



# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

## INFORME DEL PRIMER SEMESTRE 2018 EMCALI

PERIODO DE 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2018



[Escriba aquí]



# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

## Contenido

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>3</b>
2.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	3
2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	5
2.3 ATENCIÓN VIRTUAL.....	6
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PQR'S .....</b>	<b>7</b>
<b>4. GESTIÓN DE PQR'S .....</b>	<b>8</b>
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 ALCANTARILLADO (IRFCALC) .....	11
4.3.3 ÍNDICE DE RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE ENERGÍA (IRFCEN). .....	12
4.4 ACCIONES DE MEJORAMIENTO REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE.....	12
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>14</b>





# 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 primer 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.

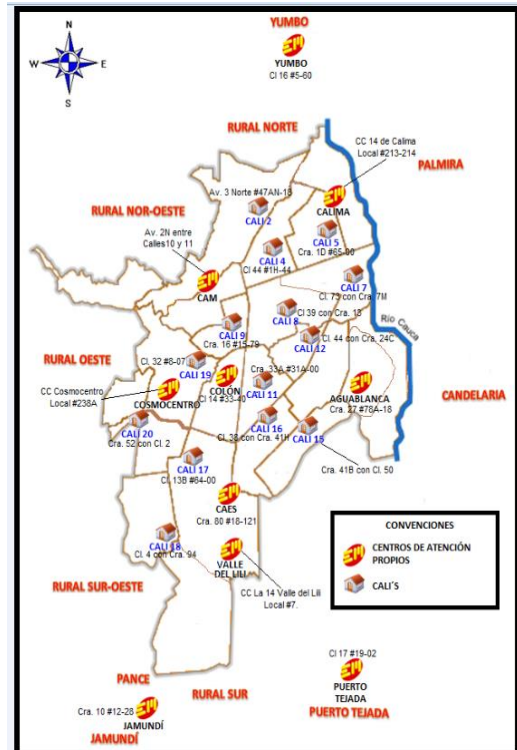
### 2.1 Atención Personalizada

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



# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Ilustración 1 Ubicación de oficinas físicas de atención al usuario



Fuente: Dirección de Atención al Cliente

- ✓ Centros de atención personalizada, en adelante CAP's, los cuales son doce (12): Aguablanca, Calima, CAM, CAES, Colón, Cosmocentro, Jamundí, Peñon, Puerto Tejada, Valle del Lili, Yumbo y Versalles, este último desde el mes de diciembre de 2017 empezó a atender de manera exclusiva a clientes de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales, quienes son atendidos con cita previa.
- ✓ 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 2,4,5,7,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20).

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.





# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Los canales personalizado y telefónico tienen establecidos protocolos de atención documentados bajo el sistema de gestión de calidad (163P05100 personalizado y para el canal telefónico 163P041005).

Los doce (12) Centros de Atención Personalizada, 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. En los CALÍ's, el orden es manual y lo realiza directamente el funcionario.

Además, EMCALI cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:

- El reconocimiento de un derecho fundamental
- Peticiones presentadas por menores de edad
- Peticiones presentadas por periodistas

## 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.





# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

## 2.3 Atención virtual

En el canal web corporativo [www.emcali.com](http://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 2 se muestran los accesos a través del canal web:

Ilustración 2 Acceso a formulario electrónico de PQR's

### Te atendemos

Realiza todo tipo de consultas sobre los servicios y demás aspectos que te ofrece Emcali

<input checked="" type="checkbox"/> Horarios y Centros de Atención	<input checked="" type="checkbox"/> Notificaciones Actos Administrativos
<input checked="" type="checkbox"/> Reparto de Facturas	<input checked="" type="checkbox"/> Reglamento Interno PQR's
<input checked="" type="checkbox"/> PQR Energía Acueducto y Alcantarillado	<input checked="" type="checkbox"/> PQR Telecomunicaciones
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta Estado PQR	<input checked="" type="checkbox"/> Correo Internet de Emcali
<input checked="" type="checkbox"/> Consumos de Internet	<input checked="" type="checkbox"/> Grandes Clientes Energía
<input checked="" type="checkbox"/> Trato Digno al Usuario	<input checked="" type="checkbox"/> Reglamento Interno PQR
<input checked="" type="checkbox"/> Registro de Proveedores	<input checked="" type="checkbox"/> Atención a Bancos
<input checked="" type="checkbox"/> Trámite de Pago a Proveedores	<input checked="" type="checkbox"/> Correo de Voz
<input checked="" type="checkbox"/> Aportes Fondo de Capitalización Social 2005	<input checked="" type="checkbox"/> Información si desea terminar su contrato de PS

