

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

Primer semestre 2019



Estamos  
progresando  
**juntos**



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias Primer semestre 2019

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE  
DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE

Santiago de Cali  
18 de julio de 2019





## 1 TABLA DE CONTENIDO

1	IDENTIFICACIÓN DEL INFORME .....	3
2	INTRODUCCIÓN .....	3
3	GLOSARIO .....	4
3.1	Servicios de comunicaciones (línea básica, internet) .....	4
3.2	Servicio de acueducto, alcantarillado y energía .....	4
4	EVALUACION DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS. ....	6
5	CANALES DE ATENCIÓN .....	8
5.1	Atención Personalizada.....	8
5.2	Atención Telefónica .....	9
5.3	Atención Virtual .....	9
6	GESTIÓN DE PQRS.....	10
6.1	Reclamos por medio de recepción .....	10
6.2	Reclamos recepcionados por servicio.....	11
6.3	Gestión de solicitudes / trámites.....	12
6.4	Sugerencias .....	13
7	ACCIONES DE MEJORAMIENTO .....	16
7.1	En relación con las causas orígenes de las reclamaciones .....	16
7.2	En relación con el Sistema de Gestión PQRS .....	17





## 1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe semestral PQR (publicación en página web)	
<b>Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección</b>	Dirección de Atención al Cliente
<b>Periodo reportado</b>	Primer semestre 2019 (enero – junio)
<b>Gerente de Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Director</b>	Miguel José Mondragon Daraviña
<b>Responsable información</b>	Carlos A. Martinez Restrepo / Luz Marina Castillo Villalba / Fausto A. Guerrero / Dora Elena Duque Mora / Amanda Borrero Hurtado
<b>Responsable elaboración</b>	Ana Isabel García Ramirez
<b>Responsable aprobación</b>	Miguel José Mondragon Daraviña
<b>Consecutivo ONBASE</b>	6200574812019

## 2 INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP, a través de la Dirección de Atención al Cliente, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019. Con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para generar un mejoramiento continuo dentro de la Entidad y con ello mejorar la satisfacción del usuario con nuestros procesos.

En la primera parte, se da cuenta de la evaluación de cumplimiento normativo adelantada por la Dirección de Control Interno, en torno a la Ley 1474 “Anticorrupción” de 2011, artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.

Luego, se hace una descripción de los canales de atención establecidos para la recepción de las peticiones, quejas, recursos, reclamos y sugerencias.

Se incluye el informe estadístico de las PQRS recibidas por canal de atención, mostrando los indicadores de calidad en la gestión y las acciones emprendidas para disminución de causales de satisfacción.

Finalmente, y con base en los estadísticos y sus respectivos análisis, se formulan actividades de tipo corporativo que buscan mejorar la prestación del servicio.



### 3 GLOSARIO

#### 3.1 Servicios de comunicaciones (línea básica, internet)

- Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos. (Resolución CRC 5111 de 2017, sección 24).
- PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuya al adecuado ejercicio de sus derechos. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Queja o Reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos. (Resolución CRC 5111 de 2017, sección 24).
- Recursos: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).
- Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presentan en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).

#### 3.2 Servicio de acueducto, alcantarillado y energía

- Derecho de petición: cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de

servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>)

- Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>)
- Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- Recurso: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Artículo 154 Ley 142 de 1994).
- Recurso De Apelación: escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora). (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- Recurso de reposición: escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Artículo 14 Ley 142 de 1994 Capítulo II DEFINICIONES ESPECIALES).
- Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Artículo 14 Ley 142 de 1994 Capítulo II DEFINICIONES ESPECIALES).

#### 4 EVALUACION DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.

A continuación, se presentan los aspectos de control evaluados por la Dirección de Control Interno (ver memorando 1300288612019), para el periodo comprendido entre agosto del 2017 a noviembre del 2018:

