje de uso:

MES	CHAT	CORREOS ELECTRÓNICO	ESCRITA	PAGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL
ENERO	5	51	247	52	1.255	21.396
FEBRERO	4	62	256	48	1.135	20.009
MARZO	11	41	349	94	1.208	21.748
ABRIL	3	33	273	97	1.327	19.573
MAYO	1	20	390	89	1.554	22.046
JUNIO	11	9	282	56	1.380	20.163
TOTAL SEMESTRE	35	216	1.797	436	7.859	124.935
TOTAL GENERAL	135.278					
PORCENTAJE	0,03%	0,16%	1,33%	0,32%	5,81%	92,35%
						100,00%

El 92,35 del total está enfocado en el canal presencial o verbal como uno de los favoritos, por lo cada vez se busca mayor efectividad y oportunidad a través de la resolutivez desde el primer contacto, lo que conlleva a mitigar los riesgos de silencio administrativo positivo, y evitar congestión en la oficina de Atención Clientes

A finales de 2018 y comienzos de 2019 la empresa desincentivó el buzón de correo electrónico atencionalcliente@chec.com.co como un medio de recepción de PQR mediante el plan de mejora 47 143 (*se identificó que en dicho buzón se están recibiendo solicitudes que no siempre tienen que ver con la prestación del servicio y que no permite una trazabilidad completa de las PQR*)

Además, se han implementado otras estrategias como:

- ✓ Con plan de mejora 48 241 (*Redefinir y/o establecer controles para disminuir el riesgo de Silencio Administrativo Positivo*), se mejoraron controles a efecto de disminuir silencios administrativos positivos, a raíz de la materialización de un silencio administrativo positivo
- ✓ Creación e implementación de planes de contingencia de cara a la migración de los datos del SIEC al SAC (antes-durante y después de la salida en vivo)

Silencios Administrativos Positivos

Durante el primer semestre del año 2019 se presentó el siguiente Silencio Administrativo Positivo:

PQR	CAUSA	CONSECUENCIA	MUNICIPIO	ACCIÓN
522018-002830	Por indebida notificación por aviso (estas dos solicitudes se acumularon en una respuesta)	Se reconocen los efectos del SAP en sede de empresa	Marmato	Plan de mejora a la persona que cometió la irregularidad
522018-002831				

Se observó que la organización adelantó las acciones administrativas por lo que procedió a reconocer los efectos del SAP en sede de empresa y se ordenó la reliquidación de dos cuentas de cinco periodos por concepto de exención de contribución, igualmente, se formuló el plan de mejora 48 241



chec[®]
Grupo·epm[®]

75 Años