

Informe PQR

Objetivo General

Verificar la gestión de las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC, de acuerdo con las normas y procedimientos que reglamentan el proceso Atención Clientes, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégicos, operacionales y de cumplimiento.

Alcance

Las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios de CHEC durante el año 2017, asociados a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Conclusiones

- En la evaluación, se tuvo en cuenta 125.076 solicitudes registradas en el sistema de información comercial SIEC entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, sobre las cuales se realizó un análisis para identificar tendencias en las solicitudes solicitud, así como las causas y las acciones establecidas por la organización frente a estas tendencias.
- La proporción de peticiones, quejas y reclamos recibidas en el periodo evaluado, fue el siguiente:



Gráfico No. 1 Índice de peticiones, quejas y reclamos durante el año 2017

Conclusiones

Peticiones

- A partir de junio de 2017 se dio un incremento notable en las peticiones presentadas, siendo los periodos julio-agosto y octubre-noviembre aquellos con mayor índice:

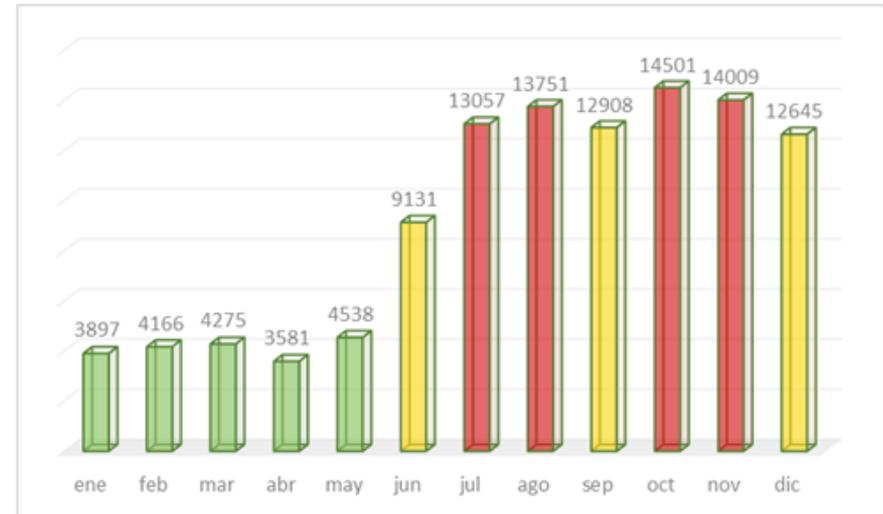


Gráfico No. 2 Índice de peticiones recibidas por mes durante el año 2017

Causas: Implementación del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, sobre peticiones verbales, ya que hasta ese momento algunas asesorías no quedaban registradas en el Sistema de información comercial SIEC.

Acciones: Desarrollos en el sistema de información para el registro de peticiones verbales y seguimiento a través del plan de mejora ID 42781.

Conclusiones

- Una de las principales causas de peticiones presentadas por los usuarios CHEC, son por SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO:

DESCRIPCIÓN: VERIFICACIÓN CANTIDAD DE SOLICITUDES DE SEPARACION TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO QUE CONTENGAN EN EL CAMPO OBSERVACIONES PFS				
INDICE TOTAL DE PETICIONES RESUELTAS A FAVOR DEL USUARIO (1%)	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	(en blanco)	Total general
	109243	1213 1%	3	110459
TOTAL SOLICITUDES SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	(en blanco)	Total general
	13870	12	0	13882
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO - QUE CONTENGAN PFS	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	(en blanco)	Total general
	1647	3	0	1650
SEPARACIÓN TEMPORAL O PAGO DIRIGIDO - QUE CONTENGAN PFS	Accede Imputable a CHEC	Accede no Imputable a CHEC	Accede Parcialmente Imputable a CHEC	Accede Parcialmente No Imputable a CHEC
	1	1644	1	2

Total 1648 **12%**

Tabla No. 1 Solicitud por separación temporal o pago dirigido por causa PFS

- Se observó que 1650 solicitudes se encuentran relacionadas con PLAN DE FINANCIACIÓN SOCIAL, de las cuales se accedió a 1648, lo que puede generar un incremento de la cartera de CHEC.

