



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

DIRECCIÓN ATENCIÓN CLIENTE
PRIMER SEMESTRE 2020



VALORAMOS
LO ESENCIAL



Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias
Primer semestre 2020

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE
DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE

Santiago de Cali
16 de julio de 2020





1 TABLA DE CONTENIDO

1	IDENTIFICACIÓN DEL INFORME	4
2	INTRODUCCIÓN.....	4
3	Glosario	5
3.1	Servicios de comunicaciones (línea básica, internet)	5
3.2	Servicio de acueducto, alcantarillado y energía	5
4	EVALUACION DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.	7
5	CANALES DE ATENCIÓN	11
5.1	Atención Personalizada	11
5.2	Atención Telefónica.....	12
5.3	Atención Virtual.....	13
5.4	Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención	14
6	GESTIÓN DE PQRS.....	15
6.1	Reclamos por medio de recepción	16
6.2	Reclamos recepcionados por servicio.....	17
6.3	Gestión de solicitudes / trámites	18
6.4	Sugerencias	19
7	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	22
7.1	En relación con las causas orígenes de las reclamaciones	22
7.2	En relación con el Sistema de Gestión PQRS	22





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe semestral PQR (publicación en página web)	
Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección	Dirección de Atención al Cliente
Periodo reportado	Primer semestre 2020 (enero – junio)
Gerente de Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Director	Miguel José Mondragon Daraviña / Lucierne Obonaga Lopera.
Responsable información	Carlos A. Martinez Restrepo / Luz Marina Castillo Villalba / Fausto A. Guerrero / Amanda Borrero Hurtado
Responsable elaboración	Ana Isabel García Ramirez
Responsable aprobación	Miguel José Mondragon Daraviña / Lucierne Obonaga Lopera.
Consecutivo ONBASE	6200373692020

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 2020. 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.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

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>)





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

- **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).





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

4 EVALUACION DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.

A continuación, se presentan los aspectos de control evaluados por la Dirección de Control Interno (ver memorando 130084462020), para el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2019.

1. Atención al Usuario

EMCALI EICE E.S.P tiene una Oficina para realizar el trámite interno de recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales, escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, servicio de comunicaciones y sus actividades complementarias e inherentes en el Centro de Notificaciones y sede principal en el Edificio La Flora Av.3N No. 53N-11 en horario de atención de Lunes a Viernes de 7:30AM a 4:00PM.

2. Personal de la Oficina del Área Funcional Gestionar Atención Escrita:

La Oficina de P.Q.R., durante el segundo semestre del año 2019, contó con personal capacitado en lineamientos de atención al usuario, recepción, trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias.

3. Estrategias para facilitar la presentación de PQRs:

EMCALI tiene a disposición la atención de las PQR, a los usuarios, a través de los canales de atención personalizados: CAP'S, CALI'S, línea gratuita 177, página Web <http://www.emcali.co/teatendemos-atenciónvirtual> y redes sociales (twitter y Facebook).

4. Información a la Ciudadanía sobre Medios de Atención:

Respecto a la Transparencia y acceso a la información pública. EMCALI EICE ESP cumple con lo establecido en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la información pública presentada ante la ciudadanía en su página web <https://www.emcali.com.co/web/guest/transparencia> www.emcali.com.co y las denuncias frente a actos de corrupción.

5. Instructivo, Procedimiento, Reglamento Interno PQR's según la Normatividad Vigente:

Las actividades a cargo del área funcional Gestionar Atención Escrita se encuentran debidamente documentados. Cuenta con manual, formatos, instructivo, procedimientos actualizados (161P01, 161P02) aprobados para Peticiones, Quejas y Recursos, estableciendo los términos de respuesta y los mecanismos de comunicación, así mismo el Reglamento Interno para el trámite de PQR contenido en la Resol. GG No. 000062 del 30/01/2017.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

6. Sistema de Registro:

El Área Funcional Atención Escrita maneja un sistema integrado de registro de las PQR's compuesto por el libro radicado de ingresos, base de datos en Excel y el Sistema de Información Comercial, (Open Smart Flex).

En una muestra de 30 expedientes se evidenció la trazabilidad oportuna de la gestión de las PQRs, en concordancia con el procedimiento 161P del sistema de Gestión de la Calidad y el Reglamento Interno de PQR. Resolución GG No. 000062 del 30/01/2017. Es decir, que se aplican los controles establecidos para cada etapa, como se ve a continuación:

CONTROLES	CUMPLE	NO CUMPLE
Ficha de control interno de términos	X	
Notificación y trámite	X	
Petición del cliente	X	
Citación para notificación personal	X	
Decisión Administrativa firmada, proyecta y revisada	X	
Planilla Correspondencia	X	
Notificación personal y por aviso	X	
Remisión recursos de reposición a la SSPD y SIC	X	
Cumplimiento Resoluciones de la SSPD y la SIC	X	
Trazabilidad y cierre aplicativo Open Smart Flex.	X	

7. Cumplimiento de Términos:

A partir de una muestra se verificó el cumplimiento de los términos establecidos en la Resolución GG No.000062 del 30 de enero de 2017 por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI E.I.C.E E.S.P, arrojando el siguiente resultado:

Nota: El cuadro relacionado posee datos de suscriptores, los cuales, por la Ley de Datos Personales, no son publicables. La consulta queda a disposición de los entes de control y vigilancia y demás autoridades competentes.

