

**UNIDAD AUDITABLE**

ATENCIÓN CLIENTES

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL CHEC

**1. OBJETIVOS****1.1 General**

Verificar la gestión de las peticiones, quejas y reclamos en CHEC, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales, estratégicos y de cumplimiento.

**1.2 Específicos**

**1.2.1** Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente para la atención de peticiones, quejas y reclamos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de condiciones uniformes.

**2. ALCANCE**

Las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC entre julio de 2021 y junio de 2022.

**3. FORTALEZA**

- El proceso Atención Clientes implementó controles automáticos encaminados a garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQR, a través del “reporte de solicitudes pendientes”.
- El procedimiento PR-AC-05-000-003 verificar la atención de PQR, indica que:

*“Se debe efectuar una revisión mensual, a una muestra aleatoria, la cual se calcula con un nivel de confianza que oscile entre el 90% y el 95% y un margen de error del 5%, de acuerdo con el universo inicial identificado, teniendo en cuenta para la atención de las PQR: Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, que se hayan atendido durante el período verificado o se encuentren pendientes de ser notificadas o comunicadas al peticionario; **en los casos que se requiera por relevancia de las transacciones, novedades en el personal u oficinas, cambios relevantes en el proceso u otros, se podrá utilizar muestreo por conveniencia, por lo cual no será necesario el cálculo de la fórmula estadística.**”*

(La cursiva y negrita es nuestra)

Auditoría evidenció que el control se aplica de manera semanal en las localidades Manizales y Dosquebradas sobre una muestra definida a conveniencia, y no por muestreo aleatorio sobre las PQR del mes. Al respecto, el proceso Atención Clientes indicó que el control fue homologado con EPM, filial que cuenta con un equipo de trabajo encargado de garantizar su aplicación. Para el caso de CHEC, no se cuenta con los recursos necesarios para aplicarlo sobre el 100% de las PQR, razón por la cual, se aplica el método de muestreo a conveniencia, que también está establecido en el procedimiento como se observa en el aparte transcrito.

- El proceso Atención Clientes cuenta con seguimiento e indicadores tales como: Quejas imputables al proceso; Respuesta reclamos y recursos en los tiempos de ley y Respuesta peticiones en los tiempos de ley; gestionados desde el SGI, donde también se documentan las acciones implementadas en caso de incumplimiento.

#### 4. CONCLUSIÓN

- Aplicada la metodología establecida para la gestión de Riesgos a los riesgos evaluados dentro del alcance definido, se establece que el índice de riesgos es medio. Es de anotar que el índice de riesgos calculado es sobre el conjunto de riesgos objeto de la presente auditoria y no corresponde al índice que se calcula sobre el total de riesgos del proceso.
- Para efectos de hacer un comparativo de los años 2021 y 2022, se evaluaron las PQR presentadas dentro del periodo comprendido entre julio de 2021 y junio de 2022, para un total de 296.572 peticiones, quejas y reclamos recibidos por CHEC a través de los diferentes canales dispuestos para el efecto (oficiales y no oficiales), de las cuales 151.034 fueron atendidas durante el segundo semestre de 2021 y 145.538 durante el primer semestre del año 2022.

Se analizó la frecuencia en el uso de los diferentes canales de atención de PQR, y se observó que para el primer semestre del año 2022 hubo un incremento importante del uso del canal verbal y del asesor en línea, mientras que otros canales como la App, asesor remoto, chat y telefónico disminuyeron en la frecuencia de uso, identificándose como causa, la reducción de las medidas implementadas por COVID19:

MEDIO SOLICITUD	JUL- DIC 2021	EN- JUN 2022
Asesor en Línea	21	134
Asesor Remoto	280	149
Chat	1567	1064
ChatBot	1	3
Escrito	1204	1276
Página Web	1654	1657
Telefónico	37516	24036
Verbal	106.539	115.309
<b>Total</b>	<b>148.782</b>	<b>143.628</b>

*Tabla 1. Solicitudes recibidas por medios oficiales*

Además, se verificó la existencia de canales no oficiales de recepción de PQR, y la trazabilidad del trámite, lo que permite evidenciar que la empresa atiende las solicitudes recibidas por cualquier medio, así no se encuentre declarado en la carta de trato digno, de acuerdo con lo establecido en el párrafo 1 del numeral 8.2 Medios de recepción de las peticiones del Manual Políticas y Lineamientos Atención Clientes PL-AC-05-000-000 Versión 3.0, el cual señala que:

*“Las PQR que se presenten a través de canales no oficiales para la recepción de PQR, como las redes sociales, buzones empresariales, buzones personales de empleados, medios de participación ciudadana (contacto transparente) y los demás canales o medios distintos a los referidos en este lineamiento, deberán cumplir con la rigurosidad de los requisitos establecidos por la ley, particularmente las del artículo 16 de la ley 1755 de 2015, para que se dé trámite desde el equipo competente”.*

(La cursiva es nuestra)

A continuación, las solicitudes atendidas de medios no oficiales:

<b>MEDIO SOLICITUD</b>	<b>JUL- DIC 2021</b>	<b>EN- JUN 2022</b>
App	198	122
E-Mail	523	589
Portal SAC	5	1
Redes Sociales	0	2
Terminal Sirius	1526	1196
<b>Total</b>	<b>2.252</b>	<b>1.910</b>

*Tabla 2. Solicitudes recibidas por medios no oficiales*

Teniendo en cuenta la Tabla 2, se analizó la atención de 2 solicitudes recibidas a través de redes sociales, criterio implementado por el proceso evaluado en el Manual Políticas y Lineamientos Atención Clientes PL-AC-05-000-000 Versión 3.0 numeral 8.6 PQR registradas a través de redes sociales, dando cumplimiento a lo indicado por la Corte Constitucional mediante sentencia T-230 de 2020:

*“Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio”.*

(La cursiva es nuestra)

- Se evaluó las solicitudes recibidas por el medio denominado *Terminal Sirius* y se identificó que corresponden a las solicitudes de Financiación Express, atendidas por los técnicos encargados de la actividad de suspensión a través de la tecnología móvil. El trámite por este medio se encuentra documentado en el SGI. Analizadas las solicitudes gestionadas por este medio, se evidenciaron cuentas con más de una financiación express otorgada de manera consecutiva, incumpliendo con el procedimiento establecido, sin embargo no se establece oportunidad de mejora

porque a la fecha de la ejecución de la Auditoria (noviembre de 2022) se había efectuado la corrección en el aplicativo.

Según lo indicado por el proceso, en el mes de noviembre de 2021 se notificó por parte de los técnicos del contrato integral que el sistema no estaba permitiendo realizar financiaciones a través del *Terminal Sirius*, razón por la cual, como medida momentánea se definió desactivar la parametrización del sistema. Posteriormente, se hicieron los ajustes, pero por causas no específicas no se volvió a activar la parametrización hasta junio de 2022 cuando se identificó por el proceso que algunas cuentas tenían varias financiaciones consecutivas.

- Se verificaron 9 procesos de Silencio Administrativo Positivo activos, de los cuales se evidenció que 1 fue resuelto a favor del usuario por la posible falta de respuesta oportuna a un recurso de reposición, imponiendo la sanción de amonestación y declarando los efectos del silencio administrativo positivo. Es de anotar que el 21 de septiembre de 2021, la empresa interpuso el recurso de apelación, estando pendiente de que se desate el recurso en la segunda instancia.

Según lo informado por el proceso Atención Clientes, como resultado del procedimiento de auto - aseguramiento y de lo observado en las investigaciones de SAP, se han implementado y fortalecido los controles, con el fin de reducir la exposición al riesgo de SAP. A continuación, se presenta un resumen de los trámites por SAP evaluados (Ver ANEXO 1 PRESUNTOS SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EVALUADOS)

- Como resultado del trabajo de verificación se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación y funcionamiento de controles en cuanto a:
  - Auditoría evidenció que la última actualización de la carta de trato digno en la página web de CHEC se realizó el 23 de septiembre de 2021, adicionalmente que la App de CHEC no aparece declarada como uno de los medios digitales de comunicación dispuestos por la organización, siendo esta publicitada por la empresa como mecanismo para realizar trámites y servicios.
  - Como parte de la Medición de Transparencia Empresarial, se realizaron pruebas en tiempo real con el fin de evaluar los mecanismos implementados por la organización para garantizar el Derecho de Acceso a la Información, en los cuales se evidenció la no respuesta de un derecho de petición de información pública y la no remisión desde el chat a la línea ética contacto transparente como mecanismo para recepción de solicitudes anónimas disponible por la empresa.

De acuerdo con lo anterior se formularon acciones para subsanar la causa raíz de las situaciones identificadas. Las cuáles serán documentadas en el plan de mejora 52021.

