

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

2021

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 31 de julio de 2021, 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, 2018, 2019, 2020 y julio 2021. 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.

OFICINAS EN LOS MUNICIPIOS QUE PRESTAN ATENCION INTEGRAL AL USUARIO

Enerca cuenta con 18 oficinas o puntos de atención integral al usuario distribuidas en las zonas donde se prestan los servicios de Energía Eléctrica y Gas.

El horario de atención es de lunes a Jueves de 7:30 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5: P.M. el viernes en la tarde de 2.00 p.m a 4.30 p.m

MUNICIPIOS	DIRECCIÓN
OROCUE	Calle 5 No.8 – 81
MANÍ	Carrera 4 No. 13 - 138
VILLANUEVA	Carrera 13 N° 9-02
PORE	Carrera 16 No. 4– 62
NUNCHÍA	Carrera 5 No. 4 – 90

MONTERREY	Carrera 7 No. 18 -14
TÁMARA	Calle 4 No 4 - 35
TRINIDAD	Calla 6 No. 2 – 59
HATOCOROZAL	Calle 12 No. 9 – 58
AGUAZUL	Carrera 17 con Calle 12 Esquina
SAN LUIS DE PALENQUE	Carrera 3 No. 8 – 66
SABANALARGA	Carrera 7 No. 5 – 28
BARRANCA DE UPÍA	Carrera 3 No. 10-39
TAURAMENA	Calle 6 N° 15 – 65
PAZ DE ARIPORO	Carrera 10 No 2 – 45
SACAMA	Calle 3 No. 8 - 35
CHAMEZA	Carrera 10 No. 7-53
YOPAL	Carrera 19 No. 06-100

GLOSARIO

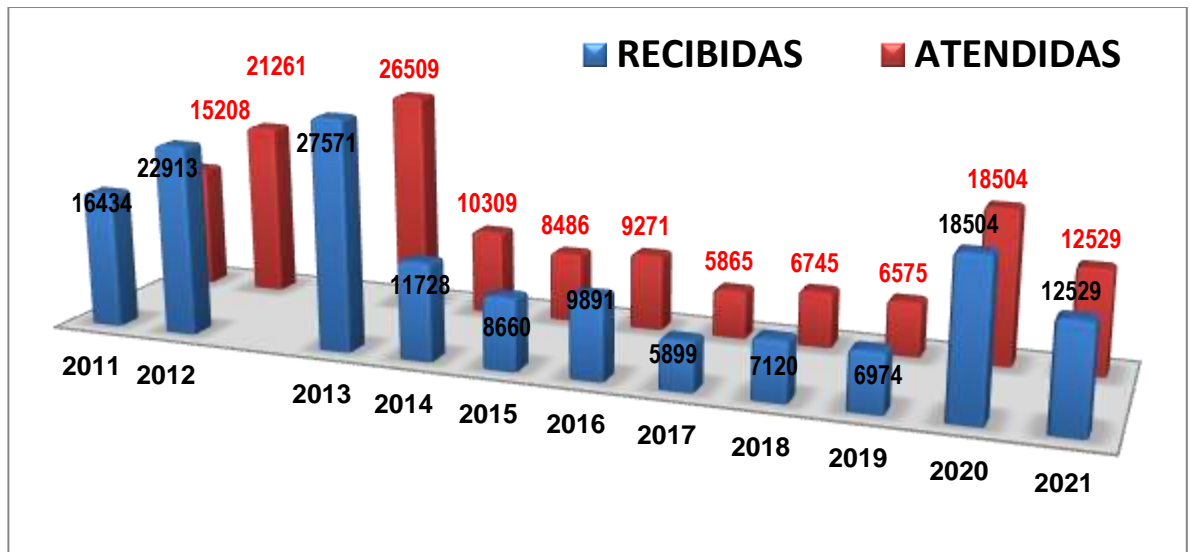
CANALES DE ATENCIÓN

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 emergencias, 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- 2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019- 2020-JULIO 2021

Gráfica No. 1 Total PQRSD Recibidas Vs Atendidas 2011- 2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019-2020-JULIO 2021



FUENTE: ESTADÍSTICAS / SUI/ Periodo: 2011 al 31/07/2021

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.