- 1) En cumplimiento con las disposiciones legales y el reglamento interno Resol GG No. 000062 del 30/01/2017 Art. 4 EMCALI cuenta con el área funcional Atención Escrita de la Dirección de Atención al Cliente, encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS que los clientes han formulado en desarrollo del desempeño de la misión de la entidad.
- 2) EMCALI, garantiza la atención y gestión de las PQR'S, a todos los usuarios, a través de los canales de atención personalizados: CAP'S, CALI'S, línea gratuita 177, página web <http://www.emcali.com.co> y redes sociales (Twitter y Facebook). (Decreto 103 de 2015 Art. 16 y ley 1712/2014 Ley transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).
- 3) Se lleva a cabo la gestión de las PQR'S a través del reglamento interno Resol GG No. 000062 del 30/01/2017 en su Art. 1 y en cumplimiento al Derecho 2641 de 2012 requisito de las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.
- 4) La Gestión de las PQR'S para los servicios de energía, acueducto y comunicaciones se tienen documentadas en el sistema de calidad (191P01 y 161P06), y cumple el Art. 2 Resol.No.000062 del 30/01/2017 "aplica a todos los servidores públicos y contratista, que en virtud de sus funciones: Recepcionen, registren, den soporte practiquen y suministren pruebas para soportar las decisiones administrativas para la gestión y trámite de respuesta pronta, oportuna y de fondo a las PQR's que se presenten ante EMCALI, a través de cualquier medio idóneo.
- 5) Se tiene a disposición del cliente los formatos para recepción de PQR'S V:5-2017:161P01F001 y F002, en cumplimiento de la ley 734 de 2000 Código Disciplinario Art.34 "Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición y el Art. 10 de la Resol. GG No. 000062. "reglas generales y especiales de atención a las PQR'S.
- 6) En la modalidad de comunicación personal verbal, escrita, telefónica y virtual con el cliente se cumplen los parámetros establecidos en la Ley 1581/10/2012 y Decreto 1377 de 06/2013.
- 7) En el plan institucional de capacitación, la Dirección de Atención al Cliente adelantó las capacitaciones a través de la herramienta E-learning: Gestión de Trámites y Solicitudes, Registro de PQR'S y el Taller de Actualización Normativa con una intensidad de 24H a los funcionarios de planta del área funcional atención escrita liderada por el jefe del Departamento de Regulación de EMCALI.
- 8) En cumplimiento a la Resol. De la CRC 5111 del 24/02/2017 y Resol. 5197 del 30/08/2017, la Dirección de Atención al Cliente cumple con los parámetros de ley para realizar la encuesta de satisfacción al cliente en los canales de atención virtual y telefónico una vez terminada la atención del PQR en el canal establecido.
- 9) El aplicativo comercial Open Smartflex cuenta con un módulo de Gestión de PQR'S, donde se lleva a cabo la trazabilidad del reparto de PQR'S a cada analista y el control de términos de vencimiento.
- 10) En cumplimiento a la normatividad de la CRC 5111 del 24/02/2017, se reportó la información por Monitoreo de Quejas Formato 4.3 y los indicadores de quejas y peticiones del Literal A, sobre Resoluciones de Quejas y Peticiones y Literal B. Resolución de Quejas en segunda instancia Formato 4.4.

