

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

**INFORME AUDITORÍA SEGUIMIENTO PROCESO GESTION SOLICITUDES**  
**PERIODO AUDITADO: Julio 01 de 2012 a Junio 30 de 2013**  
**INFORME NÚMERO: 082**

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional de Auditoría Interna	Auditor Interno- DEA Filial CHEC	Auditor Interno- DEA Filial CHEC
<b>NOMBRE:</b>	Elizabeth Restrepo Castaño	Fernando Jaramillo López	Fernando Jaramillo López
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	Sep 28 de 2013	Oct 02 de 2013	Oct 02 de 2013

*Este documento es confidencial y es de propiedad de Auditoría Interna de CHEC.  
Prohibida su reproducción o distribución por cualquier medio, sin previa  
autorización del Auditor Interno.*

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

Manizales, 04 de octubre de 2013

Señor  
Carlos Arley Gómez Betancourt  
Líder  
Área Servicios Comerciales

Asunto: Resumen Ejecutivo Informe Proceso Gestión Solicitudes

En cumplimiento del trabajo como Auditores Internos, adjunto se está remitiendo el informe de evaluación del Proceso Gestión Solicitudes, el cual fue realizado aplicando las normas de auditoría interna generalmente aceptadas, emitidas por the Institute Internal Auditors.

- El objetivo del trabajo efectuado, consistió en analizar el comportamiento que han presentado las PQR's asociadas o no al servicio de energía durante el último semestre del año 2012 y el primer semestre del año 2013, con la finalidad de presentar la evolución en la gestión realizada por atención al cliente, además Verificar el cumplimiento del Procedimiento Tramite PQR PR AC 01000100 y por ultimo verificar el cumplimiento al procedimiento de Resolutividad en ventanilla.


La evaluación comprendió las solicitudes presentadas por los clientes durante el periodo julio de 2012 a Junio de 2013.

Las observaciones encontradas fueron discutidas y analizadas con el Profesional 1 (encargado) Cesar Iván Álvarez Villa, quien expreso estar de acuerdo con las mismas y por lo tanto asume el compromiso de atender el plan de mejora en el Sistema de Gestión Integral (SGI), con el fin de dar solución a las causas que dieron origen a las recomendaciones que se resumen a continuación en el siguiente cuadro que se resumen a continuación en el siguiente cuadro:

Alto: ● Medio: ● Bajo: ●

Nro.	Recomendación	Nivel de riesgo residual
1	<b>Implementar el nuevo modelo de gobierno en línea:</b> El Decreto 1151 de 2008 por el cual se establecen los	

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

<p>lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, determina la necesidad de alinear a la empresa a estas nuevas expectativas que consideramos deben ser aplicadas en los términos allí descritos y frente a aspectos trascendentales de atención al usuario tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Elementos transversales de atención al usuario</li> <li>2.Informacion en línea</li> <li>3.Interaccion en línea</li> <li>4.Transacciones en línea</li> <li>5.Transformacion</li> <li>6. Democracia en Línea</li> </ol>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**Resultados de la Evaluación de Riesgos y Controles:**

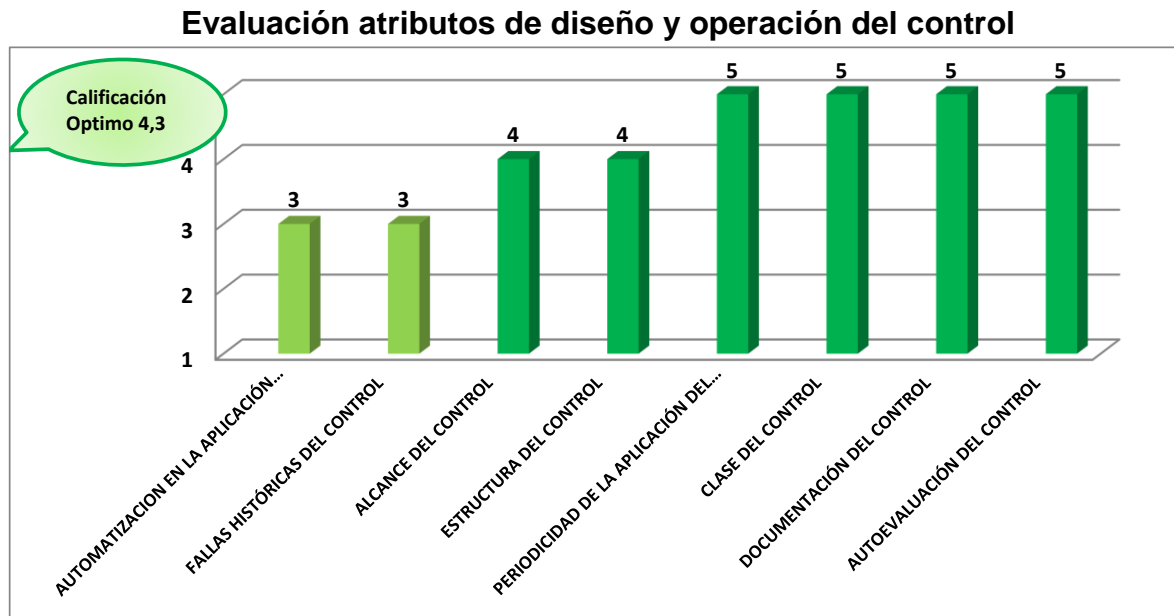
La evaluación de Riesgos y Controles realizada por el Profesional de Auditoría Interna, teniendo como fuente los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de auditoría, arrojan los siguientes resultados:

