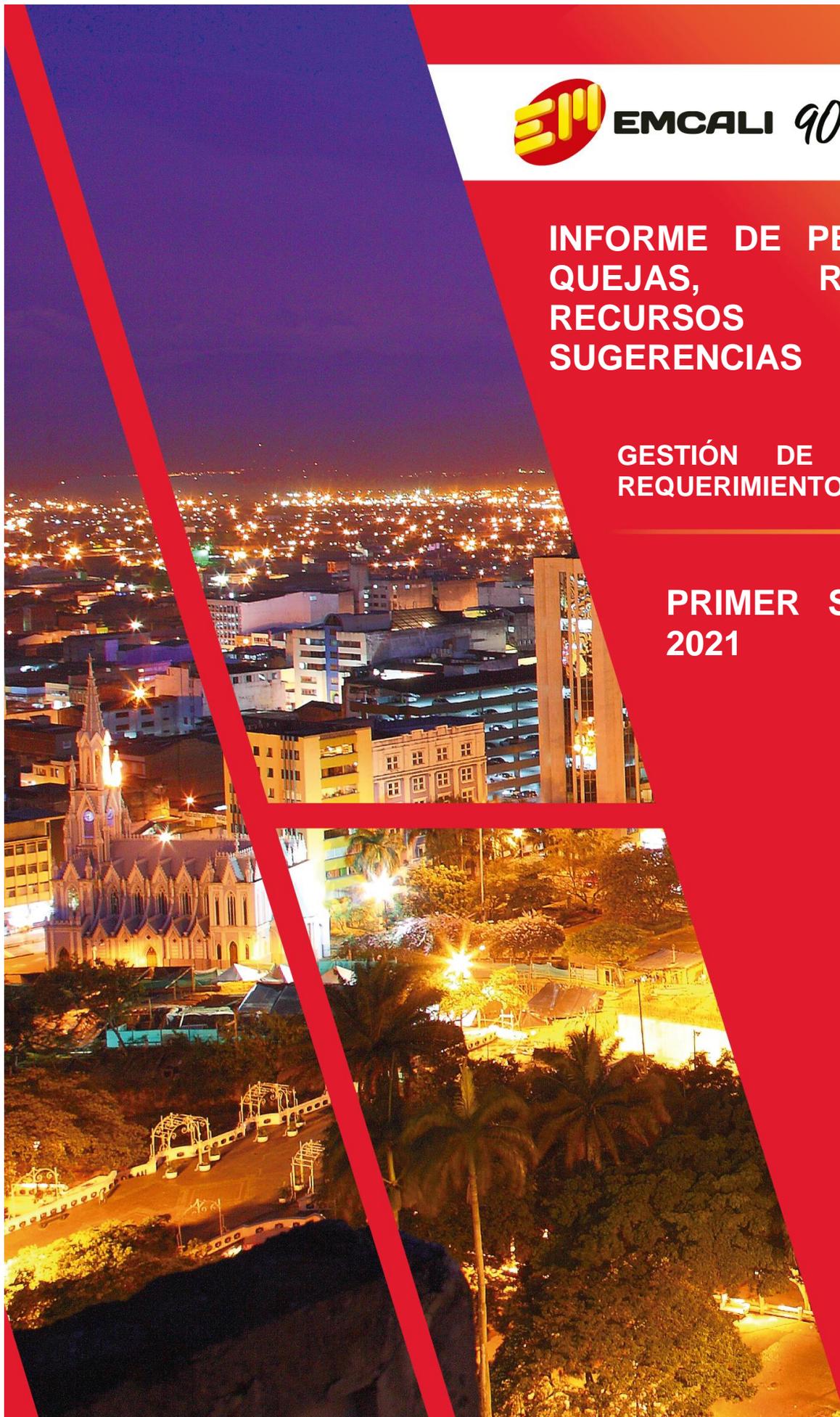




INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y SUGERENCIAS

GESTIÓN DE LAS PQR'S.
REQUERIMIENTOS Y FALLOS

PRIMER SEMESTRE
2021





**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias
Primer semestre 2021**

**PROCESO SERVICIO AL CLIENTE
GESTIÓN DE LAS PQR'S. REQUERIMIENTOS Y FALLOS**

Santiago de Cali
14 de julio de 2021



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	6
4	CANALES DE ATENCIÓN.....	7
4.1	Atención Personalizada.....	7
4.2	Atención Telefónica.....	8
4.3	Atención Virtual.	8
4.4	Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención.....	9
5	GESTIÓN DE PQRS.....	12
5.1	Reclamos por medio de recepción	13
5.2	Reclamos recepcionados por servicio.....	14
5.3	Gestión de solicitudes / trámites	15
5.4	Causas Reclamos Telecomunicaciones.....	16
5.5	Causas Reclamos UTILITIES	17
5.6	Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Enero - Junio 2021	18
6	Sugerencias.....	19
7	Acciones de mejoramiento.....	22
7.1	En relación con el Sistema de Gestión PQRS	22



1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe semestral PQR (publicación en página web)	
Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección	Gestión de las PQR's. Requerimientos y fallos
Periodo reportado	Primer semestre 2021 (Enero – Junio)
Gerente de Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Director	Ethel Wilma Ramirez / Lucierne Obonaga Lopera/ Adriana Escobar.
Responsable información	Carlos A. Martinez Restrepo / Luz Marina Castillo Villalba / Fausto A. Guerrero / Amanda Borrero Hurtado
Responsable elaboración	Jefferson Gordillo Arango
Responsable aprobación	Francisco Jose Torres Rozo
Consecutivo ONBASE	

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 Gestión de las PQR's. Requerimientos y fallos, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio del 2021. 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.

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 3066 de 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 CANALES DE ATENCIÓN

4.1 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 (12): 1) Aguablanca, 2) la Estación. 3) CAM, 4) CAES, 5) Colón, 6) Cosmocentro, 7) Jamundí, 8) Puerto Tejada, 9) Valle del Lili, 10) Yumbo, 11) Versailles, 12) Peñon.

