



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 2019010000027941
Fecha: 19-11-2019

Página 1 de 1

Barranquilla, Miercoles, 20 de Noviembre de 2019

Doctora
MARIA REGINA ZULUAGA HENAO
Representante a la Cámara
Secretaria – Comisión Cuarta Constitucional Permanente
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Carrera 7 N°8-68 – Piso 5°
432 51 00
comisión.cuarta@camara.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Alcance al Radicado N° 2019050010026581 del 15 de noviembre de 2019.

Honorable Representante,

En atención a la comunicación del asunto de manera respetuosa nos permitimos dar alcance a la respuesta emitida desde esta Empresa al cuestionario formulado en la Proposición 08; lo anterior, a fin de informar las acciones adelantadas por la compañía dirigidas al mejoramiento del recaudo, así:

Pregunta 6: *“Informar que acciones se han adelantado para mejorar el recaudo y cuáles han sido sus resultados en vigencia 2019 y comparar con la vigencia 2018.”*

Respuesta a pregunta 6: Dentro de las acciones implementadas en el año 2019 se destacan:

a. Herramienta para calificar, clasificar, segmentar, optimizar y gestionar los clientes: Con esta actividad se bueno la generación de universos potenciales más objetivos y con aproximación más cercana a la relación con clientes a partir de su comportamiento comercial en consideración de las dimensiones: Probabilidad de Pago, Oportunidad de Pago y Recuperación de Cartera.

Esta estrategia se ha desarrollado en varias fases, que resumimos en la siguiente imagen:



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 2019010000027941
Fecha: 19-11-2019

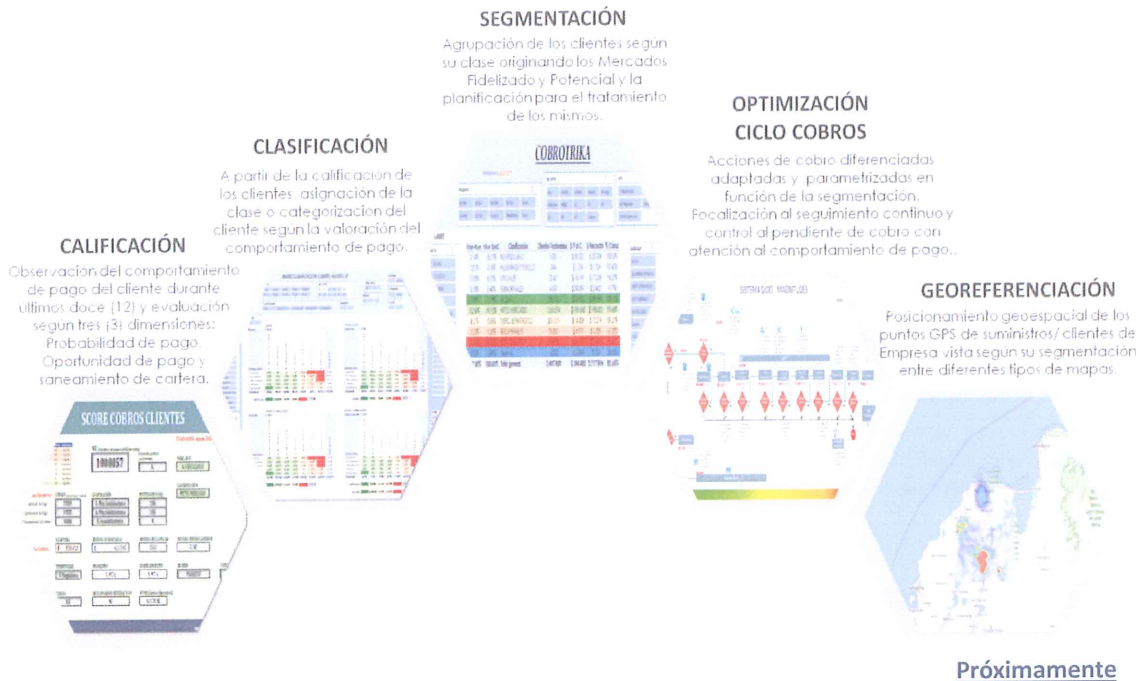


Gráfico 2. Fases Nueva clasificación y Segmentación de Clientes

De cara a esa iniciativa denominada “Nuevo modelo de clasificación clientes”, el día 18 de marzo se inició con un Plan Piloto para la Territorial Atlántico Norte, encontrando un universo de clientes del que se consideraron 330.000.

