



Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE 2018 EMCALI

PERIODO DE 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018



[Escriba aquí]



Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Contenido

1. OBJETIVO Y ALCANCE	3
2. CANALES DE ATENCIÓN	3
2.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	3
2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	5
2.3 ATENCIÓN VIRTUAL.....	5
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PQR'S	7
4. GESTIÓN DE PQR'S	8
4.1 RECLAMOS RECEPCIONADOS POR SERVICIO	8
4.2 RECLAMOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	9
4.3 ÍNDICE DE RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE.....	10
4.3.1 ÍNDICE DE RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE ACUEDUCTO (IRFCAC)	10
4.3.2 ÍNDICE DE RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE ENERGÍA (IRFCEN).	11
4.4 ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE.....	12
CONCLUSIONES.....	13





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

1. Objetivo y alcance

El presente informe tiene como objetivo ilustrar la gestión de peticiones, quejas y recursos relacionada con la prestación de los servicios del segundo semestre de la vigencia 2018.

Incluye una descripción de los canales de atención establecidos para la recepción de las PQR's y la gestión para dar trámite de respuesta en las formas descritas en la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho de Petición".

Igualmente, se presentan las estadísticas e indicadores de gestión relevantes para la gestión como las acciones de mejora diseñadas para mitigar las causales de insatisfacción.

2. Canales de Atención

La Dirección de Atención al Cliente, es la dependencia encargada de administrar los canales de atención a través de los cuales se realiza la recepción, trámite y resolución de los derechos de petición relacionados con los servicios que presta EMCALI.

Además de ser la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.

Los canales dispuestos para interactuar con nuestros usuarios son los siguientes:

- a) Personalizado.
- b) Telefónico.
- c) Virtual.

2.1 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.





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

- Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son catorce (14) la administración depende de la Alcaldía de Cali, Emcali solo se encarga de la operación del Recaudo y Atención al Cliente Emcali. (CALI 5,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20). A excepción de los CALI's 2, 4 y 7 que pertenecen a EMCALI.
- 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.
- Centro Especializado en Retención y Fidelización en Telecomunicaciones. Hasta el 31 de agosto se prestó atención de reclamaciones y trámites de telecomunicaciones y utilities en el Centro de Atención Peñón y se dio apertura al nuevo centro enfocado en retención de clientes de telecomunicaciones, administrado directamente por la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de telecomunicaciones.

El horario de atención de las oficinas físicas de atención al público es desde las 7:30 a.m. hasta las 4:30 p.m.; es decir, nueve (9) horas diarias lo que son 45 horas a la semana. Además, se atiende en horario adicional días sábados de 9:00 am - 1:00 pm en los centros de atención: Calima, Cosmocentro y Valle del Lili.

Los canales personalizado y telefónico tienen establecidos protocolos de atención documentados bajo el sistema de gestión de calidad (163P05I00 personalizado y para el canal telefónico 163P04I005).

Los Centros de Atención Personalizada y CALI's, tienen un sistema de turnos que garantiza una atención ordenada de los usuarios, además de permitir la atención preferencial de personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación y adultos mayores.





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

2.2 Atención Telefónica.

El acceso al canal telefónico desde la ciudad de Cali, se realiza marcando 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.

El acceso a este canal es 24 horas 7 días a la semana.

