Informe de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Solicitudes

Proceso Servicio al Cliente

DIRECCIÓN ATENCIÓN CLIENTE
SEGUNDO SEMESTRE 2019

SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2020

EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL

EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL

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. 5
5 CANALES DE ATENCIÓN 8
6 GESTIÓN DE PQRS 10
6.1 Reclamos por medio de recepción 11
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)	
Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección	Dirección de Atención al Cliente
Periodo reportado	Segundo semestre 2019 (julio – diciembre)
Gerente de Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Director	Miguel José Mondragon Daraviña
Responsable información	Carlos A. Martinez Restrepo / Luz Marina Castillo Villalba / Fausto A. Guerrero / Dora Elena Duque Mora / Amanda Borrero Hurtado
Responsable elaboración	Christian Carmona Quilindo
Responsable revisión	Ana Isabel García Ramirez
Responsable aprobación	Miguel José Mondragon Daraviña
Consecutivo ONBASE	6200038442020

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 30 de junio y diciembre 31 de 2019.

Lo anterior, 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, articulo 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 presados 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.

Con base en el memorando 1300593132019 de agoto 1 de 2019, expedido por la Dirección de Control Interno, se presenta el seguimiento al Primer Semestre del año 2019 en cumplimiento de lo establecido en el inciso segundo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre la oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Se cumplen ocho (8) de los nueve (9) aspectos de control evaluado:

Tabla 1 Informe Detallado Aspecto de Control Seguimiento

Aspecto de Control Seguimiento Subproceso Gestión a las PQR'S I semestre 2019	
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 - PQR'S que los clientes han formulado.	✓
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/te atendemos-atención virtual>> 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).	✓
El área funcional atención escrita cuenta con el procedimiento 161P01 y 161P02 para la gestión de las PQR'S para TELCO y UTILITIES el cual aplica.	✓
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, asi 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.	✓
En cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación 2019, los funcionarios fueron capacitados en actualizacion normativa y atención al usuario	✓
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 vitual y telefónico (Resolución: CRC 5111 del 24/02/2017 y 5197 del 30/08/2017) .	✓
Se procedió a tomar una muestra no probabilistica de 20 peticiones para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad, oportunidad y trazabilidad. En todas se evidenció la realización de los trámites oportunamente, respuestas de fondo y trazabilidad de cada registro en Open y el archivo del expediente Único.	✓
Se realizó una muestra de 100 registros sobre el sistema OPEN para verificar el cierre y la trazabilidad de las PQR'S, dando como resultado el 100% de efectividad mejorando el indicador Eficacia -Tiempo de Atención	✓

Aspecto de control Seguimiento Subproceso Gestión a las PQR'S I semestre 2019	
Espacio adecuado, seguro, iluminado, con estanterías que soporten los metros lineales del archivo de las PQR'S y la depuración de fondos acumalados enviado por otras áreas de años anteriores.	🔔

Estado del control:	Cumple ✓	Con observación 🔔

Fuente: Dirección de Control Interno

El resultado del cumplimiento de las recomendaciones generadas por la Dirección de Control Interno en la Auditoría al subproceso Área Funcional Atención Escrita 2018: De las cuatro (4) recomendaciones se han cumplido dos (2) en un 100%, una presenta un nivel de avance del 60%, conforme a la programación y la otra no presenta avance:

Tabla 2 Cumplimiento a las recomendaciones 2018

Cumplimiento de las recomendaciones a la Auditoría Interna del Subproceso Área Funcional Atención Escrita - 2018

