

The background is a dark blue gradient with various geometric elements. There are several bright blue lines, some straight and some curved, creating a sense of depth and movement. Scattered throughout are small, glowing blue dots of varying sizes, some of which are connected by thin lines, suggesting a network or data points. The overall aesthetic is modern and technological.

Capítulo II

Los Usuarios y el OCEBA

El Centro de Atención a usuarios (CAU), es donde los usuarios pueden realizar sus reclamos de manera presencial, por correo postal y lógicamente por todos los medios digitales que el Organismo tiene habilitado.

En sus inicios, la formación de los Legajos para el tratamiento de reclamos se efectuaba cuando la/el ciudadana/o se presentaba de manera presencial en el Centro de Atención con la documentación correspondiente.

En el año 2016 se comenzó a trabajar en el desarrollo de sistemas con motivo de mejorar los existentes, pero además con un fuerte impulso digital, para que los ciudadanos y ciudadanas puedan efectuar los reclamos una manera más sencilla y ágil desde sus hogares.

En este sentido, con el correr del tiempo, los reclamos por interrupción del suministro (llamado sin luz al momento de reclamar), se trasladaban automáticamente a la Distribuidora para que la misma actúe al respecto.

Todos estos desarrollos previos, facilitaron la tarea en el momento que se declaró la pandemia COVID-19, debido a que el centro de atención a usuarios siguió trabajando de manera virtual al 100% con los agentes en sus casas, incluso la atención telefónica debido al software por tecnología IP, podían atender y cargar los reclamos desde sus hogares.

Durante el año 2020, se trabajó en mejorar los sistemas en virtud de organizar el ingreso de reclamos debido a que había varios canales de ingreso lo que dificultaba el trabajo y la asignación de recursos.

En este sentido, se dio origen al FUR (Formulario Único de Reclamos) con el objetivo que sea la única vía de ingreso de reclamos.

Esto implica tener más organizados los reclamos, que no existan reclamos duplicados, que tengan trazabilidad/seguimiento los reclamos, medir objetivos, filtros de estados y poder extraer reportes en planillas de cálculo para poder sancionar tanto para el incumplimiento al deber de informar como al incumplimiento las Disposiciones emitidas. En la actualidad, se han emitidos más de 150 sanciones por ambos incumplimientos, todos publicados en nuestro sitio web (www.oceba.gba.gov.ar)

Además se trabajó fuertemente en la atención al ciudadano o ciudadana en lo que respecta a los mails. A raíz de que el Organismo tenía un gran número de mail sin respuesta desde OCEBA, hacia los usuarios/usuarios que realizaban reclamos o consultas, se dividió el Centro atención en 2 grandes grupos. El grupo de Atención y el grupo Analistas.

Con el grupo de atención, logramos bajar el porcentaje inicial de mails no respondidos, del orden del 50% a 0% que tenemos en la actualidad. Es decir, hoy no tenemos mails pendientes de respuesta.

Respecto al grupo de Analistas, seguimos trabajando fuertemente para estar al día con el tratamiento de cada reclamo que ingresa al CAU.

Otro avance importante logrado en plena pandemia COVID-19, fue el traslado de nuestra atención telefónica, que se realizaba en nuestro centro de atención de 9hs a 16hs y hoy se realiza mediante la línea 148 (0800-777-0148) con horarios extendido de 8hs a 20hs.

Por otra parte, en marzo del 2020, se comenzó a trabajar de manera conjunta con las Delegaciones Regionales (San Nicolás, Mar del Plata y Bahía Blanca), unificando criterios de toma y tratamiento de reclamos.

La 3 Delegaciones se involucraron en la respuesta de mails a los usuarios y usuarias, análisis en la temática tarifa social, tratamiento de Legajos y atención personal en las respectivas oficinas, bajo los estrictos protocolos por Covid-19.

A continuación, agregamos algunos datos de diferentes reclamos que el Organismo recibió por medio del CAU en el los últimos meses:

ESTADÍSTICAS RECLAMOS (JULIO-AGOSTO)							
TEMA	EDELAP	EDEN	EDEA	EDES	COOPERATIVAS	TOTAL	% de Temas
TÉCNICOS	45	4	9	8	1	67	67 de 178 (37,6%)
COMERCIALES	53	13	7	6	4	83	83 de 178 (46,7%)
DAÑOS	5	8	7	3	5	28	28 de 178 (15,7%)
MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	103	25	23	17	10	178	
% de Distribuidora	103 de 178 (57,9%)	25 de 178 (14,0%)	23 de 178 (12,9%)	17 de 178 (9,6%)	10 de 178 (5,6%)		

