

CHEC
PRESENTACION DE INFORMES GENERADOS POR EL
SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA

FO-EE-01-002-002 Versión 3.0

MEMORANDO

100100-002,1-12-005018

Manizales, Agosto 31 de 2012

PARA: Doctor.
 FEDERICO JARAMILLO LONDOÑO
 Subgerente
 Subgerencia Comercial
 Manizales

DE: UNIDAD CONTROL INTERNO

Asunto: Resumen Ejecutivo Informe Auditoria Proceso Gestión Solicitudes

En cumplimiento de nuestro trabajo como Auditores Internos, adjunto estamos remitiendo el informe de Auditoria al Auditoria Proceso Gestión Solicitudes.

Nuestro trabajo fue realizado de acuerdo con las normas de auditoría interna generalmente aceptadas, emitidas por the Institute Internal Auditors.

El objetivo del trabajo realizado, fue recopilar, presentar y analizar los datos de las solicitudes presentadas por los clientes, con el objeto de describir las características de las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica, además de los otros negocios de la empresa.

La auditoria incluyo la generación del reporte del aplicativo Siec denominado "Solicitudes por Tipo sin acción" correspondiente al primer semestre del año 2012 y fue comparado con el segundo semestre del año 2010, dado que la Unidad Control interno realizo un informe similar en el mes de febrero del año 2011 y determino indagar sobre le evolución de este tema tan importante para la empresa como son las solicitudes presentadas por los clientes.

Con respecto a la participación del auditor de T.I, para este trabajo no se requiere la intervención del Auditor de Tecnología de la información, ya que el reporte generado del Siec se basara en manejo de Excel y análisis propio del Auditor asignado.

El informe esta construido en tres grandes temas: las solicitudes asociadas al servicio de energía, las no asociadas al servicio de energía incluyendo los Nuevos negocios donde se describen los aspectos relevantes, así:

CHEC
PRESENTACION DE INFORMES GENERADOS POR EL
SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA

FO-EE-01-002-002 Versión 3.0

- **Solicitudes Asociadas a la Prestación del Servicio:** En el primer semestre del año 2012 se nota un incremento de las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio, con respecto del segundo semestre del año 2010 en un 3.39%, incrementándose de manera significativa las Revisiones previas de 4.600 a 8.200, se excluyen estas solicitudes puesto que no son generadas por el cliente externo, dichas revisiones deben ejecutarse para evitar reclamos por facturación, también la petición comercial aumento en un 10%, permaneció igual los reclamos y por ultimo se destaca una disminución del 10% de las quejas técnicas.

RELACIONADO CON LA PRESTACION DEL SERVICIO	2.012	2.010	INCREMENTO %
QUEJA COMERCIAL	195	N.A	N.A
QUEJA TECNICA	402	332	21,08
PETICION TECNICA	2.165	2.399	(9,75)
PETICION COMERCIAL	3.157	2.869	10,04
REVISION PREVIA	8.214	4.606	78,33
RECLAMO	8.811	8.646	1,91
TOTAL	22.944	18.852	3,39
Se excluyeron las revisiones previas en el calculo de totales			

- **Solicitudes No Relacionadas con la Prestación del Servicio:** En el primer semestre del año 2012 los otros negocios han presentado un aumento considerable a nivel de solicitudes, generado por el aumento en la Facturación de estos negocios: RSA, La Aurora, La Patria y el Plan de Financiación Social, a continuación se hace el comparativo:

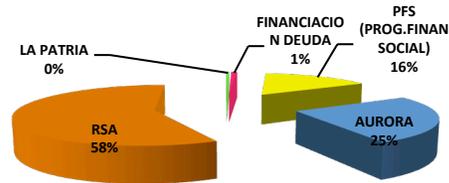
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO		AÑO 2012	AÑO 2010	INCREMENTO %
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA	SOLICITUD OTROS NEGOCIOS	19.183	9.435	103,32
	SOLICITUDES DE ALUMBRADO PUBLICO	1.137	128	NA
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE		20.320	9.563	114,96

No se pudo comparar ambos años dado que en el 2010 el Siec no tenía discriminado uno a uno los otros negocios, para el año 2012 si esta la información requerida y este ha sido el comportamiento en el año 2012:

CHEC
PRESENTACION DE INFORMES GENERADOS POR EL
SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA

FO-EE-01-002-002 Versión 3.0

DESCRIPCION TIPO SOLICITUD	año 2012
LA PATRIA	75
FINANCIACION DEUDA	166
PFS (PROG.FINAN SOCIAL)	2.995
AURORA	4.896
RSA	11.051
TOTAL	19.183



Con respecto al año 2010 este tipo de solicitudes han aumentado en un 103%, para el primer semestre del año 2012 se puede ver claramente la participación de cada negocio sobre este grupo tan representativo de solicitudes, donde la empresa de seguros representa mas de la mitad de dichas solicitudes, seguido del plan exequial y el plan de Financiación Social con una participación del 16% sobre el total de los otros negocios.