No.	Observación	Recomendación	Estado de Cumplimiento
1	Se evidencia que todas las peticiones, quejas y/o recursos son registrados en el sistema OSF como derechos de petición, no se cuenta con la opción para clasificarlas. Para realizar la clasificación de las peticiones, quejas y/o recursos, se tiene personal destinado quienes ejecutan esta actividad de manera manual. No se evidencia integración del sistema OSF con la realización de las decisiones administrativas. Sin embargo, se evidencia que el GTI se encuentra desarrollando la primera fase de 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, lo que subsanaría las observaciones encontradas.	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.	De acuerdo con la implementación del proyecto para el mejoramiento de las plataformas operativas comerciales y la automatización de las PQR'S: GATI se encuentra adelantando el proyecto "PI_Q88963_MAUTOMAPQR y la actualización de OPEN en la nueva versión. Se evidenció el Arbol de Trámite y el documento de diseño funcional para clasificar los Derechos de Petición por tipo. La GATI adelanta el Requerimiento Q137904 a la estructura documental en ONBASE para creación de Expediente Único del Usuario con la función -Cabinet serie cliente en ON BASE a implementarse a finales de julio-2019. **Nivel de avance 60%,** conforme a la programación.
2	Se evidencia que si bien el indicador de Eficacia-Tiempo de Atención escritos PQR'S ha mejorado respecto al semestre anterior, debido a que no se están teniendo en cuenta los recursos de reposición subsidiarios, aún se evidencian incumplimientos en los tiempos de cierre en el Sistema afectando el indicador promedio.	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. Dar cumplimiento con la normatividad interna que rige el proceso.	De acuerdo con los registros correspondientes al I semestre 2019, se tomó una muestra aleatoria de 100 PQR'S, los cuales arrojaron una efectividad del 100% en el cierre y trazabiliad de la gestión. **Nivel de avance : 100%**
3	No se evidencia la trazabilidad de las PQR´S que se recepcionan a través de redes sociales en el Sistema OSF por la coordinación de Comunicaciones.	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.	**Nivel de avance: 0%**
4	Para 4 de 25 expedientes físicos solicitados para verificar el cumplimiento de los lineamientos y/o procedimientos en la atención de PQR´s, es decir el 12%, no fueron suministrados por el área debido a que no fueron encontrados al momento de la Auditoría. (Contratos: 723851; 803592;1027707 y 92145)	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.	Se tomó una muestra de 20 PQR'S y fueron presentados oportunamente al momento del seguimiento, cumpliendo con los siguientes parámetros: archivo por Expediente Único, trazabiliad, calidad y oportunidad **Nivel de avance: 100%**