En desarrollo de este nuevo modelo de seguimiento, cerca de 21.468 acciones se contuvieron dando el análisis previo realizado sobre el comportamiento de pago de los clientes del último año, lo que arrojó un ahorro aprox. de \$36 MCOP.

A partir del mes de mayo, se estandarizó e implementó en todas las territoriales el modelo mencionado, generando un cambio en el ciclo de gestión de cobros, así:



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 2019010000027941
Fecha: 19-11-2019

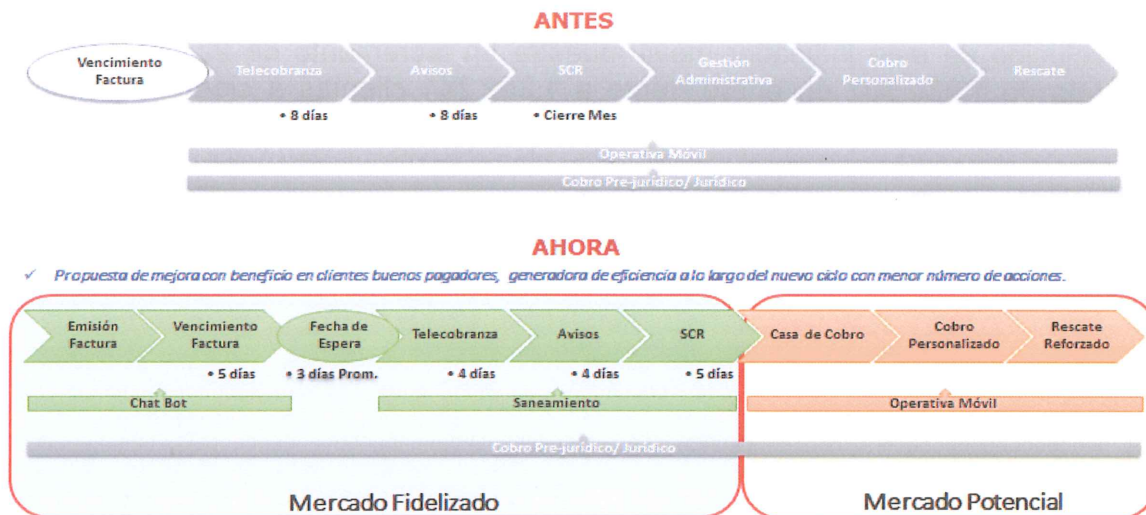


Gráfico 3. Nuevo Ciclo Planes de Cobro

A raíz del nuevo modelo de segmentación y gestión en los planes del ciclo de cobros se evidencia una tendencia positiva en los resultados: índice de Cobro (%) y Cantidad de Clientes pagando y un ahorro promedio mensual en el gasto de \$424 MCOP.

Según la clasificación de la nueva segmentación mercado fidelizado son clientes al día y mantenimiento de telecobranza, mercado SCR potencial son clientes de mercado estratégico, recuperables y por construir.

Resultados del % de Cobro y su evolución últimos 3 meses en Mercado Fidelizado y Mercado Potencial

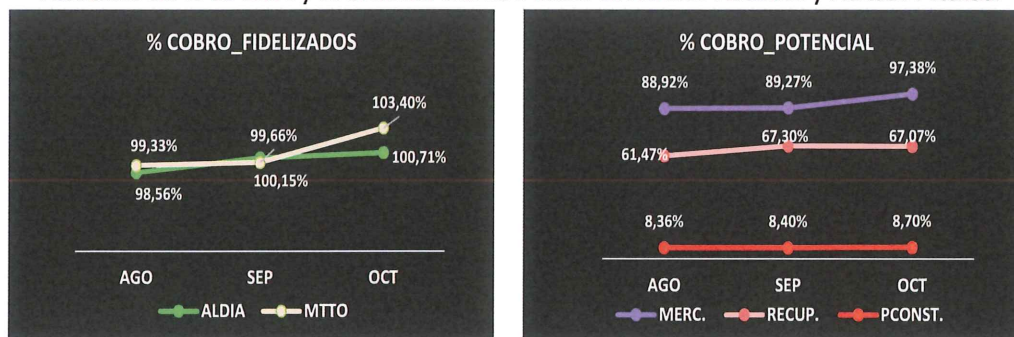


Gráfico 4. Evolución % Cobros Clientes de Mercado Fidelizado y Mercado Potencial

b. Evolución de Clientes pagando móvil: Vista del # promedio móvil de clientes con pago durante los últimos doce (12) meses contados a partir del periodo de análisis.