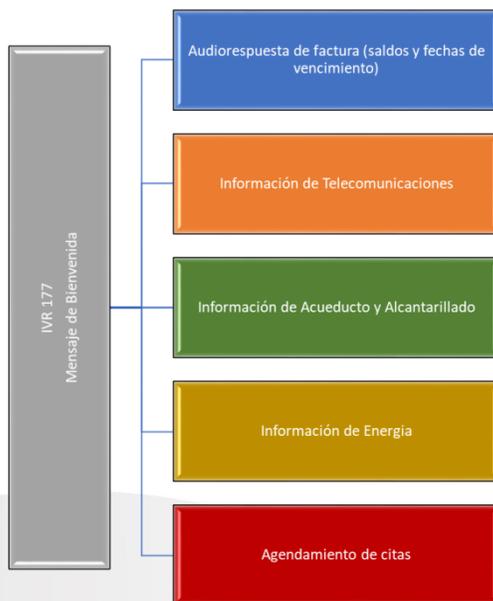
Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son quince (14): La Alcaldía se encarga de la administración de los siguientes puntos: (CALI 5,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20). Los CALI's 2, 4 y 7 pertenecen a EMCALI. En todos los puntos la operación del Recaudo y Atención al Cliente dependen de EMCALI.

- Con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y el incremento del recaudo, la Unidad de Atención de Otros Canales, atiende a 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 La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, cada uno con cuatro (4) puestos de trabajo. El punto en la Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AV Villas, Banco de Bogotá, cajas de LA 14, Supergiros, Efecty, etc.



- Segmento de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales en las oficinas de Versalles y Valle del Lili.
- Los centros de atención atienden acatando las directrices impartidas por el gobierno municipal sobre toque de queda y pico y cedula.

4.2 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:

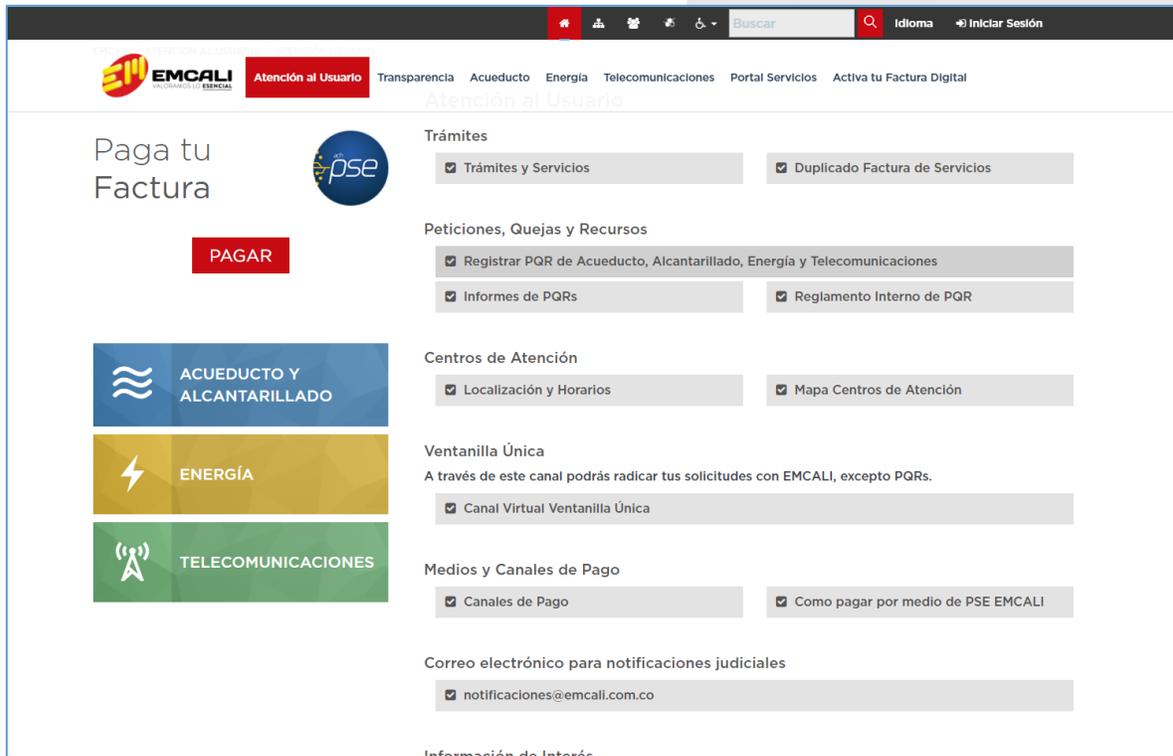
- **Ventas:** Información y trámite de ventas de los servicios de televisión, internet y línea básica.
 - **Daños:** Reporte los daños de Energía, acueducto, línea básica, internet, televisión, web segura, teléfonos públicos y fijo conmigo.
 - **Información:** Consulte el saldo y fecha de vencimiento 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.

4.3 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.



Ilustración 1 Ilustración 1 Formulario electrónico PQR



Información de Interés
Fuente: Portal web de EMCALI.

4.4 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:

Tabla 1 Calificación NSU

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



La calificación del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de telecomunicaciones para los canales personalizado y telefónico fueron muy positivas en el primer semestre del 2021, presentando el canal personalizado la calificación máxima de 5 (Muy satisfecho), seguido del canal telefónico con una calificación de 4 (satisfecho), en cuanto al canal virtual presenta un promedio de 3 (por debajo de la meta establecida), por lo que por parte de la unidad de atención otros canales reforzaron el canal virtual asignando dos funcionarios para que supervisen y mejoren la calidad de la atención en este medio.

