ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE PQR EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO

RAÚL FERNANDO LÓPEZ CARDONA

LENYS JOHANA LÓPEZ ARANGO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MEDELLÍN

2020

Tabla de contenido

1. Introducción ... 3

2. Alcance ... 4

3. Planteamiento del problema ... 4

3.1 Reseña histórica de EPM ... 6

3.2 Pregunta de investigación ... 7

4. Objetivos de la investigación ... 8

4.1 Objetivo General ... 8

4.2 Objetivos Específicos ... 8

5. Justificación de la investigación ... 8

5.1 Justificación práctica ... 8

6. Marco de Referencia ... 10

6.1 Marco Teórico ... 10

6.2 Marco Conceptual ... 14

6.3 Marco Legal ... 17

7. Metodología ... 32

7.1 Método de investigación ... 32

7.2 Método de Recolección de la Información ... 32

7.3 Fuentes de Información ... 33

7.3.1 Fuentes Primarias ... 33

7.3.2 Fuentes secundarias ... 33

8. Desarrollo del proyecto ... 34

8.1 Diagnóstico a EPM en cuanto al tratamiento de la información ... 34

8.1.1 Comportamiento PQR´S Región Oriente Antioqueño ... 37

8.1.2 Análisis de la matriz percepción de los colaboradores ... 45

8.2 Propuesta de un plan de mejora a la gestión de las PQR en las oficinas de atención al Cliente de Empresas Públicas de Medellín del oriente antioqueño ... 47

9. Conclusiones y Recomendaciones ... 51

10. Referencias ... 54

11. Anexos 57

10.1 Protocolo de entrevista 57

Lista tablas

TABLA 1 LEY 142 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 18
TABLA 2 LEY 1581 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 20
TABLA 3 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CCU ENERGÍA EPM - USUARIO 22
TABLA 4 CREG (COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA Y GAS) 24
TABLA 5 – NORMOGRAMA - EPM 24
TABLA 6 MATRIZ MÚLTIPLE ENTRADA 34
TABLA 7 - DISTRIBUCIÓN FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE TRAMITAR PQR´S 37
TABLA 8 - PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS PQR´S 49

Lista de Imágenes

IMAGEN 1 MAPA SUBREGIONES ORIENTE ANTIOQUEÑO. 31
IMAGEN 2 - FLUJOGRAMA - ESQUEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS 43
IMAGEN 3 - LÍNEA DEL TIEMPO EN LA ATENCIÓN DE PQR´S 44

Lista de gráficos

GRÁFICA 1 - COMPORTAMIENTO PQR´S REGIÓN ORIENTE ANTIOQUEÑO 40
GRÁFICA 2 - % PARTICIPACIÓN SERVICIOS SUSCRITOS ORIENTE 41
GRÁFICA 3 - PROPUESTA GESTIÓN PQR´S 50

1. Introducción

El funcionamiento de una empresa supone que sus procesos deben seguir determinados estándares enfocados hacia el logro de sus objetivos. sin embargo, en este empeño suelen presentarse dificultades, pues normalmente, la atención de los líderes se centra en el área que dirigen y se olvidan de que una organización debe trabajar de manera sincronizada.

La empresa debe velar porque sus actividades se desarrollen de manera estandarizada, ajustadas a la normatividad, enfocadas al cliente y a la satisfacción de sus necesidades, mediante una constante verificación y mejora continua de las herramientas con las que dispone.

Dicho lo anterior, es responsabilidad de EPM asegurar una gestión integral del proceso Atención Clientes, con altos estándares de calidad, buscando impactar de manera equilibrada los requerimientos de sus clientes y a su vez el desempeño efectivo de la empresa; este trabajo pretende, por un lado, exponer las brechas o falencias existentes y de otro lado formular una propuesta de mejora para homologar la información y/o comunicación entre las áreas responsables de atender las PQR’S como lo determina la norma, finalmente, podemos sugerir que de implementarse las propuestas se estarían minimizando los errores más comunes en los incurren los funcionarios.

2. Alcance

Consciente de los riesgos que se puedan derivar del manejo inadecuado de la información, se decide realizar una propuesta de mejora en cuanto al trámite de PQR´S en las oficinas de atención al cliente de Empresas Públicas de Medellín en la zona del oriente antioqueño, el área de la empresa objeto del estudio fue seleccionada teniendo en cuenta su relevancia dentro de la organización, pues esta es la cara visible de la empresa ante la comunidad, de igual manera se tuvo en cuenta tomar como referencia la zona del oriente antioqueño puesto que esta es la segunda en importancia después del área metropolitana del valle de aburra; de igual manera se pretende resaltar la importancia de impactar positivamente con la realización de este trabajo, para que la propuesta realizada sea aplicada a todo el esquema de atención presencial que tiene la empresa en los municipios del departamento de Antioquia.

3. Planteamiento del problema

En la sede del oriente antioqueño de las Empresas Públicas de Medellín se ha observado que aproximadamente el 1% de los 396.315 suscriptores realizan reclamaciones por diferentes situaciones que les generan inconformidades, cabe resaltar que de este porcentaje se hace necesario realizar reprocesos aproximadamente al 1.5% de las solicitudes requeridas a las distintas áreas de la compañía, ya que en algunas ocasiones estas no dan respuesta de manera acertada, situación que puede generar fallas en el debido proceso, pues de no contarse con información clara y oportuna se abre la posibilidad de incurrir en estas cuando los reprocesos son solicitados principalmente

porque no se cuenta con una información homologada entre las áreas encargadas de asumir directamente la documentación que para el caso son gestionadas por la Unidad Gestión de Instalaciones (UGI), que en la práctica cumple entre otras funciones como el control de pérdidas y vinculación de clientes que si bien es cierto son labores completamente diferentes, resultan transversales a los procesos de atención clientes.

En ese orden de ideas, se requiere estudiar la situación actual de tal manera que se puedan identificar los factores que están generando el problema, en términos del incumplimiento de los indicadores de oportunidad y efectividad establecidos por la norma, de modo que se puedan evidenciar, solucionar y homologar criterios, facilitando la manera como se pueda solucionar la problemática, pues en distintos controles se ha evidenciado que entre en 0.80% y 1% de las PQR sufren un reproceso bien sea por falta de claridad de quien genera una tarea o de quien la ejecuta y entrega el resultado; en atención a lo expuesto se puede asegurar que las aproximadas 101 operaciones reprocesadas constituyen un riesgo que podría generar graves consecuencias para la empresa ante los entes de control sin subvalorar las consecuencias de carácter económico.

De no tomarse acciones que permitan disminuir el porcentaje de inconsistencias en la información presentada, los funcionarios de atención clientes y por ende la empresa se enfrentarían a sanciones pecuniarias y administrativas por fallas en el debido proceso, de igual manera, se incurriría en gastos adicionales pues se estima que la atención de cada tarea en terreno tiene un costo aproximado de $60.000, eso sin mencionar las altas sanciones económicas a las que pueda verse expuesta la organización antes los entes de control.

Se sugiere realizar un proceso de análisis que permita identificar las causales del problema, las cuales se podrán solucionar implementando correctivos a partir de las dificultades identificadas.

3.1 Reseña histórica de EPM

EPM, cabeza de este Grupo Empresarial, fue creada el 6 de agosto de 1955. A través del Acuerdo #58, el Consejo Administrativo de Medellín fusionó en un establecimiento autónomo cuatro entidades hasta ese momento independientes: Energía, Acueducto, Alcantarillado y Teléfonos.

El 18 de noviembre de 1955 la Alcaldía de Medellín reglamentó la existencia de EPM con la expedición de los Estatutos (Decreto 375), y el 25 de noviembre de ese mismo año la sancionó el Gobernador. Pero fue sólo en enero de 1956 cuando realmente EPM inició su vida administrativa.