Si comparamos los resultados PQRS de las vigencias 2017 y 2018 aumentado en un 17% anual, en razón a cambios en el aplicativo comercial.

Si comparamos los resultados PQRS de las vigencias 2018 y 2019 disminución en un 2% anual, en razón a mantenimientos de infraestructura de STR y SDL.

Si comparamos los resultados PQRS de las vigencias 2019 y 2020 aumento en un 58% anual, en razón a la pandemia COVID 19.

1.2 PQRS Recibidas por causal durante la vigencia 2020-2021.

Comparando el número de PQR's entre el año 2021 y 2020, se evidencia que los detalles de causal con mayor requerimiento son: Conexión nivel de tensión 1 Energía, Alto consumo, Conexión o Instalación de Gas, Cancela financiación COVID, cambio de medidor Energía, cambio y/o corrección del nombre energía, error de lectura entre otros.

Conforme a la tabla anexa la reducción porcentual importante se ha dado en pago no aplicado energía y continuidad para este último en el año 2020 se disminuye esta solicitud de continuidad de la exención de contribución, en lo transcurrido del 2021 se incrementó por la actualización que está adelantando la empresa en dar continuidad en dicha exención.

DETALLE CAUSAL	2021	2020
896-Pago No Aplicado Energía	164	1412
831-Información General	212	318
107-Cobro múltiple y/o acumulado Energía	302	248
636- continuidad de la exención de contribución	305	28
803-Cambio Estrato Energía	353	669
919-Revisión de medidor	385	808
649-Error Lectura	430	871
553-Cambio y/o Corrección del Nombre Energía	672	872
616-Cambio de medidor Energía	744	1039
91-Cancelar Financiación COVID	971	2123
715-Conexión o Instalación Gas	1510	2555
804-Alto Consumo Energía	1682	1902
779-Conexión nivel de tensión 1 Energía	2778	3639
TOTAL	12529	18504

FUENTE: ESTADÍSTICAS / SUI/ Periodo: 01/01/2020 a 30/06/2021

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, Aguazul, Tauramena, Monterrey, Villanueva, Paz de Ariporo. Los demás municipios tuvieron porcentajes menos representativos

Al efectuar un análisis comparativo con el primer semestre, se puede evidenciar que en año 2020 se recibieron 4101 y el 2021 aumento en 12529 en un 32% 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.

2. RECOMENDACIONES

Responder las solicitudes, quejas o reclamos lo más rápido posible: Se debe responder de una manera clara, expresa y de fondo, si no se tiene la respuesta de manera rápida, al menos se le debe hacer saber al cliente que tiene su atención y que próximamente se le solucionará el inconveniente. De igual manera, actualizar en el SIEC permanente el estado de las solicitudes.

Uso de herramientas tecnológicas: Implementar las herramientas tecnológicas (página WEB, APP) videos de capacitación y socialización sobre manejo de página web, App a los usuarios.

Mantener siempre un trato adecuado: Para un buen servicio al cliente, siempre tener como objetivo ofrecerle al cliente un trato adecuado, haciéndolos sentir cómodos.

Monitorear las cuentas: Constantemente monitorear las cuentas, el éxito está en saber percibir lo que los clientes están diciendo.

Analizar los comentarios: Estipular cuáles comentarios se deben responder o a cuáles se les debe hacer caso omiso, por ejemplo aquellos que se expresan de manera vulgar.

Moderar el lenguaje: Utilizar un lenguaje amigable, nunca de forma automática

No entrar en discusiones: Nunca generar una discusión con el cliente, por el contrario se deben pedir disculpas por el inconveniente y solucionar el problema de manera efectiva.

No volverse personal: Siempre se debe mantener un tono profesional. Es bueno personalizar los mensajes pero no hay que perder la distancia que se debe mantener entre el cliente y la empresa.

Aceptar las críticas: Permitir que se realicen críticas, ya que de estas pueden salir soluciones a otros inconvenientes o generar nuevas ideas útiles para la empresa.

No tomar las PQR`S de manera personal: Es importante no perder de vista que por muy involucrados que estén con la Empresa, las PQR`S son un tema laboral no personal.

