

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

2020

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 2020, 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 y JUNIO 2020, discriminadas por modalidad de petición de la vigencia 2020. 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	Carrera 9 No.6 – 41
MANÍ	Carrera 4 No. 16 - 106
VILLANUEVA	Carrera 13 N° 9-02
PORE	Calle 4 No. 10– 74
NUNCHÍA	Carrera 5 No. 4 – 90
MONTERREY	Carrera 7 No. 18 -14

TÁMARA	Calle 4 No 4 - 35
TRINIDAD	Carrera 3 No. 6 – 09
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	Cra 12 N° 03 – 36
PAZ DE ARIPORO	Carrera 10 No 2 – 45
SACAMA	Calle 3 No. 8 - 35
CHAMEZA	Carrera 10 No. 7-53
YOPAL	Carrera 19 No. 06-02

GLOSARIO

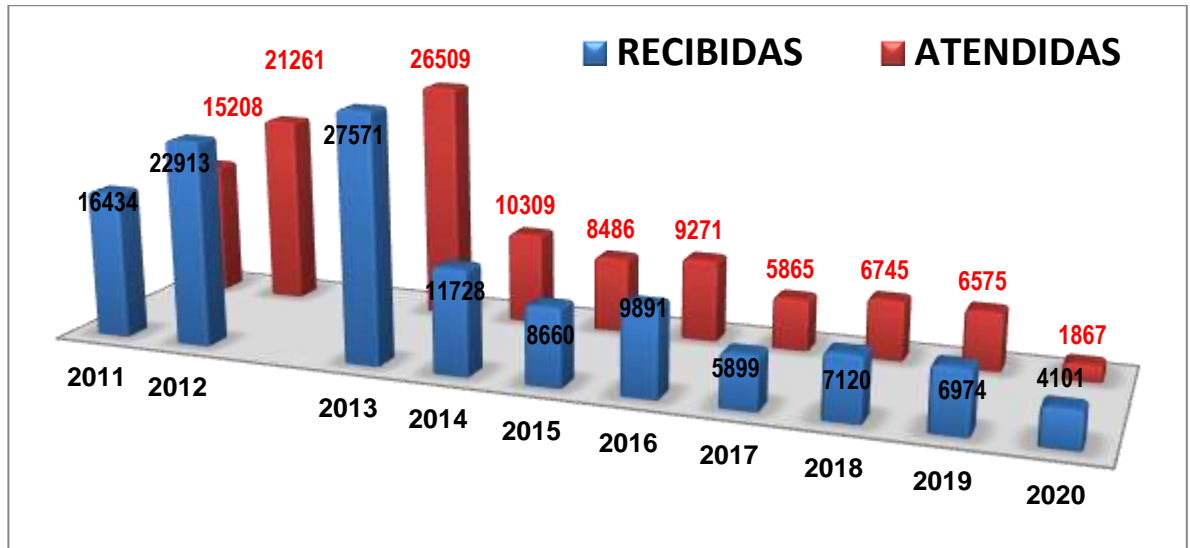
CANALES DE ATENCIÓN

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- 2012-2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019- JUNIO 2020

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



FUENTE: ESTADÍSTICAS / SUI/ Periodo: 2011 al 30/06/2020

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.

1.2 PQRSD Recibidas por Modalidad de Petición durante la vigencia 2020

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas en ENERCA SA ESP un total de **4101**