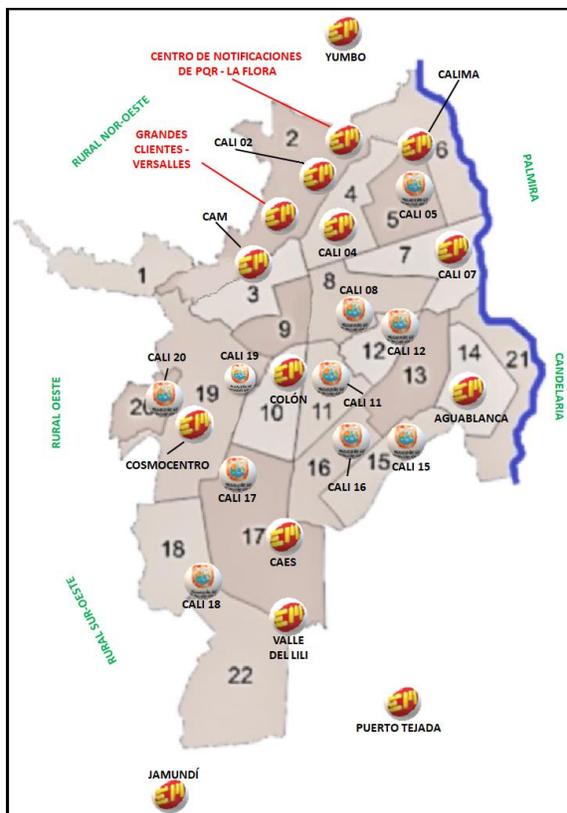
- 11) En cumplimiento al Art. 159 de la Ley 142 de 1994 SPD. Establece “Del termino para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación”. En una muestra de cinco (5) Decisiones Administrativas por Utilities se evidenció su cumplimiento.
- 12) En cumplimiento al Art. 54 de la Ley 1341 de 2019 “Tecnología de la información y las comunicaciones TIC’S. “Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y en apelación, deberán resolverse dentro de los (15) días hábiles, siguientes a su recibido por el proveedor, o de su interposición o recibido que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente. En la muestra de cinco (5) Decisiones administrativas por Telco se evidenció su cumplimiento.
- 13) En los canales de atención que se tiene establecido EMCALI para atender las PQR’S se evidenció el cumplimiento de la Ley 1581 de 2019, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección y el tratamiento de los datos personales, reglamento parcialmente por el Decreto 1377 de 2013.
- 14) De acuerdo con el memorando soporte 19657222 del 17/12/2018 el área funcional atención escrita, realiza seguimiento a la gestión de las quejas que son direccionadas a las áreas operativas, en cumplimiento al Art. 5 “El trámite de respuesta de las PQR’S relacionadas con los CCU, serán responsabilidad de las áreas funcionales de Atención Escrita y Atención personalizada, según el caso. Para las demás PQR’S, será responsable de la respuesta, la dependencia competente.
- 15) Se evidenció que el área funcional atención escrita en los seguimientos a la gestión de las Quejas envía los recordatorios de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio a las áreas operativas, en lo dispuesto al Reglamento Interno de PQR Art.6 y la medición del artículo 14 sobre la acción disciplinaria que aplica en caso de incumplimiento.

Además, se encontraron algunos aspectos que hay que tener en cuenta debido a que se presentaron como una no conformidad en el subproceso de Gestión de PQR’S, estos son:

- Se cuenta con un sistema que apoya la Gestión de PQR’S (Open Smart Flex OSF)
- Dentro los lineamientos y/o procedimientos, se tienen establecidos los términos para dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos.
- En el Reglamento Interno de PQR está establecida la recepción, trámite y respuesta de las PQR’S por el canal virtual de Redes sociales.
- Se cuenta con la información física que soporta la trazabilidad de la gestión de la PQR’S.

## 5 CANALES DE ATENCIÓN

### 5.1 Atención Personalizada



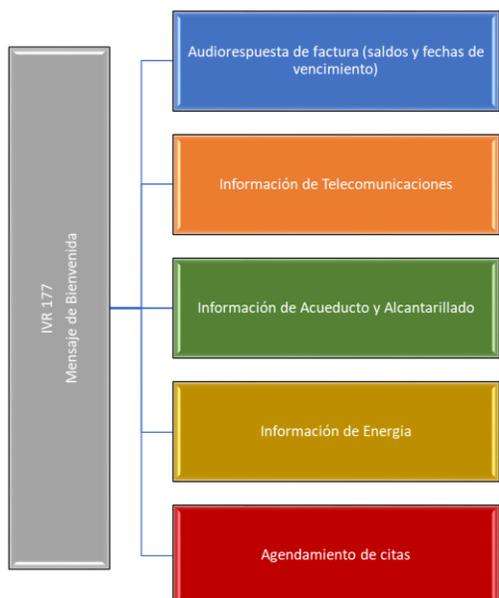
EMCALI cuenta con oficinas físicas de atención al usuario, dispersas en toda el área de cobertura de los servicios, así:

**Centros de atención personalizada**, en adelante CAP's, los cuales son diez (10): Aguablanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Puerto Tejada, Valle del Lili y Yumbo.

**Centros de Atención Local Integrada**, en adelante CALI's, los cuales son catorce (14): Los CALIs 5,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20, son administrados directamente por la Alcaldía de Santiago de Cali. Los CALIs 2, 4 y 7 pertenecen a EMCALI. El recaudo de todos los CALIs está a cargo de EMCALI EICE ESP.

**Centros de Atención exclusivos para constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales.** Desde diciembre de 2017, se atiende a este segmento en Versalles y Valle del Lili.