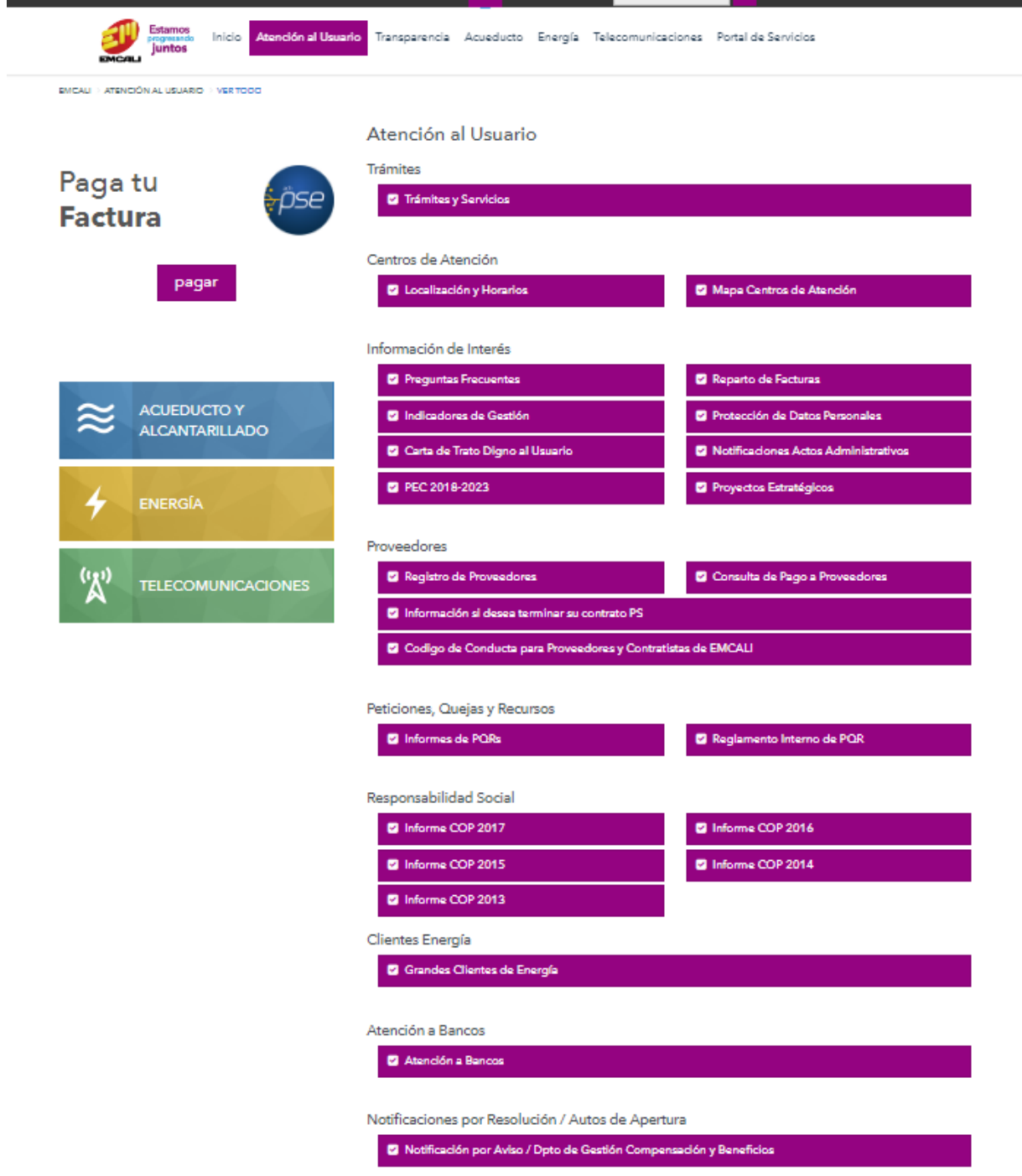
2.3 Atención virtual

En el canal web corporativo www.emcali.com, nuestro usuarios pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos, además de poder hacer seguimiento al estado de su PQR (aplica para los servicios de comunicaciones), en la ilustración 1 se muestran los accesos a través del canal web:

Además, en este sitio web la entidad da trámite a las peticiones anónimas y a las notificaciones de las decisiones administrativas al publicar las “*Notificaciones Actos Administrativos*”:



Ilustración 1 Acceso a formulario electrónico de PQR's



The screenshot displays the 'Atención al Usuario' (User Attention) section of the EMCALI website. The navigation bar includes 'Inicio', 'Atención al Usuario', 'Transparencia', 'Acueducto', 'Energía', 'Telecomunicaciones', and 'Portal de Servicios'. The main content area is organized into several sections:

- Paga tu Factura:** A prominent call to action with a 'pagar' button.
- Trámites:** A single link for 'Trámites y Servicios'.
- Centros de Atención:** Links for 'Localización y Horarios' and 'Mapa Centros de Atención'.
- Información de Interés:** A grid of links including 'Preguntas Frecuentes', 'Indicadores de Gestión', 'Carta de Trato Digno al Usuario', 'PEC 2018-2023', 'Reparto de Facturas', 'Protección de Datos Personales', 'Notificaciones Actos Administrativos', and 'Proyectos Estratégicos'.
- Proveedores:** Links for 'Registro de Proveedores', 'Consulta de Pago a Proveedores', 'Información si desea terminar su contrato PS', and 'Codigo de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI'.
- Peticiones, Quejas y Recursos:** Links for 'Informes de PQRs' and 'Reglamento Interno de PQR'.
- Responsabilidad Social:** Links for 'Informe COP 2017', 'Informe COP 2015', 'Informe COP 2013', 'Informe COP 2016', and 'Informe COP 2014'.
- Cientes Energía:** A link for 'Grandes Clientes de Energía'.
- Atención a Bancos:** A link for 'Atención a Bancos'.
- Notificaciones por Resolución / Autos de Apertura:** A link for 'Notificación por Aviso / Dpto de Gestión Compensación y Beneficios'.

Fuente: www.emcali.com.co



Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

3. Descripción del proceso de PQR's

EMCALI, tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad, igualmente da cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, por ende, la documentación de actividades corresponde a un “Hacer” de la organización.

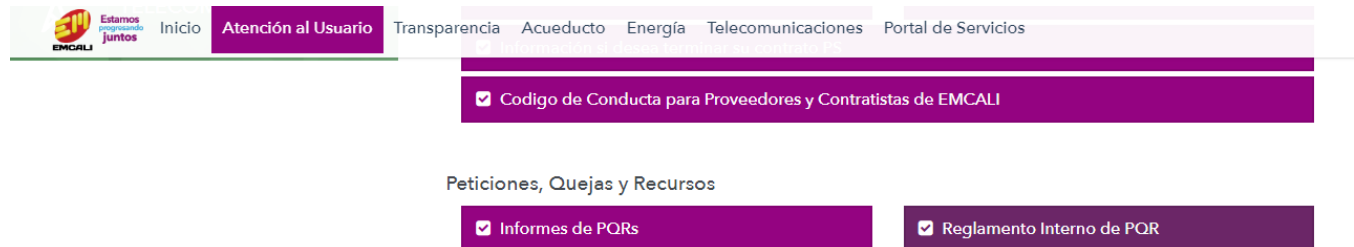
Lo referente a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, se tiene documentadas las actividades así: *161P01 Gestionar PQR's SPD y 161P06 Gestionar PQR's Comunicaciones.*

Nuestros usuarios pueden encontrar en todos los puntos de atención el *formato único de presentación de PQR's 161P01F001.*

Frente a las peticiones incompletas se maneja el formato *161P01F002 Petición Incompleta y Desistimiento* y se expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.

Adicionalmente y para garantizar el cumplimiento en relación con la calidad y oportunidad de las respuestas, se tiene se definió y se publicó en la página corporativa la Resolución de Gerencia General No. 000062 de enero 30 de 2017 “*Por la cual se reglamenta el trámite de PQRs (...)*”, la cual está alineada con lo preceptuado en el Decreto 1166 de 2016.

Ilustración 2 Publicación en página web “Reglamento Interno de PQR”



Para el cumplimiento de los términos legales para responder las peticiones y consultas se tienen las herramientas de control y seguimiento, con sus respectivos planes de mejora para garantizar el derecho fundamental de petición en calidad y oportunidad.

Lo anterior, no incluye un sistema de atención de denuncias la cual queda como actividad de desarrollo para el componente No. 5 Transparencia a cargo de la Secretaria General.





