

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

PRIMER SEMESTRE DE 2018

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de ENERCA SA ESP , durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Gerencia General y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza de los usuarios.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas por la entidad durante los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016,2017 y 2018, discriminadas por modalidad de petición de la vigencia 2018. También se efectúa un análisis comparativo con el semestre del año anterior. Luego, se detalla el resultado de las causales de los reclamos, presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de las partes interesadas.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a las partes interesadas.

GLOSARIO

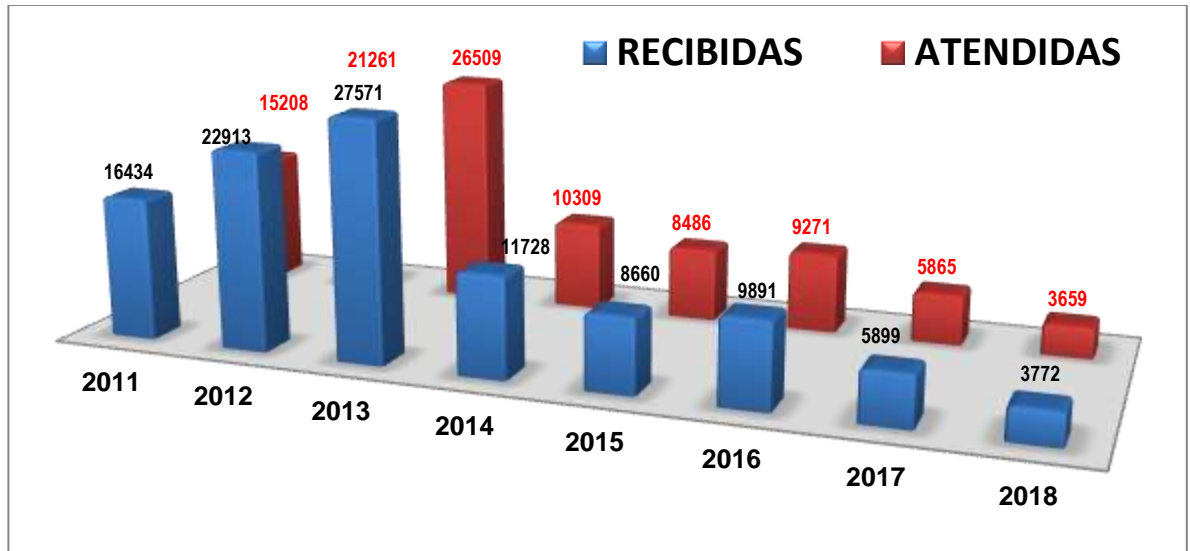
CANALES DE ATENCIÓN

ENERCA SA ESP, cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los usuarios y partes interesadas pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por ENERCA SA ESP, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el correo correspondencia@enerca.com.co
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con las partes interesadas, conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos o verbales a través de correo postal, radicación personal, página web, buzón de sugerencias.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual las partes interesadas pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por la línea 115 instancia que adelantará el trámite en el evento de ser necesario.

1. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) para los años 2011- 2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018

Gráfica No. 1 Total PQRSD Recibidas Vs Atendidas 2011- 2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018



FUENTE: QFDOCUMENT – ESTADÍSTICAS / SUI/ Periodo: 2011 al 30/06/2018

La Tendencia en la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos es de incrementarse mes a mes en donde el promedio mensual de PQR recibidas para la vigencia 2011 fue de 1.370, para la vigencia 2012 se incrementó en un 39% y para lo transcurrido del 2013 ha aumentado en un 79%, lo anterior ya que a partir de Julio-2012 se inició con la prestación de servicio de Gas Natural Domiciliario.

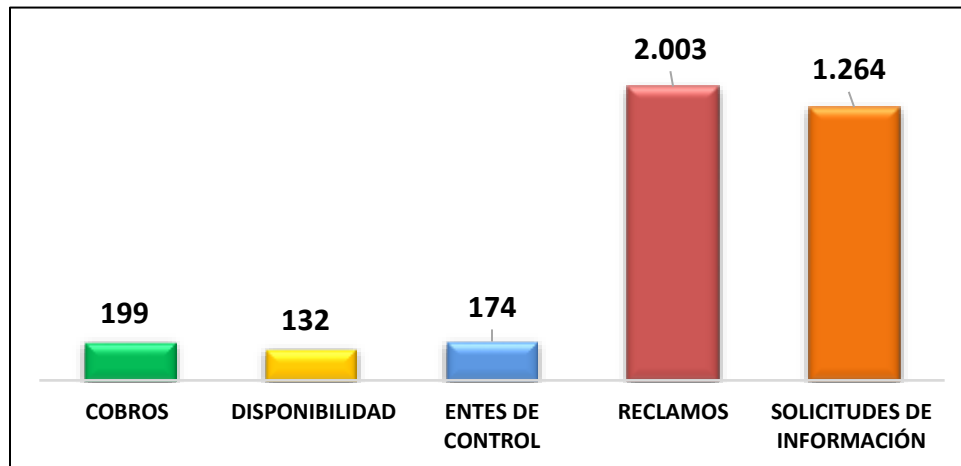
El crecimiento en promedio mensual de usuarios durante las vigencias 2012 y 2013 comparado con la vigencia 2011 ha sido de 8 y 10% respectivamente, situación muy diferente con el número de PQRSD que durante estas vigencias en análisis presentan un incremento del 27 y 39% respecto a 2011.

