

UNIDAD AUDITABLE.

ATENCIÓN CLIENTES (PRINCIPAL)

DEPENDENCIA RESPONSABLE

AREA GESTION COMERCIAL CHEC (PRINCIPAL)

1. OBJETIVOS**1.1. General**

Evaluar la eficacia de los controles implementados para mitigar los riesgos que pueden afectar la atención de las peticiones, quejas y reclamos

1.2. Específicos

1.2.1. Recopilar y analizar los datos sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los clientes, a través de los diversos canales de atención, con el fin de conocer las tendencias y comportamientos de estas

1.2.2. Verificar que los controles establecidos por ajustes en la facturación sobre lecturas y consumos originados por PQR, existan, se apliquen y funcione

2. ALCANCE

Peticiones, quejas y reclamos recibidas entre enero 2 hasta septiembre 30 del año 2021.

3. CONCLUSIONES

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM 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 auditoría, no corresponde al índice que se calcula sobre el total de riesgos del proceso.
- Se cuenta con procedimientos documentados en el Sistema de Gestión Integral – SGI y formatos establecidos para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, con árbol de transacciones y matriz de requisitos actualizada
- Se obtuvo reporte del Sistema de Información Comercial SAC del total de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante el periodo evaluado, arrojando los siguientes resultados:

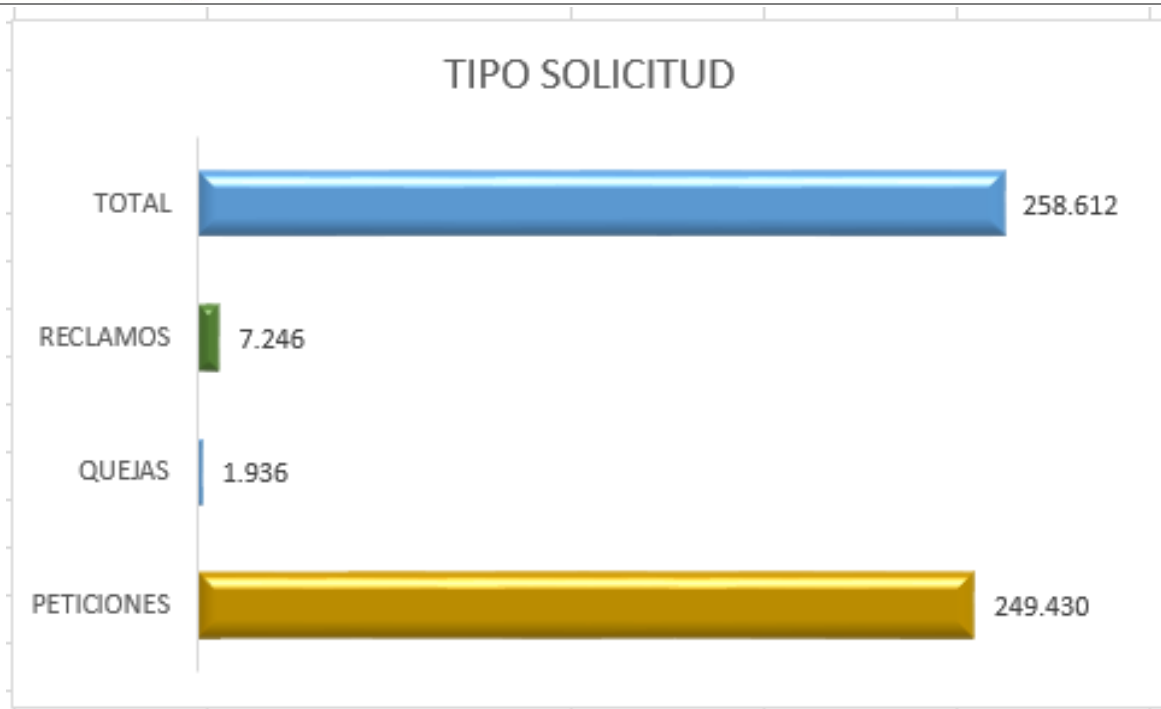


Gráfico número 1. PQR ene-sept 2021 Fuente: SAC

En la siguiente tabla podrá observarse mes a mes, el tipo de solicitud presentada por los usuarios ante CHEC:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	PROMEDIO
ENERO	29.307	160	582	30.049	PETICIONES
FEBRERO	29.235	215	807	30.257	96,45%
MARZO	35.653	211	1.004	36.868	
ABRIL	26.161	242	773	27.176	QUEJAS
MAYO	25.132	203	729	26.064	0,75%
JUNIO	26.289	225	920	27.434	
JULIO	26.936	181	861	27.978	RECLAMOS
AGOSTO	25.079	229	709	26.017	2,80%
SEPTIEMBRE	25.638	270	861	26.769	
TOTAL GENERAL	249.430	1.936	7.246	258.612	