Nombre del Riesgo	Calificación Riesgo absoluto	Calificación Control	Riesgo Residual
1. Incumplimiento Normativo (Sanciones - Detrimiento Patrimonial - Afectación de la reputación de la empresa - Silencio Administrativo)	Moderado	Bueno	Menor
2. Pérdida de información de las bases de datos, no tener información para la toma de decisiones (Empresa deja de percibir ingresos)	Moderado	Optimo	Menor
3. No acompañamiento por parte del proceso central en las localidades	Moderado	Optimo	Menor
4. Afectación de la Reputación de la Empresa y no satisfacción de los clientes	Moderado	Aceptable	Menor

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

**Detalle de la calificación de los atributos de diseño y operación del control:**

Se calificó los atributos de diseño y operación del control, los cuales se grafican a continuación:



La explicación de la calificación promedio de 4.3 obtenida por los atributos es porque el Proceso Gestión solicitudes tiene el Siec como herramienta de trabajo en la atención de las solicitudes y este brinda trazabilidad durante el trámite hasta la notificación final. Por lo anteriormente dicho los atributos como: automatización del control, alcance del control, estructura del control, periodicidad del control se encuentran calificados como óptimo.

La automatización del control está calificada como adecuada porque parte del control lo hacen las personas y parte es a través de medios de información, también el atributo de fallas históricas del control esta como adecuada porque el control es ejecutado por las personas y no se puede evitar que se presenten errores humanos especialmente en el contenido de las respuestas a solicitudes, dado que el apoyo tecnológico está concentrado en la respuesta y el manejo del tiempo de estas en el Siec.

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

**Fortalezas:**

- La constante capacitación y acompañamiento que brindan a las asistentes en las localidades y se nota en la calidad de la respuesta a los clientes y que estos manifestaron en la encuesta de satisfacción del año 2012.
- El control preventivo que se realiza desde el siec hacia el correo electrónico de los asistentes recordando la fecha próxima vencerse las solicitudes de lo0s clientes.
- El procedimiento de Resolutividad en ventanilla le ha dado agilidad y calidad en brindarle al cliente respuesta inmediata.

**Opinión de la Auditoría:**

En el Proceso Gestión solicitudes se observó que existe permanente monitoreo y supervisión necesaria para la ejecución y éste debe asegurar de manera razonable que el proceder de la empresa este encaminada adecuada y eficazmente hacia el resultado final, ésta es la primer línea de defensa que realiza el Proceso Gestión solicitudes. Si un sistema de control está y es revisado frecuentemente; podrá brindar la tranquilidad de que sean prevenidas las debilidades de control relacionadas con potenciales errores, omisiones o fraudes significativos o en su defecto detectadas para tomar cartas en el asunto.

Es un proceso que invierte recursos y tiempo en capacitar a los asistentes y profesionales que tienen que ver de cara al cliente, además es un proceso que facilita a través del Siec el trámite de las respuestas, teniendo en cuenta la prevención de silencios administrativos que perjudicaría a la empresa; además en este proceso de evidencia el mejoramiento continuo y se refleja en la calificación que ha mejorado en los últimos a 4 años la encuesta de satisfacción al cliente y se puede determinar que según las solicitudes revisadas en esta auditoría que el Proceso Gestión Solicitudes esta cumplimiento lo establecido en la norma sobre el trámite de las las PQR´s.

Cordialmente,

FERNANDO JARAMILLO LOPEZ  
Auditor Interno - DEA Filial CHEC

ELIZABETH RESTREPO CASTAÑO  
Profesional 3- Auditoría Interna

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**  
**DEL PROCESO GESTION SOLICITUDES**

**A. OBJETIVOS**

- Realizar un análisis del comportamiento que han presentado las PQR's asociadas o no al servicio de energía durante el último semestre del año 2012 y el primer semestre del año 2013, con la finalidad de presentar la evolución en la gestión realizada por atención al cliente.
- Verificar el cumplimiento del Procedimiento Tramite PQR PR AC 01000100.
- Verificar el cumplimiento al procedimiento de Resolutividad en ventanilla PR AC 001000006

**B. ALCANCE**

Seguimiento a informes PQR (Ley 1474). Recopilar, presentar y analizar los datos de las solicitudes presentadas por los clientes, describiendo las características de las solicitudes relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica, además de los otros negocios de la empresa durante el segundo semestre del año 2012 y el primer semestre del año 2013.

