

## INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE AL 16 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2014

### 1. SOLICITUDES RECEPCIONADAS Y ATENDIDAS

En el periodo comprendido entre el 1 de Septiembre al 16 de Diciembre de 2.014, se recibieron un total de 3.444 solicitudes de alumbrado público de las cuales el 91% corresponde a solicitudes de reparación y el 9% corresponde a trabajos e instalaciones de elementos nuevos.

	Reparaciones	Trabajos	TOTAL	% Reparaciones	% Trabajos
<b>Septiembre</b>	803	109	912	88%	12%
<b>Octubre</b>	942	99	1.041	90%	10%
<b>Noviembre</b>	878	70	948	93%	7%
<b>Diciembre 16</b>	511	32	543	94%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.134</b>	<b>310</b>	<b>3.444</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

Del cuadro anterior se puede determinar que el promedio de solicitudes de alumbrado público recibidas durante el periodo en mención corresponde a 784 solicitudes de reparación y 78 de trabajos al mes.

MES	Solicitudes Autónomas	% Autónomas
<b>Septiembre</b>	59	6%
<b>Octubre</b>	150	14%
<b>Noviembre</b>	123	13%
<b>Al 16 de Diciembre</b>	184	34%
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>17%</b>

La tabla nos muestra que del total de las solicitudes recibidas de alumbrado público, en promedio el 17% corresponde a solicitudes autónomas, detectadas en los recorridos contratados con el fin de mejorar la oportunidad y continuidad del servicio. Dicha acción se toma debido a que se ha encontrado que solo el 69% de la comunidad reporta los daños de la red de alumbrado público.

## 2. OPORTUNIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

MES	Oportunidad Mto. Urbana (3 días)	Oportunidad Mto. Rural (6 días)	Oportunidad Trabajos
Septiembre	77%	93%	76%
Octubre	64%	83%	74%
Noviembre	52%	77%	92%
Diciembre 16	51%	73%	100%

El cuadro anterior nos muestra la oportunidad de las solicitudes de mantenimiento, las cuales tienen un plazo máximo para ejecutarse de tres (3) días en la zona urbana y seis (6) días en la zona rural, así mismo nos muestra la oportunidad de las solicitudes de trabajos, las cuales se deben hacer en la fecha de ejecución programada.

## 3. RECLAMOS DEL SERVICIO

Mes	Solicitudes	Reclamos	% Reclamos
Septiembre	799	81	10%
Octubre	942	41	4%
Noviembre	867	89	10%
Diciembre 16	355	24	7%
<b>Totales</b>	<b>7.952</b>	<b>235</b>	<b>3%</b>

En la tabla anterior se evidencia que del total de las solicitudes recibidas en promedio el 3% corresponden a reclamo del servicio.

#### 4. OPORTUNIDAD RECLAMOS DEL SERVICIO

Oportunidad Reclamos	
Septiembre	68%
Octubre	56%
Noviembre	64%
Diciembre 16	100%

El cuadro anterior nos muestra la oportunidad de los reclamos del servicio, los cuales tienen un plazo máximo de dos (2) para ejecutarse.

#### 5. PRODUCTO NO CONFORME SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO

MES	Cantidad PNC Comunidad	%	Cantidad PNC Internas	%
Septiembre	58	8%	7	5%
Octubre	68	9%	13	6%
Noviembre	77	11%	8	5%
Diciembre 16	32	10%	17	14%

Del cuadro anterior se puede evidenciar que en promedio el 10% de las solicitudes de mantenimiento realizadas por la comunidad, y el 8% de las autónomas, se convierten en Producto No Conforme.

#### 6. TOTAL DE DENUNCIAS REPARADAS VERIFICADAS

Mes	Solicitudes	Verificadas	% Solicitudes Verificadas
Septiembre	799	691	86,48%
Octubre	942	712	75,58%
Noviembre	867	713	82,24%
Diciembre 16	355	66	18,59%
<b>Totales</b>	<b>7.952</b>	<b>6.263</b>	<b>78,76%</b>

Fórmula: Total de denuncias recibidas realizadas y el total de denuncias realizadas verificadas.