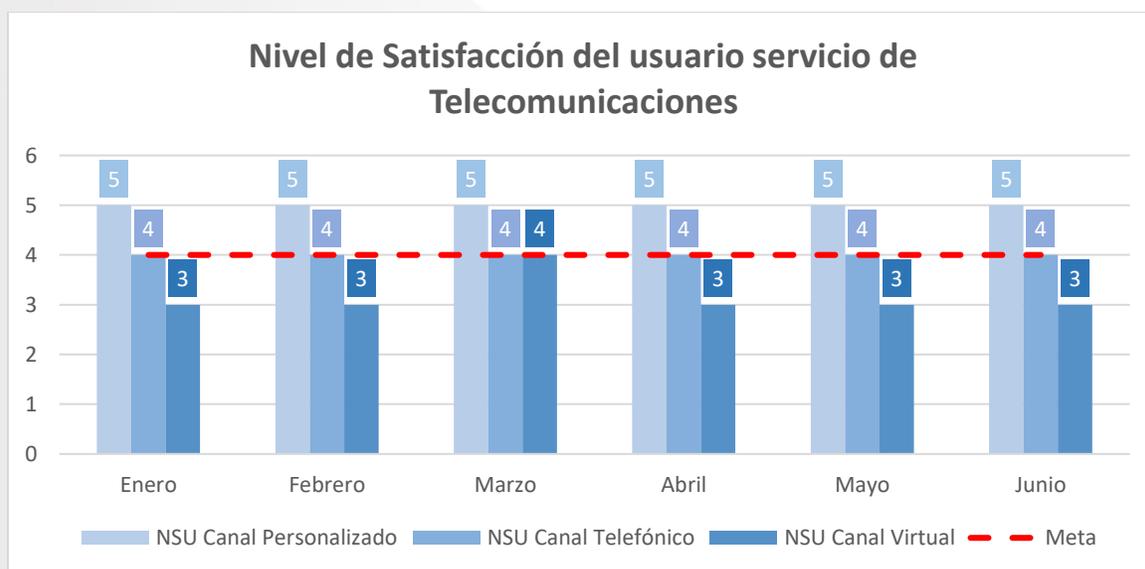
A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

Tabla 2 NSU por canal de atención Servicios de Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5.254	3.402	5	74.072	20.913	4	241	78	3
Febrero	9.251	5560	5	76.745	22.749	4	225	158	3
Marzo	6.806	6421	5	80.312	24.337	4	191	157	4
Abril	5.282	4.941	5	89086	24830	4	223	175	3
Mayo	1.761	1.440	5	86.583	21.804	4	255	202	3
Junio	6.615	5.585	5	86.321	23.273	4	354	294	3

Fuente: Sistema de Turnos

Ilustración 2 Resultados NSU Telecomunicaciones.



Fuente: Sistema de Turnos



En cuanto a los servicios de Acueducto y Energía, la calificación para el primer semestre del 2021 fue excelente, con la atención del canal personalizado con la calificación máxima de 5, el canal telefónico con una calificación de 4 y el canal virtual con un promedio de 4 aproximado.

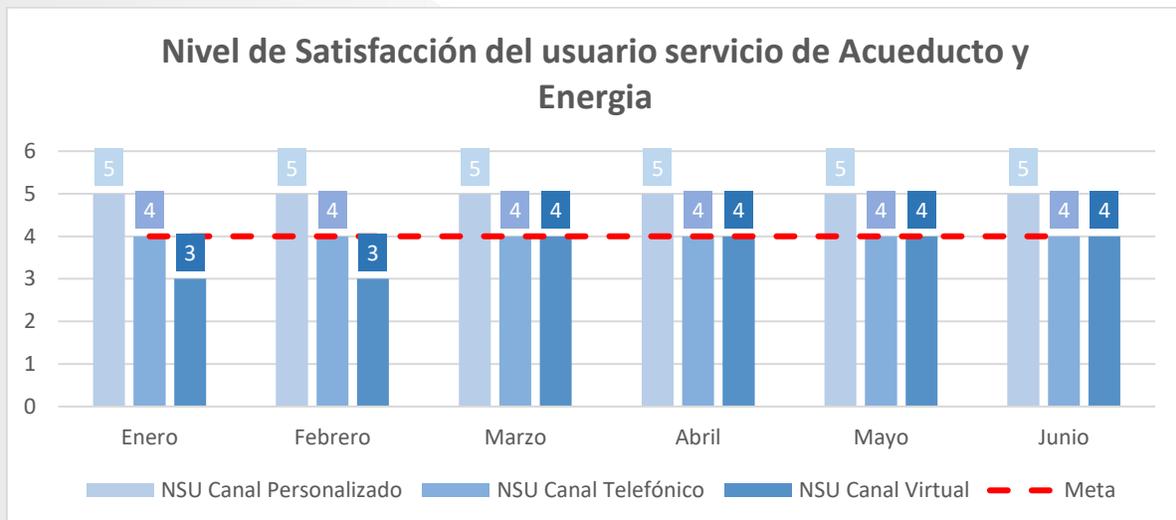
A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

Tabla 3 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	17.727	12.270	5	39.178	10.897	4	974	230	3
Febrero	20.651	18.238	5	48.746	17.757	4	962	529	3
Marzo	24.576	22.492	5	54.748	20.223	4	933	553	4
Abril	17.646	16.287	5	46615	18434	4	999	568	4
Mayo	8.586	7.981	5	46.341	17.075	4	1.182	705	4
Junio	21.687	21.357	5	44.328	19.020	4	1.278	751	4

Fuente: Sistema de Turnos

Ilustración 3 Resultados NSU Acueducto y Energía.