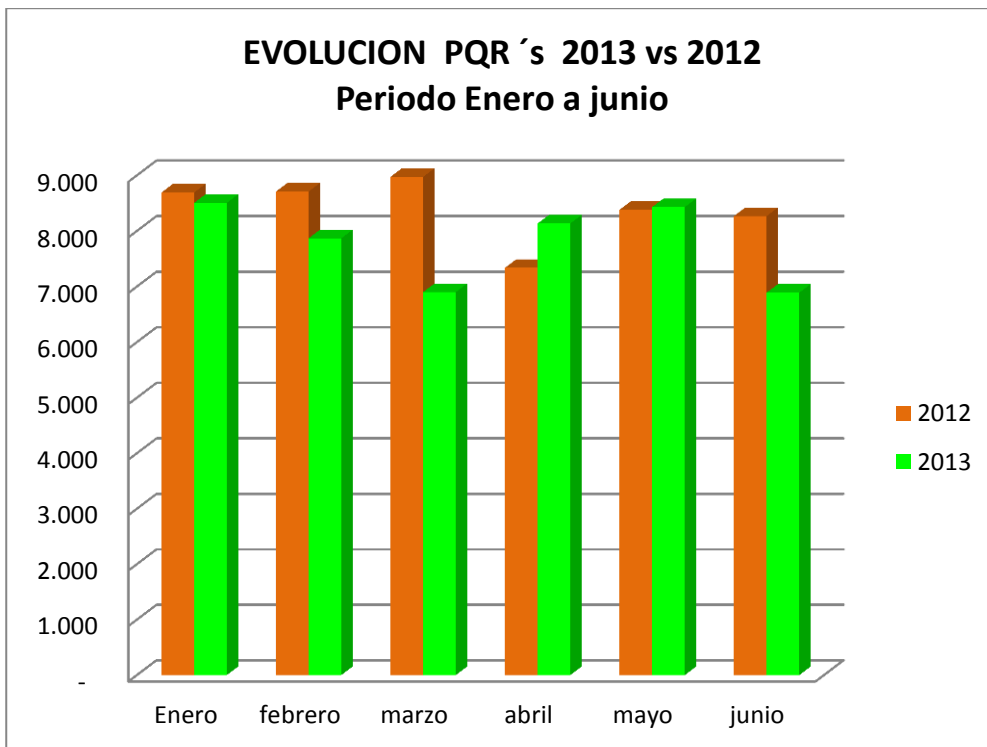
**C. OBSERVACIONES**

Aspectos Generales: a continuación se realiza comparación de las solicitudes presentadas en la empresa durante el primer semestre del año 2013 con respecto al primer semestre del año 2012, observándose una disminución en las solicitudes del 7.20% como lo muestra el siguiente gráfico:

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

MES	2012	2013	Incremento
Enero	8.691	8.505	-2,14%
febrero	8.708	7.868	-9,65%
marzo	8.972	6.900	-23,09%
abril	7.336	8.134	10,88%
mayo	8.379	8.429	0,60%
junio	8.267	6.890	-16,66%
<b>Total general</b>	<b>50.353</b>	<b>46.726</b>	<b>-7,20%</b>

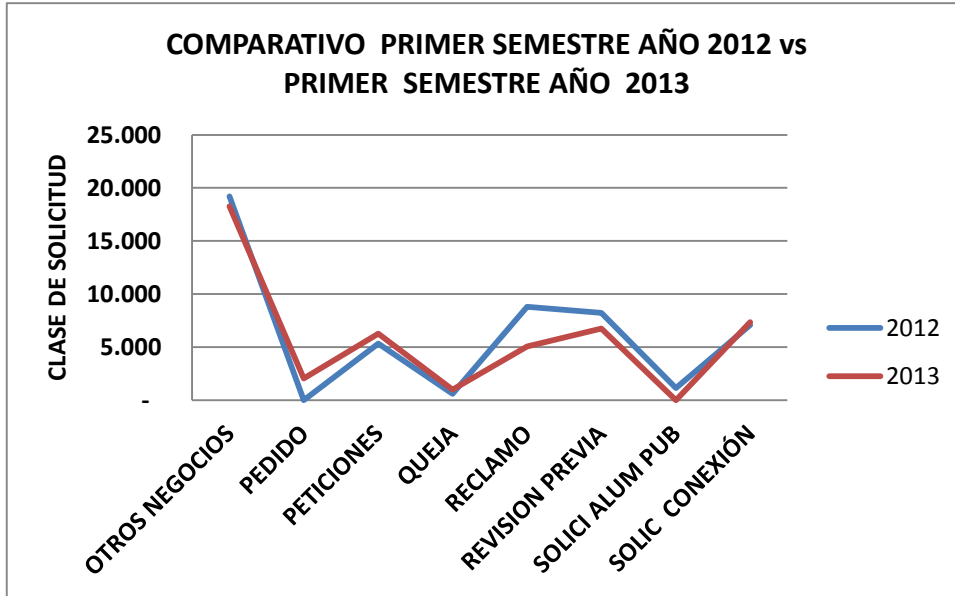
En términos generales bajaron en todos los meses las solicitudes excepto en el mes de abril de 2013 con respecto al año 2012, debido a las vacaciones de semana santa que para el año 2013 se presentaron en marzo y este indicador se calcula con las solicitudes efectivamente tramitadas, lo que significó que muchas de las respuestas de marzo se terminaron tramitando en abril, así que al registrarse menos cantidad.



**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

DESCRIPCION CLASE DE SOLICITUD	2012	2013	%
OTROS NEGOCIOS	19.189	18.257	-4,86%
PEDIDO	-	2.056	
PETICIONES	5.322	6.277	17,94%
QUEJA	597	993	66,33%
RECLAMO	8.811	5.053	-42,65%
REVISION PREVIA	8.214	6.743	-17,91%
SOLICI ALUM PUB	1.137	-	
SOLIC CONEXIÓN	7.083	7.347	3,73%
<b>TOTAL</b>	<b>50.353</b>	<b>46.726</b>	<b>-7,20%</b>

Las quejas aumentaron debido a que el concepto de queja técnica y comercial se unieron y el concepto de pedido es nuevo y son las solicitudes relacionadas con el negocio de distribución de energía, los reclamos bajaron en 42% dado los grandes esfuerzos realizados por el Área de Atención al Cliente, el Proceso Facturación y demás procesos del área Comercial.