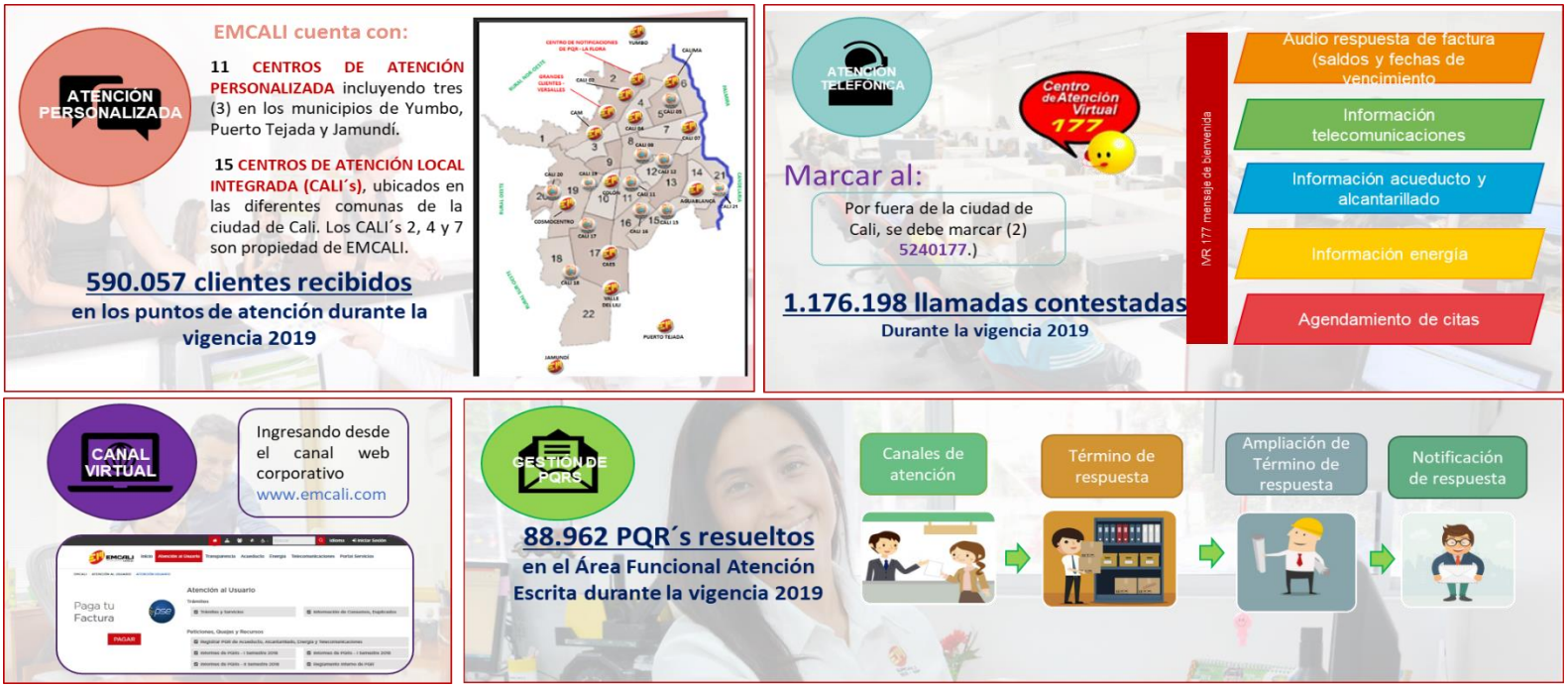
Fuente: Dirección de Control Interno

EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL

5 CANALES DE ATENCIÓN

En cumplimiento a la Ley 142 de 1994 “Servicios Públicos Domiciliarios”, Capitulo VII “Defensa de los usuarios en sede la empresa” y de la Resolución CRC 5111 de 2017 “Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios”, Sección 24 “Trámite de PQR” y 25 “Medios de Atención al Usuario”, a continuación, se presentan los canales de atención disponibles para que los usuarios presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. Igualmente, se muestra el proceso de atención de la PQR:

Ilustración 1 Canales de Atención EMCALI



Fuente: Dirección de Atención al Cliente

5.1 Nivel de Satisfacción por el uso de canales

Encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual), servicios de telecomunicaciones.

Esta encuesta se hace para los clientes de telecomunicaciones, en las formas estipuladas en la Resolución CRC 5111 de 2017. Al finalizar la atención se le pregunta al usuario: ¿En una escala de 1 a 5 que tan satisfecho quedó con la atención recibida?, la escala corresponde a:

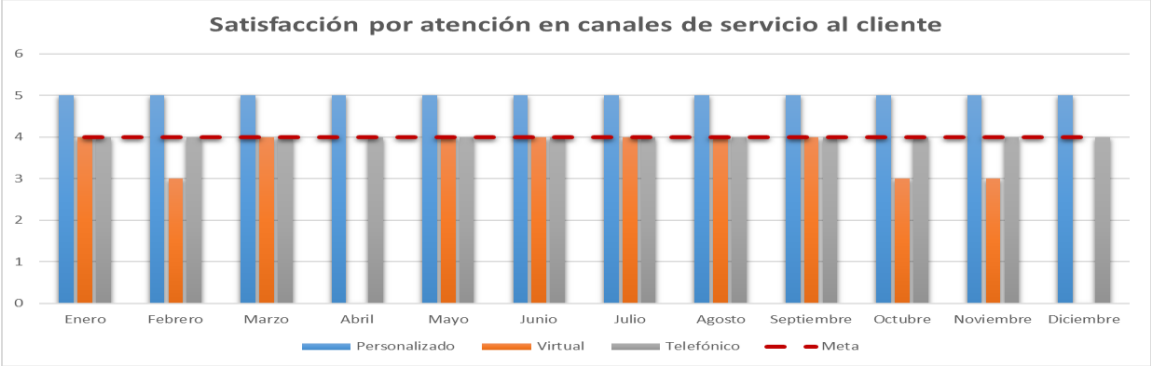
Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Los resultados hasta el segundo cuatrimestre para los productos de comunicaciones son los siguientes:

Tabla 3 NSU por uso de canales de atención servicio de telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Virtual			Canal Telefónico		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	6.688	2.673	5	27	13	4	77.724	24.143	4
Febrero	5.438	2.424	5	30	17	3	68.878	21.787	4
Marzo	4.545	3.377	5	30	9	4	75.490	22.995	4
Abril	5.564	2.299	5	0	0	0	79.546	23.820	4
Mayo	4.807	1.561	5	43	18	4	72.319	22.141	4
Junio	6.355	2.543	5	32	18	4	77.983	23.834	4
Julio	6421	1790	5	38	26	4	77686	23954	4
Agosto	5195	1629	5	57	28	4	75452	23742	4
Septiembre	4752	1330	5	47	32	4	71927	23615	4
Octubre	5368	926	5	53	43	3	86835	29121	4
Noviembre	5907	1350	5	44	32	3	75414	23267	4
Diciembre	5170	1984	5	51	33	4	67451	20978	4

Ilustración 2 NSU por uso de canales de atención servicio de telecomunicaciones



Las tablas y gráficas mostradas indican que todos los canales cumplen la meta de calificación 4 (Satisfecho).

Encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual), servicios de energía, acueducto y alcantarillado.

Bajo los mismos parámetros descritos para el servicio de telecomunicaciones, se empezó a aplicar en el mes de septiembre la encuesta de satisfacción por uso de los canales para los servicios de utilities, con los siguientes resultados:

ACUEDUCTO Y ENERGIA						
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Septiembre	4.752	1.364	4,62	145.260	18.729	4
Octubre	22025	2019	5	64596	16188	4
Noviembre	19682	3211	5	54835	14283	4
Diciembre	20568	5298	5	55443	14583	4

Igualmente, se observa un cumplimiento sistemático de la meta.

Nota: La medición de satisfacción para los servicios de acueducto y energía, inició para los canales personalizado y telefónico en septiembre de 2019, para el NSU del canal virtual se solicitó con el requerimiento Q157220 de junio 17 de 2019, el cual a la fecha no ha sido ejecutado.

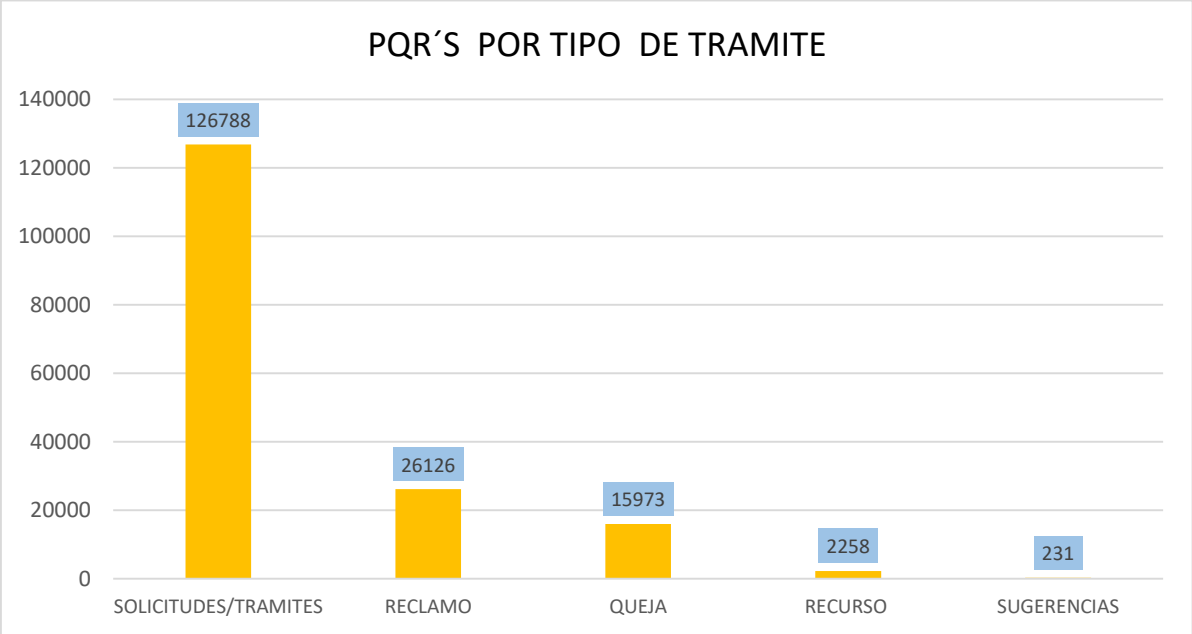
6 GESTIÓN DE PQRS

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

Tabla 4 PQRS por tipo de trámite

TIPO DE TRAMITE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
SOLICITUDES/TRAMITES	120762	126788
RECLAMO	26121	26126
QUEJA	16304	15973
RECURSO	2167	2258
SUGERENCIAS	251	231
TOTAL	**165605**	**171376**