## 5.2 Atención Telefónica



Este canal está disponible 24 horas 7 días a la semana, el acceso se realiza marcando desde la ciudad de Cali el 177 y si el usuario se encuentra por fuera de la ciudad de Cali se marca (2) 5240177. A continuación, los trámites que puede realizar a través de este canal:

- **Ventas:** Información y trámite de ventas de los servicios de televisión, internet y línea básica.
- **Daños:** Reporte los daños de Energía, acueducto, línea básica, internet, televisión, web segura, teléfonos públicos y fijo conmigo.
- **Información:** Consulte el saldo y fecha de vencimiento de sus facturas, igualmente puede solicitar información general sobre los servicios de energía, acueducto, telecomunicaciones.

- Soporte a la Red Multiservicios.
- Consulta para quienes poseen medición AMI.
- Programación de citas para grandes clientes, administradores de unidades residenciales, representantes de constructoras, asesores comerciales y clientes oficiales.

## 5.3 Atención Virtual

En el canal web corporativo [www.emcali.com](http://www.emcali.com), nuestros usuarios pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

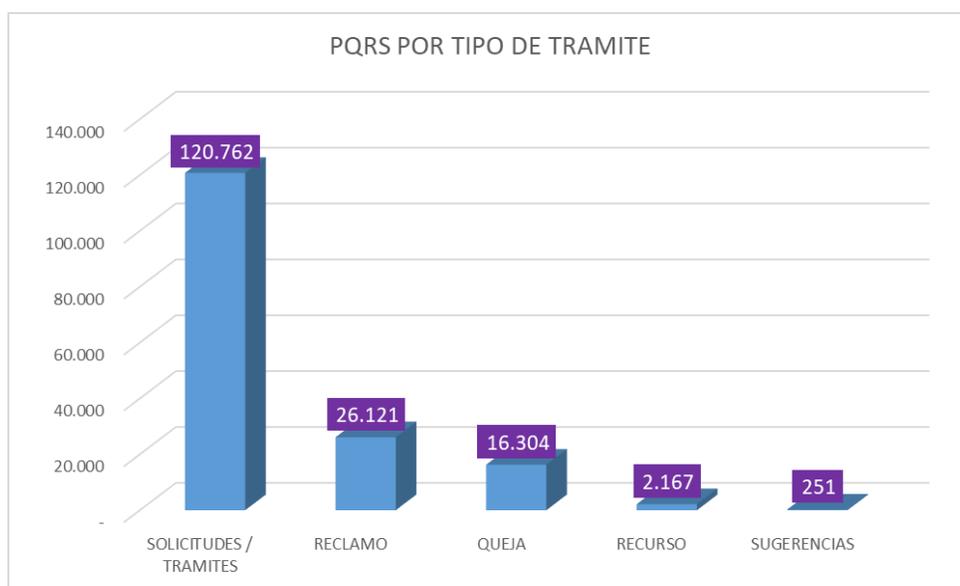
## 6 GESTIÓN DE PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentadas en el primer semestre y clasificadas por tipo de trámite fueron las siguientes:

Tabla 1 PQRS por tipo de trámite

TIPO DE TRAMITE	TOTAL GENERAL
SOLICITUDES / TRAMITES	120.762
RECLAMO	26.121
QUEJA	16.304
RECURSO	2.167
SUGERENCIAS	251
<b>TOTAL</b>	<b>165.605</b>