Conclusiones

- Durante los meses abril y mayo de 2017 hubo un incremento en las peticiones de SUSPENSIÓN DEL SERVICIO e INFORMACIÓN GENERAL, relacionados con el deslizamiento del Cerro Sancancio.
- Durante el año 2017, se presentaron 375 peticiones por daño en equipo eléctrico, de las cuales se accedió en total a un 44%. El incremento en esta petición, se encuentra relacionada con un incidente ocurrido en La Subestación La Enea.
- Se identificaron dos casos de posible fraude de energía, los cuales están siendo atendidos por el proceso Atención Clientes con el acompañamiento de la Unidad Jurídica de CHEC.

Conclusiones

Quejas

- Se observó un incremento de casos a partir del mes de junio de 2017. Las principales causas de quejas identificadas son la entrega inoportuna o no entrega de la factura y la falla en la prestación del servicio por continuidad.

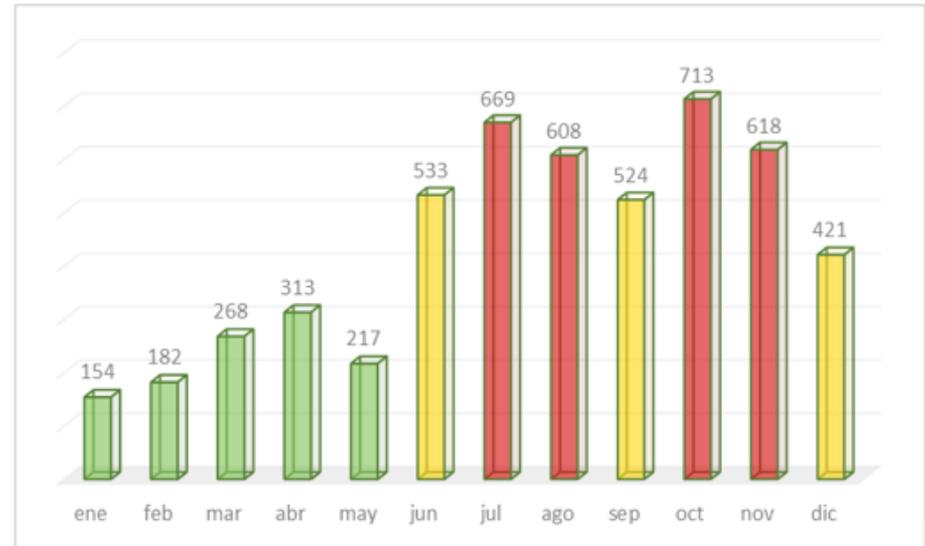


Gráfico No. 3 Índice de quejas recibidas por mes durante el año 2017

Causas: Implementación del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, sobre peticiones verbales.

Acciones: implementación de la RIC de quejas y reclamos. Dentro de los análisis realizados en mecanismo de integración se encuentran: cargue en línea del pago en TPL, entrega oportuna de la factura y factusitio urbano.

Conclusiones

- Se observó 125 quejas por comportamiento de funcionario, trabajador o contratista, de las cuales 103 se encuentran relacionadas con contratistas de CHEC.

Causas: Las causas son variadas y no se ha identificado un nexo entre estas.

Acciones: Se pone en conocimiento del interventor designado por CHEC al respectivo contrato para que solicite al contratista la adopción de acciones encaminadas a eliminar las causas.

Recomendación: Realizar seguimiento en las sesiones de la RIC de quejas y reclamos, a las acciones adelantadas por los interventores de los contratos identificados, encaminados a eliminar las causas de las quejas por el comportamiento de contratista.

Conclusiones

Reclamos

- Se observó que la tendencia en la presentación de reclamos es estable. Septiembre de 2017 presenta el indicador más alto, en su mayoría relacionado con inconformidad con el consumo o producción facturado.