Gráfica No. 2 Total PQRSD recibidas



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

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

Servicio de Energía Eléctrica -2020						
Causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	total
Solicitud Servicio Nuevo	257	326	273	62	186	1104
Pago No Aplicado	95	136	74	65	161	531
Alto Consumo	110	108	270	26	125	639
Cambio de Datos Cliente	113	145	93	5	19	375
error de lectura	104	56	86	47	73	366
Cambio de Medidor	80	91	84	19	46	320
Revisión del medidor	73	75	1	15	51	215
Retiro de medidor	1	1	95	0	1	98
Cambio Estrato	33	51	37	4	29	154
Reconexión sin Ejecución Adecuada	9	0	0	0	0	9
Cobro Reconexión	28	12	9	11	3	63
Información al Cliente	1	2	3	1	0	7
Instalación y/o Retiro de Sellos	39	44	31	14	30	158
Pago Mal Aplicado	22	28	21	20	43	134
Saldo por amortizar	35	18	28	46	43	170
Revisión de predio y aforo	8	8	0	3	7	26
Disponibilidad del Servicio	3	1	5	0	0	9
Cambio Clase Servicio	17	7	14	12	22	72
Certificación Paz y Salvo	3	7	4	0	0	14
Solicitud Inactivación/ Retiro Cliente	2	1	0	0	0	3
Exención Interés de mora	3	0	0	0	0	3
Cobro por Recuperación de Consumos	2	0	1	0	1	4
Cobro por promedio	2	0	1	0	0	3
Instalación Medidor	2	2	1	0	1	6
Cobro múltiple y/o acumulado	5	1	0	0	1	7
FALLA EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	2	0	0	0	0	2
OBJETO O VEGETACION SOBRE LA RED	3	1	3	0	0	7
cobro conexión	0	2	0	0	0	2
medidor o cuenta cruzada	1	1	2	0	0	4
reubicación de medidor	0	2	1	0	1	4
inconformidad por el aforo	0	0	0	0	1	1
entrega inoportuna y entrega de factura	1	1	2	0	0	4
Suspensión o corte del servicio	2	0	0	0	0	2
defraudación de fluidos	0	1	0	0	0	1
subsídios y contribución	0	0	1	0	1	2
Solicitud de bloqueo o desbloqueo	2	1	0	0	1	4
Financiamientos	0	0	1	38	160	199
poste reubicación	0	1	0	0	0	1
cobro por servicios no prestados	0	0	0	0	1	1
apoyo	0	0	0	0	1	1
cobros inoportunos	0	0	0	0	1	1
Historial	0	3	0	0	0	3
Servicio provisional	1	0	0	0	0	1
Suspensión Errada	3	3	0	0	0	6
Total	1062	1136	1141	388	1009	4736

Servicio de Gas Domiciliario -2020						
Causal	enero	febrero	marzo	abril	Mayo	total
Solicitud Servicio Nuevo	229	142	160	50	199	780
Pago No Aplicado	33	18	8	19	24	102
Alto Consumo	9	14	8	2	5	38
informacion al cliente	1	0	0	1	0	2
Revisión de medidor	8	32	17	0	7	64
Cambio de Datos Cliente	22	27	14	1	8	72
Pago Mal Aplicado	7	4	10	3	5	29
Cambio Estrato	10	15	10	1	2	38
Cambio Clase Servicio	1	2	0	2	0	5
Cambio de Medidor	14	11	12	1	10	48
cobro multiple y acumulado	1	0	0	0	1	2
Disponibilidad del servicio	0	6	3	1	3	13
Cobro conexión	0	0	0	1	0	1
entrega inoportuna o no entreg fact	1	0	0	0	0	1
Cobro Revisión	2	0	0	0	0	2
Cobro reconexion	0	1	0	1	0	2
Instalacion o retiro de sellos	0	1	0	0	0	1
Cobro por materiales	0	0	0	2	0	2
duplicado	0	0	0	0	1	1
medidor o cuenta cruzada	0	0	0	0	1	1
cobro por promedio	0	0	0	0	1	1
Error de Lectura	8	6	3	2	6	25
Certificación Paz y Salvo	1	1	1	0	0	3
Financiaciones	0	0	0	0	14	14
Reactivacion de cliente	0	1	0	0	0	1
instalacion de medidor	1	2	1	0	0	4
Reubiacion de medidor	0	0	0	0	1	1
Saldo por Amortizar	3	11	11	14	19	58
solicitud Inactivación/ Retiro Cliente	1	0	0	0	0	1
Total	352	294	258	101	307	1312

Al efectuar un análisis comparativo con el primer semestre, se puede evidenciar que en año 2019 se recibieron 3.094 y el 2020 fueron 4.101 aumento en un 24% 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.

Determinar la Vía: Dependiendo del tema a tratar se debe seguir la conversación vía telefónica o por correo electrónico.

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.

Mantener cortas las respuestas: las Redes Sociales se construyeron para mantener conversaciones rápidas y breves. y así es como deben ser las respuestas que se ofrecen a los clientes vía online.

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