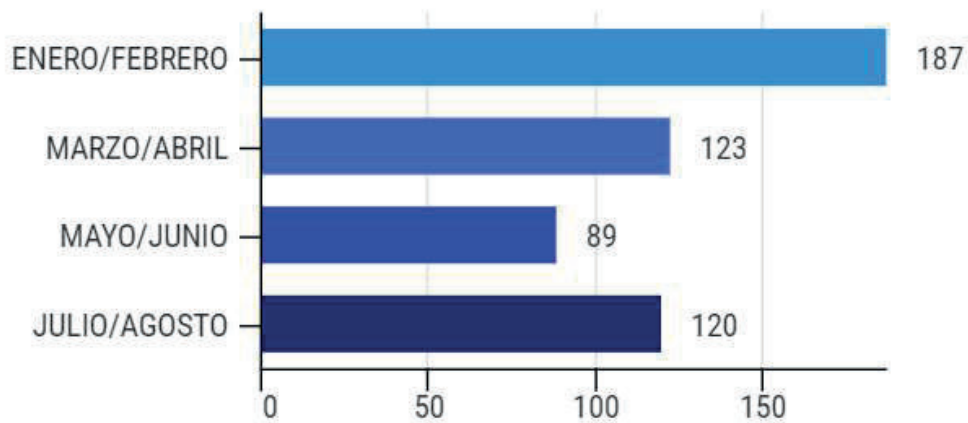
CORREOS ELECTRONICOS						
Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Respondidos	NO Respondidos	TOTAL	Respondidos	NO Respondidos	
Enero	89	111	200	45%		56%
Febrero	47	84	131	36%	-9%	64%
Marzo	200	0	200	100%	64%	0%
Abril	137	0	137	100%	0%	0%
Mayo	231	0	231	100%	0%	0%
Junio	174	0	174	100%	0%	0%
Julio	211	0	211	100%		0%
Agosto	229	0	229	100%	0%	0%

CORREOS ELECTRÓNICOS						
Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Respondidos	NO Respondidos	TOTAL	Respondidos	NO Resp,	
Ene-Feb	136	195	331	41%		59%
Mar-Abr	337	0	337	100%	59%	0%
May-Jun	405	0	405	100%	0%	0%
Jul-Ago	449	0	449	100%	0%	0%

CORREOS ELECTRONICOS						
Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Respondidos	NO Respondidos	TOTAL	Respondidos	NO Respondidos	
Enero	89	111	200	45%		56%
Febrero	47	84	131	36%	-9%	64%
Marzo	200	0	200	100%	64%	0%
Abril	137	0	137	100%	0%	0%

RECLAMOS WEB										
Mes	CANTIDAD				PORCENTUAL					
	Pendien-tes	Admiti-dos	Rechaza-dos	TOTAL	Pendientes		Admitidos		Rechazados	
Ene-Feb	0	148	465	613	0%		24%		76%	
Mar-Abr	0	104	249	353	0%	0%	29%	5%	71%	-5%
May-Jun	9	139	266	414	2%	2%	34%	4%	64%	-6%
Jul-Ago		159	302	461	0%	-2%	34%	1%	66%	1%

CONSULTAS LÍNEA 148



SEGURIDAD EN VÍA PÚBLICA MES DE (JULIO-AGOSTO)					
EDELAP	EDEN	EDEA	EDES	COOPERATIVAS	TOTAL
23	7	4	1	3	38
Estado					
Pendientes	7				
Finalizados	31				

SIN SUMINISTRO MES DE (JULIO-AGOSTO)

EDELAP	EDEN	EDEA	EDES	COOPERATIVAS	TOTAL
35	12	19	2	6	74

ATENCION PERSONAL

Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Asistieron	NO Asistieron	TOTAL	Asistieron		NO Asistieron
Ene-Feb	71	10	81	88%		12%
Mar-Abr	113	0	113	100%	12%	0%
May-Jun	259	139	398	65%	-35%	35%
Jul-Ago	427	134	561	76%	11%	24%

ATENCION PERSONAL

Mes	delegación	CANTIDAD			PORCENTUAL	
		Asistieron	NO Asistieron	TOTAL	Asistieron	NO Asistieron
mar	La Plata	61	1	62	98%	2%
abr	La Plata	34	11	45	76%	24%
mar	San Nicolás	9	0	9	100%	0%
abr	San Nicolás	2	0	2	100%	0%
mar	Mar del Plata	19	0	19	100%	0%
abr	Mar del Plata	47	15	62	76%	24%
mar	Bahía Blanca	24	0	24	100%	0%
abr	Bahía Blanca	76	5	81	94%	6%
may	La Plata	23	33	56	41%	59%
jun	La Plata	27	39	66	41%	59%

ATENCIÓN PERSONAL						
		CANTIDAD			PORCENTUAL	
Mes	delegación	Asistieron	NO Asistieron	TOTAL	Asistieron	NO Asistieron
may	San Nicolás	5	2	7	71%	29%
may	Mar del Plata	53	17	70	76%	24%
may	Bahía Blanca	50	4	54	93%	7%
jun	San Nicolás	7	6	13	54%	46%
jun	Mar del Plata	45	19	64	70%	30%
jun	Bahía Blanca	49	19	68	72%	28%
jul	San Nicolás	7	0	7	100%	0%
jul	Mar del Plata	87	13	100	87%	13%
jul	Bahía Blanca	55	9	64	86%	14%
ago	San Nicolás	17	1	18	94%	6%
jul	La Plata	44	50	94	47%	53%
ago	La Plata	103	28	131	79%	21%
ago	Mar del Plata	46	17	63	73%	27%
ago	Bahía Blanca	83	11	94	88%	12%
		973	300	1273		

TARIFA SOCIAL						
		CANTIDAD			PORCENTUAL	
Mes	Admitida	NO Admitida	TOTAL	Admitidas	Columna1	NO Admitidas
Ene-Feb	404	1112	1516	27%		73%
Mar-Abr	1225	603	1828	67%	40%	33%
May-Jun	1558	700	2258	69%	2%	31%

CANTIDAD ANALIZADAS	
Aprobadas	1501
Desaprobadas	57
Total analizadas	1558