Ilustración 3 PQRS por tipo de trámite



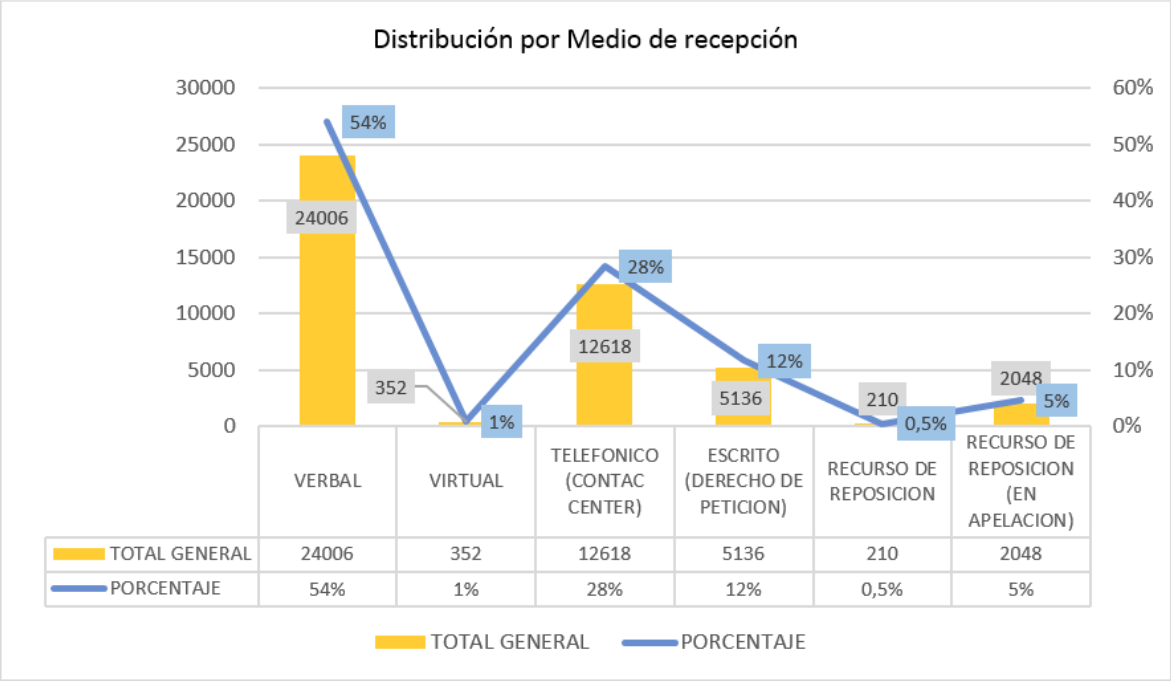
6.1 Reclamos por medio de recepción

En el segundo semestre del 2019, se recibieron un total de 44 mil 370 reclamos, los medios recepción más utilizados fueron: El verbal con un total 24.006 reclamos recepcionados y una participación del 54%, seguido del medio telefónico con un total de 12.618 reclamos y una participación del 28%.

Tabla 5 Reclamos por medio de recepción

MEDIO RECEPCION	TOTAL PRIMER SEMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE	OCTBRE	NOVMBRE	DICMBRE	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	%
VERBAL	23845	4166	3739	4059	4132	3995	3915	24006	54%
VIRTUAL	231	37	14	125	46	59	71	352	1%
TELEFONICO (CONTAC CENTER)	13016	2041	2032	1858	1978	2123	2586	12618	29%
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	5333	1035	817	967	798	635	884	5136	12%
RECURSO DE REPOSICION	156	17	33	47	34	44	35	210	0%
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	2011	312	375	328	359	339	335	2048	5%
Total general Año 2019	44592	7608	7010	7384	7347	7195	7826	44370	1