En 1989, el Acuerdo #002 incluyó en los Estatutos el manejo y mejoramiento del medio ambiente como parte del objeto social de EPM, y cambió el nombre del servicio telefónico por el de telecomunicaciones. Este servicio fue encendido en 2007, constituyéndose la filial UNE EPM Telecomunicaciones.

Desde enero de 1998, EPM fue transformada en Empresa Industrial y Comercial del Estado, y hoy, para el ejercicio de sus actividades, se encuentra sometido a las disposiciones de la ley comercial.

Su patrimonio y sus rentas son propios y están totalmente separados de los bienes y de los fondos comunes del Municipio de Medellín. EPM no cuenta con aportes externos diferentes a la facturación por la prestación de sus servicios. Sus transferencias anuales al Municipio de Medellín, su dueño, son destinadas íntegramente a inversión social, por su dinámica empresarial, EPM se ha convertido en una de las mayores empleadoras de la región.

Gracias a las transferencias económicas que entrega por ley y a la protección de los recursos naturales, progresan los municipios localizados en las zonas de influencia de sus obras y proyectos.

También aporta a la calidad de vida de los sectores más desprotegidos de la población a través de los subsidios por tarifas y de programas con gran impacto social, por sus ejecutorias en el campo de los servicios públicos y por su sólida proyección nacional e internacional, EPM fue elegida como la mejor empresa del siglo XX en Colombia.

EPM actualmente a alcanzando una población de más de 20 millones de personas a través de sus filiales en México, Guatemala, El Salvador, Panamá, Chile, y Colombia, donde se encuentra la casa matriz además contar con una presencia del 20.5% en la generación de energía del país, un 11.9% en distribución y comercialización del gas, y un 13.7% en el servicio de acueducto y alcantarillado. (EPM).

3.2 Pregunta de investigación

¿Como impacta los indicadores de gestión de la unidad canales regionales el manejo que le dan a las PQR en el oriente antioqueño?

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo General

Analizar la gestión de las PQR en las oficinas de atención al cliente de Empresas Públicas de Medellín en el Oriente Antioqueño.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual que se evidencia al interior de la unidad de servicio al cliente de EPM en cuanto al tratamiento de la información y la pronta solución que se brinda a las PQR.
- Proponer un plan de mejora a la gestión de las PQR en las oficinas de atención al cliente de Empresas Públicas de Medellín del oriente antioqueño

5. Justificación de la investigación

5.1 Justificación práctica

Dada la importancia que el área de atención clientes representa para EPM, se hace preciso realizar un estudio que permita evidenciar las falencias en cuanto a la homologación de criterios entre las dependencias directamente involucradas en el proceso, ahora bien, para realizar el trabajo se escogió la zona oriente antioqueño por ser la segunda en importancia después del área metropolitana, la zona oriente cuenta con un total de 396.315 suscriptores atendidos por 37 tecnólogos en 24 oficinas de atención presencial y con un promedio mensual de operaciones de

10.187; las considerables cifras que se describieron anteriormente evidencian la relevancia que para la compañía tiene el proceso de atención y concretamente la zona objeto del estudio.

De la misma forma la elaboración del presente trabajo les servirá a las oficinas de servicio al usuario de la EPM del oriente antioqueño para mejorar la gestión de las PQR´S en términos del cumplimiento a los indicadores que establece la norma, considerando que para la Unidad Canales Regional (UCR), la Unidad Gestión de Instalaciones (UGI) y la unidad Control Perdidas les resulta sumamente importante la realización de este estudio, pues si bien es cierto desde la unidad en mención (UCR) se han evidenciado las brechas existentes y se ha procurado homologar conceptos, no ha sido posible por diferentes circunstancias, de lograrse la homologación de conceptos se reduciría considerablemente los errores en los que se incurren cuando los funcionarios desconocen temas inherentes a la operación, adicionalmente generaría una sensación de trabajo colaborativo.

Finalmente constituye un desafío para los miembros del equipo que la propuesta realizada pueda implementarse dentro de la compañía, pues por un lado la investigación les servirá a los estudiantes para poner en contexto los conocimientos obtenidos durante la especialización y a la vez que cumplirán con los requisitos para optar el título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano

6. Marco de Referencia

6.1 Marco Teórico

Para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios independientemente de su naturaleza resulta relevante establecer canales de comunicación con sus usuarios que le permitan conocer sus necesidades, inquietudes, sugerencias, entre otras; de la misma manera estos canales deben servir como base para brindar una respuesta o solución de manera clara veraz y oportuna en concordancia con la normatividad vigente, adicionalmente este ejercicio contribuirá a que las instituciones conozcan la manera como están siendo percibidas por la comunidad y por otro lado permitirá identificar inexactitudes dentro de los procesos internos tal como lo manifiesta (Becerril, 2018. p.1) "Un proceso de quejas y reclamos nos ayuda a fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes", lo anterior teniendo en cuenta que la satisfacción de los clientes no solo depende de la calidad de los servicios que se ofrecen si no de la manera como se atienden sus requerimientos.

En tal sentido las organizaciones al dar respuesta de manera oportuna y en cumplimiento de los términos que establece la ley, le están apuntando a una correcta medición de su gestión mediante indicadores que permiten evidenciar señales originadas desde sus actividades inherentes al objeto social de cada organización, en consecuencia, según (Lezama, 2007. p 1)

> En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización.

Cabe anotar, que a pesar de que se implementen las verificaciones necesarias para evitar desviaciones en los procesos, casi siempre existirá en alguna proporción no conformidades en el

servicio que se ofrece al cliente, por tal motivo se hace necesario procurar reducir a su mínima expresión la brecha que se genera cuando se presentan reprocesos en cualquier ámbito laboral que si bien es cierto esta relacionados con el hacer diario, resulta igualmente cierto que las compañías deben asumir su responsabilidad, primero para entregar un producto o servicio de calidad y segundo para solucionar de manera efectiva cualquier requerimiento derivado de una petición o una inadecuada prestación del servicio, según (Tigani, 2006) citado por (Becerril) y Villa, 2018, "es importante tener en cuenta que la no conformidad de un usuario frente al servicio recibido no necesariamente se constituye en algo perjudicial para la empresa, todo lo contrario, puede tomarse como una oportunidad de mejora".

Por este motivo es fundamental lo planteado por la (Universidad Nacional de Colombia, 2015),

> Que el diagnostico se efectúe para obtener una visión más integral de cómo funciona una organización, de esta manera se evidenciaran que comportamientos condicionan los resultados de un proceso, facilitando definir planes de acción para mejorarlos, y de la misma manera tomar acciones preventivas para eliminar la causa de una situación a mejora, una situación potencialmente no deseable o un riesgo.

Conviene destacar que resulta más adecuado tomar acciones preventivas que correctivas, en otras palabras, evitar la materialización de los riesgos, pues estos traen consigo implicaciones en aspectos económicos, de imagen, legales y de clima organizacional por mencionar algunos de los más importantes, en concordancia con lo anterior se pueden emprender acciones preventivas según lo describe el documento de la (Universidad Nacional de Colombia, 2015), Procedimientos acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, para: donde se pueden Identificar debilidades reportadas en informes de evaluación independiente internos y externos, Identificar

debilidades reportadas en la revisión por la dirección, observación identificada en una auditoría, desviación parcial en detrimento del cumplimiento de las metas establecidas sin que haya incumplimiento de las mismas, planes de tratamiento de riesgos.

De igual manera, resulta indispensable realizar un diagnóstico interno que permita establecer como se encuentra el proceso actualmente y evidenciar las posibles dificultades presentadas en el desarrollo de sus actividades, este diagnóstico a su vez permitirá buscar opciones que tiendan a optimizar los recursos humanos, financieros, administrativos etc., como también ajustar los gastos y costos en los que incurre cualquier organización como lo indica Valenzuela, Ramírez y Celaya, (2010) Cuando el diagnostico se realiza de manera adecuada se convierte en una excelente herramienta para los directivos de una empresa a la hora de tomar decisiones importantes y afrontar dificultades en tiempos de crisis, de otro lado, de un buen diagnóstico quedan grandes enseñanzas que sirven para hacer visibles aquellas debilidades a mejorar y también aquellas fortalezas que permiten generar una ventaja competitiva, en resumen un adecuado diagnóstico es la imagen en la que se proyecta la situación actual de una empresa en determinado momento.