Investigar a fondo: Esta recomendación es de vital importancia a la hora de tomar decisiones sobre todo en momentos de crisis, cuando llegan diversas quejas. Aunque está claro que cualquier queja es importante, no todas merecen la misma atención, y para poder determinar su importancia, se debe investigar la persona o personas responsables de la queja o reclamo para determinar su perfil, ya que existen personas que por lo general atacan o critican todas las empresas. Investigar el entorno es importante ya que permite determinar el contexto en el que se generó la queja.

No todos los suscriptores son nuestros amigos: Aunque en las Redes Sociales los suscriptores se llamen amigos, fans, seguidores, hay que tener claro que no siempre lo son. Muchas personas empiezan a seguir a una empresa en Facebook o Twitter para poder atacarla. Los fans o seguidores son en realidad suscriptores y no necesariamente tienen que querer la empresa, así que es un error esperar un trato especial de todos ellos.

Documentar: Es importante documentar todos los sucesos en una queja o reclamo, desde el inicio hasta la posible solución que se haya brindado. Documentar el caso ayuda a entender y responder mejor en futuras situaciones, ya que la experiencia documentada sirve de referencia y va formando un criterio.

Personal suficiente: Se requiere de carácter urgente contar con personal suficiente en el proceso para desarrollar todas las actividades, logrando una cobertura del 100% para solución a todas las solicitudes que entran por los diferentes canales de comunicación a la entidad, teniendo en cuenta que las solicitudes han incrementado y las órdenes de revisión técnica en los municipios y la ejecución de estas son un insumo fundamental para emitir las respuestas, además la omisión del procedimiento técnico puede configurar un silencio Administrativo y no realizarlas viola el debido proceso.

Atención al reporte: Es importante que cada Dirección de la Gerencia Comercial atiendan los reportes que hace la Dirección de PQR a los correos electrónicos y el QF Document frente a los hallazgos que se evidencian al momento de estudiar y dar solución a las peticiones, generara un estadístico y establecer cuáles podrían ser las acciones de mejora toda vez que casi siempre los temas de reclamación por cada área son los mismos, en consideración a esto se deben tomar las acciones correctivas pertinentes frente a cada causal con el objetivo de disminuir el volumen de solicitudes y mejorar los procedimientos técnicos y administrativos de cada dependencia.

Capacitación y evaluados: Los técnicos que trabajen en la entidad o por medio de un tercero deben estar en continua capacitación y evaluados constantemente por los supervisores sobre procedimientos de ENERCA y contar con los implementos para desarrollar las actividades referentes a la prestación del servicio tales como sellos, medidores, etc. Así mismo, capacitación al personal de energía y gas respecto a la recepción de los documentos de matrícula y diligenciamiento de los formatos de conexión.

Direccionamiento oportuno: El direccionamiento de solicitudes de PQR y Emergencias debe ser oportuno, con el fin de que se garantice la oportunidad en la atención al requerimiento.

Las revisiones técnicas completas: Las revisiones técnicas que se soliciten a los Líderes de Zona de los diferentes Municipios deben ser más ágiles, completas, y es indispensable que se diligencien de acuerdo a la normatividad y al Contrato de Condiciones Uniformes. De igual manera, se hace necesario que se revisen de manera regular las actas que se levantan en terreno cumplan con los requisitos teniendo en cuenta que dichas actas son la herramienta fundamental en los procesos que se remiten a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Conceptos oportunos: Todas las dependencias envíen los conceptos requeridos de manera oportuna para emitir respuesta y se ingrese en el SIEC la información de las actas para que puedan ser consultadas en el Sistema de Administración Comercial, que en casos particulares den respuesta a las solicitudes directamente cuando en estas dependencias han iniciado actuaciones administrativas como cobros jurídicos, demandas, procesos de recuperación de energía.

Reporte semanal de las PQR: La Dirección de PQR, se le recomienda realizar un reporte semanal de las PQR de Energía y gas, con el fin que se realice un seguimiento a la atención y al cierre en el sistema SIEC, y generar un reporte mensual al aplicativo SUI con calidad en la información.

Informe mensual de seguimiento a la PQRSD: es necesario que la Directora de Gestión Clientes y el Líder de Gestión Documental realicen mensualmente 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.". Adicionalmente, generen socialización del informe a todos los procesos con recomendaciones.

Atentamente

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS

Asesor de Control Interno