Ilustración 1 PQRS por tipo de trámite



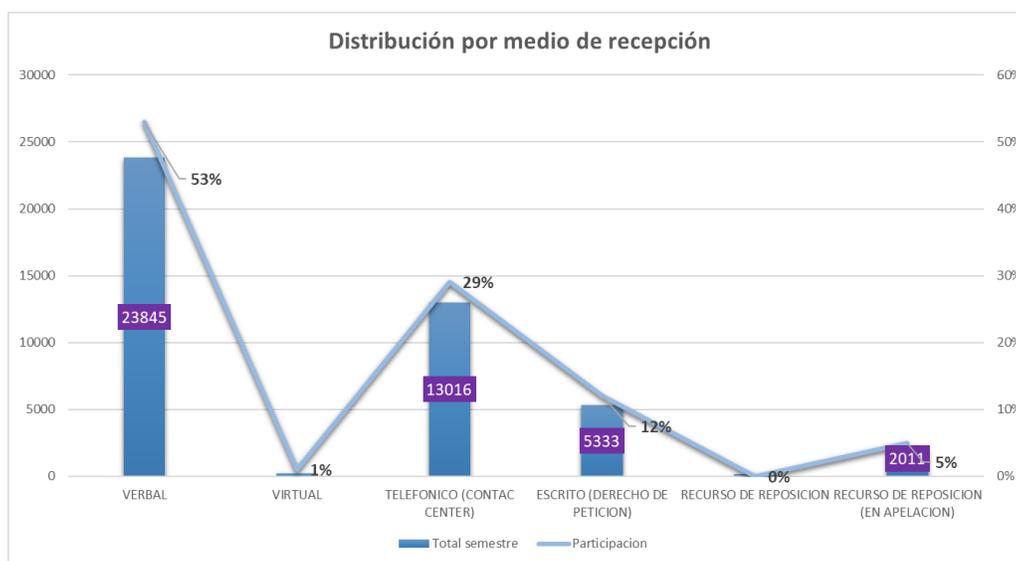
### 6.1 Reclamos por medio de recepción

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, se recibieron un total de 44 mil 592 reclamos, los medios recepción más utilizados fueron: El verbal con un total 23.845 reclamos recepcionados y una participación del 53%, seguido del medio telefónico con un total de 13.016 reclamos y una participación del 29%.

Tabla 2 Reclamos por medio de recepción

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%
VERBAL	4.296	4.307	4.176	3.660	3.939	3.467	23.845	53%
VIRTUAL	62	12	46	21	53	37	231	1%
TELEFONICO (CONTAC CENTER)	1.941	1.943	2.324	2.364	2.494	1.950	13.016	29%
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	1.066	985	798	755	1.033	696	5.333	12%
RECURSO DE REPOSICION	26	38	38	17	16	21	156	0%
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	360	368	278	314	372	319	2.011	5%
<b>Total general Año 2019</b>	<b>7.751</b>	<b>7.653</b>	<b>7.660</b>	<b>7.131</b>	<b>7.907</b>	<b>6.490</b>	<b>44.592</b>	<b>100%</b>

Ilustración 2 Proporción de reclamos por medio de recepción



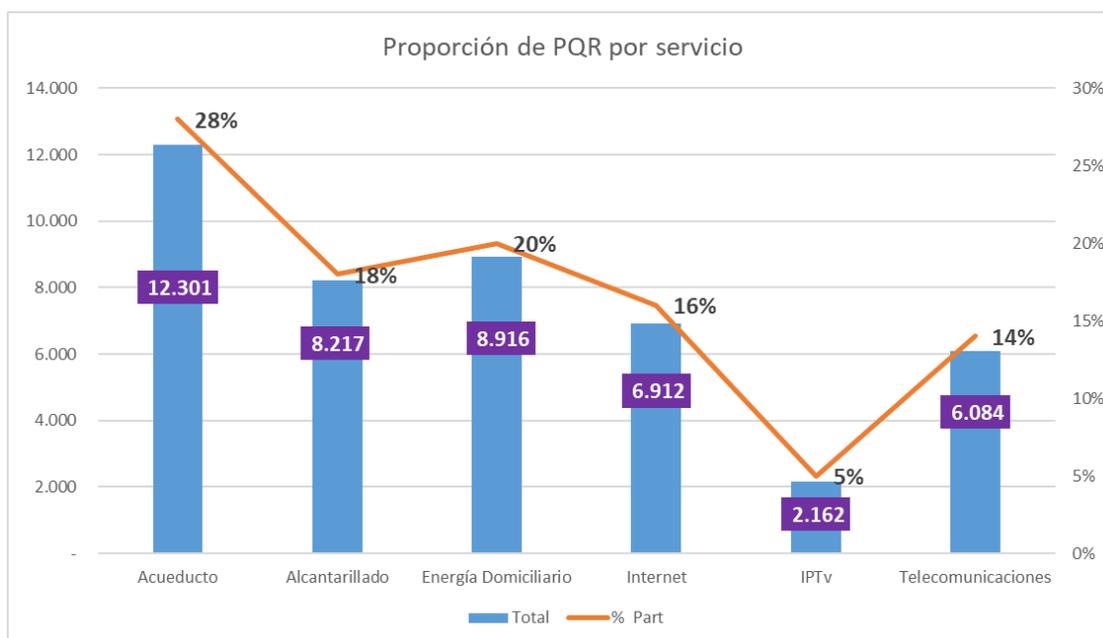
## 6.2 Reclamos recepcionados por servicio.