Dada la importancia que para las empresas representa planificar sus actividades se hace necesario elaborar planes de mejora que permitan el desarrollo integral de toda la organización, pues de allí se derivan experiencias que permiten identificar aquellas fortalezas que puede potenciar y trabajar en pro de corregir sus debilidades, los planes de mejora deben ir alienados con la visión estratégica de la empresa y apuntar hacia el logro de sus objetivos lo que sin duda permitirá entregar un producto y/o servicio de calidad al usuario final, Según la (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], s.f.) los planes de mejora deben ser aquellos instrumentos que faciliten el control, seguimiento y evaluación de las acciones preventivas,

correctivas y de mejora, desde su concepción se deben definir unos objetivos claros y alcanzables e igualmente se debe establecer una serie de actividades para su cumplimiento.

Considerando el hecho de que toda organización está constantemente en procura de mejorar su rendimiento, debe dimensionar y establecer acciones sistemáticas y con el rigor técnico propio de cada situación que le permitan analizar y controlar aquellas medidas orientadas a mejorar la calidad, una adecuada planificación ofrece la seguridad de que ninguna medida sea improvisada o que este por fuera de su alcance.

De acuerdo a lo planteado por (ANECA, s.f.).

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- Analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Negociar la estrategia a seguir.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.

6.2 Marco Conceptual

Para el desarrollo del marco conceptual se tomó como referencia el diccionario de servicios Públicos de epm, así como diferentes fuentes de consulta, las cuales se encuentran debidamente referenciadas en el desarrollo del trabajo, a continuación, se describe la terminología comúnmente utilizada dentro del proceso atención clientes EPM.

- **Empresas Públicas de Medellín (EPM**): Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, normatividad en cuyo Artículo 32 se dispone que los actos de todas las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Comisión de regulación de energía eléctrica y gas combustible (CREG):** Organismo estatal colombiano, dedicado a regular las actividades de prestación de servicios públicos domiciliarios relacionados con energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo (GLP) y combustibles líquidos, con el fin de lograr que tales servicios se presten al mayor número posible de personas, al menor costo y equilibrando la compensación para las empresas prestadoras garantizando así calidad, cobertura y expansión. (Creangel)
- **Contrato condiciones uniformes CCU:** Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. (EPM, 2017).
- **Unidad Gestión de instalaciones UGI:** Es el área de EPM, encargada de dar respuesta de manera eficiente y oportuna a los requerimientos operativos del proceso de facturación y atención clientes, enmarcados dentro de las estrategias de aseguramiento de ingresos,

cumplimientos de los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes. (EPM).

- **Normograma**: Compendio de toda la normatividad tanto interna como externa, aplicable al proceso atención clientes. (EPM)
- **Peticiones, quejas y reclamos (PQR):** Se entienden por PQR´s las peticiones, quejas, y recursos que presenten los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en desarrollo del Contrato de Servicios Públicos. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Petición**: Conjunto de transacciones asociadas a la prestación del servicio, tales como suspensión del servicio, retiro de postes, entre otras. Incluye además las consultas asociadas a solicitudes de información sobre la facturación, prestación de servicios o estados de transacciones. Ejemplo: Solicitud para servicios especiales, trasladar un medidor, solicitud para cambio de tarifa, explicación de un cobro o aclaración de la factura, EPM atenderá las peticiones sobre asuntos de su competencia que se presenten a la entidad, verbalmente o por escrito, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos para el efecto, mediante respuesta emitida acorde con los plazos previstos en estas reglas. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Queja**: Es la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por cualquier persona, con motivo de una irregularidad, prestación deficiente de un servicio o incumplimiento de una obligación, así como la inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores de la entidad o de las empresas contratadas que prestan servicios para EPM. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)

- **Reclamo:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Consejo Nacional de Técnicos Electricistas (CONTE):** Entidad de carácter privado con funciones públicas, sin ánimo de lucro, encargada de estudiar, tramitar y expedir las Matrículas Profesionales de los Técnicos Electricistas, así como adelantar las investigaciones y aplicar las sanciones a que haya lugar por infracciones al Código de Ética, velando por que se cumpla en el territorio nacional, las disposiciones del ejercicio legal de la profesión. (Conte)
- **Lector:** Persona encargada de la verificación, en terreno de las lecturas de los medidores, entrega de facturación, suspensiones y reconexiones del servicio. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Terminales**: Dispositivo electrónico que recepciona la información relevante de cada instalación. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017)
- **Terreno:** Área geográfica donde el personal operativo realiza sus funciones, barrios, veredas etc. (Lineamiento Gerencia General Epm, 2017).
- **Correría**: Constituye una ruta o recorrido que puede estar conformado por sectores urbanos y/o rurales y contiene la cantidad de revisiones, estados de cuenta, actas de corte y reconexión o instalaciones a leer asignadas a una cuadrilla o trabajador de campo para su ejecución en una jornada de trabajo. (EPM, 2013).

- **Instalación:** Conjunto de una serie de elementos que permiten la conexión de la energía eléctrica al cliente, tales como el equipo de medida, sellos, cajas, celdas, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. y sus conexiones eléctricas. (EPM, 2013).

- **Medidor**: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo del servicio público. Para el caso de energía, es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos. (EPM).

6.3 Marco Legal

En este punto se referenciarán las disposiciones legales tanto de carácter interno como externos que permiten enmarcar las acciones de la empresa dentro de un marco normativo al cual se debe ceñir EPM para garantizar a sus usuarios la aplicación del debido proceso en todas en sus actuaciones.

Ley 142 – Servicios Públicos Domiciliarios

Esta ley busca la claridad y transparencia al sistema tarifario de los Servicios Públicos Domiciliarios, igualmente su reglamentación, regulación e inspección.

Tabla 1 Ley 142 Servicios Públicos Domiciliarios

Descripción	Objetivo	Doctrina Concordante
Artículo 147 - Naturaleza y requisitos de las facturas	Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.	
Artículo 148 - Requisitos de las facturas	En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.	***Concepto Unificado Superservicios 3 de 2009; núm. 3*** Se exige en las facturas un mínimo de información que es relevante para que el suscriptor o usuario pueda tener certeza de la legalidad de esos cobros, y en caso de inconformismo poder ejercer los derechos que la ley le concede. Ese es el propósito de la norma cuando dice que se le debe brindar información suficiente al suscriptor o usuario para que pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborar la factura, cómo se determinaron y valoraron los consumos, cómo se comparan estos y su precio

Descripción	Objetivo	Doctrina Concordante
		con consumos anteriores y el plazo y modo en que se debe hacer el pago.
Artículo 150 - Cobros inoportunos	Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.	
Artículo 152 - Derecho de peticiones y quejas	Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.	
Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos	Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores	

Descripción	Objetivo	Doctrina Concordante
	potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.	

(Superservicios, 2014)

La **Ley 1581** de 2012 establece que los Titulares de los **Datos** Personales tendrán los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus **Datos** Personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.

Tabla 2 Ley 1581 Tratamiento de datos personales

Descripción	Objetivo	Doctrina Concordante
Artículo 1 - Objeto	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución política.	Articulo 20 – constitución política de Colombia - Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Descripción	Objetivo	Doctrina Concordante
Artículo 2. Ámbito de aplicación	Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.	