## 5. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría.

		<b>CONSECUENCIA</b>				
		<b>1-Mínima</b>	<b>2-Menor</b>	<b>4-Moderada</b>	<b>8-Mayor</b>	<b>16-Máxima</b>
<b>PROBABILIDAD</b>	<b>5-Muy Alta</b>					
	<b>4-Alta</b>			C6-1, (C6-1)		
	<b>3-Media</b>			E2-1, O4-1, (C1-1), (E2-1), (O4-1)		
	<b>2-Baja</b>			C1-1		
	<b>1-Muy Baja</b>					

**(Código Riesgo):** Valoración del riesgo inicial

**Código Riesgo:** Valoración del riesgo final por la auditoría

**Listado de riesgos y controles evaluados**

<b>Código</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Escenario del riesgo</b>	<b>Controles</b>
C1-1	FRAUDE	Probabilidad que se presente ausencia y/o pérdida de equipos de cómputo o de sus componentes (Hardware), por falta de controles que garanticen la calidad e integridad en el inventario y actualización.	-Gestión inventario de equipos de cómputo
C6-1	JURÍDICO Y REGULATORIO	Probabilidad de incumplimiento de las normas colombianas en materia de derechos de autor sobre software, ante el uso de programas de computación sin autorización y/o no licenciado.	-Gestión licenciamiento del software -Procedimiento para dar de baja al software
O2-1	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Probabilidad que se presente pérdida de integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información por falta de	-Mecanismos de control de software

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
		mecanismos de control que restrinjan la instalación del software no autorizado, malicioso y/o no licenciado en los equipos de cómputo de la organización.	
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	No ejecución de los procesos y procedimientos según lo definido por CHEC, o equivocaciones en su desarrollo, sin la intención de generar daño u obtener un beneficio propio. El riesgo se materializa cuando el proceso encargado de implementar las acciones de mejora no las implementa.	Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo. Cada una hace referencia a los riesgos evaluados y presenta un nivel de prioridad cuyo significado es el siguiente:

Prioridad	Descripción	Criterio
Alta	Requiere implementación dentro de los seis meses siguientes al recibo del informe.	Auditor
Media	Requiere implementación en el corto plazo (un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)
Baja	Requiere implementación en el mediano plazo (mayor a un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)

(\*) Guía metodológica para la gestión de planes de mejoramiento – Dirección Diseño Organizacional

### 220311-01 CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**Prioridad Media**

**Riesgos Relacionado: (C6-1, E2-1, O4-1)**

El manual políticas y lineamientos del proceso atención clientes PL-AC-05-000-000 V 3.0, establece lo siguiente:

*“7.1.1.9. Solucionar en primer contacto el requerimiento del cliente*

*Solucionar en primer contacto el requerimiento del cliente, cuando se cuente con los elementos suficientes para hacerlo.*

*8.1 Las peticiones.*

*CHEC S.A E.S.P. atenderá las peticiones sobre asuntos de su competencia que se presenten, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos para el efecto, mediante respuesta emitida acorde con los plazos previstos en la regulación.”*

(La cursiva es nuestra)

Como parte de la Medición de Transparencia Empresarial (MTE), se realizaron pruebas en tiempo real en los canales de atención CHEC, con el fin de evaluar los mecanismos implementados para garantizar el Derecho de Acceso a la Información.

En relación con la subcategoría 3.2.1 Gestión de Requerimientos, pregunta 73. Proceso de Gestión de Requerimientos se obtuvo una calificación cero en los elementos: respondió el derecho, respondió en los plazos establecidos, respondió lo que se solicitó y el formato se encuentra en datos abiertos. Auditoría realizó seguimiento a la solicitud presentada por el evaluador de MTE con el fin de identificar la causa de la calificación y se evidenció lo siguiente:

- El 17 de junio de 2022 se recibió por medio del módulo web una solicitud de información de un estudiante para su trabajo de grado, a quien se le notificó desde el sistema la debida recepción y un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.
- El 21 de junio de 2022 la solicitud fue remitida por parte del ET soporte clientes al área responsable de su atención, el ET Social T&D. Es importante precisar que la solicitud no fue registrada en SAC.
- En la misma fecha, el Coordinador (E) del ET Social T&D delegó la atención en un profesional a su cargo.
- Teniendo en cuenta que no se evidenció en los sistemas de información respuesta formal a la solicitud, se verificó con la profesional del ET Social T&D delegada quien confirmó que por error involuntario no se había dado respuesta a la solicitud de información.