Fuente: Sistema de Turnos



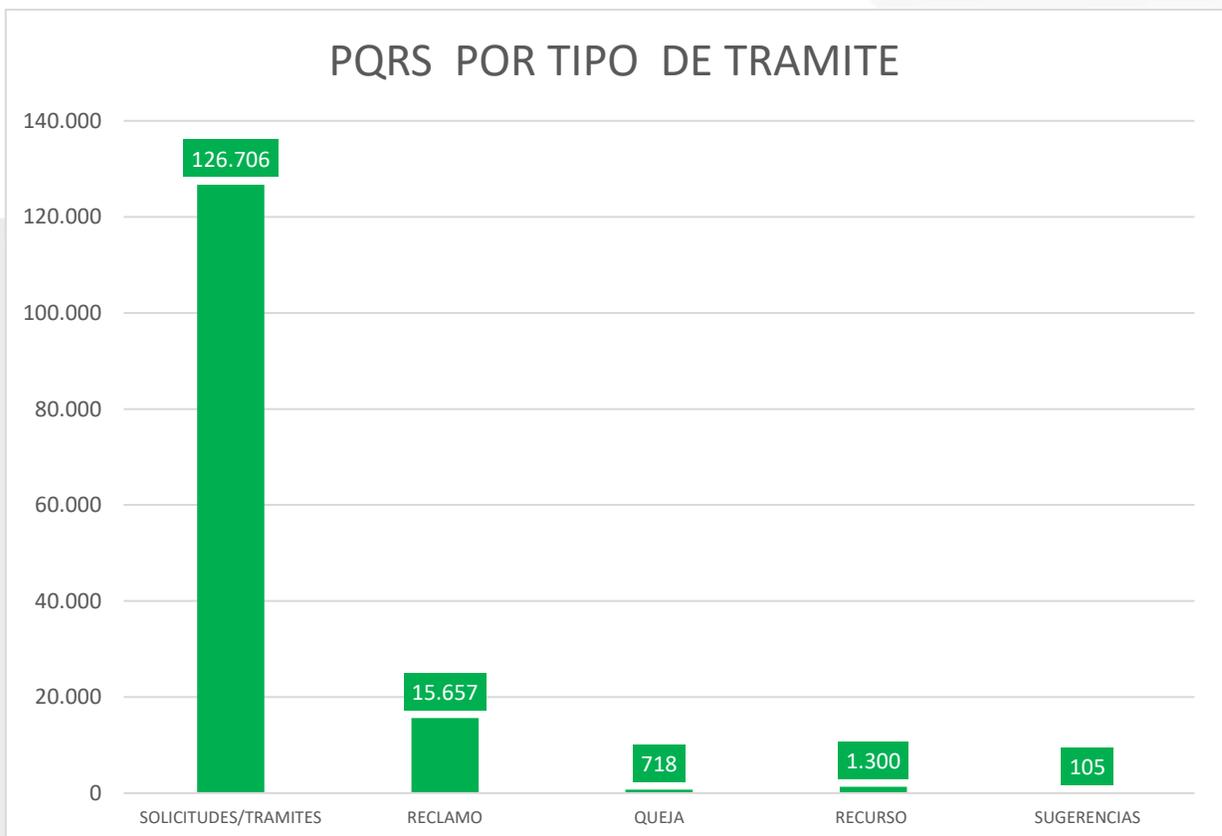
5 GESTIÓN DE PQRS.

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

Tabla 4 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto y Alcantarillado

TIPO DE TRAMITE	PRIMER TRIMESTRE
SOLICITUDES/TRAMITES	126.706
RECLAMO	15.657
QUEJA	718
RECURSO	1.300
SUGERENCIAS	105
TOTAL	144.486

Fuente: Informe General PQR– Datos de Operación Trámites – Estadísticos de Sugerencias.





5.1 Reclamos por medio de recepción

En el primer semestre del año 2021, se recibieron un total de 28 mil 335 reclamos, los medios recepción más utilizados fueron: El medio verbal con un total de 12.342 reclamos, seguido del medio telefónico con un total de 10.569.

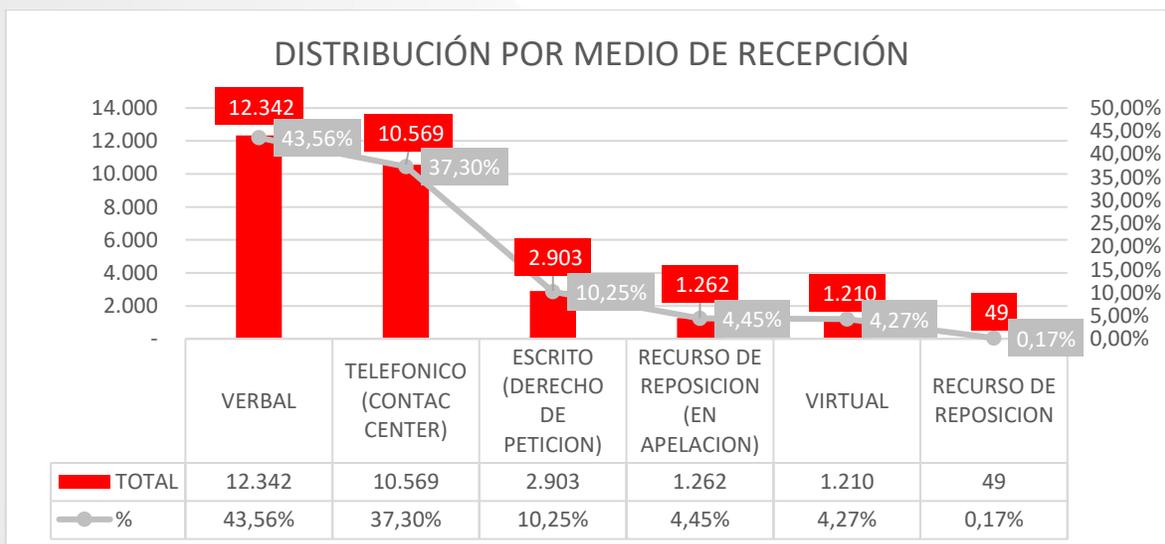
En las vigencias anteriores y hasta la fecha, el medio más utilizado es el verbal, puesto a que es el canal favorito de los usuarios según la encuesta de satisfacción del usuario, el cual a obtuvo la calificación máxima en todos los meses de este año.