(Congreso de la Republica de Colombia, 2019)

Contrato de condiciones uniformes CCU Energía EPM – USUARIO

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresas Públicas de Medellín E.S.P., identificada con NIT 890904996 -1, en adelante EPM, ofrece la prestación de servicio público domiciliario tales como: energía eléctrica, acueducto y gas domiciliario, a cambio de una retribución económica, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmueble, en adelante el USUARIO, quien al beneficiarse de los servicio anteriormente mencionados, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

Tabla 3 Contrato de Condiciones Uniformes CCU Energía EPM - Usuario

Descripción	Objetivo	Parágrafos y otras consideraciones
Cláusula 38 - Facturas	En la factura LAS EMPRESAS cobrarán los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.	***Parágrafo***: LAS EMPRESAS podrán facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO
Cláusula 41 - Modificaciones	Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de LAS EMPRESAS, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de haberse efectuado.	

Descripción	Objetivo	Parágrafos y otras consideraciones
Cláusula 43 - Períodos de facturación	Con excepción de los medidores prepago, el período de facturación para los usuarios de LAS EMPRESAS, será mensual. Sin embargo, LAS EMPRESAS podrán establecer que el período de facturación para el USUARIO ubicado en el área urbana sea bimestral y para el USUARIO localizado en la zona rural o de difícil acceso, podrá establecer períodos de lectura y facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos	
Cláusula 47 - Oportunidad y lugar de entrega de la factura	LAS EMPRESAS entregarán la factura en la dirección registrada del inmueble o en aquella que indique el USUARIO. En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen LAS EMPRESAS.	***Parágrafo***: El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de LAS EMPRESAS, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

(EPM, 2017)

La CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas).

Es un organismo estatal colombiano, dedicado a regular las actividades de prestación de servicios públicos domiciliarios relacionados con energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo (GLP) y combustibles líquidos, con el fin de lograr que tales servicios se presten al mayor número posible de personas, al menor costo y equilibrando la compensación para las empresas prestadoras garantizando así calidad, cobertura y expansión.

Tabla 4 CREG (Comisión Reguladora de Energía y Gas)

Descripción	Objetivo
Articulo 29 ley 1157 de 2017	La CREG considera que la facturación y recaudo conjunto a que hace referencia el artículo 29 de la Ley 1150 de 2007 debe desarrollarse en el marco de la actividad de comercialización del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

(GREG, 2017)

Normatividad interna

A continuación, se describe la normatividad aplicable a la gestión de requerimientos del proceso de atención clientes y que se encuentra indexada en el documento interno llamado normograma

Tabla 5 – Normograma - EPM

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Remisión de expedientes a la superintendencia para tramite de recursos de apelación	Atención Clientes	Circular	Gestión PQR	Externa	3	26-02-2004	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Todos

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Silencio administrativo positivo	Atención Clientes	Circular	SAP	Externa	5	30/03/2005	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Todos
Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Atención Clientes	Circular	Debido proceso	Externa	006	02-05-2007	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Todos
Deroga la circular 033 de 2002 cobro de contribución de solidaridad a las áreas comunes	Atención Clientes	Circular	Contribución de Solidaridad de Áreas Comunes de Propiedad Horizontal	Externa	031	28-05-2003	Ministerio de Minas y Energía	Todos
Precisión sobre la circular Mme. 031 - cobro de contribución de solidaridad a las áreas comunes de propiedad horizontal	Atención Clientes	Circular	Contribución de Solidaridad de Áreas Comunes de Propiedad Horizontal	Externa	050	29-08-2003	Ministerio de Minas y Energía	Todos
Precisión sobre las circulares 031 y 050 cobro de contribución de solidaridad a las áreas comunes de propiedad horizontal	Atención Clientes	Circular	Contribución de Solidaridad de Áreas Comunes de Propiedad Horizontal	Externa	078	23-12-2003	Ministerio de Minas y Energía	Todos

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Criterios para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, por la ocurrencia de silencio administrativo positivo	Atención Clientes	Circular	Sanciones por Silencios Administrativos	Externa	20115000000184	24/10/2011	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Todos
Normatividad aplicable a la exención de contribución	Atención Clientes	Compendio normativo	Normatividad Exención Contribución	Externa	Compendio Normativo	N. A	Varios	Todos
Deroga el decreto 3491 de 2007 por el cual se reglamenta el programa de normalización de redes eléctricas y se dictan otras disposiciones.	Atención Clientes	Decreto	Normalización redes eléctricas	Externa	1123	11/04/2008	Presidencia de la República	Todos
Por el cual se adiciona el decreto 1082 de 2015, con el fin de reglamentar los criterios y metodología para graduar y calcular las multas por parte de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios por infracciones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo	Atención Clientes	Decreto	Multas Superintendencia	Externa	1158	07-07-2017	Departamento Nacional de Planeación	Todos
Por el cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014	Atención Clientes	Decreto	Derechos de petición	Externa	1494	13/07/2015	Presidencia de la República	Todos

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Por medio del cual se adiciona el artículo 8 del decreto 1246 del 29 de octubre del 2002	Atención Clientes	Decreto	Registro de peticiones en los sistemas información	Interna	1551	18-01-2006	Gerente General	Todos
Por el cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014	Atención Clientes	Decreto	Derechos de petición	Externa	1862	16/09/2015	Presidencia de la República	Todos
Deroga el decreto 1163 de 2001 por medio del cual se reglamenta para los urbanizadores y constructores, la conexión a la red secundaria o local de acueducto y alcantarillado y se establece la metodología para la fijación del valor de pago con motivo del conocimiento económico de las redes locales o secundarias y las redes matrices o primarias de acueducto y alcantarillado construidas por estos, y su recuperación en la vicepresidencia agua y saneamiento	Atención Clientes	Decreto	Pedidos	Interna	2082	06-07-2015	Gerente General	Todos
Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración publica	Atención Clientes	Decreto	Anti-trámites PQR'S	Externa	2150	05-12-1995	Presidencia de la República	1 a 39

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del pacto social de productividad, precios y salarios	Atención Clientes	Decreto	Atención Clientes	Externa	2223	5/12/1996	Presidencia de la República	Todos
Por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos	Atención Clientes	Decreto	Gestión Quejas y reclamos	Externa	2232	18-12-1995	Presidencia de la República	Todos
Por el cual se reglamenta el articulo 11 en los numerales 11.1, 11.6 y el 146 de la ley 142 de 1994	Atención Clientes	Decreto	Facturación Servicios Públicos	Externa	2668	24-12-1999	Ministerio de desarrollo económico	Todos
Por medio del cual se reglamenta el artículo 15 de la ley 820 de 2003	Atención Clientes	Decreto	Atención Clientes	Externa	3130	04-11-2003	Presidencia de la República	Todos
Deroga las leyes 182 de 1948, 16 de 1995 y 428 de 1998. por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal	Atención Clientes	Ley	Gestión PQR'S	Externa	675	03-08-2001	Congreso de la República	Parágrafo del Art. 32; Art 80, 81 y 84

Título de la norma	Macroproceso	Clase de norma	Asunto	Origen de la norma	Número de la norma	Fecha de expedición	Ente que expide	Articulo (s)
Deroga la ley 56 de 1985, el artículo 2035 del código civil, el artículo 3 del decreto 2923, el artículo 4 del decreto 2813 de 1978, el artículo 23 del decreto 1919 de 1986 y los artículos 2, 5, 8 a 12 del decreto 1816 de 1990. por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones	Atención Clientes	Ley	Gestión PQR'S	Externa	820	10-07-2003	Congreso de la República	15
Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	Atención Clientes	Ley	Notificación reclamos y recursos	Externa	962	08-07-2005	Congreso de la República	5
Por la cual se delegan unas funciones	Atención Clientes	Resolución	Delegaciones SSPDD	Externa	21	5/01/2005	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Todos
Por medio de la cual se modifica la resolución cra. 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones	Atención Clientes	Resolución	Cobros no Autorizados	Externa	659	18-12-2013	CRA	Todos

(EPM, 2020)

6.4 Marco Contextual

En cuanto al contexto donde se realizará el estudio se puede afirmar que sin lugar a dudas el Oriente Antioqueño es la subregión Antioqueña que presenta mayor desarrollo y juega un papel destacado tanto en la económica departamental como en la nacional, su ubicación estratégica le ha permitido consolidarse como el mayor generador de energía en el país, pues según datos de la cámara de comercio del oriente antioqueño, en esta zona se genera el 73% de la energía a nivel departamental y el 29% del total nacional. (Cámara de Comercio Oriente Antioqueño).