Tabla número 1. PQR por mes. Fuente: SAC

Se realizó un análisis para cada tipo de solicitud que permitiera identificar las causas y acciones establecidas por la organización con el fin de reducir la recurrencia de tales causas.

PETICIONES

En la siguiente gráfica se muestran las peticiones presentadas por los usuarios mes a mes, para un total de 249.430

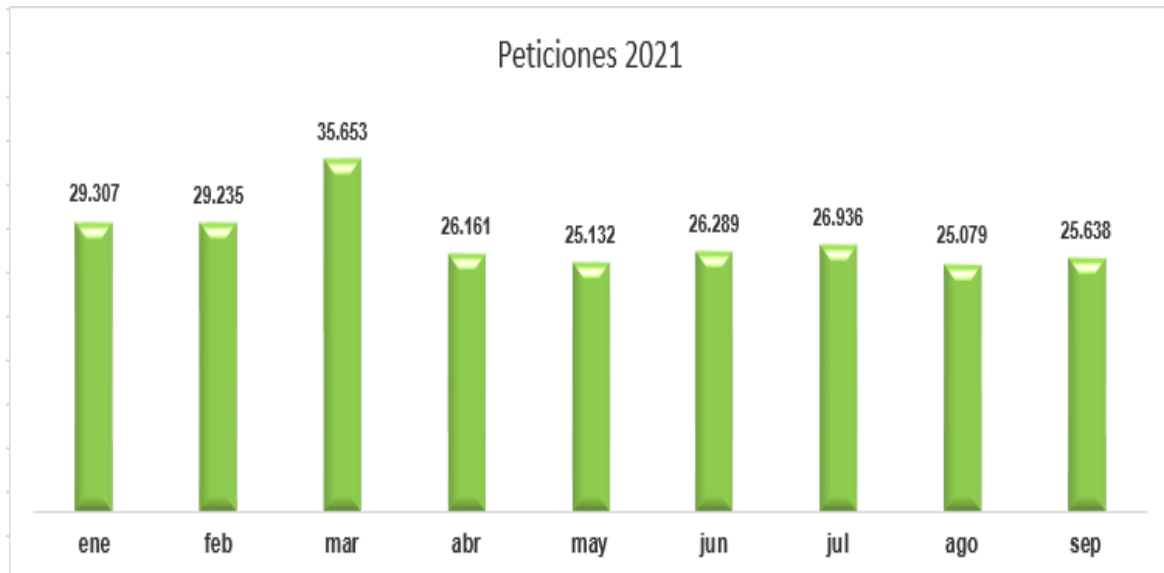


Gráfico número 2. Peticiónes. Fuente: SAC

Causa: Se debe a solicitudes de resolutivez inmediata atendidas por Contac Center y en su momento no eran ingresadas al aplicativo del SAC y motivo pandemia

Acciones: el Impacto de incluir la posibilidad de pago de saldo anterior en la factura.

Las principales causas de las peticiones se relacionan en la siguiente tabla:

CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Emisión de documento para pago	95.152	38%
Información general	57.119	23%
Pago Parcial	39.172	16%
Separación temporal o pago dirigido	17.797	7%
Reconexión	16.209	6%
Cambio de datos básicos	8.263	3%