En términos de oportunidad, cumplimiento normativo y trazabilidad de las PQRs la gestión ha sido efectiva; sin embargo, respecto del cierre de los reclamos que han sido ingresados al sistema comercial se evidencia que la fecha de respuesta de la decisión administrativa no corresponde a la del cierre, afectando considerablemente el indicador Eficacia Tiempo de Atención.





8. Silencios Administrativos Positivos SAP Segundo Semestre 2019:

El 10 de enero de 2019, la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, notificó por aviso el SAP con Resolución 92759 del 24/12/2018, en favor de la Queja de la usuaria Lilian Roso Zorrilla radicado CUN 3545150000940471 y 354510000094048 del 05/01/2016, correspondiente a los contratos 5519922 y 5519923 de líneas telefónicas, al evidenciarse que EMCALI omitió sin causa que lo legitime, su obligación de informar a la denunciante la posibilidad que tenía de presentar los recursos legales en contra de las determinaciones adoptadas en la decisión administrativa sancionando a Emcali. Se observa que la queja fue presentada el 05/01/2016, se pronunció la SIC el 24/12/2018 y se realizó el pago de la sanción en el período auditado. Es decir, que los hechos que originan el pago de la sanción datan del 2016.

En los años 2017 y 2018 no se evidencian situaciones que puedan llevar a la declaración de SAPs y por ende sanciones a EMCALI, por lo cual se puede afirmar que la Dirección de Atención al Cliente, en adelante DAC, ha implementado con efectividad los controles para mitigar el impacto de posibles sanciones por parte de la SSPD y la SIC, entre ellos:

- Lleva a cabo la gestión de los SAP en hojas de cálculo que miden en fechas la atención de cada tarea.
- Ha establecido las alertas tempranas ante los vencimientos.
- El análisis, revisión y seguimiento de la respuesta pasa por tres filtros antes de ser emitida la decisión administrativa.
- Las hojas de cálculo serán el insumo para las acciones de gestión que se integrarán en el aplicativo Gestión CRM-PQR.

9. Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento para atender las recomendaciones del Informe del I Semestre 2019 y fortalecer los Controles.

RECOMENDACIÓN	PLAN DE MEJORA	AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Continuar con la implementación del Proyecto de Automatización de PQR'S, que va a permitir la implementación de la herramienta CRM, donde se clasificarían las PQR'S por tipología, trámite, quejas, reclamos y cada una de ellas con una interacción.	Implementación del Proyecto CRM-PQR comprende el soporte de las solicitudes que reciben las áreas funcionales de atención personalizada pertenecientes a la Dirección de Atención al Cliente y que son atendidas de manera inmediata y/o escaladas al área funcional de atención a escritos PQR.	En la fase 2018-2020 Fase de Factibilidad se realizó: -Conceptualización del proyecto -Levantamiento y diagramación en bpmn de los procesos del área de PQR -Caracterización de los procesos -Socialización de las caracterizaciones con áreas involucradas -Se realizó el árbol de clasificación de las solicitudes teniendo en cuenta la normatividad vigente y lineamientos de entes de control que nos regulan. -Verificación y aprobación de los procesos con los líderes funcionales de la DAC -Especificación de requerimientos funcionales -Diseño de formularios de registro y gestión, vistas y plantillas para los trámites de Derechos de Petición. -Análisis de integraciones con el sistema OnBase.	1 FASE: 100% 2 FASE: 50 % Como segunda fase se está realizando: Nuevo cronograma de trabajo comprende implementación de los trámites factibilidad, viabilidad y disponibilidad, inicia en febrero se estima finalizar mes de julio 2020. Sistema comercial Open Smart Flex se encuentra en proceso de renovación tecnológica.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Recomendaciones del Informe del 1er Semestre 2019 y Fortalecer los Controles.

