

Capítulo II

Los usuarios y el OCEBA



CAU

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

A continuación, se describe breve resumen de gestión y se acompaña Anexo con informe detallado de las acciones, indicadores, y cumplimiento de objetivos.

CONTACTOS TOTALES			
MES	CANTIDAD	PORCENTUAL	
Ene-Feb	7944		
Mar-Abr	5889	74%	-26%
May-Jun	5645	96%	-4%
Jul-Ago	4623	82%	-18%
Sep-Oct-Nov	5359	16%	16%
Diciembre	2191	41%	-59%
TOTAL	31651		

ATENCIÓN PERSONAL: corresponde a las 4 oficinas de atención (ver detalle Anexo)

ATENCION PERSONAL						
MES	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Asist.	No asist.	Total	Asistieron		No asist.
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%
Sep-Oct	437	104	541	81%	5%	19%
Nov-Dic	255	82	337	76%	-5%	24%
TOTAL	1562	469	2031	77%	1%	23%

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 148

ATENCIÓN TELEFÓNICA						
Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Respondidas	NO Respon- didas	TOTAL	Respondidas		NO Respon- didas
Ene-Feb	3541	1563	5104	69%		31%
Mar-Abr	2371	2199	4570	52%	-17%	48%
May-Jun	1872	2337	4209	44%	-7%	56%
Jul-Ago	3160	1598	4758	66%	22%	34%
Sep-Oct	2236	1295	3531	63%	-3%	37%
Nov-Dic	1864	738	2602	72%	8%	28%
TOTAL	15044	9730	24774	61%	-11%	39%

RECLAMOS WEB: (hasta el 6 de diciembre)

RECLAMOS WEB										
Mes	CANTIDAD				PORCENTUAL					
	Pen- dientes	Admi- tidos	Recha- zados	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	0	159	302	461	0%	-2%	34%	1%	66%	1%
Sep-Oct	0	91	253	344	0%	0%	26%	-8%	74%	8%
Nov-Dic	0	59	138	197	0%	0%	30%	3%	70%	-3%
TOTAL	9	700	1673	2382	0%	0%	29%	-1%	70%	0%

CORREOS ELECTRONICOS: (ver detalle Anexo)

CAU (Delegaciones, ver detalle en Anexo)

Correos Electronicos						
Mes	CANTIDAD			PORCENTUAL		
	Respondidos	NO Respon- didos	TOTAL	Respondidos		NO Respon- didos
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%
Sep-Oct	388	0	388	100%	0%	0%
Nov-Dic	407	0	407	100%	0%	0%
TOTAL	2122	195	2317	92%	-8%	8%

LEGAJOS (calidad técnica, comercial y daños)

LEGAJOS CREADOS	
Mes	CANTIDAD
Ene-Feb	152
Mar-Abr	167
May-Jun	167
Jul-Ago	178
Sep-Oct	163
Nov-Dic	110
TOTAL	937
Nota: En diciembre se iniciaron solo 12 Legajos por la implementacion del FUR desde el 6/12	

FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS (FUR):

Tipo de Asesoramientos			
Mail	Personal	Telefónico	TOTAL
119	83	22	224

Reclamos Ingresados por el FUR		
Admitidos	No admitidos	TOTAL
65	64	129

Hitos más importantes y estado de avance de los objetivos propuestos

1. Implementación de la primera etapa del Formulario Único de Reclamos (FUR) y establecer la planificación para la segunda etapa:
 - i. Durante los meses de septiembre y noviembre se capacitaron a más de 60 Distribuidoras y Cooperativas.
 - ii. Se generaron más de 400 reclamos en un ambiente de prueba, por la temática calidad comercial, técnica, daños de artefactos, interrupciones de suministro y seguridad en la vía pública.
 - iii. Los reclamos fueron generados, moderados, admitidos y se realizaron notificaciones de cumplimiento a las distribuidoras.
 - iv. Asimismo, las distribuidoras realizaron diferentes tipos de consultas y se respondieron en el plazo máximo de 48 horas.
 - v. El 6 de diciembre se implementó la Etapa 1 del FUR, en el Anexo se mencionan antidad de asesoramientos y reclamos generados.
 - vi. A fines del mes de enero vamos a realizar una reunión con el equipo de sistemas para la planificación de la Etapa II y coordinación de los temas pendientes de la Etapa I.
2. Implementar el procedimiento de reclamos general:
 - Finalizado y aprobado mediante Resolución OCEBA N° 265/2021.
 - Se encuentra pendiente la coordinación con GPR y GCC para la elevación de reclamos y su modalidad para el inicio de sumarios.
3. Avanzar con la eliminación del stock pendiente de legajos:
En el primer punto del Anexo desarrollamos este tema y propuestas de mejora.

4. Correos electrónicos:

- Desde el mes de marzo del año 2021 no tenemos correos pendientes de respuesta.
- En este punto se reitera la propuesta realizada, relacionada con la implementación del FUR, mantener un solo correo para el inicio de reclamos, derivado a los usuarios al FUR y solo para aquellos casos que no se encuentren contemplados utilizar el correo oceba@oceba.

5. Integrar a las delegaciones a una metodología única de trabajo, en particular el análisis de los reclamos de acuerdo a los recursos disponibles:

Con la Implementación del FUR las 4 oficinas de atención trabajan bajo los mismos procedimientos y sistemas.

Cabe destacar que durante el año 2021 el personal de las Delegaciones concurrió al CAU y personal del CAU concurrió en varias oportunidades a las Delegaciones Regionales con la excepción de Bahía Blanca.

Asimismo, se incorporó personal en las 3 Delegaciones, siendo este punto sumamente positivo para todo el equipo.

6. Implementar sistema de turnos:

- Finalizado, en funcionamiento.
- Indicadores, pendiente.

7. Mejorar la coordinación y calidad con el equipo de atención del 148:

- Se encuentra pendiente la integración de los sistemas.

8. Indicadores:

Pendiente: con la implementación del FUR obtendremos indicadores sobre los diferentes tipos de reclamos, este punto todavía no está finalizado.

9. OMICS: se realizaron más de 15 encuentros con diferentes OMICS y Defensorías de la Provincia de Buenos Aires, donde se las capacitó en diferentes temáticas y se abordaron todas las dudas y planteos realizados.

10. OBJETIVOS PRIMER TRIMESTRE 2022:

- I. Avanzar con la implementación del FUR junto al Sector Sistemas.
- II. No tener pendientes en el FUR, para evitar la acumulación de reclamos.
- III. Aumentar la producción (instructores) para continuar con la eliminación del stock pendiente.

- IV. Implementar elevación de reclamos por Seguridad en la Vía Pública e Interrupciones a GCC/GPR para el eventual inicio de sumario.
- V. Implementar inspecciones/auditorias para reclamos por SVP.
- VI. Reorganizar y adecuar el horario extendido hasta las 20 hs.
- VII. Valorar mediante algún tipo de beneficio a definir, al personal de atención al ciudadano y a aquellos que han cumplido los objetivos propuestos durante el año 2021.
- VIII. Incorporar la figura de coordinador de atención de reclamos general.
- IX. Continuar con las capacitaciones y encuentros con las OMICs.
- X. Revisar y reformular propuesta virtualidad-presencialidad y la posibilidad de modificaciones edilicias relacionadas con el cumplimiento de los protocolos COVID-19.