Tabla número 2. Motivo de Peticiones. Fuente: SAC

Las seis causas mencionadas corresponden al 93% de las peticiones

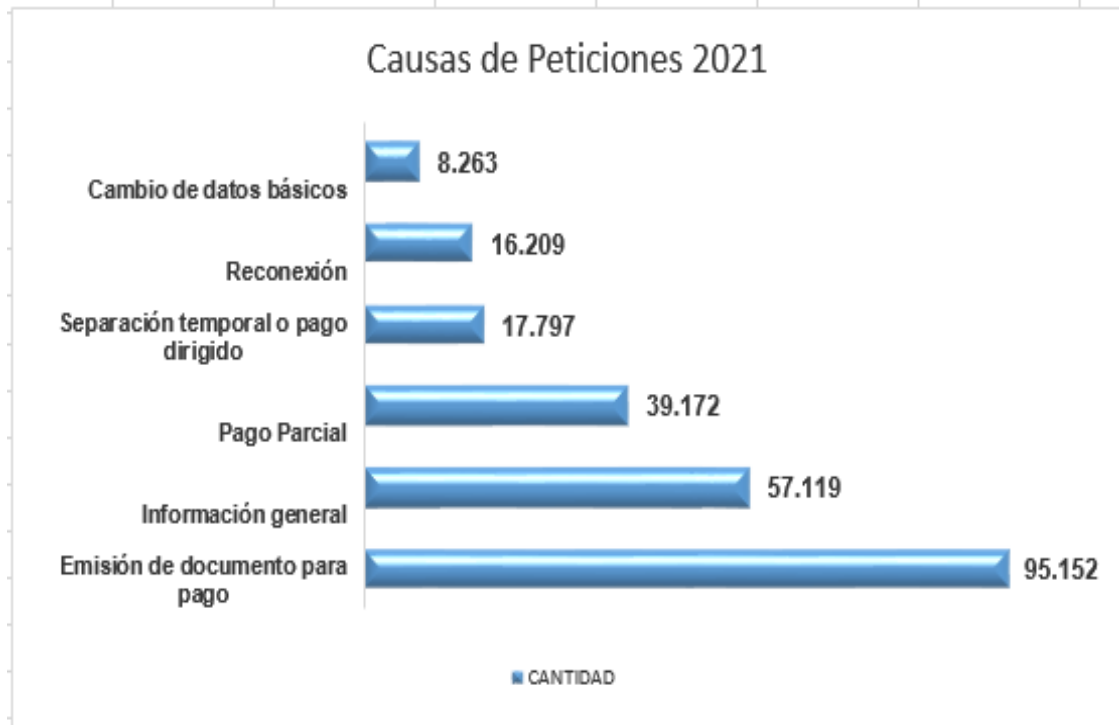


Gráfico número 3. Causas Peticiones. Fuente: SAC

QUEJAS

En la siguiente gráfica se muestran las quejas presentadas por los usuarios mes a mes, para un total de 1.936

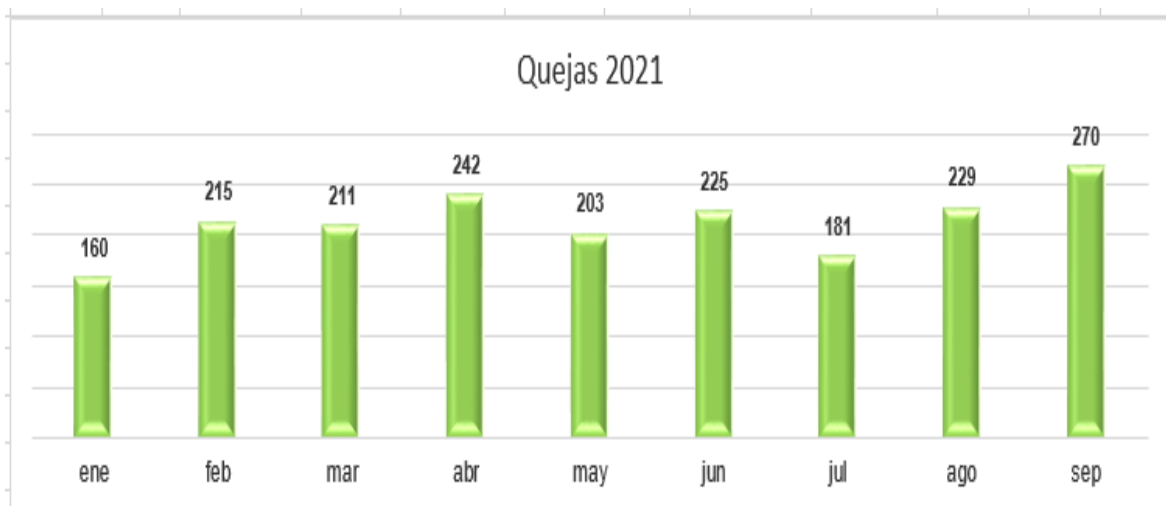


Gráfico número 4. Quejas. Fuente: SAC

En los dos últimos meses se registró un aumento de quejas

Causa: Quejas de toda índole.