RECOMENDACIÓN	PLAN DE MEJORA	AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
<p>Revisar por parte de la Dirección de Atención al Cliente la pertinencia de los tiempos establecidos para realizar los cierres de las PQR'S para la construcción del indicador.</p> <p>Dar cumplimiento con la normatividad interna que rige el proceso.</p>	<p>Revisión del Indicador de atención de los derechos de petición:</p> <p>Propone la creación de un nuevo indicador así:</p> <p>Nombre del Indicador: Porcentaje Derechos de Petición que son atendidos dentro de los 15 días hábiles contados a partir del momento en que se radica la petición, queja o reclamo.</p>	<p>No se ha modificado el cálculo actual del Indicador Tiempo Eficiencia de PQR.</p>	<p>0%</p> <p>Se tiene propuesto este nuevo indicador para incorporarlo en la medición del 1er semestre 2020: (No. Derechos de Petición atendidos antes de 15 días / Total de Reclamos) *100.</p>
<p>Incorporar un parámetro en el canal virtual de redes sociales con el fin de que las PQR'S lleguen en tiempo real a la bolsa de reparto del área funcional atención escrita y, se cumpla la Res GG 0062 de 2017 Art. 8.</p>	<p>La DAC dispuso con la coordinación de comunicaciones la atención en la respuesta a las solicitudes que lleguen por redes sociales. (Correo electrónico, memorandos).</p>	<p>La atención de PQR por la red social aun no presenta avance en relación con su registro e integración al Sistema Comercial., no obstante manualmente se están canalizando y contestando oportunamente.</p>	<p>50%</p> <p>El tema será abordado en el nuevo proceso de contratación de admón. y operación del canal telefónico y virtual.</p>
<p>En coordinación con la sección de archivo tener a disposición la clasificación electrónica de los expedientes y la custodia física, en cumplimiento a las normas de archivo, para cumplir con la trazabilidad de la información en el sistema comercial vs. El archivo físico. Ley 594 de 2000</p>	<p>Creación del cabinet para indexar digitalmente el expediente único del usuario.</p>	<p>Según la muestra de expedientes consultados se cumple con la entrega oportuna, la organización del expediente de archivos y la trazabilidad del reclamo con el sistema comercial Open Smarflex.</p> <p>Se usa el Cabinet en Windows para indexar digitalmente lo relativo al Expediente Único del Usuario.</p>	

CONCLUSIONES

1.- EMCALI EICE E.S.P. por medio del subproceso Gestión de las PQRs, Requerimientos y fallos – actividad Gestionar Atención Escrita proceso PQR continua cumpliendo las normas legales vigentes respecto de la recepción, tramite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios le formulan, en concordancia con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011,

2.- De las cuatro (4) recomendaciones del primer semestre-2019, dos (e) de ellas presentan avance en razón a la implementación del Proyecto CRM-PQR, una (1) la de trazabilidad de la información física al sistema comercial fue cumplida en un 100%, una (1) no se cumplió. Se han mejorado los aspectos de control del proceso objeto de este seguimiento con este avance.





RECOMENDACIONES

1. Continuar con las actividades del proyecto CRM-PQR en alianza con la Gerencia de Área de Tecnología de la Información para fortalecer el subproceso Gestión de las PQRs, Requerimientos y fallos.
2. Implementar la propuesta de ajustes al indicador Eficacia Tiempo de Atención, toda vez que este debe medir el número de reclamaciones de acuerdo a la periodicidad que se establezca y el concepto o tipo de reclamos más presentados.
3. Gestionar el enlace de aplicación para el canal de atención PQRs- Redes Sociales, con el fin de integrar estos registros al proyecto Gestion CRM-PQR.

5 CANALES DE ATENCIÓN

5.1 Atención Personalizada

El Área Funcional Atención Personalizada es la encargada de la administración y operación de las oficinas físicas de atención al usuario, las cuales están clasificadas en:

- Centros de atención personalizada, en adelante CAP's, los cuales son once (11): 1) Aguablanca, 2) Calima, sustituido a partir de marzo 2 por la Estación. 3) CAM, 4) CAES, 5) Colón, 6) Cosmocentro, 7) Jamundí, 8) Puerto Tejada, 9) Valle del Lili, 10) Yumbo y 11) Versailles.
- Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son quince (15): La Alcaldía se encarga de la administración de los siguientes puntos: (CALI 5,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20,21). Los CALI's 2, 4 y 7 pertenecen a EMCALI. En todos los puntos la operación del Recaudo y Atención al Cliente dependen de EMCALI.

Desde noviembre 5 de 2016, con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y el incremento del recaudo, la Dirección de Atención al Cliente, comenzó la atención de los usuarios, incluido el recaudo, en jornadas adicionales los días sábados en un horario de atención de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. En los Centros de Atención Calima, el cual fue sustituido en marzo 2 de 2020, por La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, cada uno con cuatro (4) puestos de trabajo.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Desde diciembre de 2017, se atiende al segmento de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales en las oficinas de Versalles y Valle del Lili.