El oriente antioqueño tiene una extensión 7.021 Km^2 y geográficamente se divide en cuatro subregiones pues todas poseen características muy diferentes las cuales se describen a continuación:

Altiplano

Conformada por los municipios de: Rionegro, La Ceja, Marinilla, El Carme de Viboral, El Santuario, El Retiro, Guarne, La Unión, San Vicente Ferrer, esta zona se caracteriza por su acelerado crecimiento industrial, comercial y de la construcción, igualmente se caracteriza por la producción de flores para exportación, además se encuentra el Aeropuerto Internacional José María Córdova y la zona franca

Embalses

Conformada por los municipios de: Guatapé, San Rafael, San Carlos, Alejandría, Granada, El Peñol, Concepción, esta zona posee seis embalses y cinco centrales hidroeléctricas, que generan cerca del 30% de la energía que requiere el país, adicionalmente los embales se convierten en un atractivo turístico que han potenciado la economía de los municipios de esta subregión.

Páramo

Conformada por los municipios: Sonsón, Nariño, Argelia, Abejorral, subregión con marcada vocación agrícola, sus tierras son aptas para la producción de papa, frijol, maíz, panela e igualmente para ganado lechero.

Bosques

Conformada por los municipios: Cocorná, San Luis y San Francisco, esta zona se caracteriza como su nombre lo indica por sus grandes extensiones y variedad de bosques, condición que facilita la agricultura y la ganadería, es importante destacar que esta subregión se encuentra sobre el corredor de la autopista Medellín – Bogotá.

Imagen 1 Mapa Subregiones Oriente Antioqueño.

Fuente: (Orientese.co, 2019)

7. Metodología

7.1 Método de investigación

La investigación se realizó siguiendo lineamientos de la investigación cualitativa, por lo que se realizaron actividades que permitieron conocer la percepción y opiniones de los líderes y personal adscrito a la Unidad Canales regional y la Unidad Gestión de instalaciones quienes son los funcionarios responsables de gestionar las PQR´S, respecto a cómo consideran deberán estructurarse.

7.2 Método de Recolección de la Información

Con el propósito de analizar la gestión de PQR´S en las oficinas de atención al cliente de Empresas Públicas de Medellín del Oriente Antioqueño se utilizó el método cualitativo y la técnica de recolección de la información fue el grupo focal, el que permitió recopilar información suficiente, la que a su vez ayudo a identificar en dónde radica el problema que afecta el tratamiento de la información que sirve como insumo para la atención de los diferentes requerimientos de los usuarios, cumplir con los indicadores de gestión de la empresa y con las disposiciones que determina la Ley, esta información constituyó el punto de partida para desarrollar el respectivo diagnóstico e igualmente proponer el plan de mejora.

7.3 Fuentes de Información

7.3.1 Fuentes Primarias

En la zona oriente existen 24 oficina de atención al cliente. La Unidad Canales Regional (UCR) la conforman 36 tecnólogos y 3 profesionales comerciales, y en la Unidad Gestión de Instalaciones (UGI) 3 interventores y 6 supervisores, por lo que un total de 48 colaboradores constituirán el objeto de estudio, con el objetivo de optimizar el uso de la técnica, se utilizó el grupo focal conformado por 10 líderes que orientan los diferentes procesos.

La fuente de información se fundamentó en un grupo focal, con el que se buscó conocer las percepciones de los colaboradores de la organización desde las diferentes ópticas por parte del personal que actualmente se encarga del proceso de atención PQR´S, a partir de la percepción de estos funcionarios se pretende identificar dónde radican las principales dificultades que se presentan en el proceso y la manera como estos consideran se puede solucionar, En el anexo 1 se presenta el protocolo para el desarrollo del grupo focal.

7.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias la constituyo libros, textos web, página web de la empresa y toda aquella información de acceso abierto que sirvió de fundamentación para la realización del proyecto.

8. Desarrollo del proyecto

8.1 Diagnóstico a EPM en cuanto al tratamiento de la información

El diagnosticó se inició con el análisis de la información obtenida a colaboradores de las áreas equipo de soporte y seguimiento operativo regional (ESSOR), unidad gestión instalaciones (UGI) y de la unidad canal regional (TECN), tal como se muestra en la matriz de múltiple entrada que se presenta a continuación:

Tabla 6 Matriz múltiple entrada

	PREGUNTAS	**ESSOR_01**	**ESSOR_02**	**UGI_01**	**UGI_02**	**TECN_01**	**TECN_02**	**TECN_03**	**Coincidencias en dificultades en el proceso**	**Propuesta de mejora**
P1		**Unidad Canales Regional**	**Unidad Canales Regional**	**Unidad Gestión de Instalaciones**	**Unidad Gestión de Instalaciones**	**Unidad Canales Regional**	**Unidad Canales Regional**	**Unidad Canales Regional**	**NO APLICA**	**NO APLICA**
P2	Identifica usted algunas falencias respecto a la manera como se gestionan las PQR en su área	El proceso se encuentra bien estandarizado	En ocasiones falta rigurosidad en la aplicación del debido proceso	La información de una PQR no se puede visualizar en aplicativos que maneja la unidad	Frecuente rotación de personal encargado de atender revisiones técnicas	Saturación de información	Falta de ecuanimidad cuando se establecen responsabilidades por incumplimiento en los tiempos de atención	Escaso apoyo del equipo de soporte (Essor)	Considerando que la información procede de diferentes fuentes, no es posible cotejarla a tiempo, creando varias versiones de una misma realidad, falta de rapidez para responder y	Replantear el esquema de atención del equipo de seguimiento y soporte operativo (Essor), priorizando las transacciones que se atienden en tiempo real

									aplicar correctivos. No hay unidad de criterio.	
P3	¿Las falencias identificadas a cuál ley le tributa?	ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015	ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015	Ley 142 de 1990	No conoce	ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015	ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015	ley 142 de 1994, ley 1755 de 2015	NO APLICA	NO APLICA
P4	¿Qué impactos negativos tiene para la empresa el hecho de que existan dificultades en la entrega de información entre las diferentes áreas?	Reprocesos, posibles silencios administrativos.	Posibles silencios Administrativos, Usuarios insatisfechos	La falta de articulación todos los procesos en las distintas áreas que conforman la empresa se reflejan imagen negativa de la empresa	No se da una respuesta a los requerimientos del cliente de manera adecuada	Representa una imagen desfavorable para sí misma, generando una percepción de "desorganización" al interior	Detrimento: Al tener que realizar rebajas por PQR'S que carecen de insumos (revisión previa) Servicios instalados y consumiendo, sin facturar al cliente, pero cobrados por el contratista.	No cumplen los tiempos estipulados y el cliente asume las consecuencias, sin dejar de lado, el rol importante que cumplen las oficinas de ATC, quienes deben de explicar situaciones que carecen de información.	Fallas en el debido proceso que pueden inducir a que se declare un silencio administrativo positivo impactando la imagen de la empresa e incurriendo en detrimento patrimonial	Gestionar el trámite de PQR'S con apego estricto a la norma, con criterios de austeridad y procurando que la información recopilada sea útil para un conocimiento integral del usuario y por ende su satisfacción
P5	¿Desde su área que propuestas de mejora se han presentado para minimizar el impacto negativo que produce no entregar información confiable y en los tiempos estipulados	Adjuntar en el aplicativo de gestión documental toda la información oportunamente y actualizada para la consulta en el momento que sea necesario	Capacitación y sensibilización al personal contratista en temas de debido proceso	Trabajo en equipo, con el fin de brindar información oportuna y atención rápida a cada una de las solicitudes que las diferentes dependencias requieran	Capacitaciones que permitan brindarle al cliente una atención adecuada, desarrollar una escucha activa y ser receptivo	Retroalimentación al área responsable cuando se presentan fallas	Se ha insistido en la necesidad de capacitar el personal contratista en temas del debido proceso	Replantear el esquema con el cual se brinda soporte a los tecnólogos que se encuentran de cara al usuario	Ausencia de conocimiento en temas del debido proceso, no existe trabajo en equipo	Garantizar capacitación continua del personal que atiende PQR'S, en temas que les permitan realizar de manera más eficiente sus actividades y ser experto en la labor que realiza.