Tabla 5 Reclamos por medio de recepción

MEDIO RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VERBAL	2.128	2.307	2.384	1.736	718	3.069	12.342
VIRTUAL	106	149	252	232	141	330	1.210
TELEFÓNICO (CONTACT CENTER)	1.499	1.589	1.830	1.703	1.138	2.810	10.569
ESCRITO (DERECHO DE PETICIÓN)	523	628	694	461	174	423	2.903
RECURSO DE REPOSICIÓN	9	14	10	7	4	5	49
RECURSO DE REPOSICIÓN (EN APELACIÓN)	128	221	367	223	160	163	1.262
Primer Semestre Año 2021	4.393	4.908	5.537	4.362	2.335	6.800	28.335

Fuente: Informe General de PQR's

Ilustración 4 Proporción de reclamos por medio de recepción



Fuente: Informe General de PQR's



5.2 Reclamos recepcionados por servicio.

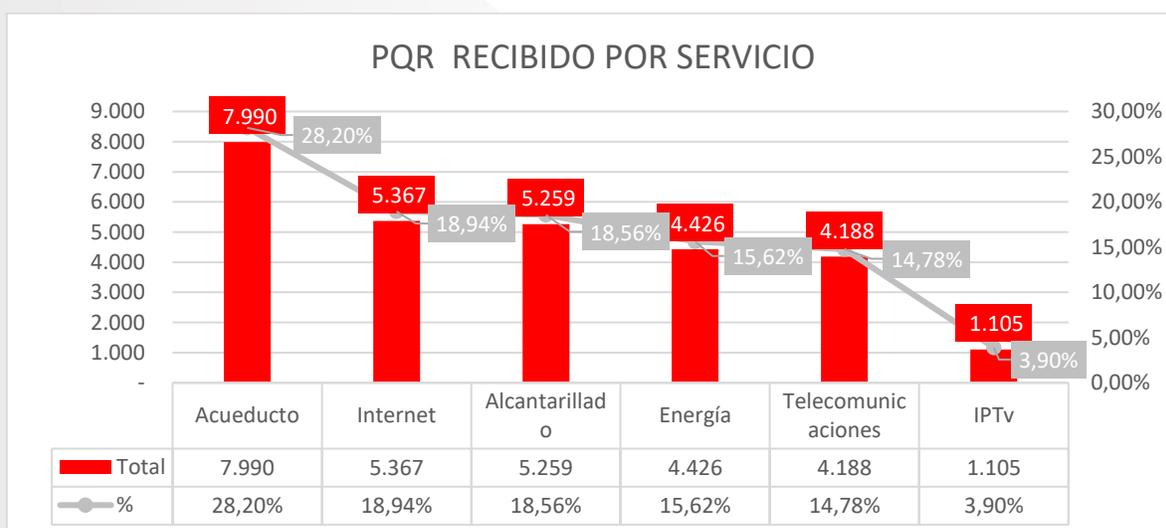
Los reclamos recepcionados durante el primer semestre 2021, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: El servicio de telecomunicaciones con una participación total del 37.62%, que incluye los servicios de Internet con el 18.94%, IPTV con un 3.9% y Línea Básica con un 14.78%, seguido del servicio de acueducto que es el segundo más reclamado, con un participación del 28.2% y por último los servicios de Alcantarillado y Energía con un 18.56% y 15.62% de participación respectivamente.

Tabla 6 Reclamos recepcionados por servicio.

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Acueducto	1.442	1.630	1.677	1.198	598	1445	7990
Alcantarillado	877	1.026	1.151	726	399	1080	5259
Energía	722	838	957	878	274	757	4426
Internet	679	707	898	831	538	1714	5367
IPTV	198	159	213	150	99	286	1105
Telecomunicaciones	475	548	641	579	427	1518	4188
Total general 2021	4.393	4.908	5.537	4.362	2335	6800	28335

Fuente: Informe General de PQR's

Ilustración 5 Proporción de PQR por servicio



Fuente: Informe General de PQR's



5.3 Gestión de solicitudes / trámites

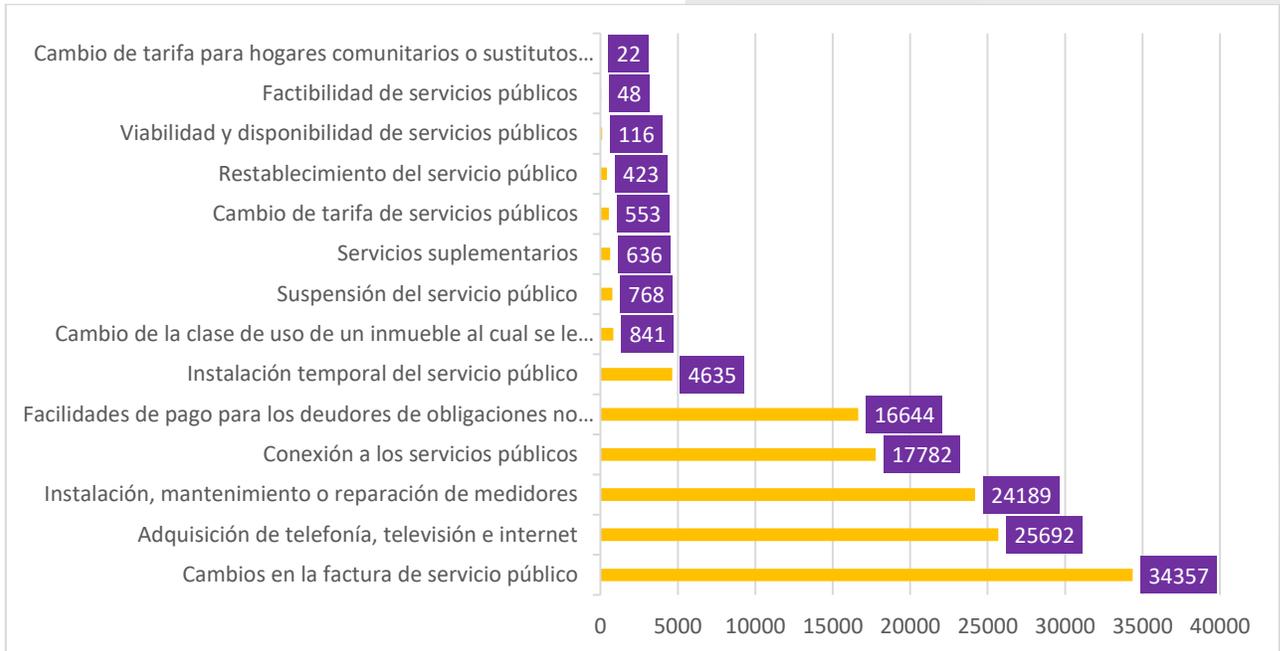
En el primer semestre del año 2021 se atendieron un total de 126 mil 706 solicitudes, clasificadas con base en los trámites que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública SUIT (*artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012*).