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

4. Gestión de PQR's

4.1 Reclamos recepcionados por servicio

Para la vigencia 2018, se recepcionaron un total de 88602 reclamos, de los cuales el 28% fue por los servicios de acueducto, seguido por los servicios de alcantarillado en un 18% y por energía en un 21%.

La cantidad de reclamos recepcionados en esta vigencia son un 8% menos de los recibidos en la vigencia 2017 (ver tabla 1):

Tabla 1 Reclamos recepcionados por servicio

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbr e	Octubr e	Noviembr e	Diciembr e	TOTAL	% Part
Acueducto	2023	2063	1719	2371	2022	1909	2033	2160	2103	2351	2179	1695	24628	28%
Alcantarillado	1500	1436	1093	1525	1298	1200	1345	1519	1250	1330	1427	1132	16055	18%
Energía Domiciliario	1536	1139	1428	1527	1705	1638	1707	2011	1372	1578	1860	1079	18580	21%
Internet Banda Ancha	1500	1267	1173	1023	969	1104	1200	897	925	898	1018	888	12862	15%
IPTV	294	261	330	293	360	345	405	435	370	347	427	355	4222	5%
Telecomunicaciones	1217	1370	1216	971	1052	1130	1128	790	878	835	897	771	12255	14%
Total general 2018	8070	7536	6959	7710	7406	7326	7818	7812	6898	7339	7808	5920	88602	100%
% Variación mes año 2018	9%	9%	8%	9%	8%	8%	9%	9%	8%	8%	9%	7%	100%	
% variación Año (2018vs2017)	43%	-16%	-22%	12%	-11%	-10%	-19%	-14%	-19%	-11%	4%	-5%	-8%	
AÑO 2017	5647	9023	8964	6888	8289	8139	9664	9064	8537	8265	7505	6253	96238	