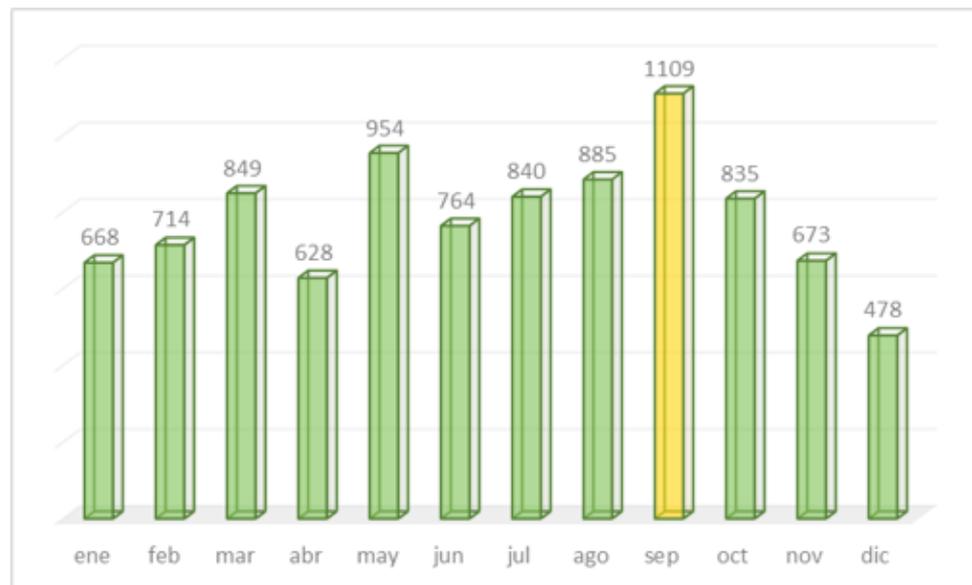


Gráfico No. 4 Índice de reclamos recibidos por mes durante el año 2017

Causas: El índice de reclamos recibidos en dicho periodo se vio afectado por el incremento tarifario aplicado en los meses de julio y agosto de 2017.

Conclusiones

Canales de atención

- Se observó que durante el año 2017 el canal verbal, seguido por el escrito y el telefónico continuaron siendo los de mayor afluencia.

Canales de Atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Correos Electrónicos	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,04%	0,07%	0,05%	0,01%	0,53%
Escrita	0,28%	0,36%	0,42%	0,33%	0,35%	0,34%	0,39%	0,36%	0,33%	0,36%	0,37%	0,16%	4,06%
Otros Medios Electrónicos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
Página Web	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%	0,02%	0,02%	0,03%	0,04%	0,03%	0,05%	0,04%	0,02%	0,34%
Telefonica	0,26%	0,31%	0,33%	0,31%	0,31%	0,55%	0,78%	0,94%	0,98%	1,04%	1,00%	0,93%	7,75%
Verbal	3,18%	3,31%	3,49%	2,92%	3,82%	7,37%	10,38%	10,80%	10,23%	11,30%	10,77%	9,71%	87,29%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	3,77%	4,05%	4,31%	3,62%	4,56%	8,34%	11,64%	12,19%	11,62%	12,83%	12,23%	10,83%	100,00%

Tabla No. 3 Representación porcentual de la frecuencia en el uso de cada canal de atención durante el año 2017

La mayoría de los usuarios siguen prefiriendo el canal presencial, por lo que, desde el proceso se busca mejorar la resolutiveidad desde el primer contacto, con el fin de mejorar la efectividad y oportunidad en la atención del usuario, reduciendo los riesgos de silencio administrativo positivo e, igualmente, descongestionar la oficina central de Atención Clientes.

Conclusiones

Además, se han implementado implementando otras estrategias como:

- Nuevas funcionalidades en la página web tales como la integración de web mercurio, el cual minimiza riesgo de extravío de documentos, y la posibilidad de cargue de archivos desde el formulario de PQR web.
- La integración de mercurio web y la migración al sistema de información SAC, el cual se tiene proyectado para el 15 de marzo de 2018, permitirá tener un mejor control tanto de la trazabilidad de las PQR como de su publicidad, lo que reduce el riesgo de silencios administrativos.
- Mejorar la resolutiveidad a través del *contact center* (canal telefónico).

Conclusiones

Silencios administrativos

- Como parte del trabajo realizado por Auditoría, se revisó una investigación por silencio administrativo positivo, adelantada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, relacionado con una Petición del año 2016.
- Como resultado de lo anterior, se impuso a la empresa una sanción en modalidad de **amonestación**, e igualmente, 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**.
- Se observó que la organización adelantó las acciones administrativas correspondientes.

Conclusiones

Cumplimiento de estándares

- Se verificó el cumplimiento de los estándares establecidos por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y evidenció.

Recomendación: Implementar, como mejor práctica, el lineamiento sobre capacitación a las áreas misionales o de apoyo en temas de atención clientes, con el fin de fomentar la cultura de los usuarios y mantener la coherencia sobre las políticas, lineamientos, normas y procedimientos establecidos por la organización.