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	4.206	5.894	6.454	5.343	1.770	2.025	25.692
Servicios suplementarios	157	141	190	97	30	21	636
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	115	139	186	221	81	99	841
Cambio de tarifa de servicios públicos	70	98	136	77	73	99	553
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-	22	-	22
Cambios en la factura de servicio público	4.923	5.109	7.425	6.564	4.074	6.262	34.357
Conexión a los servicios públicos	2.930	3.839	4.607	2.848	1.674	1.884	17.782
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2.723	3.021	4.349	2.624	715	3.212	16.644
Factibilidad de servicios públicos	8	9	10	3	14	4	48
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	8	35	22	24	11	16	116
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1.729	2.549	5.659	6.739	2.896	4.617	24.189
Suspensión del servicio público	106	168	232	156	71	35	768
Restablecimiento del servicio público	43	74	153	114	39	-	423
Instalación temporal del servicio público	1.076	1.026	1.240	865	423	5	4.635

Fuente: Informes Oficina de PQR.



Ilustración 6 Estadístico de solicitudes / trámites



Fuente: Informes Oficina de PQR.

5.4 Causas Reclamos Telecomunicaciones.

Las principales causas de reclamación para el componente de telecomunicaciones en el primer semestre del 2021, fueron calidad/cobertura del servicio con un total de 7.846 reclamaciones y facturación/gestión de saldos con 1.798 reclamaciones.

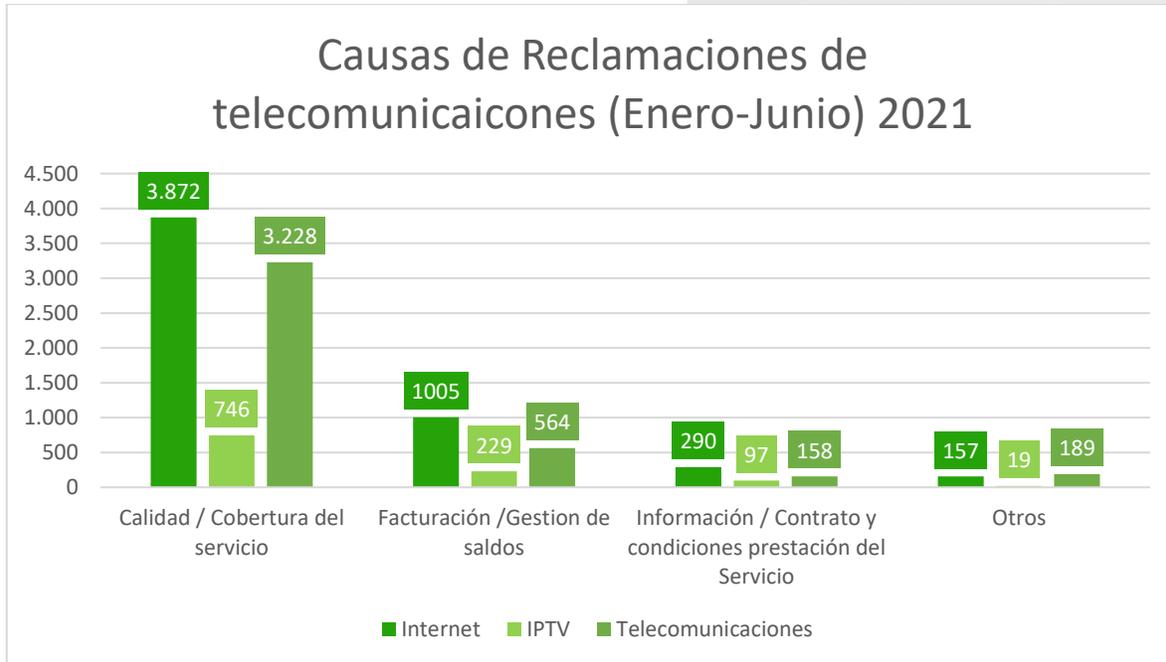
Tabla 7 Causas Reclamos TELECOMUNICACIONES

Causas Reclamos TELECOMUNICACIONES	Internet	IPTV	Telecomunicaciones	Total General
Calidad / Cobertura del servicio	3.872	746	3.228	7.846
Facturación /Gestión de saldos	1005	229	564	1798
Información / Contrato y condiciones prestación del Servicio	290	97	158	545
Otros	157	19	189	365
Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	42	14	49	105
Equipos Terminales	1	0	0	1

Fuente: Informe General de PQR's



Ilustración 7 Reclamaciones telecomunicaciones 2021.



Fuente: Informe General de PQR's

5.5 Causas Reclamos UTILITIES

Las principales causas de reclamación para el componente de Acueducto y Energía en el primer semestre del 2021 fueron: Inconformidad Por Desviación Significativa del servicio con un total de 5.018 reclamaciones, seguido de Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Producción Facturado de saldos con 4.613 reclamaciones y por ultimo Cobros por Promedio con 4.189 reclamaciones.