Fuente: Área Funcional Atención Escrita





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

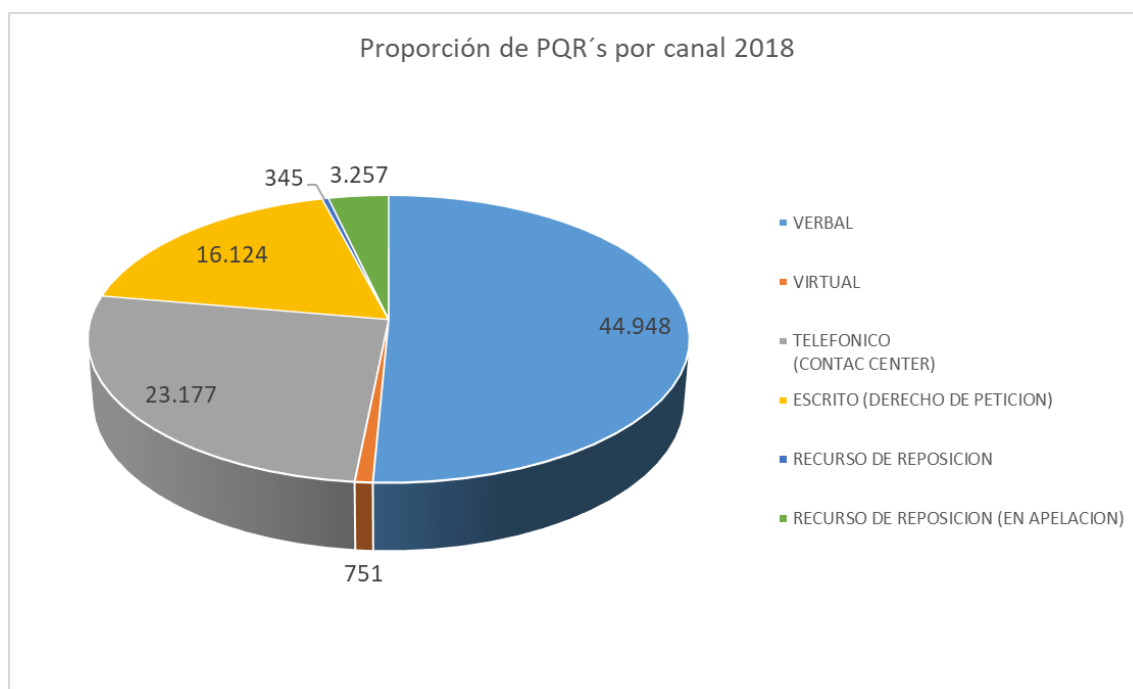
4.2 Reclamos por medio de recepción

Los reclamos recepcionados descritos en la tabla 1, fueron recibidos a través de los siguientes medios de recepción:

Tabla 2 Reclamos por medio de recepción

MEDIO_RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE	OCTBRE	NOVBRE	DCMBRE	Total general	%
VERBAL	4.239	4.174	3.713	4.125	3.526	3.341	3.787	3.483	3.467	3.864	3.900	3.329	44.948	51%
VIRTUAL	100	66	68	52	22	26	105	79	116	42	35	40	751	1%
TELEFONICO (CONTAC CENTER)	1.735	2.054	1.956	1.782	1.950	1.930	2.269	1.931	1.946	2.123	1.926	1.575	23.177	26%
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	1.723	1.043	945	1.487	1.606	1.721	1.339	2.046	1.024	921	1.577	692	16.124	18%
RECURSO DE REPOSICION	60	19	22	32	24	57	9	28	15	17	34	28	345	0%
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	213	180	255	232	278	251	309	245	330	372	336	256	3.257	4%
Total general	8.070	7.536	6.959	7.710	7.406	7.326	7.818	7.812	6.898	7.339	7.808	5.920	88.602	100%

Fuente: Área Funcional Atención Escrita





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

4.3 Índice de reclamos resueltos a favor del cliente

Los anteriores índices de reclamos recepcionados se analizan en relación con (2) variables: 1) La cantidad de facturas emitidas y 2) la cantidad de reclamos que se atienden de forma favorable al usuario.

Con las variables anteriores se obtiene un indicador de tendencia negativa que da cuenta de la calidad de la facturación a continuación se describe el indicador:

Tabla 3 Descripción indicador "Índice de Reclamos Resueltos a Favor del Cliente"

NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de reclamos resueltos a favor del cliente
FORMULA	Número de reclamos resueltos a favor del cliente x 10.000/Número total de facturas emitidas
META	Que por cada 10 mil facturas se presenten menos de 80 reclamos resueltos a favor del cliente
NUMERADOR	Cantidad de reclamos resueltos a favor del cliente
DENOMINADOR	Cantidad de facturas del servicio

Fuente: Área Funcional Atención Escrita

En los siguientes numerales se describe el desempeño del indicador por servicio:

4.3.1 Índice de reclamos resueltos a favor del cliente acueducto (IRFCAC)

A continuación, las variables que componen el indicador de tendencia negativa, para el servicio de acueducto:

Tabla 4 Índice de Reclamos Resueltos A Favor del Cliente Acueducto

	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP	OCTUBRE	NOV	DIC
CUMPLIMIENTO DE LA META	▶24,06%	▶21,87%	▶23,94%	▶22,98%	▶26,25%	▶25,00%	▶16,25%
Meta propuesta	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Cálculo del Logro	19	17	19	18	21	20	13
Cantidad de reclamos resueltos a favor del cliente	1.209	1.100	1.207	1.163	1.359	1.269	853
Cantidad de facturas	628.060	628.702	630.216	632.602	633.184	634.850	635.810





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Frente a un promedio de 631.918 facturas entregadas en el segundo semestre se tiene que se presentaron para el servicio de acueducto un promedio de 2.061 reclamos por mes (ver tabla 4), que es un nivel de reclamación promedio del 0.33% mensual sobre lo facturado.