P6	¿Teniendo en cuenta su experiencia qué sugerencias podría usted aportar al mejoramiento del proceso atención de PQR´S?	Es un proceso que se le han realizado muchas mejoras y está bien estandarizado.	A pesar de las dificultades funciona correctamente	Que la información general de una PQR´S se pueda visualizar en los aplicativos que maneja la UGI, (datos personales, dirección número telefónico	Que se les brinde la información básica a tener en cuenta para atender una PQR´S.	Comunicación entre las áreas con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de información	Dar prioridad a las necesidades del usuario antes que, a las necesidades del contratista, actuando con la norma como guía	Designar responsables para el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio entre áreas con el fin de evitar perdida de información relevante.	Dificultad para gestionar el conocimiento y por ende para alinear a los empleados con las estrategias de la empresa.	Actualización constante tanto de los aplicativos como de los procedimientos, fijando objetivos que permitan medir los resultados de la gestión con el fin de tomar medidas optimicen la transferencia de información de manera adecuada
P7	¿Para el desarrollo de su labor qué tipo de capacitaciones considera pertinente recibir para atender las actividades propias de atención al usuario?	Normatividad interna (reglas de negocio, circulares, etc.) leyes y Decretos entes oficiales	Normatividad interna (reglas de negocio, circulares, etc.) leyes y Decretos entes oficiales	Manejo de herramientas informáticas, comunicación asertiva	Relaciones humanas, servicio al cliente, debido proceso	Capacitaciones en temas técnicos correspondientes a los servicios de energía, agua y gas	Capacitaciones en temas de carácter técnico y estilo corporativo	Talleres de servicio al cliente, sensibilidad cultural, capacitaciones de la parte técnica del proceso de vinculación y atención de los servicios ofrecidos por la compañía	Conocimiento que se limita a un área específica de aplicación, no hay sinergias entre ellas	Formar equipos de trabajo, donde sus actividades tengan una adecuada planeación, control y sean susceptibles de mejoras.

Fuente: creación propia a partir de respuestas del grupo focal

8.1.1 Comportamiento PQR´S Región Oriente Antioqueño

Las PQR´S en las oficinas de atención presencial en la región oriente, son gestionadas de acuerdo a la normatividad vigente aplicable a los servicios públicos domiciliarios y son tramitadas por un total de 155 colaboradores cuya distribución se puede observar en el siguiente cuadro.

Tabla 7 - Distribución funcionarios encargados de tramitar PQR´S

CARGOS	CÓDIGO	NÚMERO DE EMPLEADOS	FUNCIONES
Tecnólogo auxiliar en atención y operación comercial	TECN	38	• Recibir el requerimiento, consultar e identificar la información en los sistemas y clasificarlo. • Registrar la información del requerimiento y el cliente en el aplicativo correspondiente. • Solicitar los insumos que se requieren para la atención del requerimiento del cliente • Revisar la consistencia de los datos en los sistemas de información involucrados en el proceso. • Evaluar los hechos, datos e información recopilada, correspondiente al requerimiento, resolverlo y emitir decisión administrativa (resoluciones motivadas), dando cumplimiento al debido proceso.
Profesional A comercial	ESSOR	8	• Revisar y consolidar los diferentes informes de inconsistencias generadas en el proceso en que participa. • Proponer ajustes para corrección de inconsistencias de la información básica de los clientes y productos. • Estructurar los reportes requeridos por los organismos de vigilancia y control y por dependencias internas. • Establecer herramientas de controles preventivos de las transacciones realizadas.

			• Definir, avalar y/o asignar roles y responsabilidades de los perfiles dependiendo del sistema de información. • Apoyar la elaboración de guías, manuales y hacer control periódico en el sistema y su respectiva actualización.
Tecnólogo	UGI	6	• Su principal actividad es realizar visitas de inspección a las instalaciones en atención a la verificación de consumos anormales, y en la atención de reclamaciones de los clientes por los valores facturados. • elaborar y actualizar los planes de trabajo, informes, presentaciones, actas, dibujos técnicos y planos de los diseños y demás documentos que soporten la gestión de la dependencia • Recopilar y tramitar las necesidades informáticas relacionadas con hardware y software de acuerdo con las novedades reportadas. • Actualizar registros en los sistemas que apoyen el proceso en el que participa, así como administrar la generación de consultas sobre la información almacenada en bases de datos • Hacer seguimiento y control al cumplimiento de términos en la atención de los requerimientos. • Proponer mejoras a los procesos en los participa.
Supervisor contrato	UGI	11	• Cargar la información en las terminales portátiles de lectura. • Cumplir con las verificaciones de lecturas inconsistentes o revisiones por consumos anormales indicadas por EL GRUPO EPM. • Consolidar el reporte de observaciones, instalaciones adicionales en terreno y no en terminal, y novedades encontradas durante la correría de lectura por los lectores e informar de ello de manera oportuna a EL GRUPO EPM. • Verificar las inconsistencias por malas lecturas según listado entregado, y verificar las lecturas cuando el funcionario encargado de la programación así lo exija. • Velar porque los procedimientos establecidos por las Empresas del GRUPO EPM, se cumplan de acuerdo con lo estipulado.

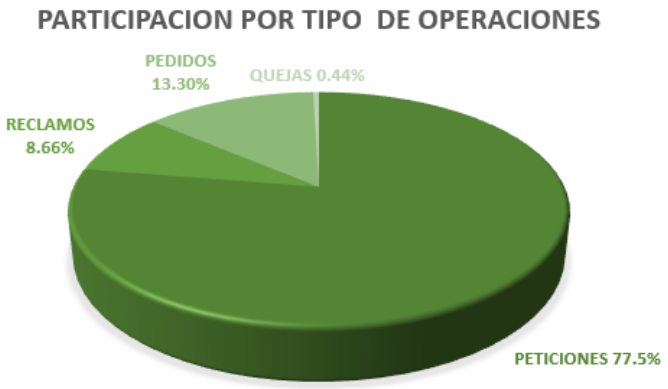
Técnicos	UGI	92	• Realizar las revisiones requeridas a las instalaciones de los clientes/usuarios. • Atender de manera eficaz y efectiva los requerimientos adicionales de información solicitados por los diferentes negocios de la empresa. • informar de manera oportuna las novedades encontradas durante las correrías de lectura. • Cumplir con las verificaciones de lecturas inconsistentes o revisiones por consumos anormales indicadas por la empresa.

Elaboración propia a partir de los manuales de funciones de EPM

Consecuente con lo anterior se tomó como referencia las transacciones generadas en las 25 oficinas de atención presencial del Oriente durante el mes de septiembre de 2020, cabe anotar que cada tecnólogo auxiliar tiene una meta mínima establecida de 16 transacciones por día, dicho esto, se logró establecer que el 77.5% de las transacciones corresponden a peticiones comerciales, estás se generan cuando ya existe un servicio público y el usuario requiere realizar cambio de datos personales, actualizar direcciones, solicitar financiaciones, duplicados, entre otros, en segundo lugar, están los pedidos con una participación del 13.3%, este tipo de transacción se genera cuando un usuario solicita la instalación de algunos de los servicios ofrecidos por la empresa, tales como, Energía, Agua Potable, Gas, igualmente se da cuando se solicita una reforma en los servicios antes mencionados, luego están los reclamos que tienen un indicador del 8.33% que si bien es bajo, constituye un ítem muy significativo para el empresa, pues es en este tipo de requerimiento a través de los cuales los usuarios manifiestan su inconformidad con los valores que le son facturados, ósea, implican dinero, de no darse una atención oportuna y adecuada la empresa puede enfrentarse a sanciones económicas, por último, están las quejas con un porcentaje de participación del 0.44%,

a través de estos requerimientos los usuarios manifiestan su inconformidad con la actuación de algún funcionario por la atención recibida o con la forma como le han prestado el servicio.