Acción:

- Corrección de direcciones y rutas para quejas por no entrega de factura.
- Con el apoyo de los profesionales de Experiencia del cliente, se dio inicio a la implementación de un mapa de experiencia del cliente, con las quejas asociadas a la causa "inconformidad con trabajos", a partir del cual se pretende conocer lo que el cliente espera recibir de la Empresa ante estas situaciones e implementar acciones para garantizar la satisfacción de esa expectativa o deseo, impactando la ocurrencia de las mismas y con ello el indicador no solo desde las imputables sino desde la totalidad de estas.
- Apoyo por parte de una Gestora Social, para investigar las quejas por el comportamiento de los trabajadores del contrato integral, tomando acciones de retroalimentación y formación.
- De manera mensual se está enviando un correo a cada uno de los equipos de trabajo que impactan el indicador, con el fin de que se valide la correcta imputabilidad de los mismos, así como las acciones que se pueden implementar para estabilizarlas o minimizarlas.

Las principales causas de las quejas se relacionan en la siguiente tabla:

CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	484	25%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	377	19%
Falla en la prestación del servicio por calidad	179	9%
Inconformidad trabajos	151	8%
Comportamiento funcionario (trabajador-contratista)	146	8%

Tabla número 3. Motivo de Quejas. Fuente: SAC

Estas cinco causas suman el 69% de las solicitudes

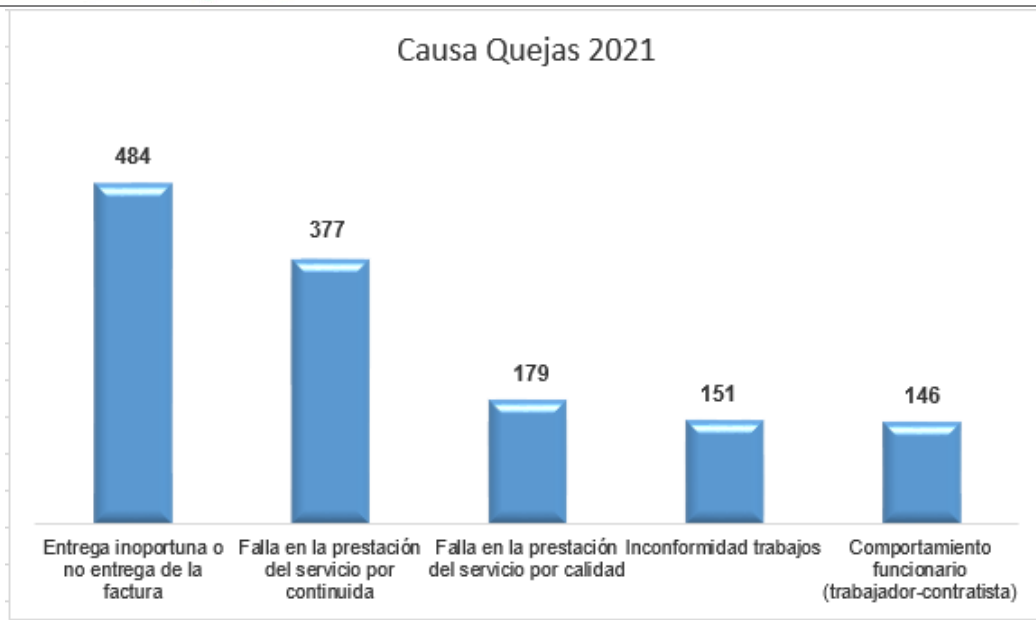


Gráfico número 5. Causa Quejas. Fuente: SAC

RECLAMOS

En la siguiente gráfica se muestran los reclamos presentados por los usuarios mes a mes, para un total de 7.246