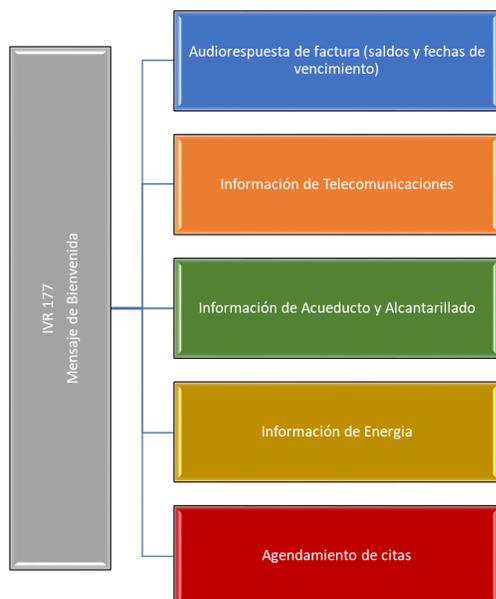
Hasta el 31 de agosto de 2018, se prestó atención de reclamaciones y trámites de telecomunicaciones y utilities en el Centro de Atención Peñón y se dio apertura al nuevo Centro Especializado en Retención y Fidelización en Telecomunicaciones, manejado directamente por la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones.

Desde el 5 de abril del 2019, se está atendiendo en el CALI 21, una vez por semana, los días viernes, en el horario de atención de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

El 2 de marzo de 2020, el Centro de Atención ubicado en el Centro Comercial La Estación abrió sus puertas al público. Este punto de atención reemplazó el Centro de Atención que estaba ubicado en el Centro Comercial Calima.

Desde el 26 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional decretó una cuarenta nacional, como una medida de contención para evitar la propagación del virus COVID-19. La aplicación de esta medida involucró el cierre de las oficinas físicas de atención al usuario y el recaudo ubicado en los puntos de atención. La atención al usuario se debió garantizar a través del Canal Telefónico y Canal Virtual.

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.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

- 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.

Durante la emergencia sanitaria se agregó al IVR la opción 9 “Alivios Financieros”, como parte de las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, para enfrentar la crisis económica originada por la emergencia sanitaria.

5.3 Atención Virtual

En el canal web corporativo www.emcali.com, nuestros usuarios pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos además de la ubicación y horario de los centros de atención.

The screenshot shows the 'Atención al Usuario' page on the EMCALI website. The page layout includes a top navigation bar with a search bar and 'Idioma' and 'Iniciar Sesión' options. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Atención al Usuario' and contains several sections:

- Trámites:** Includes 'Trámites y Servicios' and 'Información de Consumos, Duplicados'.
- Peticiones, Quejas y Recursos:** Includes 'Registrar PQR de Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones', 'Informes de PQRs - I Semestre 2019', 'Informes de PQRs - I Semestre 2018', 'Informes de PQRs - II Semestre 2018', and 'Reglamento Interno de PQR'.
- Centros de Atención:** Includes 'Localización y Horarios' and 'Mapa Centros de Atención'.
- Correo electrónico para notificaciones judiciales:** Includes 'notificaciones@emcali.com.co'.
- Información de Interés:** Includes 'Preguntas Frecuentes', 'Reparto de Facturas', 'Indicadores de Calidad en la Atención', 'Protección de Datos Personales', 'Carta de Trato Digno al Usuario', 'Notificaciones Actos Administrativos', 'PEC 2018-2023', 'Proyectos Estratégicos', and 'RUT EMCALI'.

On the left side of the page, there is a 'Paga tu Factura' section with a 'PAGAR' button and three service categories: 'ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO', 'ENERGÍA', and 'TELECOMUNICACIONES'.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

5.4 Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención

El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido en algunos de los canales de atención: Personalizado, Telefónico y Virtual y su objetivo es medir como se sintió por la atención recibida en dicho canal.

Se hace bajo la metodología establecida en el Régimen de Protección al Usuario y la calificación va de una escala de 1 a 5:

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Las calificaciones del canal personalizado se realizaron hasta marzo 20 de 2020, siendo estas una de las primeras medidas tomadas para evitar la propagación del COVID-19, medidas que continúan a la fecha del cierre de semestre. Las oficinas físicas de atención al usuario se cerraron en marzo 26 de 2020. A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

Tabla 1 NSU por canal de atención Servicios de Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Virtual			Canal Telefónico		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	9.464	1.287	5	92	58	3	83.256	25.957	4
Febrero	7.698	976	5	171	46	4	76.420	23.245	4
Marzo	4.778	750	5	252	77	3	90.320	27.088	4
Abril				276	189	4	100843	29970	4
Mayo				330	209	3	95925	27409	4
Junio				320	231	4	94602	25991	4