Los reclamos recepcionados en el primer semestre de 2019, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: El 28% fue por los servicios de acueducto, seguido por los servicios de alcantarillado en un 18% y por energía en un 20%.

Tabla 3 Reclamos recepcionados por servicio

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% Part
Acueducto	2.135	2.149	2.037	1.917	2.232	1.831	12.301	28%
Alcantarillado	1.455	1.455	1.377	1.292	1.466	1.172	8.217	18%
Energía Domiciliario	1.440	1.642	1.647	1.448	1.526	1.213	8.916	20%
Internet	1.162	1.045	1.153	1.184	1.258	1.110	6.912	16%
IPTv	433	413	381	318	352	265	2.162	5%
Telecomunicaciones	1.126	949	1.065	972	1.073	899	6.084	14%
<b>Total general 2019</b>	<b>7.751</b>	<b>7.653</b>	<b>7.660</b>	<b>7.131</b>	<b>7.907</b>	<b>6.490</b>	<b>44.592</b>	<b>100%</b>
% Variación mes año 2019	17%	17%	17%	16%	18%	15%	100%	
% Variación año (2019 vs 2018)	-4%	2%	10%	-8%	7%	-11%	-0,92%	

Ilustración 3 Proporción de PQR por servicio



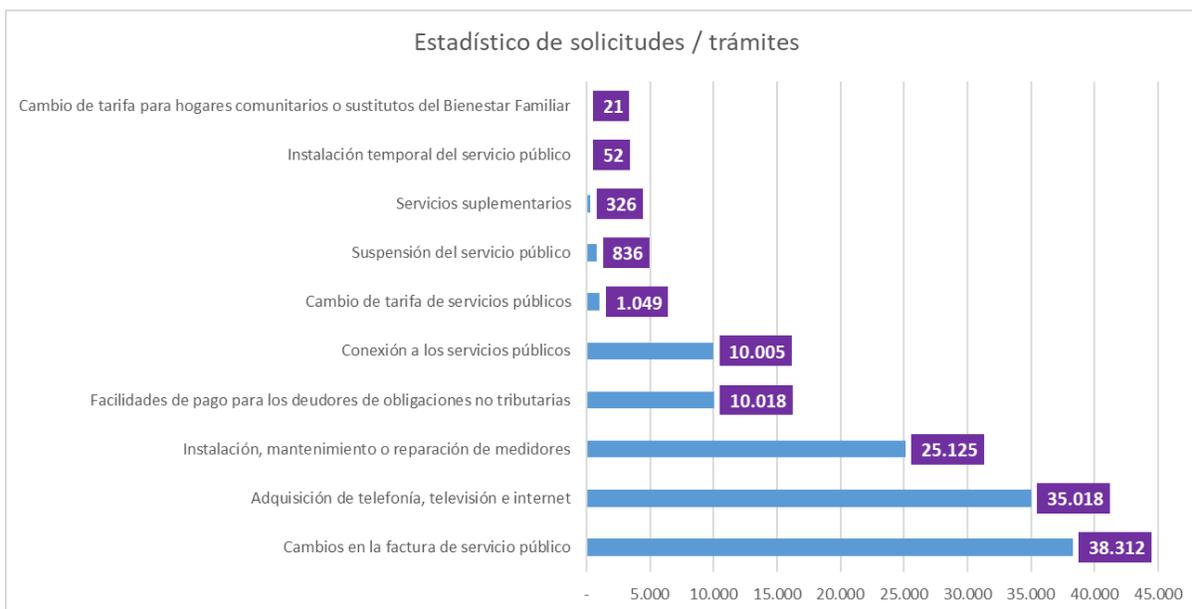
### 6.3 Gestión de solicitudes / trámites

En el primer semestre de 2019 se atendieron un total de 120 mil 762 solicitudes, clasificadas con base en los trámites que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública SUIT (artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012).

