



Auditoría

Verificación PQR 2013 - 2014

Objetivo General

Verificar la atención de las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de riesgos de reputación y calidad de CENS.

Alcance

La evaluación comprendió la verificación de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias efectuadas a través de los diferentes canales dispuestos en CENS Cúcuta y Regionales durante el año 2013 y primer semestre 2014.

Conclusión

De acuerdo con las oportunidades de mejora planteadas en este informe como resultado de la “Verificación de PQR 2013 - 2014”, se concluye que actualmente se tienen definidos e implementados controles para reducir los riesgos durante la recepción, atención de requerimientos y administración de canales de atención, sin embargo, en algunos casos se requiere fortalecimiento para garantizar una adecuada atención al cliente.

Verificación PQR 2013 - 2014

Contexto

CENS cuenta con una sala de Atención Presencial por cada Regional (5) y una por cada Localidad (50); Cúcuta cuenta con un Centro de Atención Telefónico que atiende a Norte de Santander a través de la Línea 115 (24 horas) y para Aguachica con el #515; El Centro de Distribución Local - CDL atiende la línea 115 en el horario de las 00:00 a las 06:00; Se cuenta con oficinas móviles (2) y Oficinas Satelitales (4).

Los PQR que ingresan por escrito, página Web y Redes Sociales son registrados en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

En la vigencia 2013 ingresaron 8.115 solicitudes y durante el primer semestre 2014 se registraron 4.393 solicitudes de PQR.

Fortalezas

Se encuentra en remodelación la Sala de Atención CENS - Cúcuta, la cual presentará las siguientes novedades: Generación de un ambiente más agradable al usuario por sus colores y renovación de ductos de aire, cómoda sala de espera con renovación de silletería e instalación de 2 televisores, adecuación de baños para discapacitados, una sala de juntas con televisor, cámaras de seguridad; Se contará con adecuación de puestos que serán atendidos por personal de áreas soporte como atención técnica a clientes, proyectos, cartera, grandes clientes, Atención clientes, entre otras.

La Subgerencia Distribución, ha destinado recursos económicos para atender PQR de Cúcuta y su área metropolitana que se encontraban pendientes de ejecutar. Se diseñó una base de datos, se depuró y se dispuso de un control de PQR pendientes, por lo cual se han atendido 329 PQR.