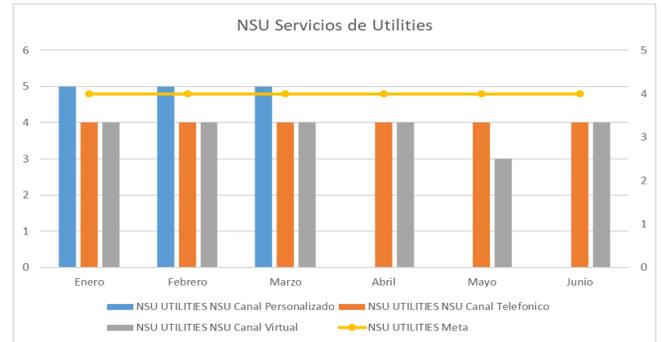
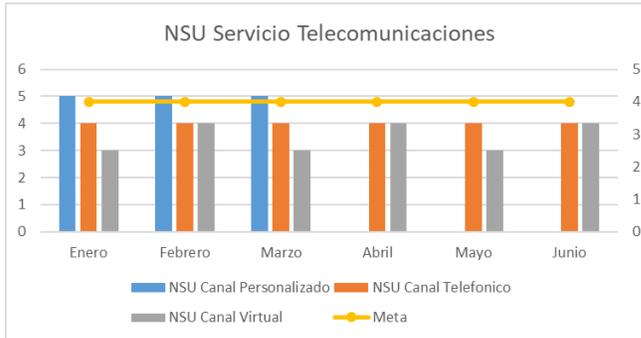
Tabla 2 NSU por canal de atención servicios de utilities

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	24.577	2.896	5	55.761	15157	4	246	55	4
Febrero	24.686	2.743	5	53.498	15014	4	243	139	4
Marzo	16.212	2.743	5	62.455	17078	4	329	203	4
Abril				58873	16079	4	1235	804	4
Mayo				59104	13662	4	1936	1303	4
Junio				55194	13102	4	1692	1116	3





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias



Se observa para ambos canales un nivel de satisfacción en la escala de 4 “Satisfecho” por parte de los usuarios que se acercaron a algún punto de atención.

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 3 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto y Alcantarillado

TIPO DE TRAMITE	PRIMER SEMESTRE
SOLICITUDES/ TRAMITES	91.029
RECLAMO	20.733
QUEJA	12.699
RECURSO	1.919
SUGERENCIAS	48
PETICIONES	27
ANULADO	4
TOTAL	126.459

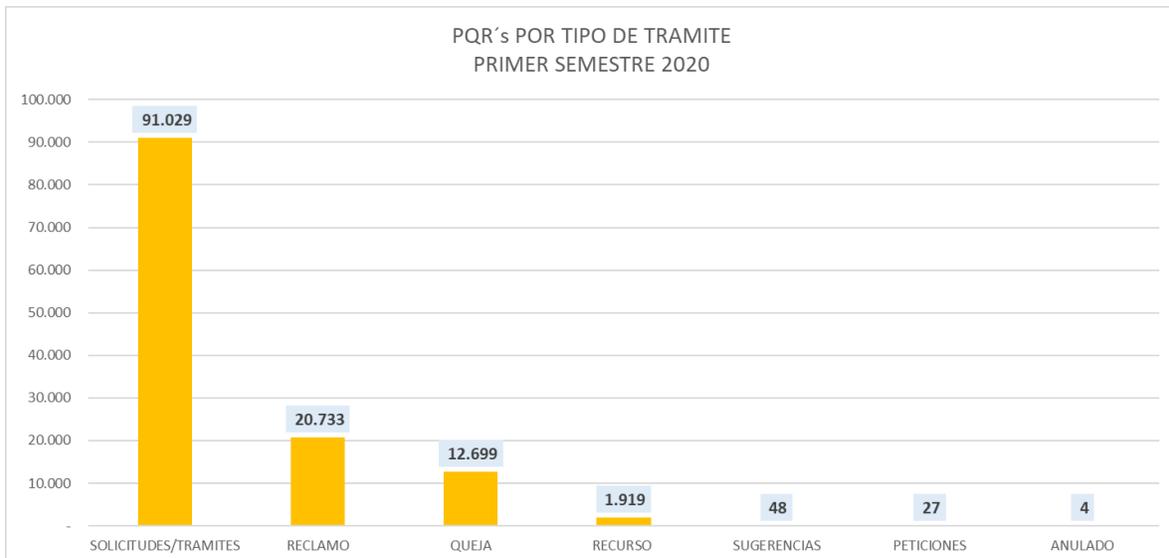
Fuente: Informe Ejecutivo PQR primer semestre Hoja Reclms TIPO TRAMITE Y SERV – Datos de Operación Trámites – Estadísticos de Sugerencias.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 1 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto y Alcantarillado



6.1 Reclamos por medio de recepción

En el primer semestre del 2020, se recibieron un total de 35 mil 382 reclamos, los medios recepción más utilizados fueron: El medio telefónico con un total de 15.668, seguido del verbal con un total 13.421.