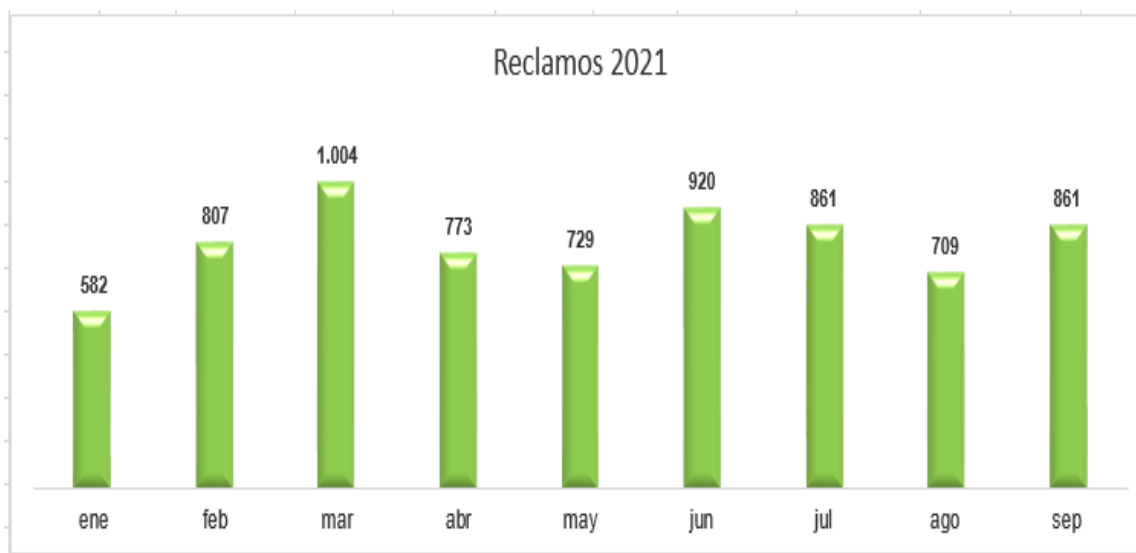


Gráfico número 6. Reclamos. Fuente: SAC

Se observó que la tendencia en la presentación de reclamos es estable y siempre está marcado por los periodos estacionales: A comienzo del año y a final del año disminuyen los reclamos, por motivos como vacaciones, receso escolar, entre otros. Sin embargo, estos consumos se reflejan en periodos posteriores por lo que hay un leve aumento por las mismas razones de uso del servicio y por el aumento tarifario

Causa: El incremento tarifario

Acción: Los reclamos identificados con debilidades en la respuesta son utilizados para las socializaciones que se realizan con el personal de ventanilla para tratar de mitigar las respuestas incorrectas. En el caso de lecturas incorrectas, se mantienen las acciones de retroalimentar los errores identificados con el personal operativo del contrato para generar conciencia de la importancia que debe tener el insumo entregado. Con respecto a los casos aislados, se tratarán de identificar antes de que se genere el reclamo correspondiente.

Las principales causas de los reclamos se relacionan en la siguiente tabla:

CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inconformidad con el consumo o producción factura	6.393	88%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	213	3%
Pago sin abono a cuenta	161	2%
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	137	2%
Cobro por recuperación de consumos	53	1%