Ilustración 4 Proporción de reclamos por medio de recepción



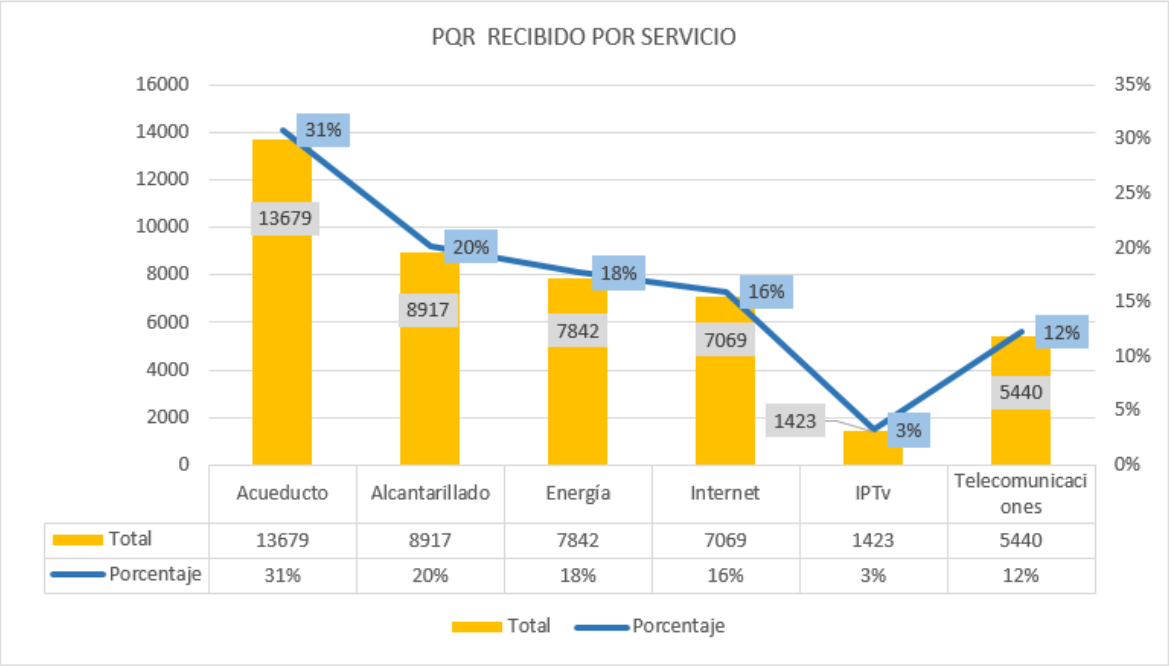
6.2 Reclamos recepcionados por servicio.

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 6 Reclamos recepcionados por servicio

Servicio	TOTAL PRIMER SEMESTRE	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	% Part
Acueducto	12031	2355	2124	2462	2407	2141	2190	13679	31%
Alcantarillado	8217	1537	1426	1556	1498	1410	1490	8917	20%
Energía	8916	1332	1321	1571	1404	1149	1065	7842	18%
Internet	6912	1144	1043	906	1024	1210	1742	7069	16%
IPTv	2162	249	249	206	205	256	258	1423	3%
Telecomunicaciones	6084	991	847	683	809	1029	1081	5440	12%
Total general 2019	**44562**	**7608**	**7010**	**7384**	**7347**	**7195**	**7826**	**44370**	**100%**

Ilustración 5 Proporción de PQR por servicio



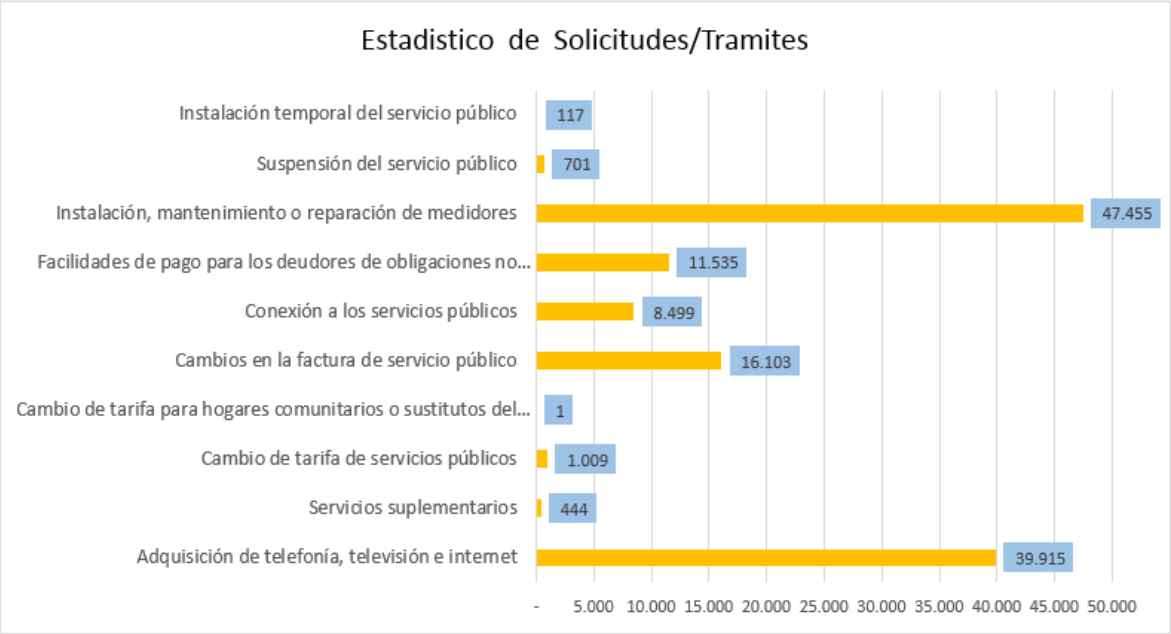
6.3 Gestión de solicitudes / trámites

En el segundo semestre del año 2019 se atendieron un total de 125 mil 779 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 7 Gestión de solicitudes / trámites