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 2019010000027941
Fecha: 19-11-2019

La evolución de este indicador móvil muestra un incremento de 22.349 clientes, pasando de 1.330.392 en enero frente a 1.352.741 clientes a cierre de octubre 2019, traducidos en aproximadamente 268.188 clientes más en un año.

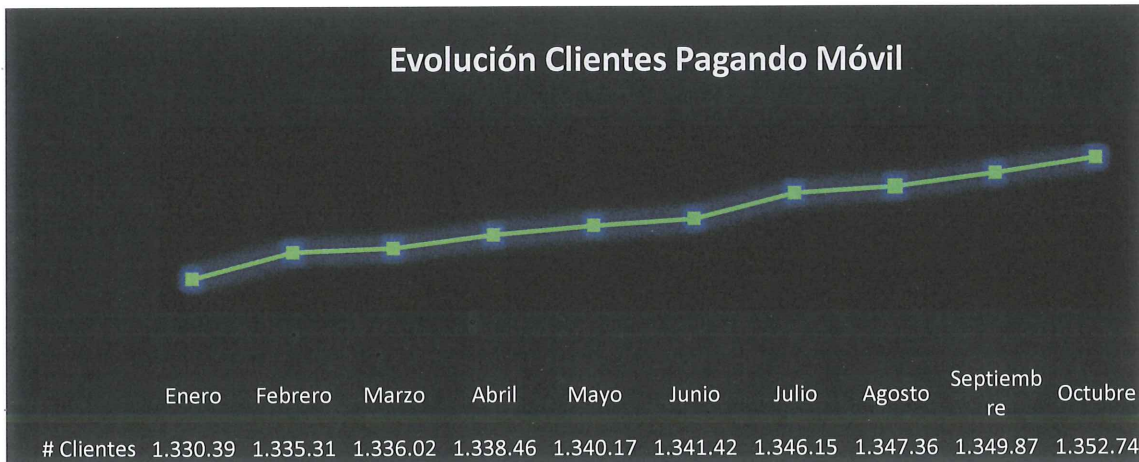


Gráfico 5. Evolución Clientes pagando móvil 2019

c. Campañas Especiales de Cobro: Se destaca la ejecución de estrategias encaminadas a la recuperación de la cartera y mejoramiento del cobro:

Campaña “Atrae la buena energía”

- **Objetivo:** Normalizar la cartera, gestionar el cobro de la deuda financiada e incentivar el recaudo adicional, la cual es dirigida a clientes regulados que corresponden a la población de los estratos residenciales 1 al 6, comercial, industrial; esta para el año 2019 tuvo vigencia del 1 al 31 de enero.

Los resultados de esta vigencia fueron:

# Acuerdos	Cartera Financiada	Cobrado
17.942	18.661	4.071

Otra campaña que hizo parte de la gestión de cobros durante los meses de junio y julio, fue la denominada “Libérate de la Mora”, la cual tuvo vigencia de 2 meses, iniciando el día 10/06/2019 y finalizando el 31/07/2019.

- **Objetivo:** Apalancar el cumplimiento de los objetivos de cobro de la empresa a través de la normalización de la cartera de clientes residenciales, comerciales e



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 5 de 5

industriales, utilizando estrategias que permitan lograr el pago de contado o financiado de acuerdo con las capacidades económicas de cada uno de ellos.

Como resultado de la campaña, se lograron 33.419 acuerdos de pago con clientes que reaccionaron positivamente a la normalización de su deuda, obteniendo \$37.838 millones de cartera financiada y un recaudo de \$9.932 millones.