En las vigencias anteriores, el medio más utilizado es el verbal, pero ante el cierre de las oficinas físicas de atención al usuario, se dejó habilitado el canal telefónico para la atención. Igualmente, hay un incremento en las reclamaciones presentadas por el canal virtual que para este primer semestre fueron 1764 frente a 334 del mismo periodo de la vigencia anterior.

Tabla 4 Reclamos por medio de recepción

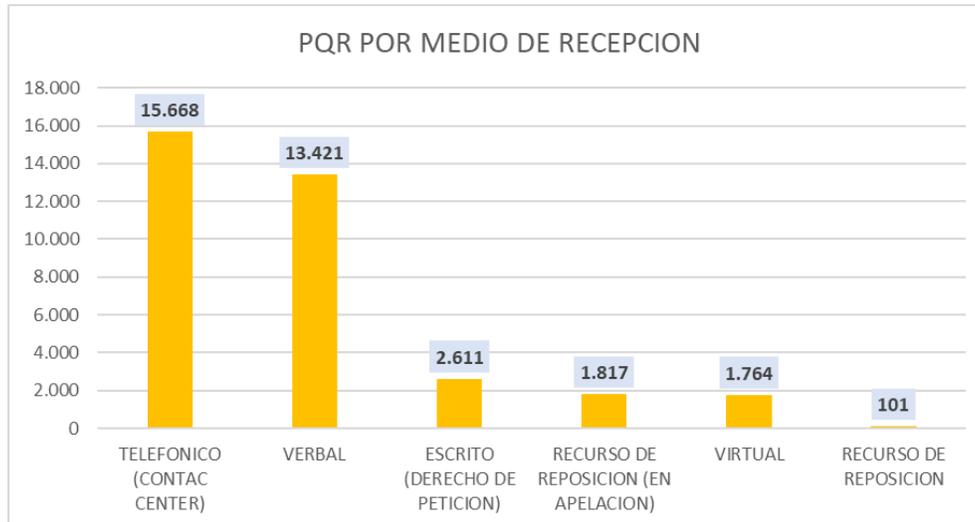
MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VERBAL	4.719	4.786	3206	230	113	367	13.421
VIRTUAL	69	35	53	133	586	888	1.764
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	2.657	2.521	2410	2.403	2.813	2864	15.668
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	755	882	681	224	22	47	2.611
RECURSO DE REPOSICION	25	41	28	4	3	0	101
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	651	497	319	31	290	29	1.817
TOTAL GENERAL	8.876	8.762	6.697	3.025	3.827	4.195	35.382
	25%	25%	19%	9%	11%	12%	100%





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 2 Proporción de reclamos por medio de recepción



6.2 Reclamos recepcionados por servicio.

Los reclamos recepcionados durante el segundo semestre 2019, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: El 31% fue por los servicios de acueducto, seguido por los servicios de alcantarillado en un 20% y por energía en un 18% de igual forma los servicios de telecomunicaciones suman 31% siendo la mayor proporción.

Tabla 5 Reclamos recepcionados por servicio

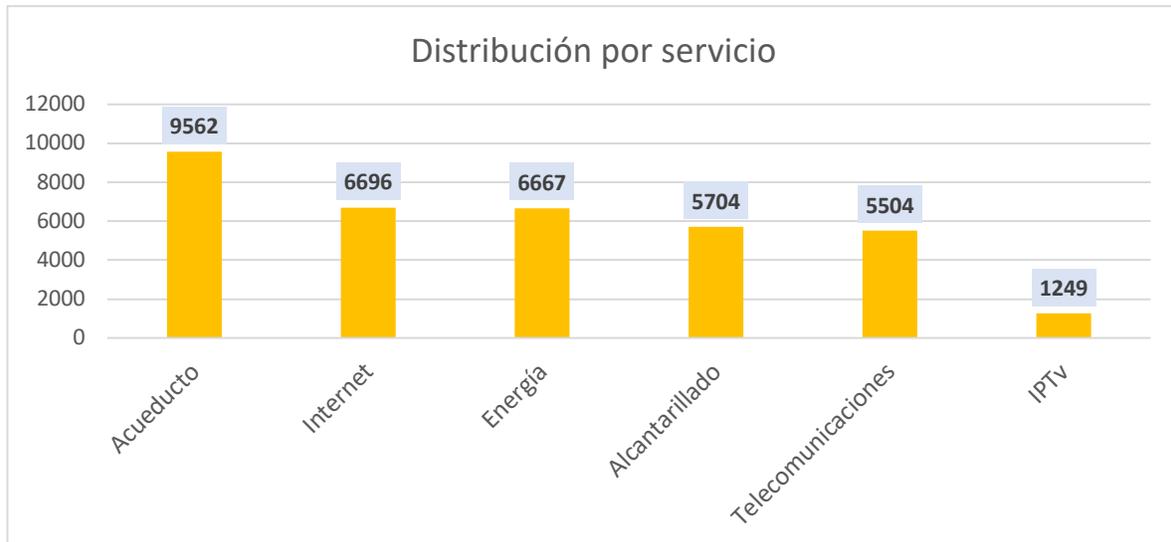
Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	% Part
Acueducto	2428	2238	1753	845	1058	1240	9562	27%
Alcantarillado	1721	1566	1092	219	477	629	5704	16%
Energía	1380	1594	1138	642	881	1032	6667	19%
Internet	1672	1613	1293	669	752	697	6696	19%
IPTv	298	282	251	128	138	152	1249	4%
Telecomunicaciones	1377	1469	1170	522	521	445	5504	16%
Total general 2020	8876	8762	6697	3025	3827	4195	35382	100%
Proporción	25%	25%	19%	9%	11%	12%	100%	