Tabla 4 Gestión de solicitudes / trámites

Item	Nombre	Número de solicitudes resueltas de forma presencial						
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1	Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.098	6.756	5.297	2.882	6.606	6.379	35.018
2	Servicios suplementarios	68	57	38	31	80	52	326
3	Cambio de tarifa de servicios públicos	164	152	120	143	122	348	1.049
4	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	1	5		5		10	21
5	Cambios en la factura de servicio público	6.434	7.920	9.362	4.284	5.384	4.928	38.312
6	Conexión a los servicios públicos	1.549	2.365	1.647	931	2.016	1.497	10.005
7	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1.557	1.477	1.716	1.488	1.979	1.801	10.018
8	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2.743	4.393	4.734	3.676	5.606	3.973	25.125
9	Suspensión del servicio público	228	142	141	112	134	79	836
10	Instalación temporal del servicio público	7	11	10	2	15	7	52

Ilustración 4 Estadístico de solicitudes / trámites



## 6.4 Sugerencias

Los buzones de sugerencias están distribuidos en las oficinas físicas de atención al usuario, para el primer semestre de 2019 se registraron un total de 251 sugerencias de las cuales el 32% fueron recepcionadas en el CAM, seguido por el centro de atención Calima con el 17% y el centro de atención Colon recepcionó el 10.36% del total:

Tabla 5 Distribución de sugerencias por punto de atención

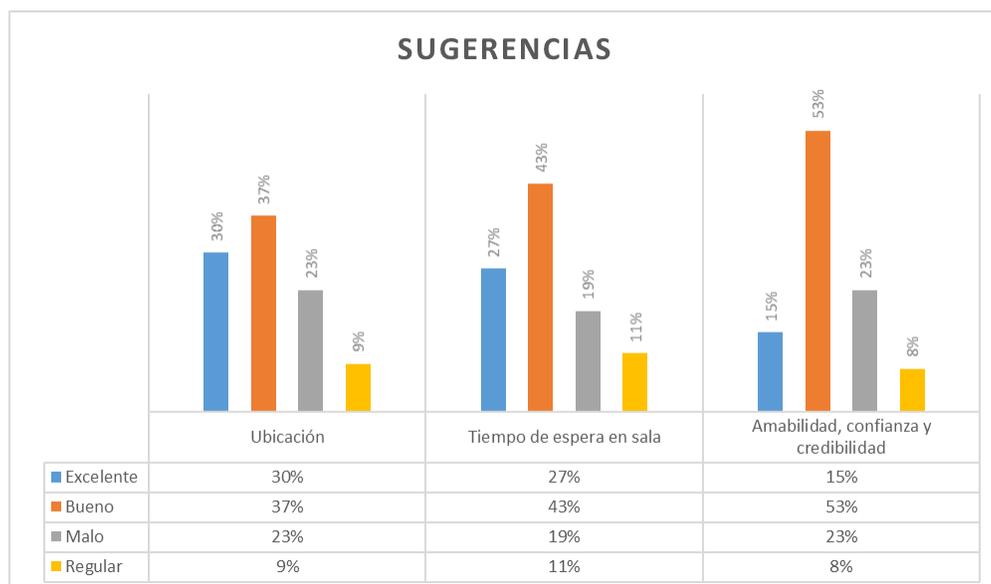
Punto de atención	Cantidad	Porcentaje
C.A CAM	72	29%
C.A CALIMA	43	17%
C.A COLON	26	10%
CALI 11: SAN CARLOS	21	8%
CALI 2: VIPASA	19	8%
C.A AGUABLANCA	12	5%
C.A CAES	10	4%
C.A VALLE DEL LILI	8	3%
C.A YUMBO	6	2%
C.A COSMOCENTRO	6	2%
C.A VERSALLES	5	2%
CALI 5: LA RIVERA	4	2%
CALI 12: NUEVA FLORESTA	4	2%
CALI 19: EL CEDRO	3	1%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	3	1%
CALI 4:MANZANARES	3	1%
(en blanco)	2	1%
CALI 15: EL VALLADO	2	1%
CALI 16: LA UNION	1	0%
CALI 8: LAS AMERICAS	1	0%
<b>Total general</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

En el formato de sugerencias se solicita calificar las variables: 1) Ubicación, 2) Tiempo de Espera en Sala y 3) Amabilidad, confianza y credibilidad.