Gráfica 1 - Comportamiento PQR´S Región Oriente Antioqueño

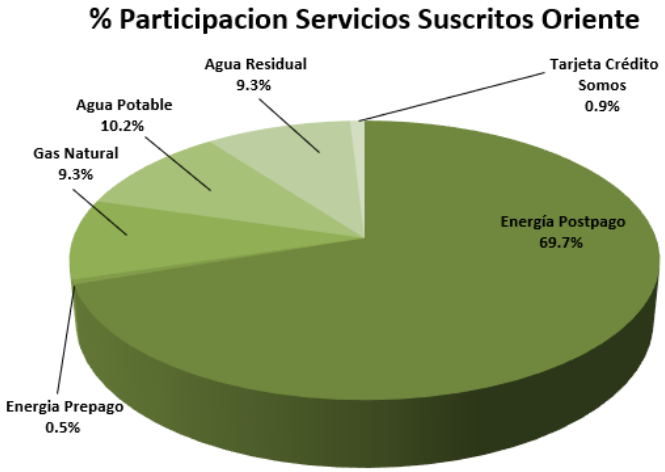


Informe ejecutivo zona oriente (EPM, 2020)

Para este trabajo, es importante contar con información precisa ya que con esta se puede evidenciar que cantidad, frecuencia y tipo de transacciones se gestionan a través de las oficinas de atención al usuario de EPM en la zona del Oriente Antioqueño, estos datos serán la base para realizar un análisis cuidadoso de las tendencias y de que esperar a futuro, de acuerdo a lo anterior, como se evidencia en la grafica 1, el producto energía postpago tiene una representación del 69.7% convirtiéndose así en el producto más demandado tanto en la zona del oriente como en la empresa en general, esto se explica porque las condiciones de su distribución no son tan complejas, en segundo lugar, el agua potable cuenta con una participación del 10.2%, este porcentaje difiere del 9.3% del agua residual puesto que no todos los usuarios descargan sus

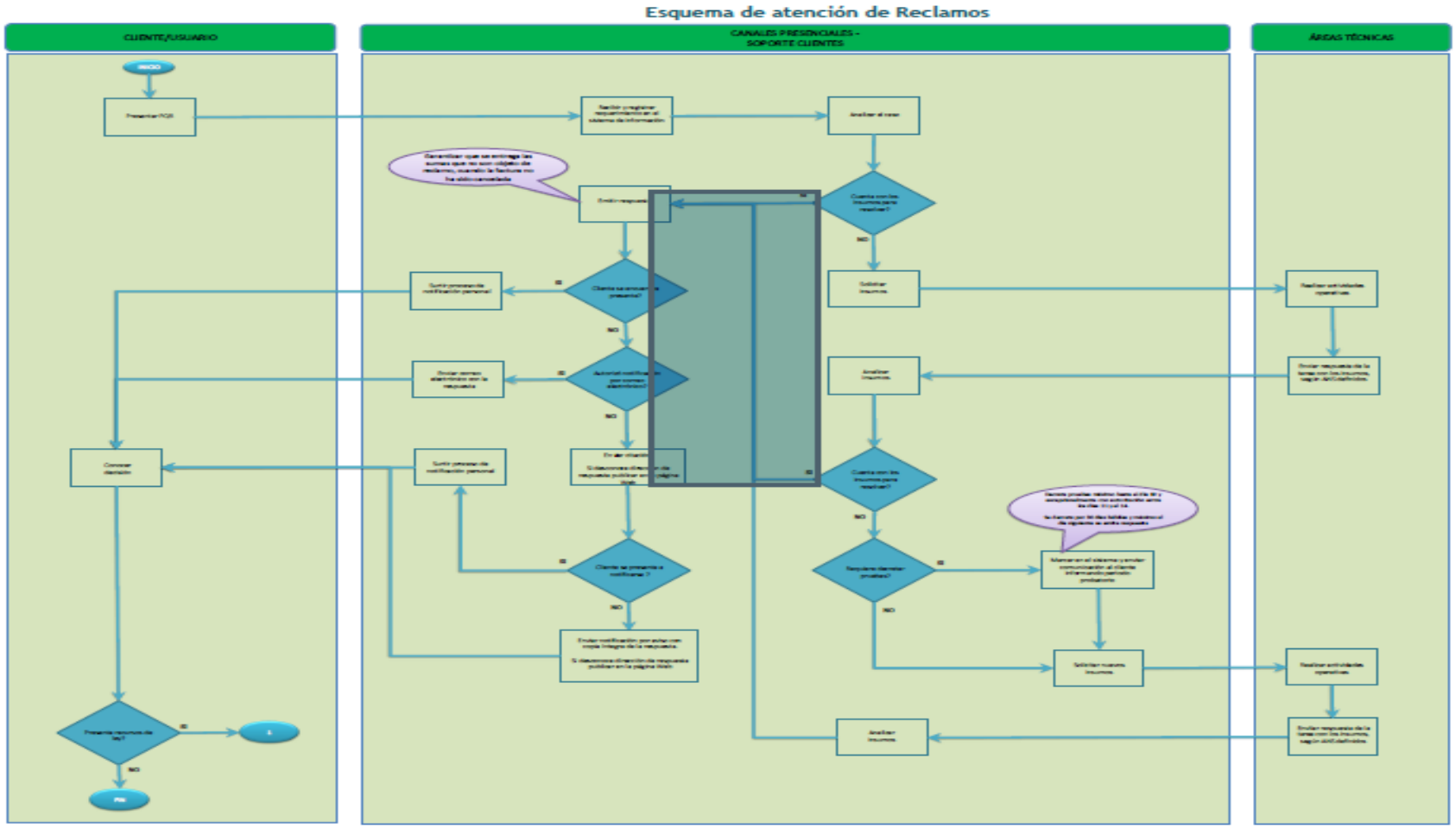
aguas residuales al alcantarillado de Epm, y en último lugar se encuentran la tarjeta crédito somo con un porcentaje de 0.9 % y la energía prepago con un porcentaje de 0.5 %, que si bien es cierto, tienen poca representación se convierte en una alternativa adicional para acceder a los servicios de la empresa.

Gráfica 2 - % Participación Servicios Suscritos Oriente



Informe ejecutivo zona oriente (EPM,2020)