El cuadro anterior muestra la verificación telefónica de las solicitudes realizadas por la comunidad, ya que las solicitudes de naturaleza interna no son verificadas telefónicamente.

## 7. CANTIDAD DE VERIFICACIÓN SEGÚN DESCRIPCIÓN

	No Contestan	Número Equivocado	Fue Reparada	Trabajo Incompleto	No la Han Reparado	Se Volvió a Dañar
Septiembre	167	42	401	1	81	9
Octubre	100	63	501	0	39	9
Noviembre	130	43	489	0	40	11
Diciembre 16	19	3	36	0	7	1

Del total de las verificaciones realizadas se tiene que de esta actividad el 2% de los usuarios suministraron el número telefónico errado, el 3% de las solicitudes se convierten en producto no conforme y el 23% en reclamo del servicio.

## 8. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Mes	Satisfacción
Septiembre	83%
Octubre	93%
Noviembre	92%
Diciembre 16	82%

En el cuadro anterior se evidencian los porcentajes de satisfacción en el periodo analizado de los usuarios del servicio.

Respuesta Satisfacción	%
Si	89%
No Fueron Oportunos	3%
No Atendieron Bien	0%
No Conforme	8%

La tabla anterior indica que por medio de la verificación telefónica en los últimos tres meses y medio del año 2014 no se han recibido quejas en la atención al usuario, el 89% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio y un 11% no está satisfecho. El 25% no contestan, lo cual disminuyó frente a los meses anteriores que el porcentaje estaba en 33%, esto debido a que se está realizando un barrido durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, lo cual corresponde a una cuarta llamada, con el fin de aumentar la efectividad de la verificación telefónica.

## 9. RESUMEN PQRS RECIBIDAS POR WEB

UNIDAD	CANTIDAD
FINANCIERA	2
ALUMBRADO	94
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>

Se evidencia un incremento significativo en el uso de la página web para realizar trámites y solicitudes, durante el 1 de septiembre al 16 de diciembre del presente año.

## 10. RECLAMOS DE FACTURACIÓN DE VALORIZACIÓN

FECHA LLAMADA	NOMBRE PROPIETARIO
16/10/14	BEATRIZ FERNANDEZ
16/10/14	HECTOR MOSQUERA VALENCIA
23/10/14	EDILBERTO HOLGUIN
05/11/14	MARIA CONSUELO MUÑOZ ECHEVERRY
10/11/14	LUZ AMPARO ARISTIZABAL ARISTOZABAL
10/11/14	ABELARDO BARBOZA ALVARADO
14/11/14	CARDONA DELGADO FERNANDO
24/11/14	BERENICE ALBELAEZ
24/11/14	CECILIA CONSUELO GALLEGUO YEPES
03/12/14	HERNAN MORALES CASTAÑO
15/12/14	JOSE ANCIZARAGUIRRE GIRALDO



En la anterior tabla se evidencia que durante el mes de Septiembre no se recibieron reclamos del recibo de la factura de valorización, en el mes de octubre se recibieron tres (3), en noviembre seis (6) y al 16 de diciembre se recibió un (1) reclamo, los cuales fueron atendidos de manera eficaz.

Conforme a lo expresado en este documento y al análisis de la encuesta de satisfacción del servicio alumbrado público de la vigencia 2014, se evidencia el mejoramiento continuo en la ejecución de los procesos misionales, lo cual redundo en la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

Durante el presente año el proceso de atención al cliente ha venido realizando acciones que han permitido un mejor control en el tiempo de respuesta al ciudadano y el cumplimiento de los compromisos pactados, lo cual se ve reflejado en los indicadores ya expuestos. Esperamos que para la vigencia 2015 este control sea más efectivo con la implementación del software de PQRS que entrará en vigencia a partir del 2 de enero del 2015.