De otro lado, en la pregunta 74 de la medición de MTE “Sondeo de canales”, se alcanzó una calificación de 60 puntos, toda vez que se obtuvo calificación cero en los elementos: posibilidad de hacer una PQRS anónima y el menú tiene opciones para la atención de personas con discapacidad y otros grupos de valor que hablen en otros dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM). Auditoría realizó seguimiento a la solicitud presentada por el evaluador de MTE con el fin de identificar la causa de la calificación y se evidenció lo siguiente:



- El 29 de junio de 2022 se solicitó por medio del asesor virtual información relacionada con peticiones anónimas. El responsable de la solicitud no tenía la información suficiente por lo que, conforme al procedimiento, tomó los datos del solicitante y escaló la petición para dar respuesta formal.
- El 12 de julio de 2022, se dio respuesta por escrito al solicitante, indicando que si desea continuar con el trámite puede acceder a través de la página web a CONTACTO TRANSPARENTE el cual le permite hacer denuncias anónimas.
- Al consultar con el evaluador de MTE, se indicó que en la prueba se verificó la interacción en tiempo real con los usuarios, siendo en este caso lo más idóneo que se hubiera informado de manera inmediata la posibilidad de presentar solicitudes anónimas por medio del mecanismo Contacto Transparente.

Finalmente, el artículo 7 del CPACA, establece dentro de los deberes de las autoridades en la atención al público, el de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Al respecto, auditoría evidenció que la última actualización de la carta de trato digno en la página web de CHEC se dio el 23 de septiembre de 2021, adicionalmente que la App de CHEC no aparece declarada como uno de los medios digitales de comunicación dispuestos por la organización, siendo esta publicitada por la empresa como mecanismo para realizar trámites y servicios.

De acuerdo con los resultados de la reunión de análisis de causa raíz realizada el 11 de noviembre de 2022, la causa de las situaciones presentadas es el método de trabajo, por lo que se propusieron acciones encaminadas a adelantar procesos de formación capacitar a los procesos de la empresa para la atención de derechos de petición distintos a la prestación del servicio y reforzar con el personal del *Contact Center* temas diferentes a la gestión de una PQR, como es el alcance de la línea ética Contacto Transparente. Además, se propuso la actualización del diseño de la carta de trato digno con los canales de atención.

La gestión de estas acciones, serán evidenciadas en el SGI a través del plan de mejora 52021.

Cordialmente,



**Sandra Raquel Forero Vega**  
Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:  
Victoria Eugenia Ceballos Duque  
Auditoria CHEC



**ANEXO 1 PRESUNTOS SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EVALUADOS**

<b>Instalación</b>	<b>Motivo de la PQR</b>	<b>Atención</b>	<b>Valores en reclamación</b>	<b>Presunta causa de SAP</b>	<b>Estado ante la SSPD</b>	<b>Última Actuación</b>	<b>Fecha Última Actuación</b>
468718234	Inconformidad cobro del medidor	20/04/2018	NA	Notificación indebida	Traslado expediente a la SSPD	Solicitud caducidad	16/06/2021
468718235	Inconformidad con el consumo	14/09/2020	\$ 21.079.045	Notificación indebida	Traslado expediente a la SSPD	Traslado expediente	15/12/2020
634289320	Inconformidad con el consumo	17/05/2018	\$ 5.629.510	Falta respuesta de fondo	Traslado expediente a la SSPD	Solicitud caducidad	6/08/2021
416878702	Inconformidad con el consumo	10/01/2019	\$ 673.446	Falta respuesta oportuna	Fallo de la SSPD declara SAP	Recurso Apelación	29/09/2021
923445141	NA	5/05/2020	NA	Falta respuesta oportuna	Actuación administrativa	Solicitud de anexos	10/10/2021
568197896	Solicitud de información	17/03/2020	\$ 2.707.342	Falta respuesta oportuna	Actuación administrativa	Alegatos y solicitud de archivo	19/09/2022
636073943	Inconformidad con el consumo	04/01/201	\$ -	NA	Investigación previa	Expediente enviado	18/12/2022
364669264	Inconformidad con el consumo	11/05/2020	\$ 9.840	NA	Investigación previa	Expediente enviado	10/06/2022
515594001	Inconformidad con el consumo	21/12/2020	Aplicación de tarifa	NA	Investigación previa	Expediente enviado	14/12/2021