Fuente: [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)

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*”:





# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Ilustración 3 Notificaciones Actos Administrativos en Canal Web

NICIO NUESTRA EMCALI ACUEDUCTO ENERGÍA TELECOMUNICACIONES **TE ATENDEMOS** SERVICIOS EN LÍNEA

## Te atendemos

Realiza todo tipo de consultas sobre los servicios y demás aspectos que te ofrece Emcali

Horarios y Centros de Atención

Notificaciones Actos Administrativos

Fuente: [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)

### 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.

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 el primer semestre de 2018, se han recepcionado 45007 reclamos, de los cuales el 27% ha sido por los servicios de acueducto, seguido por los servicios de alcantarillado en un 18% y por energía en un 20%.

La cantidad de reclamos recepcionados en esta vigencia son un 4% menos de los recibidos en el primer semestre de 2017 (ver tabla 1):

Tabla 1 Reclamos recepcionados por servicio

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	% Part
Acueducto	2023	2063	1719	2371	2022	1909	<b>12107</b>	<b>27%</b>
Alcantarillado	1500	1436	1093	1525	1298	1200	<b>8052</b>	<b>18%</b>
Energía Domiciliario	1536	1139	1428	1527	1705	1638	<b>8973</b>	<b>20%</b>
Internet Banda Ancha	1500	1267	1173	1023	969	1104	<b>7036</b>	<b>16%</b>
IPTv	294	261	330	293	360	345	<b>1883</b>	<b>4%</b>
Telecomunicaciones	1217	1370	1216	971	1052	1130	<b>6956</b>	<b>15%</b>
<b>Total general 2018</b>	<b>8070</b>	<b>7536</b>	<b>6959</b>	<b>7710</b>	<b>7406</b>	<b>7326</b>	<b>45007</b>	<b>100%</b>
<b>% Variación</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>	
<b>AÑO 2017</b>	<b>5647</b>	<b>9023</b>	<b>8964</b>	<b>6888</b>	<b>8289</b>	<b>8139</b>	<b>46950</b>	

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	Total general	2018 %	2017 %
VERBAL	4.239	4.174	3713	4.125	3.526	3341	<b>23.118</b>	<b>51%</b>	<b>62%</b>
VIRTUAL	100	66	68	52	22	26	<b>334</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	1.735	2.054	1956	1.782	1.950	1930	<b>11.407</b>	<b>25%</b>	<b>11%</b>
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	1.723	1.043	945	1.487	1.606	1721	<b>8.525</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>
ESCRITO (RECURSO DE REPOSICION)	60	19	22	32	24	57	<b>214</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
ESCRITO RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	213	180	255	232	278	251	<b>1.409</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
<b>Total general</b>	<b>8.070</b>	<b>7.536</b>	<b>6.959</b>	<b>7.710</b>	<b>7.406</b>	<b>7.326</b>	<b>45.007</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área Funcional Atención Escrita

El medio verbal atendido a través de los puntos físicos de atención continúa siendo el medio más utilizado por nuestros usuarios seguido del canal telefónico el cual para la vigencia 2018 representó el 25% de los contactos, lo cual es 14 puntos más de lo que representaba en el 2017.

Lo anterior contrasta con el canal virtual, el cual no logra repuntar a nivel de preferencia por nuestros usuarios.





# 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 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"

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

Tabla 4 Índice de Reclamos Resueltos A Favor del Cliente Acueducto

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>CUMPLIMIENTO DE LA META</b>	▶ 27,99%	▶ 23,71%	▶ 20,11%	▶ 27,71%	▶ 25,26%	▶ 24,06%
<b>Meta propuesta</b>	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
<b>Cálculo del Logro</b>	22	19	16	22	20	19
<b>Numerador</b>	1.394	1.183	1.005	1.388	1.267	1.209
<b>Denominador</b>	622.586	623.560	624.668	626.030	627.029	628.060





# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

Frente a un promedio de 625.322 facturas entregadas en el primer semestre se tiene que se presentaron 12.107 reclamos (ver tabla 1), que es un nivel de reclamación del 2% sobre lo facturado.

