

UNIDAD AUDITABLE

AREA GESTION COMERCIAL

DEPENDENCIA RESPONSABLE

ATENCION CLIENTES

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 riesgos de fraude y corrupción, operacionales y de cumplimiento.

1.2. Específicos

1.2.1. Verificar el cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas y reclamos en CHEC.

2. ALCANCE

Las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la organización durante el segundo semestre del año 2015.

3. CONCLUSIONES

La auditoría verificó el cumplimiento por parte del proceso de Atención Clientes de CHEC de los parámetros establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como de los estándares mínimos establecidos por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, y observó lo siguiente:

- Se cuenta con un mecanismo automatizado de registro y asignación de radicado único de las peticiones, quejas y reclamos, denominado Sistema de Información Eléctrico Comercial - SIEC.

A través del SIEC se hace el seguimiento y control sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos, relacionados con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios definidos y otros servicios conexos y complementarios comercializados por el Grupo EPM, desde el momento de su recepción hasta su cierre.

Con la evaluación realizada por la auditoría se verificó que la información registrada en el sistema de información SIEC es confiable, porque es consistente con los soportes almacenados en el archivo de PQR.

- Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos son realizadas a través del proceso de Gestión Documental o en las localidades, conforme a los parámetros fijados por el Archivo General de la Nación, que fueron adoptados por la organización

como una mejor práctica.

- Se dispone de un enlace de fácil acceso en la página web de la organización, para la recepción de peticiones, quejas, y reclamos, donde también se encuentra la matriz de requisitos que contiene los diferentes trámites relacionados con el servicio de energía.
- Está en proceso de implementación la estrategia de Gobierno en línea, el cual en su componente TIC para servicios *“busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos con ayuda de la tecnología”*.
- En colaboración con el área de comunicaciones, se realiza difusión sobre los diferentes canales de atención que han sido implementados y de los cuales pueden hacer uso los grupos de interés de CHEC: correo electrónico, escrito, página web, teléfono, ventanilla.

Los medios implementados en la estrategia de difusión de comunicación son la página web, las redes sociales, la factura, los telecentros, las líneas de atención, el periódico para la comunidad *“Gente con mucha energía”*, las campañas radiales, los medios escritos, entre otros.

- La organización cuenta con puntos de atención en cada una de las zonas en las que se presta el servicio de energía. En la página web (www.chec.com.co) se puede consultar la ubicación de las sedes de CHEC y los horarios de atención.
- Se tiene a disposición de los diferentes grupos de interés de CHEC la *“línea contacto transparente”* a través de la cual pueden realizar denuncias por actos de corrupción o en general actos indebidos las cuales son trasladadas al competente para su posterior investigación y respuesta.
- Durante el año 2015 se llevaron a cabo varias capacitaciones para el personal de Atención Clientes de carácter operativo, de seguridad y salud en el trabajo y otros que evidencian la preocupación por mejorar la calidad en la atención de los clientes CHEC.
- En la página WEB de la organización se encuentra publicado el contrato de condiciones uniformes y la matriz de requisitos de los diferentes trámites que existen en CHEC en relación con el servicio de energía y servicios conexos, los formatos correspondientes, las instrucciones y requerimientos de diligenciamiento.

Desde allí se facilita al ciudadano para el registro de peticiones, quejas y reclamos, así como el seguimiento al trámite de los mismos, a través de la asignación de códigos en el momento de la solicitud.

- Los sistemas de peticiones, quejas y reclamos se integran con otros organismos de control como la Fiscalía General de la Nación en las denuncias penales por defraudación de fluidos y por hurto de infraestructura; así como con la atención de solicitudes que se reciben y tramitan de la Procuraduría General de la Nación.
- El proceso de Atención Clientes hace seguimiento periódico sobre las peticiones, quejas y reclamos, que sirven como insumo para el reporte de indicadores en el Sistema de Gestión Integral de CHEC y que contribuyen a mejorar el servicio que presta la entidad.

La auditoría realizó también verificación sobre el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley para la atención de las peticiones, quejas y reclamos presentadas durante el segundo semestre del año 2015, para lo cual se determinó una muestra aleatoria simple con base en la guía de muestreo para auditoría del Grupo EPM, y se observó que:

- En la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos revisados se cumplió con los términos para dar respuesta a los usuarios, las cuales se dieron a través de actos motivados y fueron debidamente notificados conforme a los soportes estudiados.
- Para el año 2015 se presentaba una debilidad en el aplicativo SIEC respecto a la medición de los tiempos reales de respuesta, la cual fue mejorada por el proveedor para el año 2016.
- Durante el año 2015 se configuraron cuatro silencios administrativos positivos que corresponden a reclamaciones del año 2014, según criterio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por debilidades en cuanto a la notificación de la decisión al usuario. Es de aclarar que durante el segundo semestre del 2015 se efectuó la homologación del proceso Atención al Cliente con el Grupo EPM, lo que conllevó a la actualización de la matriz de requisitos de CHEC y a la modificación de los procedimientos, entre los cuales se encuentra el procedimiento Citar y Notificar PQR PR-AC-0-000-001 que fue modificado por última vez el 23 de diciembre del año 2015, respecto al numeral 4.2. Notificar Decisión de la PQR.

Teniendo en cuenta la reciente homologación del proceso que conllevó a la actualización normativa y procedimental para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, en el próximo seguimiento a cargo de la Auditoría se realizará una verificación sobre el comportamiento de los silencios administrativos positivos.

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos evaluados en el proceso de Atención clientes de CHEC, se establece que el índice de riesgo es medio, lo que indica que se requieren acciones a mediano plazo para mitigar la exposición a los riesgos.

4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría es el siguiente:

		CONSECUENCIA				
		1-Mínima	2-Menor	4- Moderada	8-Mayor	16- Máxima
P R O B A B I L I D A D	5-Muy Alta	Yellow	Yellow	Orange	Red	Red
	4-Alta	Green	Yellow	Orange	Red	Red
	3-Media	Green	Yellow	Yellow	Orange	Red
	2-Baja	Green	Green	Yellow RA-17299	Orange	Red
	1-Muy Baja	Green	Green	Green RA-17055, RA-17544, RA-17546	Yellow	Orange

Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Descripción	Controles
RA-17055	Infracción voluntaria de las normas internas y externas o tergiversación de las mismas para el logro de intereses particulares o favorecimiento de terceros.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos
RA-17299	Incumplimiento normativo y de las obligaciones contenidas en la ley.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos
RA-17544	Debilidades que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones (confidencialidad, disponibilidad e integridad).	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos
RA-17546	Atenciones inadecuadas y/o inoportunas de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del servicio.	-Capacitación al personal -Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Seguimiento al sistema de información que soporta la gestión de los requerimientos

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega

Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:



Victoria Eugenia Ceballos Duque

Profesional Auditoria CHEC