Item	Nombre	TOTAL PRIMER SEMESTRE	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE
1	Adquisición de telefonía, televisión e internet	35.018	6.790	6.206	5.928	7.024	7.140	6.827	39.915
2	Servicios suplementarios	326	74	54	75	64	35	142	444
3	Cambio de tarifa de servicios públicos	1.049	124	203	129	134	324	95	1.009
4	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	21	-	-	1	-	-		1
5	Cambios en la factura de servicio público	38.312	6.008	2.102	3.760	1.461	1.248	1.524	16.103
6	Conexión a los servicios públicos	10.005	2.150	1.568	1.585	1.059	892	1.245	8.499
7	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	10.018	1.801	2.238	2.176	1.657	1.891	1.772	11.535
8	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	25.125	4.683	3.321	8.234	15.858	12.692	2.667	47.455
9	Suspensión del servicio público	836	166	114	116	109	113	83	701
10	Instalación temporal del servicio público	52	17	48	30	8	8	6	117

Ilustración 6 Estadístico de solicitudes / trámites



6.4 Sugerencias

Los buzones de sugerencias están distribuidos en las oficinas físicas de atención al usuario, para el segundo semestre del año 2019 se registraron un total de 230 sugerencias de las cuales el 22.6% fueron recepcionadas en el CAM, seguido por el centro de atención Calima con el 21.7% y el centro de atención Colon recibió el 4.8% del total:

Tabla 8 Distribución de sugerencias por punto de atención

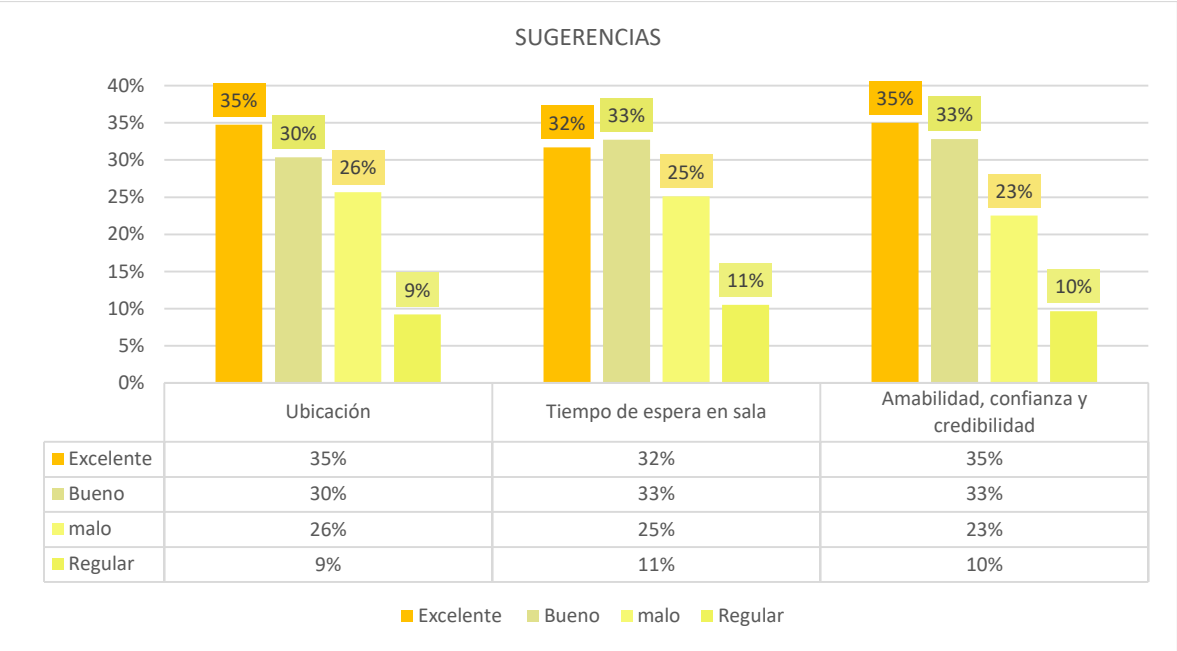
Etiquetas de fila	Cuenta de Punto de atención	porcentaje
C.A Cam	52	22,6%
C.A Calima	50	21,7%
C.A Colon	11	4,8%
Cali 12: Nueva Floresta	35	15,2%
C.A Yumbo	12	5,2%
Cali 2: Vipasa	6	2,6%
C.A Valle Del Lili	23	10,0%
Cali 5: La Rivera	5	2,2%
C.A Caes	5	2,2%
C.A Aguablanca	8	3,5%
C.A Cosmocentro	1	0,4%
C.A Versalles	2	0,9%
Cali 4:Manzanares	2	0,9%
Cali 8: Las Américas	4	1,7%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	4	1,7%
CALI 11: SAN CARLOS	3	1,3%
CALI 18: MELENDEZ	2	0,9%
CALI 5	1	0,4%
CALI 20	2	0,9%
CALI 19: EL CEDRO	1	0,4%
CALI 16: LA UNION	1	0,4%
Total general	230	100%

