

Categoría: Sistemas de Gestión Interna – Subcategoría Mejora de Procesos

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe)	Contact Center: Solución corporativa para la mejora de la eficiencia de las empresas de distribución eléctrica en beneficio del ciudadano
Descripción		
<p>El Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) es una empresa de derecho público, adscrita al sector Economía y Finanzas. Tiene bajo su ámbito 35 empresas públicas, pertenecientes a los rubros de: Electricidad, Finanzas, Saneamiento, Hidrocarburos y Remediación, Transporte e Infraestructura, Servicios y Producción, Salud, Defensa y Otros. Principales funciones: Normar y dirigir la actividad empresarial del Estado, aprobar el presupuesto consolidado de las empresas y administrar la renta producida por la inversión de las empresas de la Corporación. Las empresas del sector eléctrico en el ámbito de FONAFE distribuyen electricidad al 69% de la población.</p> <p>Hasta el año 2018, las empresas de distribución eléctrica presentaban una brecha en la atención al usuario por la limitada capacidad de la infraestructura para la atención no presencial. El servicio de call center estaba constituido por una central telefónica y una cantidad insuficiente de operadores. Como resultado, el número de llamadas atendidas era inferior al 40% del total de llamadas estimadas. Lo cual elevaba el grado de insatisfacción del usuario y, asimismo, el número de llamadas reincidentes (llamadas por el mismo motivo), atención tardía de reclamos por interrupción del servicio y penalizaciones por Osinergmin, el organismo supervisor de la inversión en energía y minería.</p> <p>Ante ello, FONAFE, en el marco de las facultades otorgadas por ley y con el objetivo de mejorar la calidad de atención no presencial de sus clientes, ampliando la capacidad operativa y funcional de sus actuales servicios de Centro de Contacto, a través del proceso de licitación pública contrató, en marzo de 2019, los servicios compartidos en tecnologías de información y comunicaciones para las empresas de distribución de energía eléctrica que forman parte de la corporación, integrando los servicios de atención telefónica y medios virtuales (correo electrónico, chat, redes sociales y web) en una plataforma tercerizada que permite identificar la trazabilidad total de la atención al cliente.</p> <p>A cuatro años de su implementación, el Contact Center Corporativo ha logrado reducir tiempos de atención, cantidad de llamadas (se atiende bajo estándares de calidad el 100% de llamadas) y retrabajos asociados con atenciones a usuarios no presenciales. Asimismo, se tipifica y deriva al área operativa cada una de las demandas del ciudadano para su pronta atención, logrando mantener niveles deseados en la frecuencia promedio de interrupciones en el suministro de energía (SAIFI) y en la duración de las interrupciones (SAIDI), mejorando el grado de satisfacción del usuario.</p> <p>Principales resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2022, todas las llamadas de los usuarios ingresan a la empresa y son gestionados por los equipos de primera y segunda línea con el sistema IVR. • Las soluciones de servicios compartidos permiten “economías de escala” y cuenta hoy con 100 teleoperadores en promedio para atender a las siete empresas de distribución eléctrica. • Contar con empresas que atienden a 2.5 millones de usuarios situó a FONAFE en una mejor posición para atraer a proveedores con mayor prestigio de la región. • Las operaciones están automatizadas y se genera información producto de su propia operatividad, gestionando de manera eficiente la línea de atención al ciudadano. 		