# Acuerdos	Cartera Financiada	Cobrado
33.419	37.838	9.932

d. Diseño, Implementación y Ejecución de Nuevas Estrategias de gestión del Cobro:

- **Chat Bot Adaluz:** Nueva estrategia de gestión a través de mensajes de WhatsApp, lo que permite hacer actividades que recuerdan el pago de las facturas ante los clientes. La misma consiste en el envío de mensajes de texto informando y recordando el compromiso de pago de las factura de energía de la siguiente manera:

- Un primer mensaje enviado a los clientes (SMS/Whatsapp/email) para poner en conocimiento la emisión de la factura del periodo y el link de enlace para cancelar la factura vía Web.
- Un segundo mensaje para informar en plazo, fecha del vencimiento de la factura.
- Un tercer mensaje recordando realizar el pago dentro los días habituales que registra el cliente en la base de datos del sistema comercial.

e. Campañas orientadas al acercamiento con la comunidad, generación de empleo y educación del mercado:

Estrategias enfocadas a los clientes de localidades morosas, donde las territoriales identifican líderes naturales o personas reconocidas y queridas en la comunidad, que además de generar acercamiento y lazos de confianza con los clientes nos permiten mejorar la percepción de la Empresa en la prestación del servicio, generar empleo a través de la gestión de cobros y brindar capacitaciones en la educación y uso racional de la energía.

Entre estas, podemos mencionar:

- **Líder del Barrio (Amigo Bacano):** Dirigido a clientes con alta morosidad de los mercados fidelizado y potencial; estos son barrios de difícil acceso,



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 6 de 6

con problemas de seguridad, manipulación de redes y dispersión geográfica. En promedio se gestionan 35.000 clientes y recaudo promedio mes \$ 400 MCOP

- **Toma de Barrios:** Dirigido a clientes inmersos en el mercado potencial del segmento por construir de localidades gestionables donde se puedan desarrollar pequeñas mejoras técnicas que ayuden a fortalecer la relación con la comunidad y así mismo incrementar el recaudo. En promedio se gestionan 22.000 clientes con un recaudo promedio mes \$125 MCOP.

f. Acciones orientadas a la gestión en planes de cobro corriente y a la contención de cartera:

- **Gestión de telecobranza:** Gestión de cobro realizada en contacto telefónico para los clientes que tienen registrado números de teléfono en la base de datos de Electricaribe, con deuda mayor o igual a \$5.000, en edad de deuda menor a 90 días. En promedio se gestionan 315.000 clientes y recaudo promedio mes \$ 15.000 MCOP.
- **Gestión de avisos de suspensión del servicio:** Acción orientada para los clientes que no tienen registrado información de contacto en la base de datos o bien no respondieron a la gestión de telecobranza; en esta gestión son trabajadas todas las tarifas con una deuda mayor o igual a \$10.000, estas acciones son desarrolladas por el grupo de gestión al día y mantenimiento de mercado quienes en promedio gestionan 280.000 clientes y recaudo promedio mes \$13.000 MCOP
- **Gestión de suspensión, corte y reconexión del servicio de energía:** Acción realizada a clientes cuyo comportamiento de pago da lugar a orden de suspensión, revisión de la suspensión, o reconexión, esta es vista como una acción transversal a los segmentos de mercado con deuda mayor o igual a \$30.000. En promedio se gestionan 70.341 Clientes y recaudo promedio mes \$ 13.000 MCOP.

g. Acciones orientadas a la normalización de cartera:

- **Gestión casa de cobros:** Está dirigida a clientes de mercado potencial con deuda mayor a \$50.000; clasificados en los grupos de gestión mercado es-



/ElectricaribeSA



@ElectricaribeSA



115 · 035 350 0444



electricaribe.co



electricaribe

Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

PBX: (575) 3611000.

Carrera 55 N° 72-109 Piso 7. Edificio

Centro Ejecutivo II

Barranquilla - Colombia.



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 7 de 7

tratégico, recuperables o por construir. La gestión es realizada con casas de cobranza, especializadas en el cobro de esta cartera. En promedio se gestionan 28.000 Clientes y recaudo promedio mes \$ 1.819 MCOP.