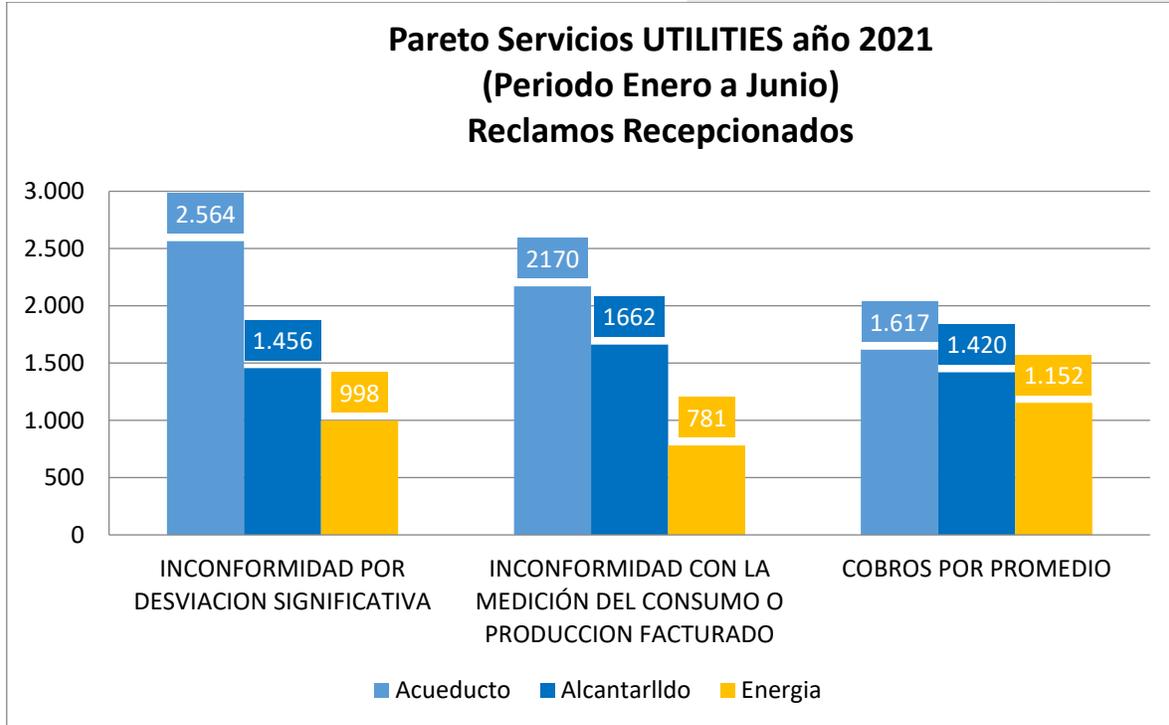
Tabla 8 Causas Reclamos Acueducto y Energía

Causas reclamos Acueducto y Energía	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Total general
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	2.564	1.456	998	5.018
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	2170	1662	781	4613
COBROS POR PROMEDIO	1.617	1.420	1.152	4.189

Fuente: Informe General de PQR's



Ilustración 8 Reclamaciones UTILITIES 2021.



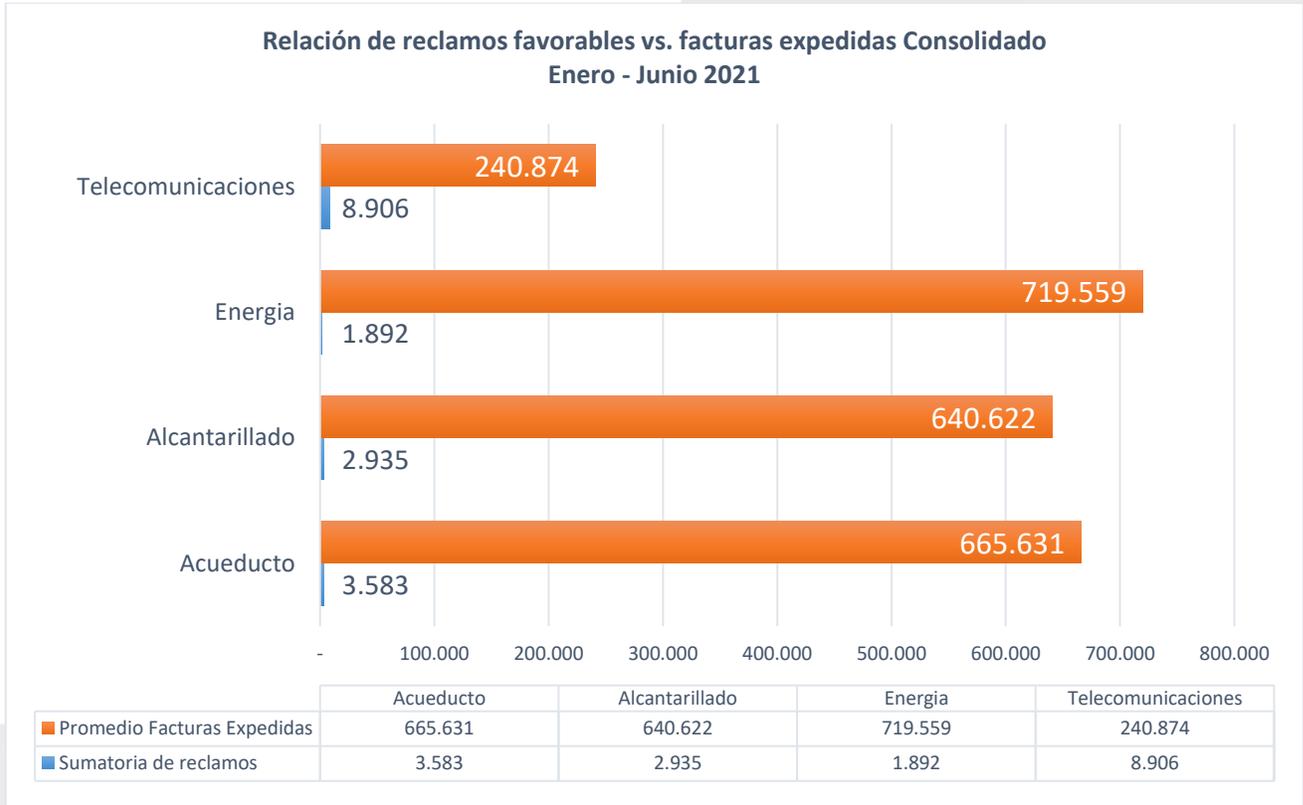
Fuente: Informe General de PQR's

5.6 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Enero - Junio 2021

En relación con la cantidad de reclamos favorables versus las facturas expedidas se evidencia situación favorable para Emcali, siendo el componente de energía el que tiene mejor rendimiento en este indicador.



Ilustración 9 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas



Fuente: Informe General de PQR's

6 SUGERENCIAS

Para el primer semestre de 2021 se registraron un total de 105 sugerencias, es evidente la poca cantidad de sugerencias recibidas, seguramente por las restricciones impuestas por el gobierno municipal de toque de queda y pico y cedula y los desórdenes ocurridos en el mes de mayo que provocaron el cierre temporal de algunas oficinas físicas.