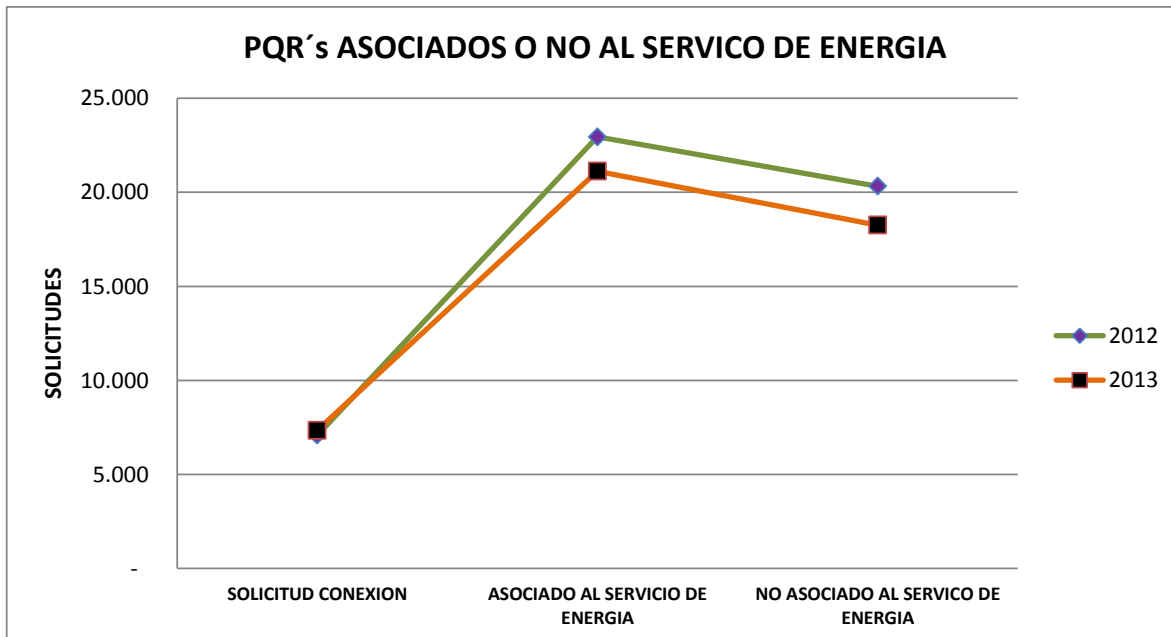


**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

PRESTACION DEL SERVICIO	2012	2013	Incremento
SOLICITUD CONEXION	7.089	7.347	3,64%
ASOCIADO AL SERVICIO DE ENERGIA	22.944	21.123	-7,94%
NO ASOCIADO AL SERVICIO DE ENERGIA	20.320	18.256	-10,16%
<b>TOTAL</b>	<b>50.353</b>	<b>46.726</b>	<b>-7,20%</b>

Con respecto a las solicitudes no relacionadas con la prestación del servicio de energía bajaron así:

NO ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO	2012	2013
FINANCIACION DEUDA OTROS NEGOCIOS	166	133
SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	1.137	1.154
PFS (PLAN DE FINANCIACION SOCIAL)	2.995	2.676
OTROS NEG(Aurora, RSA, La Patria)	16.022	14.293
<b>TOTAL</b>	<b>20.320</b>	<b>18.256</b>



**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

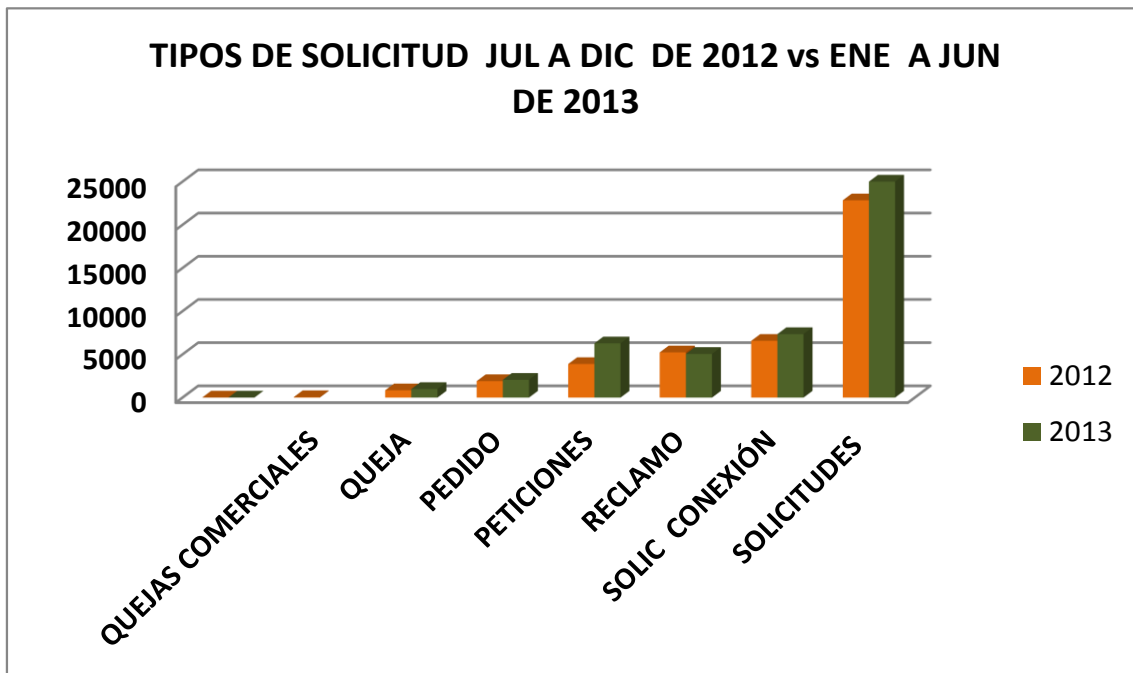
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