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 3 Proporción de PQR por servicio



6.3 Gestión de solicitudes / trámites

En el primer semestre del año 2020 se atendieron un total de 91 mil 29 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 6 Gestión de solicitudes / trámites

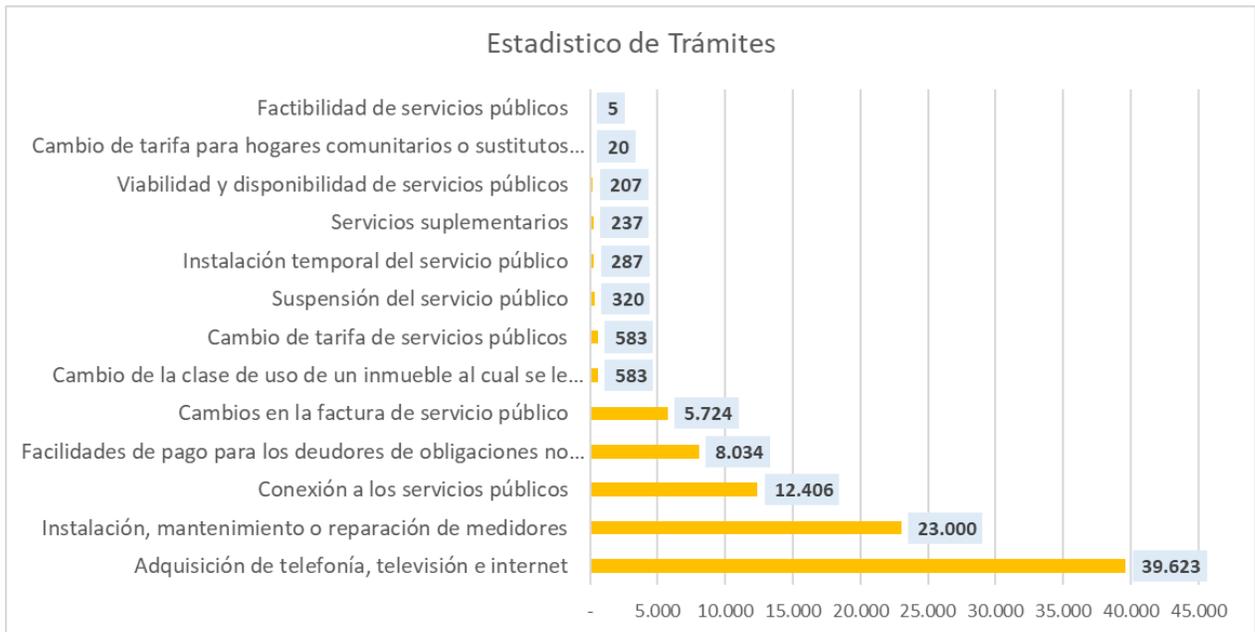
Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.228	7.444	7.359	6.528	5.193	5.871	39.623
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1.738	5.110	4.426	927	3.675	7.124	23.000
Conexión a los servicios públicos	2.859	3.623	3.291	1.202	421	1.010	12.406
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1.670	2.011	1.374	208	1.316	1.455	8.034
Cambios en la factura de servicio público	899	841	832	455	2.491	206	5.724
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	179	168	128	47	17	44	583
Cambio de tarifa de servicios públicos	179	168	128	47	17	44	583
Suspensión del servicio público	81	119	82	10	6	22	320
Instalación temporal del servicio público	134	57	4	3	1	88	287
Servicios suplementarios	43	36	59	31	31	37	237
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	49	77	40	2	16	23	207
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	20	-	-	20
Factibilidad de servicios públicos	3	-	-	-	1	1	5
Total	15.062	19.654	17.723	9.480	13.185	15.925	91.029





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

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 2020, solo se registraron sugerencias para los meses de enero y febrero, pues por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, se cerraron las oficinas físicas de atención desde marzo 27 y no pudo recogerse el buzón del mes de marzo en los puntos de atención.