Es importante mencionar aun cuando el porcentaje de usuarios a aumentado en un 16% anual, durante las vigencias 2014, 2015, 2016 y 2017 ha disminuido el número de PQRSD en un 22% comparado con el año 2013 debido al cierre del negocio de Telecomunicaciones, mejora en la prestación del servicio por los mantenimientos realizados podas, repotencialización de las subestaciones y cambios regulatorios.

1.2 PQRSD Recibidas por Modalidad de Petición durante la vigencia 2018

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018 fueron recibidas en ENERCA SA ESP un total de **3.772 peticiones**, distribuidas así: 1.264 solicitudes de información cobros 199, disponibilidad 132, Entes de Control 174 y 2.003 Reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas, sugerencias ni denuncias.

Gráfica No. 2 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición



FUENTE: QFDOCUMENT – ESTADÍSTICAS / SUI/ Periodo: 01/01/2018 a 30/06/2018

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el atención clientes, con el 44% de las solicitudes recibidas, seguido por la Gerencia General con el 12,8%, planeamiento del sistema con un 11%, luego Jurídica con un 10% y la Gerencia de Distribución con un 9,0% de los requerimientos. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por ENERCA SA ESP, a lo largo del Semestre analizado. Adicionalmente los municipios que más realizan reclamaciones son: Yopal, Maní, Tauramena, Trinidad, Aguazul, Villanueva, Paz de Ariporo. Los demás municipios tuvieron porcentajes menos representativos.

RECLAMOS		%
Inconformidad con el consumo o producción facturado	1,071	53%
Estrato incorrecto	304	15%
Lectura incorrecta	302	15%
Cobro de acuerdo de pago o financiación	116	6%
Cobro de medidor	56	3%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	90	4%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	48	2%
Clase de uso incorrecto	16	1%

FUENTE: REPORTES SUI – ESTADÍSTICAS / **Periodo:** 01/01/2018 a 30/06/2018

Al efectuar un análisis comparativo con el primer semestre, se puede evidenciar que en año 2017 se recibieron 3.035 y el 2018 fueron 3.772 con un aumento en un 19% con respecto al año anterior. De igual manera al realizar un análisis de las causales que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los usuarios por facturación, al cual se realizó el tratamiento y se traslada a los procesos involucrados el reporte estadístico del servicio prestado a través del correo electrónico como herramienta de orientación, para que se generen acciones correctivas pertinentes, con el propósito de mejorar la prestación del servicio de usuarios y disminuir las PQR.

RECLAMOS	% 2018	% 2017	% OTROS
Inconformidad con el consumo o producción facturado	53%	40%	34%
Estrato incorrecto	15%	7%	2%
Lectura incorrecta	15%	36%	5%
Cobro de acuerdo de pago o financiación	6%	0%	0%
Cobro de medidor	3%	0%	0%
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	4%	0%	0%
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	2%	8%	1%
Clase de uso incorrecto	1%	0%	0%

Igualmente, al realizar un análisis de las causales comparándolas con el primer semestre 2018 con respecto a los años anteriores, se puede observar que han aumentado en un 9% lo cual evidencia que las acciones realizadas no han sido eficientes o los cambios de sistemas de información han generado salidas no conformes.

2. RECOMENDACIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la entidad:

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas o respuesta no concluyentes, es preciso capacitar al personal manejo del sistema SIEC, CCU y Directrices o Políticas definidos por la entidad para dar respuesta a los requerimientos.

Con ocasión del incremento de PQRSD en el presente semestre 2018, con respecto a los años anteriores, se recomienda actualizar las respuestas tipo a preguntas frecuentes, con el objeto de permitir a las partes interesadas la autoconsulta electrónica a sus requerimientos, actualización que además permite mejorar los tiempos de respuesta. Adicionalmente se recomienda que Gerencia Comercial analice los resultados de las causales y generen acciones correctivas pertinentes, con el propósito de mejorar la prestación del servicio de usuarios y disminuir las PQR.

Se observa que el 3% del total de radicados se contestan extemporáneo “vencido”, se requiere que todas las dependencias en coordinación con el líder de Gestión Documental analicen las circunstancias por las cuales se genera esta situación, a efectos de implementar las acciones de mejora a que haya lugar, de otra parte, se debe hacer seguimiento por parte de las Gerencias, Asesores, Directores y líderes de los requerimientos para que se contesten en términos de Ley.

En cumplimiento en el requisito gestión del conocimiento, se recomienda mejorar estrategias para fortalecer la gestión del conocimiento, de manera que situaciones ajenas a la entidad (rotación de personal, falta de divulgación de la información a trabajadores) no lleven a reprocesos y situaciones que generen salidas no conformes. Realizar videos o instructivos para las actividades de manejo en el sistemas de información comercial.

Se recomienda campañas técnico educativas donde se visiten a los diferentes municipios para escuchar y capacitar al usuario en conocimiento y proyectos desarrollados.

Finalmente, es necesario que la Directora de Gestión Clientes y el Líder de Gestión Documental realicen trimestralmente informes de seguimiento a la PQRSD donde involucre estadísticas de todos los mecanismos que utiliza la entidad de comunicación con las partes interesadas “Buzón Virtual, Canal Presencial, Canal Telefónico, línea de emergencia, encuestas, entre otros.”

Atentamente

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Asesor de Control Interno