De los 2.061 reclamos mes promedio, aproximadamente 18 por mes son a favor del usuario, lo que frente a la meta de tipo descendente que es de 80 reclamos por cada 10 mil facturas, significa que se está en un estado deseable de calidad de la facturación.

4.3.2 Índice de reclamos resueltos a favor del cliente energía (IRFCEn).

A continuación, las variables que componen el indicador de tendencia negativa para el servicio de energía:

Tabla 5 Índice de Reclamos Resueltos A Favor del Cliente Energía

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CUMPLIMIENTO DE LA META	▶ 18%	▶ 23%	▶ 16%	▶ 14%	▶ 14%	▶ 10%
Meta propuesta	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Cálculo del Logro	14	19	13	11	11	8
Cantidad de reclamos resueltos a favor del cliente	972	1.273	866	739	1.180	532
Cantidad de facturas	679.867	680.843	692.767	694.833	695.165	696.176

Frente a un promedio de 689.942 facturas entregadas en el segundo semestre se tiene que se presentaron en promedio mensual y para el segundo semestre 1.606 reclamos (ver tabla 1), que es un nivel de reclamación del 0,23% sobre lo facturado.

De los 1.606 reclamos mes recibidos, en promedio mes 13 son a favor del usuario, lo que frente a la meta de tipo descendente que es de 80 reclamos por cada 10 mil facturas, significa que se está en un estado deseable de calidad de la facturación.





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

4.4 Acciones de mejoramiento realizadas en el segundo semestre

En concordancia con el indicador de tendencia negativa “Índice de Reclamos Resueltos a Favor del Cliente”, se analizan las causales de reclamación para emprender acciones que conlleven a la disminución de dicho índice y por consiguiente de la cantidad de reclamos recepcionados.

Los análisis mencionados se realizan a través de los “Comités de Ciclo de Servicio” a cargo de la Gerencia de Área Comercial y Servicio al Cliente, en los cuales hacen parte representantes de la parte operativa y comercial de cada uno de los servicios, con el fin de garantizar el análisis y toma de acciones.

Siendo el cobro por promedio la causa de reclamación más común, es importante indicar que el 94,95% de los clientes en facturación se les cobra por diferencia de lecturas, es decir, que tan solo aproximadamente el 5% se va en cobro por promedio.

Tabla 6 Método de cálculo de facturación

Servicio	Diferencia de lectura		Aforados		Promediado		AMI Prepago		Total (*)
Energía	658.130	96,42%	8.265	1,21%	12.279	1,80%	3.889	0,57	683.442
Acueducto	590.068	93,48%	4.376	0,69%	36.795	5,83	NA	NA	631.239

Fuente: Departamento de Facturación

Entre las acciones destacadas en el segundo semestre se tienen las siguientes:

- Clasificar los 12.500 clientes con promedios, de acuerdo con su cartera, causa operativa y comercial, gestionables y no gestionables.
- Trabajar con prioridad los 28 clientes que presentan reclamo de cobro por promedio de acuerdo con información de la Dirección de Atención al cliente.
- Se trabajarán unificados buscando la aplicación del CCU, suspendiendo a quienes tienen conexiones no autorizadas.





Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Conclusiones

1. EMCALI EICE ESP, tiene una amplia cobertura a nivel de puntos de atención personalizada, prácticamente uno por comuna.
2. El servicio en puntos de atención se presta por nueve (9) horas diarias lo que son 45 horas a la semana y se cuenta con horarios extendidos los sábados.
3. El acceso al canal telefónico es 24 horas 7 días a la semana.
4. Igualmente, se tienen habilitados los canales telefónico y virtual para la recepción de PQR's.
5. El 94,95% de la facturación se calcula por diferencia de lectura, el 0.95% por aforo y el 5.0% por promedio.
6. Los reclamos recepcionados representan entre el 1% y 2% del total de lo facturado.
7. Por cada 10 mil facturas se tienen menos de 20 reclamos resueltos a favor del cliente.

FIN DEL INFORME

Fuente: Dirección de Atención al Cliente
Enero de 2019