- **Cobro personalizado:** Está dirigido a clientes de mercado potencial con deuda mayor a \$50.000; Clasificados en los grupos de gestión mercado estratégico, recuperable o por construir. En promedio se gestionan 25.000 Clientes y recaudo promedio mes \$1.800 MCOP.
 - **Cobro pre jurídico propio:** Está dirigido a clientes renuentes al pago, gestionables de forma directa por personal de Electricaribe; Dirigido al segmento de clientes con cartera superior a \$2'000.000, sin importar la edad de mora de las facturas.
 - **Cobro jurídico:** Está dirigido a clientes renuentes al pago, gestionables de forma directa por abogados externos; en caso de renuencia al pago, conviene presentar demanda. En promedio se gestionan 12.000 clientes y recaudo promedio mes \$1.200 MCOP
 - **Brigadas de cobro integral operativa móvil:** Está dirigido a clientes del mercado potencial, mercado subnormal y clientes del mercado fidelizado ubicados en localidades sin punto de recaudo o de extrema ruralidad con tarifas gestionadas como residencial, comercial e industrial. En promedio se gestionan 400.000 clientes y recaudo promedio mes \$ 23.000 MCOP
 - **Rescate Reforzado.** El objetivo de este plan es recuperar la cartera de clientes con más de 5 facturas que han sido gestionados por todos los planes existentes y no han reaccionado al pago. Preferiblemente Comercial e industrial, y tarifas altas. En promedio se gestionan 160 Clientes y recaudo promedio mes \$ 145 MCOP.
- h. **Gestión mercado subnormal:** Este mercado está ubicado en las cabeceras de municipios y/o distritos, donde la conexión a la energía eléctrica es realizada mediante un conjunto de elementos que son usados como red o tramo de red eléctrica y no cumple con los requisitos técnicos mínimos establecidos por ley, dichas redes rudimentarias son construidas por la comunidad, siendo estos sus propietarios.



/ElectricaribeSA



@ElectricaribeSA



115 - 035 350 0444



electricaribe.co



electricaribe



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 8 de 8

Dadas las condiciones de alta pobreza y vulnerabilidad que impactan el comportamiento de pago y el desarrollo de este mercado, se realizan una serie de actividades de trabajo comunitario que nos permiten lograr un cambio en la cultura de pago y uso eficiente de la energía.

- **Cobro personalizado integrado:** Acciones realizadas principalmente a clientes con alto consumo, orientada a la verificación de la información del cliente y garantizar el pago total de la factura. Para este tipo de clientes se generan en promedio mensualmente 6.212 acciones.

Durante la gestión se asignan acciones de auditoria de pagos recibidos en terreno, auditoría al proceso de devolución de factura Individual, revisión de procedimiento, revisión formatos de relación diaria de pagos, acuerdos comerciales con las comunidades teniendo en cuenta las metas de cobro, socialización sobre factura, aplicación de periodos de continuidad concertada, monitoreo acciones de la herramienta de cobro en terreno, entre otras.

- **Gestión de cobro integral:** Acciones de cobro puerta a puerta (de frente al cliente) y/o durante la ejecución de operativas móviles, en los diferentes barrios técnicamente subnormales de cada territorio. Durante estas jornadas se brindan a los clientes, alternativas para pagar su factura corriente y/o facturas vencidas, y se motiva al cliente a la vinculación de campañas comerciales vigentes. Para estas acciones se generan en promedio mensualmente 89.883 acciones.
- **Cobro Jurídico:** Acciones realizadas a Entes Territoriales, encaminadas al pago de cartera vencida de barrios subnormales, mediante la suscripción de acuerdos de pago y de esta manera evitar suspensión del servicio, resolución de daños, mejoras en la infraestructura eléctrica de los barrios técnicamente subnormales.

Estas gestiones de cobro van acompañadas de conciliaciones judiciales, acuerdos de transacción, demandas, mandamientos de pago y todas las que se requieran para el pago y/o reconocimiento de la cartera de la cuales son solidarias los entes territoriales.

Desde el año 2014 hasta lo corrido del año 2019 se han generado 65 acuerdos, con un recaudo aproximado de \$42.000 Millones de pesos.

- **Gestión de suspensión, corte y reconexión del servicio de energía:** Acciones de suspensión del servicio de energía derivado del no pago, orientadas a clientes comerciales y/o grandes consumidores conectados a los totali-



/ElectricaribeSA



@ElectricaribeSA



115 - 035 350 0444



electricaribe.co



electricaribe

Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

PBX: (575) 3611000.

Carrera 55 N° 72-109 Piso 7. Edificio

Centro Ejecutivo II

Barranquilla - Colombia.



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 9 de 9

zadores comunitarios. Estas acciones son realizadas a clientes morosos con factura vencida, y/o reconexión del servicio para los clientes suspendidos que se cancelan la factura completa. Se generan en promedio mensualmente 13.995 acciones.

Actualmente, Electricaribe cuenta con la Herramienta de Movilidad "FORMAP", para el control y seguimiento a la ejecución de los planes y gestión de cobro con el cliente para este segmento del mercado, mediante esta herramienta se pretende la consecución de resultados, optimizar la efectividad de las acciones y la eficiencia en el gasto.