PRESTACION DEL SERVICIO	DESCRIPCION CLASE SOLICITUD	2.012	2.010	INCREMENTO %
ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO	QUEJA COMERCIAL	195	N.A	N.A
	QUEJA TECNICA	402	332	21,08
	PETICION TECNICA	2.165	2.399	(9,75)
	PETICION COMERCIAL	3.157	2.869	10,04
	REVISION PREVIA	8.214	4.606	78,33
	RECLAMO	8.811	8.646	1,91
TOTAL GENERAL		22.944	18.852	21,71%
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO		AÑO 2012	AÑO 2010	INCREMENTO %
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA	SOLICITUD OTROS NEGOCIOS	19.183	9.435	103,32
	SOLICITUDES DE ALUMBRADO PUBLICO	1.137	128	NA
NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOLICITUD CONEXION		7.089	5.227	35,62
TOTAL GENERAL		50.353	33.642	50,16

En el presente año como en el año 2010, la empresa ha tenido que atender un gran porcentaje del total de las solicitudes relacionadas con los nuevos negocios y es de anotar que las respuestas a este tipo de solicitudes no son de la responsabilidad del Proceso Gestión Solicitudes sino del aliado comercial y es el Área de Ventas quien

CHEC
PRESENTACION DE INFORMES GENERADOS POR EL
SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA

FO-EE-01-002-002 Versión 3.0

gestiona y administra los tiempos de respuesta para el cliente final. A continuación se presentan las respuestas dadas a los clientes a las solicitudes presentadas

DESCRIPCION CLASE SOLICITUD	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	SIN DATOS	TOTAL	% A FAVOR DE LA EMPRESA	% A FAVOR DEL USUARIO
PETICION COMERCIAL	656	2.370	131	3.157	20,78	75,07
PETICION TECNICA	726	1.284	155	2.165	33,53	59,31
QUEJA COMERCIAL	86	100	9	195	44,10	51,28
QUEJA TECNICA	142	240	20	402	35,32	59,70
RECLAMO	6.417	2.196	198	8.811	72,83	24,92
TOTAL	8.027	6.190	513	14.730		
SOLICITUD OTROS NEGOCIOS						
AURORA	38	4.596	262	4.896	0,78	93,87
FINANCIACION DEUDA	3	162	1	166	1,81	97,59
LA PATRIA		73	2	75	-	97,33
PFS (PROG.FINANCIA SOCIAL)	61	2.909	25	2.995	2,04	97,13
RSA	86	10.579	386	11.051	0,78	95,73
TOTAL	188	18.319	676	19.183	0,98	



En el cuadro anterior se demuestra que las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio (Reclamo, queja técnica y queja comercial) se han respondido favorablemente a la empresa y en los nuevos negocios siempre se resuelve a favor del usuario, dado que en su mayoría son solicitudes por pagos dirigidos además de la solicitud del cliente de cancelar dichos compromisos.

Se concluye en el presente informe que las solicitudes relacionadas directamente con la prestación del servicio es adecuado en el periodo verificado, además el cliente lo refleja en la encuesta del CIER del año 2011. Con respecto a los nuevos negocios (PFS, La Aurora, RSA, La Patria), es de vital importancia que se diseñen estrategias adecuadas para atender la atención al usuario a fin de que no se vea afectada la reputación empresarial por el efecto percibido en las diferentes mediciones y que este negocio de manera autónoma estructure su Front-Office (de cara al cliente) bajo estándares adecuados a la naturaleza del servicio y no a la actividad agregada a los productos de energía; puesto que su dimensionamiento y volumen de transacciones así lo determinan.

Las observaciones encontradas fueron discutidas y analizadas con los Profesionales I y II del Proceso Gestión solicitudes Josefina Arenas Ramírez y Cesar Iván Alvares Villa, quienes expresaron estar de acuerdo con las mismas.

Cordialmente,

FERNANDO JARAMILLO LOPEZ
 Director
 Unidad de Control Interno

ELIZABETH RESTREPO CASTAÑO
 Profesional III
 Unidad de Control Interno