Se registraron un total de 48 sugerencias, de las cuales el 33% del total de sugerencias fueron recepcionadas en el CALIMA, seguido por el centro de atención CAM con el 21%, se espera que esta distribución cambie por la apertura del centro de atención LA ESTACIÓN en reemplazo de CALIMA, ya que este ofrece mejores condiciones de infraestructura y de comodidad para nuestros usuarios, como es el aire acondicionado.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Tabla 7 Distribución de sugerencias por punto de atención

Punto de atención	Cantidad	Porcentaje
C.A CALIMA	16	33%
C.A CAM	10	21%
C.A AGUABLANCA	5	10%
C.A YUMBO	5	10%
CALI 2: VIPASA	5	10%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	3	6%
C.A VERSALLES	1	2%
CALI 12: NUEVA FLORESTA	1	2%
CALI 5: LA RIVERA	1	2%
(en blanco)	1	2%
Total general	48	1

En el formato de sugerencias se solicita calificar las variables: 1) Ubicación, 2) Tiempo de Espera en Sala y 3) Amabilidad, confianza y credibilidad. Teniendo en cuenta que los datos del mes de marzo no aparecen registrados, para el primer trimestre fueron calificadas de la siguiente manera:

Tabla 8 Calificación de variables de sugerencias

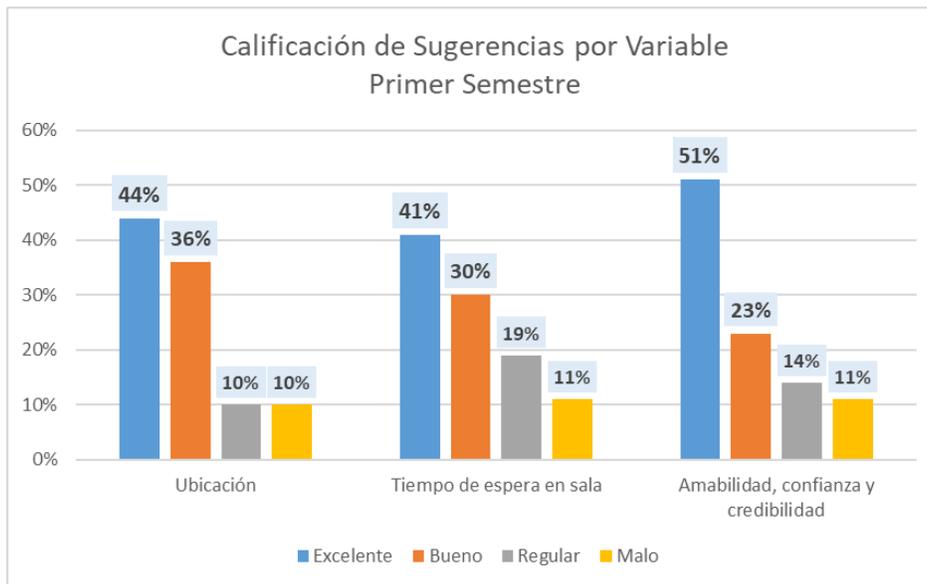
Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Ubicación	44%	36%	10%	10%
Tiempo de espera en sala	41%	30%	19%	11%
Amabilidad, confianza y credibilidad	51%	23%	14%	11%
Promedio	45%	29%	14%	11%

De las 48 sugerencias suministradas por los usuarios, se encuentra que en su mayoría existe una percepción positiva de la empresa, obteniendo la calificación de “Excelente” y “bueno” un promedio de 45% y 29% respectivamente.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias



- Se mantienen las felicitaciones por el buen servicio prestado por algunos de los asesores.
- Usuarios solicitan que haya punto de recaudo en el punto de atención de la estación.
- Quejas con el servicio prestado por los bancos, que podrían mejorar.
- Se siguen presentando quejas por la falta de aire acondicionado en el centro de atención Calima.
- Presentan quejas por el mal servicio ofrecido del área operativa al momento de realizar servicios de solución de daños y suspensión del servicio.
- Los usuarios manifiestan que podrían ofrecer tinto al usuario que espera.
- Usuarios se quejan por la distribución deficiente las pantallas en calima.
- Se presentan quejas con respecto a los turnos, que debería haber más control para la atención de retiros y porque las personas no respetan el turno.
- Se evidencia quejas por mala atención por parte de los funcionarios de los centros de atención argumentan casos de grosería, información incompleta y sugieren más amabilidad.





Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

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 24 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.

Del total de reclamos registrados 23810 fueron declarados a favor del cliente, de los cuales el 71% fue registrado en el primer trimestre y el 29% restante en el segundo trimestre.

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.

Fin del informe

Julio 17 de 2020