Adicionalmente, en el segmento de barrios subnormales, se realizan durante el año, campañas comerciales para aumento de recaudo (a través de la fidelización de los clientes) y normalización de cartera (reestructuración de la cartera de los usuarios conectados al totalizador comunitario). Estas campañas se ejecutan conforme al calendario comercial y se ejecutan en los distintos territorios del negocio con objeto de celebrar acuerdos de pago en normalización de la deuda corriente y vencida.

Así mismo, se ejecutan otras acciones especiales orientadas a la actualización y mantenimiento de la base de datos de los clientes, a través de la captación y actualización de información de contacto del usuario con la herramienta GEODATOS, la cual permite mantener el contacto con los clientes, hacer eficiente la distribución de la factura del totalizador y la gestión del cobro.

En este punto es pertinente indicar que el índice de cobros a cierre del mes de octubre de 2019 fue de 85,07%, lo que en comparación con el resultado obtenido a cierre del mismo periodo del año anterior (84,94%), se refleja una mejora de 0,13pp, este incremento se debe principalmente a una mejor eficiencia del recaudo corriente; puntualmente el mes de octubre 2019 logró una eficiencia del 65,49% frente a 64,49% del obtenido en el mismo periodo del año anterior; este resultado representa un punto adicional correspondiente a \$3.756 MCOP, en el mes puntual de octubre.

Analizando el ratio de eficiencia corriente del año 2019 (63,78%) Vs (63,60%) promedio año 2018, se observa una mejora en el ratio de (0,18) puntos Porcentuales que han representado un recaudo adicional de \$6.529 MCOP en el año.

En la gráfica se observa la evolución mensual del porcentaje cobrado, el % de cobro mes y % de eficiencia del recaudo corriente.



/ElectricaribeSA



@ElectricaribeSA



115 · 035 350 0444



electricaribe.co



electricaribe



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: 2019010000027941

Fecha: 19-11-2019

Página 10 de 10

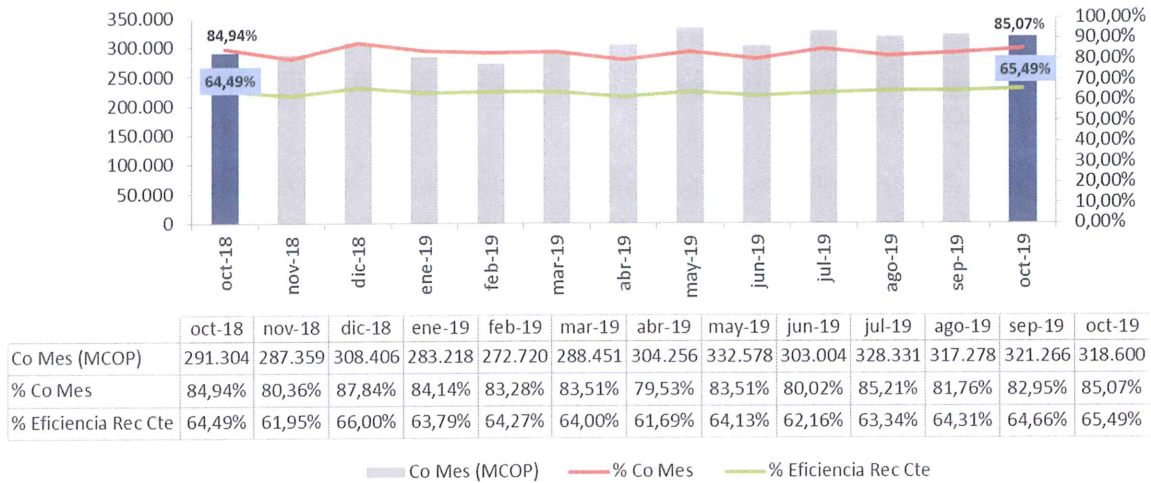


Gráfico 1. Evolución Cobrado - Eficiencia de Recaudo Corriente

Con lo señalado anteriormente damos respuesta a la pregunta 6 del cuestionario desarrollado en la Proposición No. 8, la cual es competencia directa de esta Empresa, esperamos haber presentado la información por usted requerida y estaremos atentos a cualquier situación y/o información que podamos aportar.

Cordialmente,


ÁNGELA PATRICIA ROJAS COMBARIZA.
Agente Especial

Copia: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Cra 18 No. 84-35

Elaboró: Diego Martin – Asesor
CLG

Revisó: Andrea Martínez – Directora Comercial