Tabla número 4. Motivo de Reclamos. Fuente: SAC

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

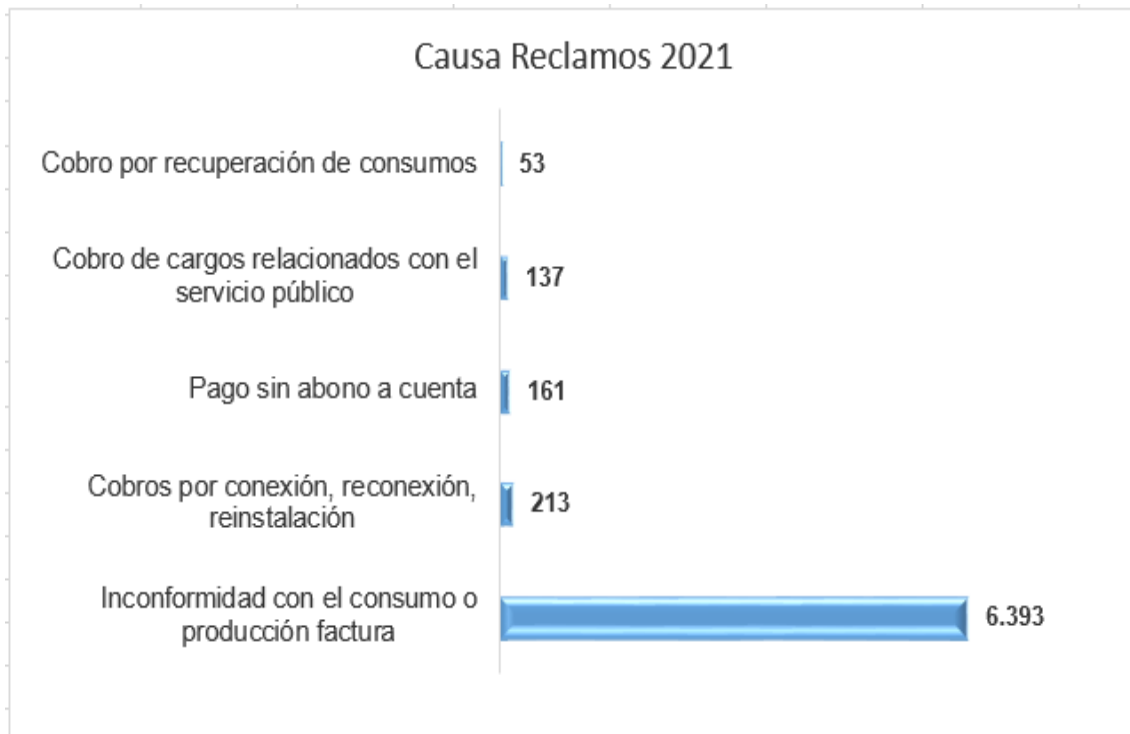


Gráfico número 7. Causa Reclamos. Fuente: SAC

TENDENCIA DE LOS CANALES

En el siguiente cuadro se observa la tendencia de los canales en el período comprendido entre enero y septiembre del año 2021, de forma general y mensual y con su respectivo porcentaje de uso:

Canal	Solicitudes	Porcentaje
Verbal	178.532	69,03%
Telefónico	69.388	26,83%
Página Web	3.024	1,17%
Chat	2.258	0,87%
Terminal Sirius	1.820	0,70%
Escrito	1.777	0,69%
Asesor Remoto	965	0,37%
E-Mail	671	0,26%
App	171	0,07%
Portal SAC	4	0,00%
ChatBot	1	0,00%
Asesor en Línea	1	0,00%
Total	258.612	100%

Tabla número 5. Tendencia Canales. Fuente: SAC

MES	App	Asesor en Línea	Asesor Remoto	Chat	ChatBot	E-Mail	Escrito	Página Web	Portal SAC	Telefónico	Terminal Sirius	Verbal	Total general
ENERO			103	212		48	188	296		7.329	23	21.850	30.049
FEBRERO	4		151	238		72	220	273		8.649	103	20.547	30.257
MARZO	31		138	212		58	181	348		10.062	180	25.658	36.868
ABRIL	26		106	205		58	189	382		7.556	311	18.343	27.176
MAYO	10		120	278		95	150	409		6.491	103	18.408	26.064
JUNIO	16		116	287		74	161	382		7.606	338	18.454	27.434
JULIO	22		88	246		82	216	312		7.555	238	19.219	27.978
AGOSTO	28		64	277		96	224	266		7.311	313	17.438	26.017
SEPTIEMBRE	34	1	79	303	1	88	248	356	4	6.829	211	18.615	26.769
Total general	171	1	965	2.258	1	671	1.777	3.024	4	69.388	1.820	178.532	258.612
PORCENTAJE	0,07%	0,00%	0,37%	0,87%	0,00%	0,26%	0,69%	1,17%	0,00%	26,83%	0,70%	69,03%	100,00%

Tabla número 6. Tendencia Canales. Fuente: SAC

El 69.03% del total está enfocado en el canal presencial o verbal como uno de los favoritos, seguido del telefónico que equivale al 26.83%; por lo que 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.