El CAM es el centro de atención que tiene el mayor número de sugerencias recibidas con el 31%, seguido de Cali 5 la Rivera con 9% y Valle del Lili con el 7% y el centro de atención la Yumbo con el 6%, es e mencionar que este último no atendió público en el mes de mayo.



Tabla 9 Numero de sugerencias.

Punto de Atención	Cuenta de Punto de atención	Porcentaje
C.A Cam	34	31%
Cali 5: La Rivera	10	9%
C.A Valle Del Lili	7	7%
Yumbo	7	6%
C.A Colon	6	6%
C.A Aguablanca	6	6%
C.A Caes	4	4%
Cali 7: Alfonso Lopez	4	4%
C.A Cosmocentro	4	4%
C.A Estacion	3	3%
Cali 16:La Union	3	3%
Cali 8 Las Americas	3	3%
C.A Peñon	2	2%
Cali 18: Melendez	2	2%
Cali 2: Vipasa	2	2%
Cali 15	2	2%
C.A La Estacion	1	1%
Cali 12: Nueva Floresta	1	1%
Cali 19	1	1%
Cali 4	1	1%
Cali 9: Guayaquil	1	1%
Gr Clientes	1	1%
Total general	105	100%

Fuente Buzón de Sugerencias

En el formato de sugerencias se solicita calificar las variables: 1) Ubicación, 2) Tiempo de Espera en Sala y 3) Amabilidad, confianza y credibilidad. para el primer semestre del 2021 fueron calificadas de la siguiente manera:

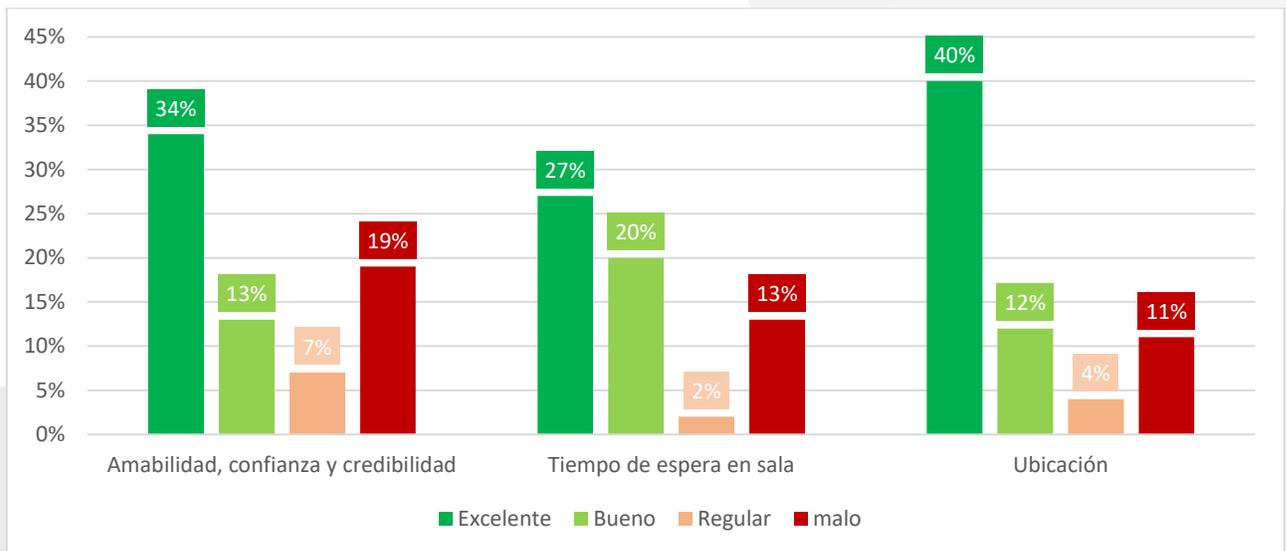


Tabla 10 Calificación recibidas en buzón de sugerencias.

Calificación	Amabilidad, confianza y credibilidad	Tiempo de espera en sala	Ubicación	Promedio
Excelente	34%	27%	40%	34%
Bueno	13%	20%	12%	15%
Regular	7%	2%	4%	4%
malo	19%	13%	11%	15%

Fuente Buzón de Sugerencias

Ilustración 10 Calificación recibidas en buzón de sugerencias.



Fuente Buzón de Sugerencias

De las 108 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” con un promedio de 34% y 15% respectivamente.

- 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.
- Quejas con el servicio prestado por los bancos, que podrían mejorar
- Quejas por la espera fuera de las oficinas físicas y que no atienden después de haber esperado.



- Quejas por las filas que se hacen afuera del centro de atención, que debería haber más asesores pues no debe haber aglomeraciones.
- Quejas porque no dejan la factura en el predio
- Que hay muy pocos cajeros a la hora del almuerzo para realizar pagos y las filas son largas.
- Sugieren que haya convenio de pagos con American Express
- Inconformidad con el uso de tapabocas de los asesores
- Piden sillas para hacer más cómoda la atención.
- Afirman que no se pueden comunicar con Credivalores.
- Denuncian robo del servicio de acueducto y energía.
- Quejas presentadas por la atención de los guardas de seguridad
- Inconformidad con el trámite de traslado de líneas, que son muy demorados y la facturación se mantiene igual.
- Afirman que no hay forma de pagos con tarjeta de crédito en la página.
- Se mantienen las felicitaciones por el buen servicio prestado por algunos de los asesores.

Se presentan quejas con respecto a los turnos, que debería haber más control para la atención prioritaria.

7 ACCIONES DE MEJORAMIENTO

7.1 En relación con el Sistema de Gestión PQRS

Con el fin de mejorar la Gestión de las PQRS se sigue trabajando con el proyecto de automatización de las PQRS.

El cual consiste en el 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.

Se está trabajando de manera conjunta con la Gerencia informáticas con la Gerencia de la Tecnología y la Información y la Gerencia de Gestión Documental, para realizar la construcción, organización y repositorio del expediente digital de los usuarios de EMCALI, con el objetivo de asegurar la calidad de la información y mejorar los tiempos de solicitud de expedientes.

Fin del informe

Julio 14 de 2021