DESCRIPCION TIPO SOLICITUD ASOCIADO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA	2012	2013
CONCEPTOS CON MENOS DE 100 SOLICITUDES EN EL PERIODO	1.333	1.321
REVISION INSTALACIONES Y ACOMETIDA	106	
REPARACION DE ACTIVOS DE TERCEROS		108
REDES DE ENERGIA ENTRE VEGETACION	110	
RSA COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA	11	99
COTIZACIÓN Y/O REALIZACIÓN DE TRABAJOS A TERCEROS	113	
MEDIDOR FRENADO	113	
PAGO SIN ABONO A CUENTA	5	112
COBRO INOPORTUNO	60	59
T.C. SOLICITUD DEL USUARIO		125
RETIRO/INACTIVACION/REACTIVACION		133
SOLICITUD INFORMACION TECNICA	134	
MALA ATENCIÓN DEL EMPLEADO Y/O CONTRATISTA	136	
PETICION CAMBIO DE SUSCRIPTOR	150	
SERVICIOS NO PRESTADOS	96	69
SUSPENSION/CORTE/RECONEXION/REINSTALACION DEL SERVICIO		172
INCONFORMIDAD CON EL ESTRATO	124	59
PODAS (REDES DE ENERGIA ENTRE VEGETACION)		187
TARIFA COBRADA	176	18
REVISIÓN, REMODELACIÓN O EXPANSIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE ENERGÍA	196	
ENTREGA Y OPORTUNIDAD FACTURA		206
COBRO CONCEPTO QUE NO CORRESP.	214	
INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	235	
BENEFICIO DECRETO 2915/2011	184	55
BLOQUEO CLIENTES (NO PERMITE FINANCIA.O PAGOS PARCIALES)		240
INSTALACION O RETIRO DE SELLOS		247
DAÑOS EQUIPOS Y/O ELEMENTOS (INDEMNIZACION DE PERJUICIOS)		273
SOLICITUD DE INFORMACION	294	
INCONFORMIDAD CON REVISION PREVIA	390	
PETICION SUSPENSION DE COMUN ACUERDO	410	
REPOSICION, REPARACION Y COMPENSACION DE APARATOS Y/O ELECTRODOMESTICOS	410	
ERROR DE LECTURA	215	210
VERIFICACION INSTALACION ELECTRICA Y/O EQUIPO DE MEDIDA		430
CALIDAD DEL SERVICIO	218	229
PAGO A CODIGO DE OTRO USUARIO	239	232
ACTUALIZACION DE ESTRATO Y/O CLASE DE SERVICIO	512	
ESTRATO Y/O CLASE DE SERVICIO		520
RETIRO O REUBICACION DE INFRAESTRUCTURA	963	
TRASLADO,CAMBIO,INSTALACION DE REDES O POSTES		1.067
SUSPENSION CORTE RECONEXION	631	513
OTRAS PETICIONES	652	595
DATOS BASICOS		3.479
ALTO CONSUMO	6.300	3.622
REVISION PREVIA	8.214	6.743
<b>TOTAL</b>	<b>22.944</b>	<b>21.123</b>

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

A continuación se describe el comportamiento de las solicitudes presentadas por los clientes durante los dos últimos semestres donde se observa el incremento general en las solicitudes presentadas por los clientes así:

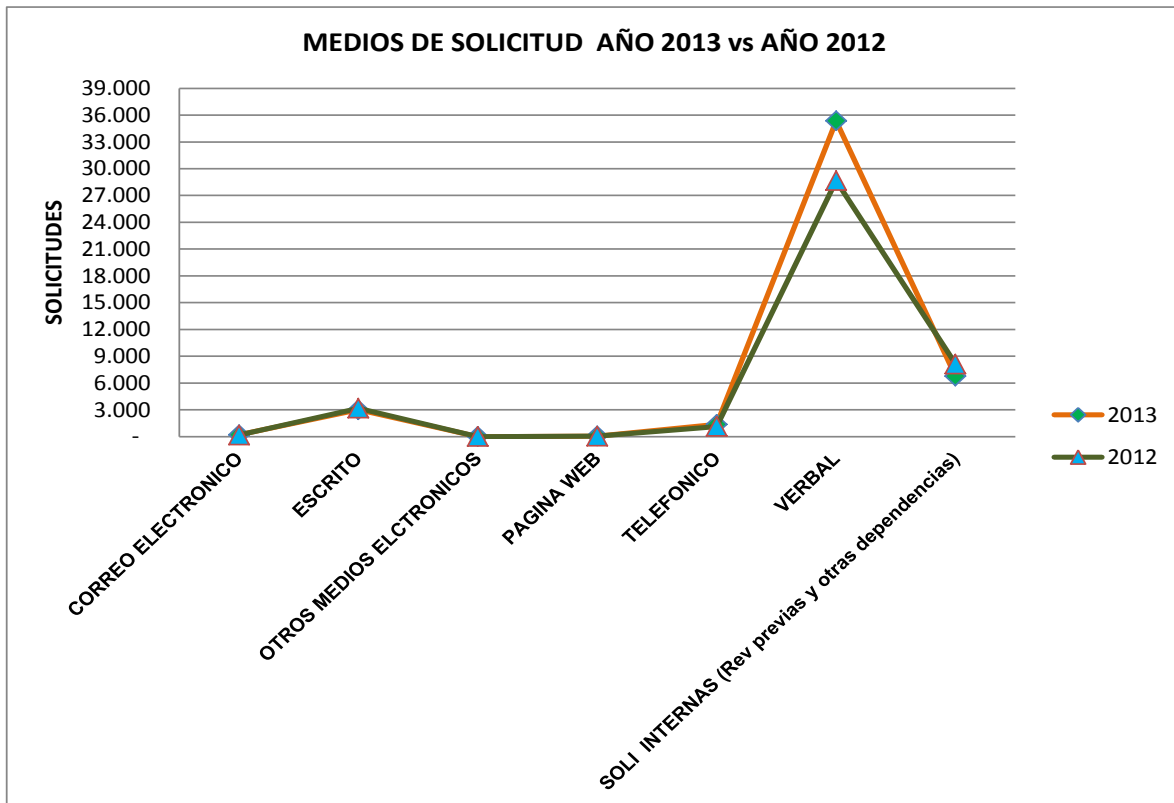
DESCRIPCION SOLICITUD	JUL /DIC 2012	ENE/JUN 2013	%
QUEJAS COMERCIALES	45		
QUEJA	841	992	17,95%
PEDIDO	1.901	2.056	8,15%
PETICIONES	3.885	6.277	61,57%
RECLAMO	5.231	5.053	-3,40%
SOLIC CONEXIÓN	6.566	7.348	11,91%
SOLICITUDES	22.835	25.000	9,48%
<b>TOTAL</b>	<b>41.304</b>	<b>46.726</b>	<b>13,13%</b>



