

Ficha Ejecutiva FODA



Mesa Operativa Emergencias

Fecha: 22 de febrero de 2024

Lugar: Bucaramanga – Santander

Modalidad: Presencial

Hub de expertos: 23 participantes

Contexto

la operativa de Emergencias en todas las Distribuidoras de Gas Natural del país, tiene un alto nivel de **relevancia e impacto**, ya que **debe garantizar** la seguridad de nuestros clientes/usuarios que son nuestra razón de ser, es por eso que, trabajamos incansablemente en la mejora continua, analizando periódicamente aspectos tales como: **Línea 164, casuísticas, tiempos de gestión operativa, lecciones aprendidas y todo factor que incida en la respuesta oportuna de los eventos.**



En la Mesa de Cocreación Operativa que se llevó a cabo con el hub de expertos, **se identificaron 20 aspectos relevantes**, que fueron agrupados en el FODA (Fortalezas – Oportunidades – Debilidades y Amenazas) y se definieron **4 compromisos dinamizadores.**



Fortalezas

1

Se compartieron acciones implementadas para la optimización de recursos en la gestión operativa, que evidenció **reducciones significativas** en indicadores como: **llamadas recibidas, eventos y tiempos de espera en la línea 164.**

- IVR en la línea 164 **para direccionar y orientar a los clientes/usuarios**
- Cabezote con información masiva de eventos masivos de: **sin gas, olor a gas, roturas y bajas presiones**

2

Relaciones fortalecidas con Organismos de Apoyo en cada una de las Distribuidoras del país.



- 3 Se cuentan con un esquema de 7x24 para la **atención de eventos** durante los 365 días del año, que integra personal técnico y especializado dando cumplimiento a los parámetros normativos y regulatorios del sector.
- 4 Cada Distribuidora implementa protocolos para la atención de llamadas en la Línea 164.
- 5 Algunas Distribuidoras cuentan con un **servicio especializado de investigación** para los **eventos con personas afectadas**, lo cual blinda a la Distribuidora con calidad investigativa frente a cualquier requerimiento de partes interesadas.
- 6 Las Distribuidoras han implementado el uso de **bitácoras integrativas** con otras áreas, que permite tomar decisiones bajo protocolos de prevención en seguridad, garantizando la respectiva trazabilidad en: **tiempos de atención y decisiones informadas en campo**.



Oportunidades

- 1 Teniendo en cuenta que en el **marco regulatorio** no hay claridad sobre el alcance de un **Evento y una Emergencia**, desde Gasostenible **se acuerda continuar con la solicitud de incluir en la regulación nacional una definición clara para Eventos y Emergencias, y a su vez, establecer el alcance de los eventos controlados y no controlados, definidos en el acuerdo establecido**.
- 2 Teniendo en cuenta que en algunas Distribuidoras los Call Center reciben llamadas tanto de la Línea 164 como de Servicio al Cliente y/o de Información Comercial, se identifica la oportunidad de **capacitar y entrenar de forma diferencial al personal del Call Center en la recepción y clasificación de llamadas de emergencias**, para lograr más oportunidad y calidad en la atención a los clientes/usuarios.
- 3 Estimular la formación del personal que participa en toda **la ruta de experiencia del cliente/usuario de la Línea 164**, con los cursos E-learning que están disponibles en la página de Gasostenible:





- 4 Para los **Eventos con personas afectadas**, implementar el uso de una **bitácora modelo** para que se vaya diligenciando campos estándar, con la información disponible desde el mismo momento de la atención en campo, de esta forma el personal podrá ir recopilando de forma organizada información que optimizará la construcción de reportes e informes para las partes interesadas.
- 5 Para los **Eventos con personas afectadas**, es recomendable que el personal de atención NO SOLICITE información personal de los afectados para evitar interpretaciones de corresponsabilidad con la Distribuidora.
- 6 Programar periódicamente **simulacros de Eventos con personas afectadas** para mejorar las competencias en cuanto a calidad y tiempos de: **la gestión telefónica, atención en campo, calidad en el análisis de los eventos y construcción de informes.**
- 7 Implementar un sistema de bitácora como fuente de información para realizar la **entrega de turno** con datos concretos y que se pueda realizar informes en tiempos real para los eventos.
- 8 Evaluar la implementación del reporte directo a la Línea 164, cuando se presente fallas en distribución de GNV's e Industrias.



Debilidades

- 1 Teniendo en cuenta que algunas Distribuidoras del país, los Call Center reciben llamadas tanto de la Línea 164 como de Servicio al Cliente y/o de Información Comercial, esta condición puede generar que el **estado de alerta** del agente telefónico sea más lapso, lo que puede afectar la capacidad de **manejo diferencial que el cliente/usuario de la Línea 164 requiere**, teniendo en cuenta variables como: el evento, el contexto, la granularidad emocional del cliente/usuario, la validación de información, la oportunidad de las indicaciones y la inteligencia emocional del agente telefónico, esta combinación es la que garantiza la eficiencia del proceso completo en la atención.
- 2 No todas las Distribuidoras del país cuentan con protocolos especializados por casuísticas para la atención en la Línea 164.



Amenazas

- 1 Las Distribuidoras del país están expuestas a recibir llamadas en las Líneas de Atención 164 de **clientes/usuarios provenientes de otras empresas que se están en el área de cobertura.**



- 2** Falencias en **el enrutamiento de llamadas de la Línea 164 entre las Distribuidoras de Gas Natural en el país.**
- 3** La no transferencia oportuna de llamadas entre Distribuidoras puede desencadenar en la NO ATENCIÓN OPORTUNA de un Evento.
- 4** **¿La “gestión de emociones” que manejan los asesores telefónicos es la correcta?:** en la atención de Eventos con afectación, los usuarios/clientes se comunican con angustia, miedo, alto grado de estrés y ansiedad, emociones que puede bloquear al asesor telefónico y retrasar la atención oportuna, lo cual puede aumentar la criticidad de la situación.



Compromisos Dinamizadores

- 1** **En el marco del Acuerdo de Ayuda Mutua, cada Distribuidora designará a un responsable** para dinamizar las alianzas estratégicas de impacto operativo, colaborativo y voluntario acordado entre todos, en lo referente a las Comunicaciones Seguras para lo cual se compartirá la siguiente información por Distribuidora:
 - **Datos de contacto:** Nombre completo, correo electrónico, número de celular
 - Número 01800 al cual se debe transferir las llamadas
- 2** **Reunión con el personal de Tecnología de la Información (TI) de las Distribuidoras** para hacer efectivo el Acuerdo de Ayuda Mutua, en cuanto a garantizar la transferencia de llamadas de la Línea 164 de forma efectiva con la configuración que se defina.
- 3** **Reporte trimestral por parte de cada Distribuidora** de la totalidad de las llamadas recibidas y transferidas a otras Distribuidoras. El primer reporte se realizará en el mes de junio/24.
- 4** **Reunión con la Superintendencia de Servicios Públicos**, para aclaración de información solicitada en el SUI (reportes: mensuales y anuales).

**¡Agradecemos a todos la participación
extraordinaria y de alto valor que se llevó a cabo!**