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 9 Calificación de variables de sugerencias

Variable	Excelente	Bueno	malo	Regular	Total general
Ubicación	35%	30%	26%	9%	100%
Tiempo de espera en sala	32%	33%	25%	11%	100%
Amabilidad, confianza y credibilidad	35%	33%	23%	10%	100%

Ilustración 7 Calificación de variables de sugerencias



De las 230 sugerencias suministradas por los usuarios en promedio se encuentran porcentajes altos en las calificaciones excelente y bueno en el ítem de "ubicación" con 35% y 30% respectivamente así como también en el tiempo de espera con 32% y 33% 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 el mismo item de obtuvieron 23% y 10% 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, afirman que debería haber más cajeros. Se presentaron quejas 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 a condicionado en el centro de atención Calima y esto ha sido constante durante todo el 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 los dos semestres del 2019 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 presentaron 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.

En total para la vigencia 2019, se realizaron 64 mesas de trabajo con las diferentes Unidades de Negocio, con el fin de analizar las causas de reclamación más frecuentes, las cuales fueron:

Tabla 10 Causas más comunes de reclamación

Causas operativas de mayor representatividad	Causas comerciales de mayor representatividad	Telecomunicaciones
Medidor tapado	Medidor desconectado	Ajuste descuento promocional no aplicado.
Aparato de medición cambiado	Predio desocupado	Aplicación de compensación por falla en la prestación del servicio.
Aparato medición desconectado	Clausura – Cobros por servicios no prestados	
Sin aparato de medición ni Servicio	Fuga imperceptible	
Aparato de medición dañado	Cambio de comercializador	
Servicio directo		

1) Del total anterior de reclamaciones, en el 2018 se identificaron 65.430 reclamos a favor del usuario y al cierre de la vigencia 2019 fueron 57.651, es decir, que entre vigencias hubo una disminución del 11,89% en reclamaciones a favor del usuario.

2) La actividad más exitosa de la vigencia para la reducción de los cobros por promedio por aparato de medición dañado, fue el de acueducto con un cumplimiento de meta del 107%, se planeaban cambiar 29.441 medidores de acueducto y se cambiaron 31.466.

3) Las acciones relacionadas con la documentación de procedimientos para Fugas Internas, Cambio de Comercializador, Compensación Automática por Fallas del Servicio, quedaron abiertas, por lo que, en la siguiente vigencia deberán cerrarse.

4) Deben fortalecerse los procedimientos para que la GUEN de telecomunicaciones parametrice para facturar las campañas de telecomunicaciones en las formas en que fueron ofrecidas.

5) Revisar el tema del convenio con Telecom para que estas reclamaciones sean atendidas por fuera de las sedes de EMCALI.

6) Establecer un plan de trabajo que diagnostique e identifique acciones oportunas en relación con la facturación de AMI.

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.

A noviembre de 2019, se ha ejecutado la organización física del 70% de lo contratado.

- **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.

Al cierre de la vigencia los siguientes son los avances en el proceso de automatización de PQR´s:

Ilustración 8 Avances en el proyecto de automatización CRM

Fuente: Dirección de Atención al Cliente

Fin del informe
Enero 23 de 2020