Se implementaron estrategias como:

- Continuidad de la resolutivez a través del Contact Center (canal telefónico)
- El 15% de las solicitudes que ingresan por el canal verbal corresponde a solicitudes de autogestión (módulos de la 21, Mall Plaza y página web)

- Durante lo corrido del año 2021 se han implementado y reforzado canales de comunicación de manera virtual como son: APP, asesor en línea, ChatBot y portal SAC. Debido al incremento de medios electrónicos para la recepción y tramite de PQR, la socialización y promoción de canales digitales se ha realizado permanentemente a través de los medios con los que actualmente cuenta la empresa contratados y propios (radio, sitio web, digitales, redes sociales, revistas, periódicos y TV) en espacios de capacitación y relacionamiento con la comunidad y clientes liderados por las gestoras sociales y educativas, en eventos de cercanía.

Estas estrategias propenden por mejorar la efectividad y oportunidad en la atención del usuario, reduciendo los riesgos de generar silencios administrativos positivos e igualmente, descongestionando la oficina central de Atención Clientes.

CIERRE OFICINAS

Algunas de las razones de cierre de oficinas son: Grupos primarios, incapacidades, permisos para citas médicas, grados, jornadas de salud ocupacional, fiestas integración de navidad, oficinas 2x1, entre otros, sin embargo, la solución planteada para los clientes cuando la oficina cierra, es la conexión virtual en el asesor remoto, la conexión al contact, módulo de auto atención en Manizales o la invitación a regresar a la oficina en otra fecha en jornada de atención al público. Cuando se va a cerrar la oficina se le notifica a comunicaciones para su divulgación y mediante correos, igualmente se tienen publicados los canales alternativos para que los usuarios los puedan conocer en las fachadas de las localidades y también se puede evidenciar en las respuestas a los clientes.

ATENCIÓN AL CLIENTE POR CONTACT CENTER

La atención al cliente por medio del Contact Center es mediante llamadas a través de las líneas habilitadas 115, #415 y 018000912432. Cada cuatrimestre se realiza la encuesta integrada.

CAPACITACIONES A PERSONAL QUE ATIENDE PQR

Las capacitaciones recibidas en Canales Presenciales como en Soporte Clientes en lo corrido del año 2021 son a través de “Entérate” y “Ten Presente”, con los cuales se informa sobre las modificaciones documentales en el proceso y la ficha de auto aseguramiento con la que se retroalimentan los resultados encontrados en las verificaciones a las respuestas.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Durante el período comprendido entre enero y septiembre de 2021, se presentaron los siguientes silencios administrativos positivos:

PROCESOPQR	CAUSA	CONSECUENCIA	MUNICIPIO	ACCIÓN
4795681 - RECLAMO	Por respuesta extemporánea, aunque la misma fue favorable para el cliente	Se reconocen los efectos del SAP en sede de empresa	Manizales	No se generaron acciones de mejora puesto que la persona que lo generó ya salió del equipo de trabajo
5239816 - PETICION	Se presentó una respuesta tardía por parte del AC, el cual omitió el control de vencimiento enviados.	Se reconocen los efectos del SAP en sede de empresa	Villamaría	Se evidencia la acción de mejora en el acta número 001 del 21 de abril de 2021

Tabla número 7. Silencios Administrativos Positivos. Fuente: Atención al Cliente

Se efectuaron acciones administrativas correspondientes para el proceso 5239816 mediante acta número 01 del 21 de abril de 2021, en la cual se adquieren compromisos y ajustes para disminuir los riesgos asociados a los SAP, se hace un llamado de atención.

Desde Soporte Clientes se realiza un seguimiento a las PQR con respuesta por fuera de términos de Ley (15), por parte de un profesional a final de cada mes con la foto de las PQR tramitadas en el periodo.

Adicionalmente, la Profesional II envía correo a los trabajadores que tienen pendiente respuesta con el fin de evitar un SAP

FACTURACIÓN SOBRE LECTURAS Y CONSUMOS

Se efectuó el re cálculo de las refacturaciones de cinco (5) cuentas SAC que presentaron los valores más representativos en el periodo evaluado.