De los 12.107 reclamos, en promedio 1.241 son a favor del usuario, lo que en relación por cada 10 mil facturas significan 20 reclamos resueltos a favor del cliente, 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 alcantarillado (IRFCAIc)

A continuación, las variables que componen el indicador para el servicio de alcantarillado:

Tabla 5 Índice de Reclamos Resueltos A Favor del Cliente Alcantarillado

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>CUMPLIMIENTO DE LA META</b>	▶ 25%	▶ 21%	▶ 16,99%	▶ 23,12%	▶ 17,79%	▶ 19,91%
<b>Meta propuesta</b>	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
<b>Cálculo del Logro</b>	20	17	14	18	14	16
<b>Numerador</b>	1.204	1.007	819	1.116	860	965
<b>Denominador</b>	600.234	601.179	602.521	603.298	604.266	605.738

Frente a un promedio de 602.873 facturas entregadas en el primer semestre se tiene que se presentaron 8.052 reclamos (ver tabla 1), que es un nivel de reclamación del 1% sobre lo facturado.

De los 8.052 reclamos, en promedio 995 son a favor del usuario, lo que en relación por cada 10 mil facturas significan 17 reclamos resueltos a favor del cliente, 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

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

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

Tabla 6 Índice de Reclamos Resueltos A Favor del Cliente Energía

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
<b>CUMPLIMIENTO DE LA META</b>	<b>22%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>
<b>Meta propuesta</b>	<b>80,00</b>	<b>80,00</b>	<b>80,00</b>	<b>80,00</b>	<b>80,00</b>	<b>80,00</b>
<b>Cálculo del Logro</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>Numerador</b>	1.205	697	803	901	1.109	1.207
<b>Denominador</b>	687.506	684.577	687.734	688.265	689.804	689.211

Frente a un promedio de 687.850 facturas entregadas en el primer semestre se tiene que se presentaron 8.973 reclamos (ver tabla 1), que es un nivel de reclamación del 1% sobre lo facturado.

De los 8.973 reclamos, en promedio 987 son a favor del usuario, lo que en relación por cada 10 mil facturas significan 14 reclamos resueltos a favor del cliente, 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.

## 4.4 Acciones de mejoramiento realizadas en el primer semestre

En concordancia con el indicador “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 solo el 6% se factura por promedio, mientras que el 93.28% de la facturación se calcula por diferencia de lectura. A continuación, las acciones emprendidas en el primer semestre:





## Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

- 1) Mejoramiento del flujo de proceso conformado por XM – Cliente – EMCALI y nuevo comercializador, para garantizar el cobro de los consumos en el momento de cambio.
- 2) Unificación de criterios y documentación de los mismos en relación con la obligación del usuario en cuanto al tiempo para reparación de fugas y por parte de EMCALI en tiempos de detección y elementos para liquidación.
- 3) Seguimiento a los usuarios con medidor cambiado recientemente y que aparecen con causas 15 (sin aparato de medición) y 34 (servicio directo), lo que indica posible irregularidad.
- 4) Elaboración de comunicados dirigido a los clientes a los cuales no se les haya podido tomar lectura por observaciones como: reja con candado, medidor tapado, medidor con vidrio sucio, medidor con vidrio averiado, caja opaca, display desprogramado o apagado, etc. Se cargará al cliente como actividades de mantenimiento los costos de la limpieza de medidor y la caja de acuerdo con los tiempos utilizados en la actividad.
- 5) Programación de suspensión integral de energía y acueducto para clientes con causas operativas que presentan cartera de más de 2 facturas vencidas, con el fin de gestionar el pago de la cartera y posterior al pago la normalización de la causa generadora de cobros por promedio.
- 6) Solicitar a los usuarios por medio de diligenciamiento de formato (para los que se presenten a reclamar), envío de carta y sensibilizaciones en el predio, para que oficialicen las unificaciones de predio o cualquier situación que requiera clausura y de esta manera evitar facturaciones por promedio.





# Informe de Peticiones, Quejas y Recursos Proceso Servicio al Cliente

## Conclusiones

1. EMCALI EICE ESP, en comparación con otros prestadores de servicio 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. Igualmente, se tienen habilitados los canales telefónico y virtual para la recepción de PQR's.
4. El 93.28% de la facturación se calcula por diferencia de lectura, el 0.7% por aforo y el 6.0% por promedio.
5. Los reclamos recepcionados representan entre el 1% y 2% del total de lo facturado.
6. Por cada 10 mil facturas se tienen menos de 20 reclamos resueltos a favor del cliente.
7. Las acciones de mejoramiento han tenido un impacto positivo en el descenso de los reclamos que se resuelven a favor del cliente.

FIN DEL INFORME

Fuente: Dirección de Atención al Cliente  
Julio de 2018