Tabla 6 Calificación de variables de sugerencias

Variable	Excelente	Bueno	Malo	Regular	Total general
Ubicación	30%	37%	23%	9%	100%
Tiempo de espera en sala	27%	43%	19%	11%	100%
Amabilidad, confianza y credibilidad	15%	53%	23%	8%	100%

Ilustración 5 Calificación de variables de sugerencias



De las 251 sugerencias suministradas por los usuarios, se encuentran porcentajes altos en las calificaciones bueno y excelente en el ítem de “ubicación” con 37% en cada uno así como también en el tiempo de espera con 30% en las mismas calificaciones y en la variable “Amabilidad, confianza y credibilidad” sumando las calificaciones excelente y bueno se obtiene un 68% lo cual es un buen indicador, en la calificación “mala” y “regular” en la misma calificación de obtuvieron 23% y 8% respectivamente que son indicadores a tener en cuenta pues son números relativamente altos. Las quejas más representativas por los usuarios son las siguientes:

- Se presentó quejas que por la falta de atención y poca prioridad con las personas discapacitadas y que debería haber baños para el público, esto sucedió en el centro de atención Colon.
- Se evidencia quejas por mala atención por parte de los funcionarios de los centros de atención de CAM, Colon, argumentan casos de grosería y deben atender mejor.
- Quejas por la atención de las funcionarias de bancos por mala atención, no solucionan. Solo se presenta una queja con respecto a asuntos relacionados con Credivalores argumentan que el tiempo de espera es demasiado y que hay mala atención.
- Los usuarios presentan quejas por la falta de aire acondicionado en el centro de atención Calima y esto ha sido constante durante todo el semestre del año 2019.

- En el centro de atención Valle Del Lili se presenta una sugerencia con respecto a primeros auxilios, pues deberían tenerlos según el usuario, así como realizar un cambio de los asientos.
- Se han presentado quejas con relación al servicio recibido por parte del área operativa en el momento realizar arreglos y/o cortes del servicio, argumentan grosería y mala atención por parte de los funcionarios.
- Durante el semestre se evidencian reconocimientos por su buena atención a algunos funcionarios de parte de los usuarios atendidos en los centros de atención, y lo manifiestan con nombres propios.
- Se presentan quejas por el mal servicio en la entrega de la factura de servicios públicos, argumentan que la tiran en la calle o simplemente no la entregan en el sitio correspondiente.
- Los usuarios argumentan que existe poco personal en la atención por lo cual los tiempos de espera se extienden, sin embargo, es de tener en cuenta que algunas de estas quejas se presentan cuando el personal está en horario de almuerzo.

## **7 ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

### **7.1 En relación con las causas orígenes de las reclamaciones**

Las causales de reclamación son analizadas en los Comités de Ciclo de Servicio, las cuales son lideradas por la Dirección de Operaciones Comerciales, con participación permanente de la Dirección de Atención al Cliente e intervención de acuerdo con la temática por parte de las unidades de negocio.

Para el primer semestre se realizaron un total de 23 mesas de trabajo, en las cuales se analizaron y se tomaron acciones en relación con causas operativas y comerciales que inciden en los cobros por promedio, la cual a nivel de causas es la más significativa en volumen.



## 7.2 En relación con el Sistema de Gestión PQRS

Con el fin de mejorar la Gestión de las PQRS se han establecido dos (2) grandes proyectos así:

- **Contrato para la organización física, digital e indexación de archivos.**

Contrato de tipo interadministrativo para la organización física de 2.220 metros lineales de archivo, digitalización de 2 millones 736 mil 700 imágenes con su respectiva indexación en el aplicativo de gestión documental.

Con esto se busca mejorar los índices de eficacia y eficiencia en la gestión oportuna y de calidad de las decisiones administrativas que resuelven los derechos de petición.

- **Gestión del proyecto de automatización de las PQRS**

Mejoramiento de la trazabilidad y gestión de las PQRS, mediante la implementación de CRM con integración a los sistemas operativos comerciales, con esto se busca reducir los tiempos de atención a lo largo de la cadena de gestión de PQRS, la generación de estadísticos con mayor nivel de exactitud y desagregación.