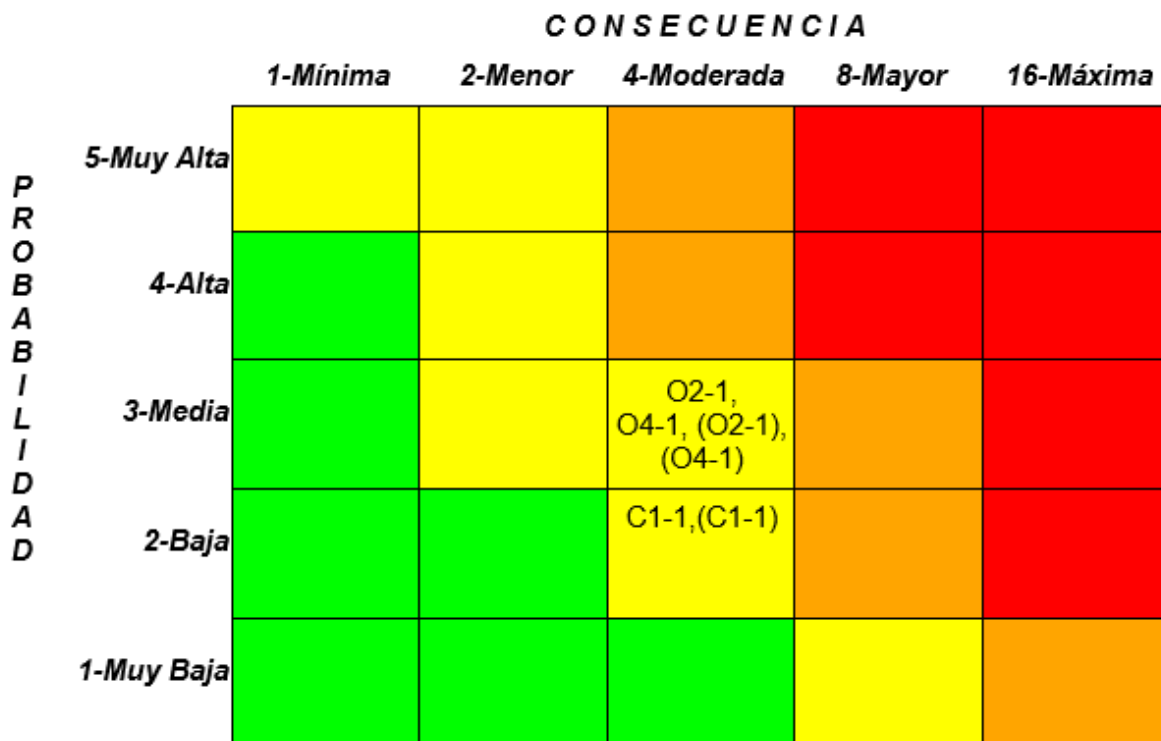
Número de cuenta	Código de proceso	Municipio suscriptor	Ajuste en Kwh (facturado de más)	Ajuste en dinero	Porcentaje
890209072	4867181	Dosquebradas	-100.000	-\$ 66.631.420,00	41,57%
252574977	5129483	Marquetalia	-97.163	-\$ 59.479.890,00	37,11%
469297673	6001277	Anserma	-3.197	-\$ 5.235.230,00	3,27%
795260909	5853770	Mistrató	-7.094	-\$ 4.851.110,00	3,03%
663641918	5238914	Manizales	-203	-\$ 4.066.430,00	2,54%

Tabla número 8. Refacturación sobre lecturas y consumos

Las pruebas de Auditoria evidencia que las refacturaciones son adecuadas y se cumple con los procedimientos establecidos.

4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

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



(Código Riesgo): Valoración del riesgo inicial

Código Riesgo: Valoración del riesgo final por la auditoría

Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
C1-1	FRAUDE	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento de los intereses de CHEC relacionadas a la atención de PQR.	-Segregación de funciones -Supervisión y monitoreo
O2-1	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Inadecuado flujo y uso de información que implique afectación en los atributos confidencialidad, disponibilidad e integridad; e insuficiencia y disponibilidad de recursos tecnológicos.	-Integridad de la información

O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Incumplimiento de las normas internas y/o externas del proceso, sin la intención de generar daño u obtener un beneficio propio.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso
------	---------------------------	---	---

Cordialmente,



SANDRA RAQUEL FORERO VEGA

Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:

Mónica Pérez Escobar

Profesional de Auditoria