**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

Los medios electrónicos han sido utilizados por los clientes para presentar las solicitudes ante la empresa, dado que esta ha proporcionado dichos medios a los clientes a través de su página web, correos electrónicos y otros medios electrónicos; dado lo anterior se puede observar que los clientes prefieren realizar sus solicitudes en forma verbal en los puntos de atención.

MEDIO UTILIZADO	2012	2013
CORREO ELECTRONICO	167	197
ESCRITO	3.172	2.994
OTROS MEDIOS ELECTRONICOS	1	1
PAGINA WEB	49	65
TELEFONICO	1.133	1.363
VERBAL	28.659	35.355
SOLI INTERNAS (Rev previas y otras dependencias)	8.123	6.751
<b>TOTAL</b>	<b>41.304</b>	<b>46.726</b>



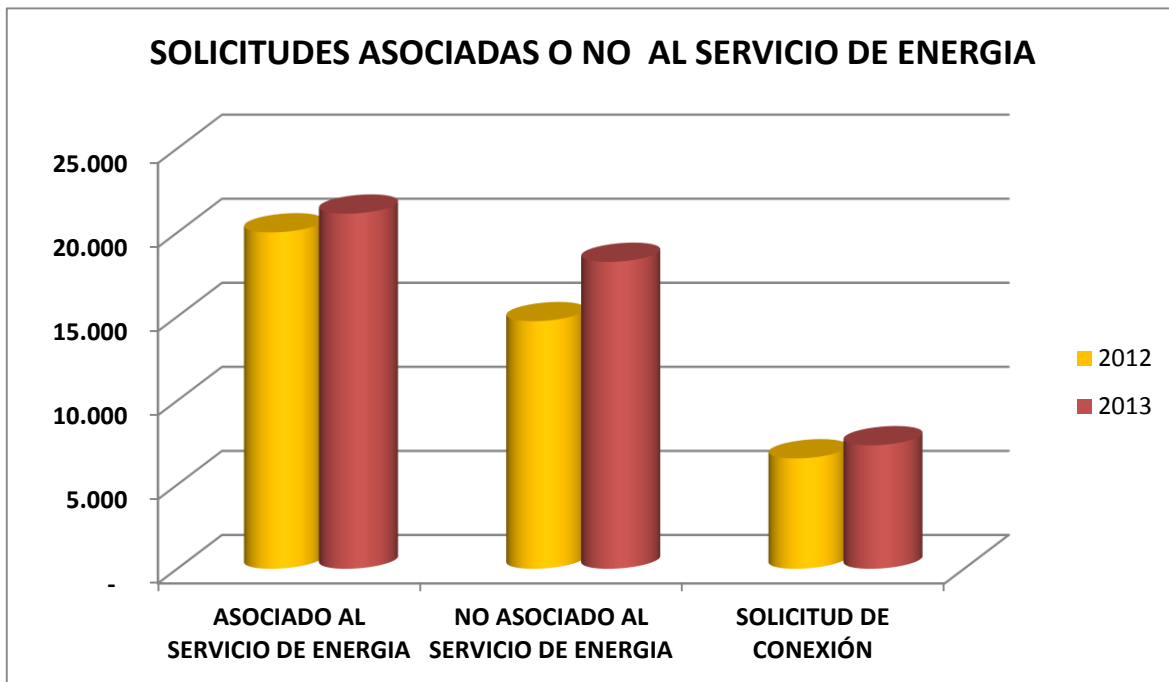
**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

En cuanto a la descripción del tipo de solicitud el comportamiento en ambos semestres ha sido el siguiente:

DESCRIPCION TIPO SOLICITUD	JUL A DIC 2012	JUN DE 2013	TOTAL	%
MEBOS DE 100 SOLICITUDES EN EL PERIODO	1370	866	2236	(0,37)
CAMBIO COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA	84	17	101	(0,80)
CONTRATISTAS	42	66	108	0,57
INFORMACION PROPIEDAD DE ACTIVOS U OTRA INF TECNICA	38	72	110	0,89
NORMALIZACION DEL SERVICIO	44	68	112	0,55
LA PATRIA	54	61	115	0,13
COBROS DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	68	53	121	(0,22)
REV. REMODEL. O EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA DE ENERGÍA	124		124	(1,00)
REV. INFRAES.POR CONDICIONES DE SEGURIDAD RIESG	57	71	128	0,25
COBRO INOPORTUNO	71	59	130	(0,17)
AURORA COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA	87	46	133	(0,47)
VISITA EN MED TENSION/OTROS NIV REV,REM,EXP	45	93	138	1,07
SERVICIOS NO PRESTADOS	75	69	144	(0,08)
FINANCIACION DEUDA	24	133	157	4,54
PAGO SIN ABONO A CUENTA	45	112	157	1,49
REPARACION DE ACTIVOS DE TERCEROS	50	108	158	1,16
REVISIÓN REMODELACIÓN EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA ALUMB	121	46	167	(0,62)
RETIRO/INACTIVACION/REACTIVACION	86	133	219	0,55
T.C. SOLICITUD DEL USUARIO	105	125	230	0,19
PODAS (REDES DE ENERGIA ENTRE VEGETACION)	69	187	256	1,71
BENEFICIO DECRETO 2915/2011	222	55	277	(0,75)
SUSPENSION/CORTE/RECONEXION/REINSTALACION DEL SERVICIO	111	172	283	0,55
RSA COBRO DE OTROS BIENES Y SERVICIOS EN LA FACTURA	194	99	293	(0,49)
ENTREGA Y OPORTUNIDAD FACTURA	137	206	343	0,50
INSTALACION O RETIRO DE SELLOS	108	247	355	1,29
BLOQUEO CLIENTES (NO PERMITE FINANCIA.O PAGOS PARCIALES)	126	240	366	0,90
ERROR DE LECTURA	176	210	386	0,19
CALIDAD DEL SERVICIO	175	229	404	0,31
RETIRO O REUBICACION DE INFRAESTRUCTURA	436		436	(1,00)
PAGO A CODIGO DE OTRO USUARIO	213	232	445	0,09
DAÑOS EQUIPOS Y/O ELEMENTOS (INDEMNIZACION DE PERJUICIOS)	258	273	531	0,06
VERIFICACION INSTALACION ELECTRICA Y/O EQUIPO DE MEDIDA	309	430	739	0,39
ESTRATO Y/O CLASE DE SERVICIO	470	520	990	0,11
SUSPENSION CORTE RECONEXION	516	513	1029	(0,01)
OTRAS PETICIONES	590	595	1185	0,01
SOLICITUDES RELACIONADAS CON ALUMBRADO PUBLICO	104	1154	1258	10,10
TRASLADO,CAMBIO,INSTALACION DE REDES O POSTES	435	1067	1502	1,45
DATOS BASICOS	1130	3479	4609	2,08
PFS (PROG.FINANCIACION SOCIAL)	2551	2676	5227	0,05
ALTO CONSUMO	3727	3622	7349	(0,03)
AURORA	3540	3929	7469	0,11
SOLICITUD CONEXION	6566	7347	13913	0,12
REVISION PREVIA	8113	6743	14856	(0,17)
RSA	8438	10303	18739	0,22
<b>Total general</b>	<b>41.304</b>	<b>46.726</b>	<b>88.030</b>	<b>0,13</b>

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
 FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

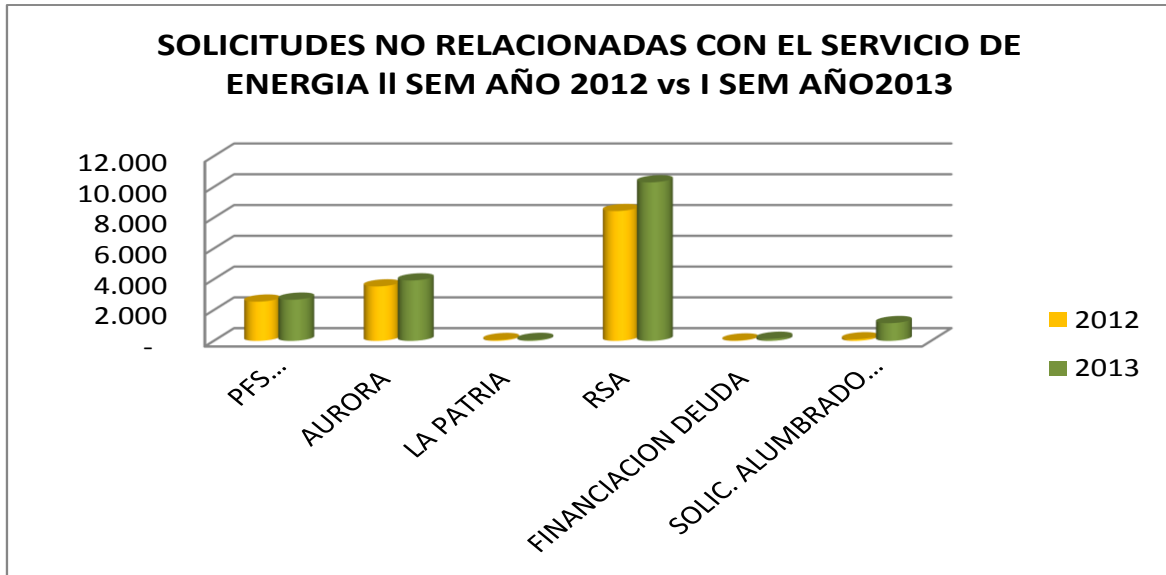
ASOCIADO O NO AL SERV DE ENERGIA	jul/dic 2012	ene/jun 2013	Total general	%
ASOCIADO AL SERVICIO DE ENERGIA	20.010	21.123	41.133	5,56%
NO ASOCIADO AL SERVICIO DE ENERGIA	14.728	18.256	32.984	23,95%
SOLICITUD DE CONEXIÓN	6.566	7.347	13.913	11,89%
<b>TOTAL</b>	<b>41.304</b>	<b>46.726</b>	<b>88.030</b>	<b>13,13%</b>



Las solicitudes de otros negocios aumentaron en el primer semestre del año 2013 con respecto al segundo semestre del año 2012 especialmente en el negocio de seguros, dado que los clientes continuamente hacen uso de los pagos dirigidos que en Siec se registra como Pedido para poderlos gestionar.

ASOCIADO O NO AL SERV DE ENERGIA	2012	2013	%
AURORA	3.540	3.929	11%
FINANCIACION DEUDA	24	133	454%
LA PATRIA	54	61	13%
PFS (PROG.FINANCIACION SOCIAL)	2.551	2.676	5%
RSA	8.438	10.303	22%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON ALUMBRADO PUBLICO	104	1.154	1010%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON OTROS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	17		-100%
Total general	14.728	18.256	24%

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**  
FO-EE-01-000-019 Versión 4.0



#### D. CONCLUSIONES

1. En cuanto al cumplimiento del Procedimiento Tramite PQR PR AC 01000100, se revisaron 40 solicitudes del periodo (01/07/2012 al 30/06/2013) asociadas al servicio de energía (reclamos, quejas y peticiones) que tenían más de 16 días hábiles transcurridos desde la fecha de la solicitud hasta la fecha de respuesta. Teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de PQR y se observó que el tiempo de respuesta a estas solicitudes se encuentran dentro los términos establecidos, lo anterior se debió a los periodos probatorios y recursos de ley.
2. Respecto a las respuestas de las solicitudes realizadas por los clientes mediante correos electrónicos, se revisó el 100% de las solicitudes que corresponde a 133 y todas se encontraron con respuestas oportunas; algunos clientes a pesar de realizar la solicitud por medio electrónico, prefirieron que se les diera respuesta escrita y no respuesta a su correo electrónico.

Es de anotar que la empresa por medio del servicio de Certimail que ofrece la empresa 472, entrega en forma electrónica los mensajes de correo electrónico certificado, que son procesados y enviados para ser entregados y en promedio dentro de los 2 minutos siguientes al momento

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

que el Servicio Certimail, realiza el Acuse de Confirmación de Envío y será enviado de regreso al Usuario, como promedio, dentro de los 5 minutos siguientes contados a partir del momento que el Servicio Certimail lo envía. Cumpliendo así con la constancia de notificación que exige la ley 1437 de 2011.

Además de lo anterior, la encuesta de satisfacción de cliente hogares realizada en Noviembre de 2012 determino que la calificación de las Reclamaciones y Quejas continúan siendo calificadas como bajas, dado que la calificación general de este tema queda en semáforo color rojo por ser la calificación inferior a 73.3.

El mismo informe muestra que las razones de calificación ha mejorado en los últimos 4 años y ha evolucionado al estar en una etapa de crisis a una etapa emergente, dado los planes de mejoramiento continuo que ha realizado el Área de Atención al cliente ha dado sus frutos en la percepción que tiene el cliente, la evolución se muestra así:

Año	Calificación: Reclamaciones y Quejas
2009	55.7
2010	53.3
2011	38.6
2012	59.9

La percepción que tiene en este momento los clientes es que las solicitudes han mejorado, dado que en dicho informe los clientes manifestaron que el empleado de la empresa ha mostrado interés por dar respuesta clara y oportuna.

Comentarios del Auditado: La encuesta de IPSOS se hace frente a un universo muy bajo de encuestados, que no supera de 30 personas, lo que sin duda no es diciente teniendo en cuenta que la Empresa maneja 450.000 clientes y un promedio de 1000 requerimientos mensuales. Sería importante comparara estos resultados con la ENCUESTA INTEGRADA que se realiza en el CALL CENTER, cuyo universo es de 1000 personas de 4000 registros, lo que sin duda es más diciente.

- 2 Respecto al cumplimiento al procedimiento de Resolutividad en ventanilla PR AC 001000006, que consiste en dar respuesta inmediata en la medida



**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

de lo posible a las solicitudes de los clientes que llegan a ventanilla, evitándose así que el cliente deba regresar por la respuesta, ganando en imagen y satisfacción del cliente frente a las PQR's.

La evolución de las solicitudes antes y después de implementar la Resolutividad se comporta así:

<b>Antes de Resolutividad en ventanilla jul a oct de 2012</b>		
<b>Numero de días hábiles de respuesta</b>	<b>nro solicitudes terminadas</b>	<b>%</b>
0 a 1	865	10,87%
2 a 15	6.837	85,90%
16 a 45	202	2,54%
ms de 46 días	55	0,69%
<b>Total terminadas</b>	<b>7.959</b>	<b>100,00%</b>

El 11% de las solicitudes presentadas por los clientes eran resueltas entre 0 y 1 día y el 86% de las solicitudes se daba respuesta hasta en 15 días hábiles; pero después de entrar en ejecución este procedimiento, las respuestas de las solicitudes se comportaron así:

<b>Despues de Resolutividad en ventanilla noviembre jun a oct de 2013</b>		
<b>Numero de días hábiles de respuesta</b>	<b>nro solicitudes terminadas</b>	<b>%</b>
0 a 1	4.707	30,93%
2 a 15	10.216	67,13%
16 a 45	266	1,75%
ms de 46 días	30	0,20%
<b>Total terminadas</b>	<b>15.219</b>	<b>100,00%</b>

**CHEC**  
**PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS**  
**PROCESO AUDITORIA INTERNA**

FO-EE-01-000-019 Versión 4.0

El 31% de las respuestas se dan entre 0 y 1 día y el 68% de las respuestas se dan entre dos y 15 días hábiles y el 2% se da para periodos probatorios o segunda instancia y el recurso de apelación ante la superintendencia de servicios Públicos.

Con lo anterior se concluye que el procedimiento de Resolutividad en ventanilla es exitoso, tanto para la atención ágil y oportuna del cliente como en la gestión de costos en el área Comercial de la empresa.