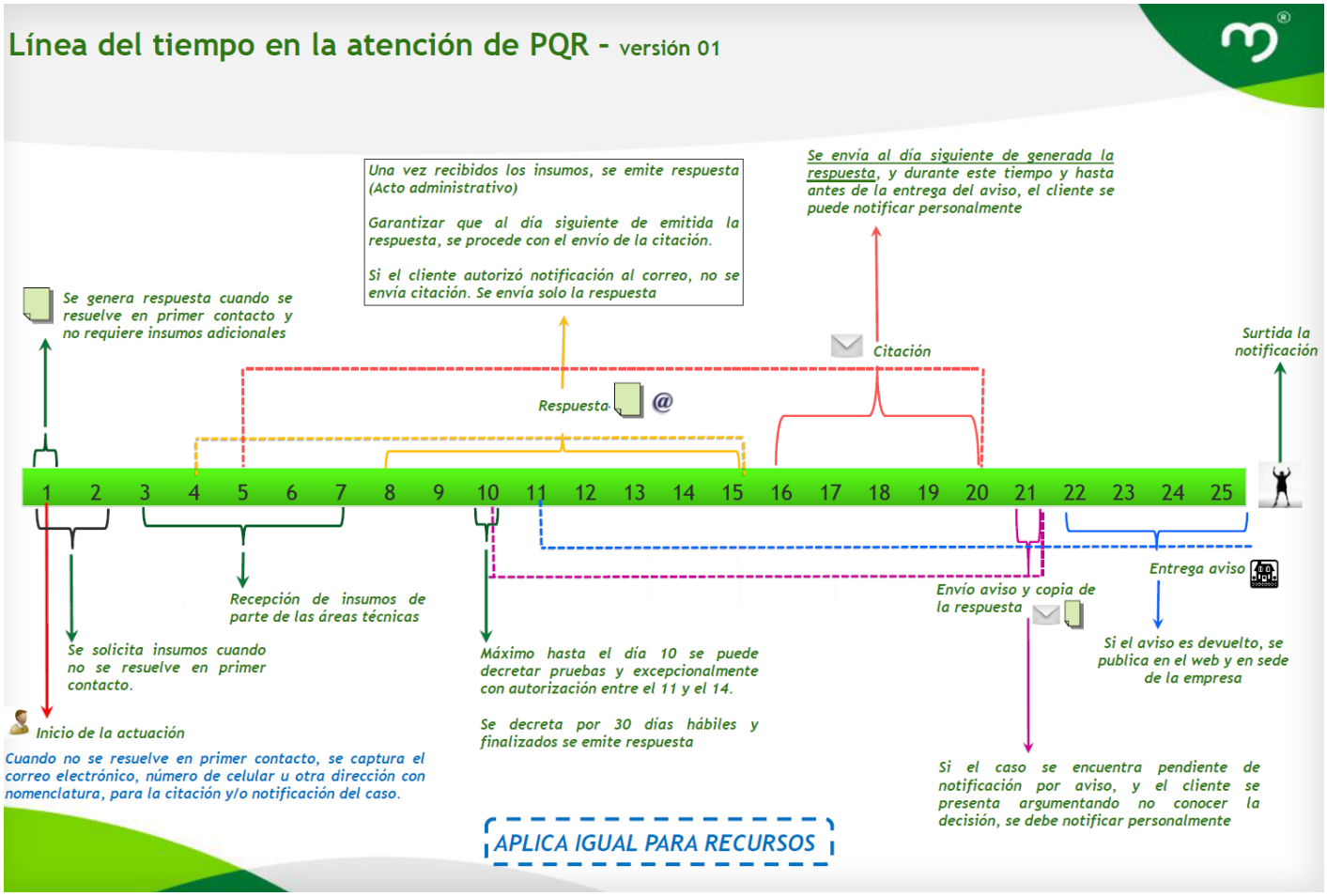
Imagen 2 - Flujograma - Esquema de atención de Reclamos



(EPM,2020)

Gráfico con los tiempos de respuesta de la organización / cronogramas internos de respuesta y los términos que establece la norma para dar respuesta, según la modalidad

Imagen 3 - Línea del tiempo en la atención de PQR´S



(EPM,2020)

8.1.2 Análisis de la matriz percepción de los colaboradores

Considerando los resultados de la entrevista aplicada a los líderes de los procesos equipo de soporte y seguimiento operativo regional (ESSOR), unidad gestión instalaciones (UGI) y de la unidad canal regional (TECN), es necesario reconocer que existen diferencias significativas en cuanto a la forma de cómo se atienden la PQR'S, que dificultan el relacionamiento entre las áreas involucradas en el proceso de atención clientes, esta situación impacta directamente la experiencia del usuario y por ende en la imagen de la empresa, sin mencionar el posible detrimento patrimonial.

Es deber de EPM, brindar soluciones adecuadas y en los tiempos establecidos a las necesidades de sus usuarios sin menoscabar la eficiencia en sus operaciones, adicionalmente, en sus actuaciones se debe evidenciar la transparencia, responsabilidad y oportunidad.

Ahora bien, con la información obtenida se puede inferir que, si bien es cierto, existen procedimientos, manuales de funciones, normatividad interna y externa que apuntan a garantizar el debido proceso, resulta igualmente cierto que, por la gran cantidad de información que proviene de estas disposiciones se hace complejo su estudio y aplicación pues en la actualidad no se cuenta con un procedimiento homologado que permita manejar los mismos criterios, cabe anotar que, todas la áreas manejan actividad diferentes según su rol, sin embargo hay actividades en las que interactúan con otros procesos y que son precisamente donde se presenta las falencias.

De otro lado se logró evidenciar que, la dificultad más grande se presenta en cuanto al manejo de la información, pues es tal la cantidad que su estudio se dificulta, otra problemática importante radica en el hecho de que algunos dispositivos tecnológicos poseen funcionalidades limitadas que no permiten consignar información relevante para la atención de la PQR'S, adicionalmente se puede deducir que, el personal de los equipos que atienden las PQR´S son

expertos y competentes en sus labores, pero hace falta concordancia en cuanto a la aplicación de la norma cuando los procesos deben interactuar entre sí, esta falta de coordinación no permite priorizar las necesidades y/o dificultades de los usuarios, genera reprocesos que en ultimas se convierten en costos adicionales de operación y más delicado aun en sanciones de tipo legal de no apegarse estrictamente a la norma.

8.2 Propuesta de un plan de mejora a la gestión de las PQR en las oficinas de atención al Cliente de Empresas Públicas de Medellín del oriente antioqueño

La organización en la actualidad está implementando un modelo de gestión de las PQR´S que, aunque le permite a la organización cumplir con los indicadores de Ley, al interior de la organización se presentan traumatismos que generan estrés en los colaboradores responsables de gestionarlas y por ende alteran el clima laboral de la organización.

En relación a lo expuesto en el planteamiento del problema y en el párrafo anterior, se propone un plan con el que se espera se pueda solucionar los problemas identificados. La propuesta la constituyen 5 aspectos importantes:

A. Capacitación – Inducción – Reinducción:

La organización debe diseñar procesos de capacitación a los colaboradores que les corresponda realizar actividades que contribuyan a dar respuesta a las PQR´S independientemente del tipo de vinculación que estos posean. La capacitación permite unificación de criterio y que cada uno de ellos conozca con suficiencia conceptual qué se debe hacer, cómo se debe hacer y el tiempo que tiene para responder, pues situaciones como saber diligenciar un formato y adjuntar una evidencia, entre otras actividades inherentes al proceso permite que se generen o no reprocesos para el cumplimiento de los indicadores

B. Designar responsables por procesos y/o áreas:

En cada área o proceso debe haber un colaborador responsable de hacerle seguimiento a las PQR´S, este hecho permite que se le haga seguimiento al funcionario responsable directo de dar respuesta a la petición y que se gestione la articulación y la sinergia entre áreas y/o etapas del proceso según sea el caso.

C. Aplicativos y softwares de la organización:

Los sistemas de información de la organización (intranet – aplicativos) deben poseer información de calidad, pertinente para orientar las respuestas de las PQR´S. Los sistemas de información deberán permitir que en aquellos casos en los que se requiere los conocimientos y experticia de algunos colaboradores, se puedan alojar en la nube y en tiempos determinados previamente, los funcionarios correspondientes adicionan la información, con el objetivo de dar una respuesta coherente y producir documentos con calidad.

D. Sinergia entre áreas

Se debe gestionar para que se presente una relación de complementariedad entre las áreas y/o etapas del proceso de respuesta. Lo anterior significa que al requerir saberes y experticias desde el objeto misional de otras áreas estos aportarán información soportada para generar la respuesta y/o responderán directamente cuando este requerimiento sea muy técnico o muy especializado.

E. Estandarización por tipos de PQR´S

El aplicativo y software con toda la información que poseerá se convierte en insumo para responder de manera fundamentada los requerimientos, principalmente cuando la información ahí consignada se pueda utilizar para dar contestar las PQR´S. Las solicitudes coincidentes en las mismas situación problema, su respuesta se sustentará en los mismos argumentos.

En la tabla 8 se presenta la manera como se podrá desarrollar la propuesta.

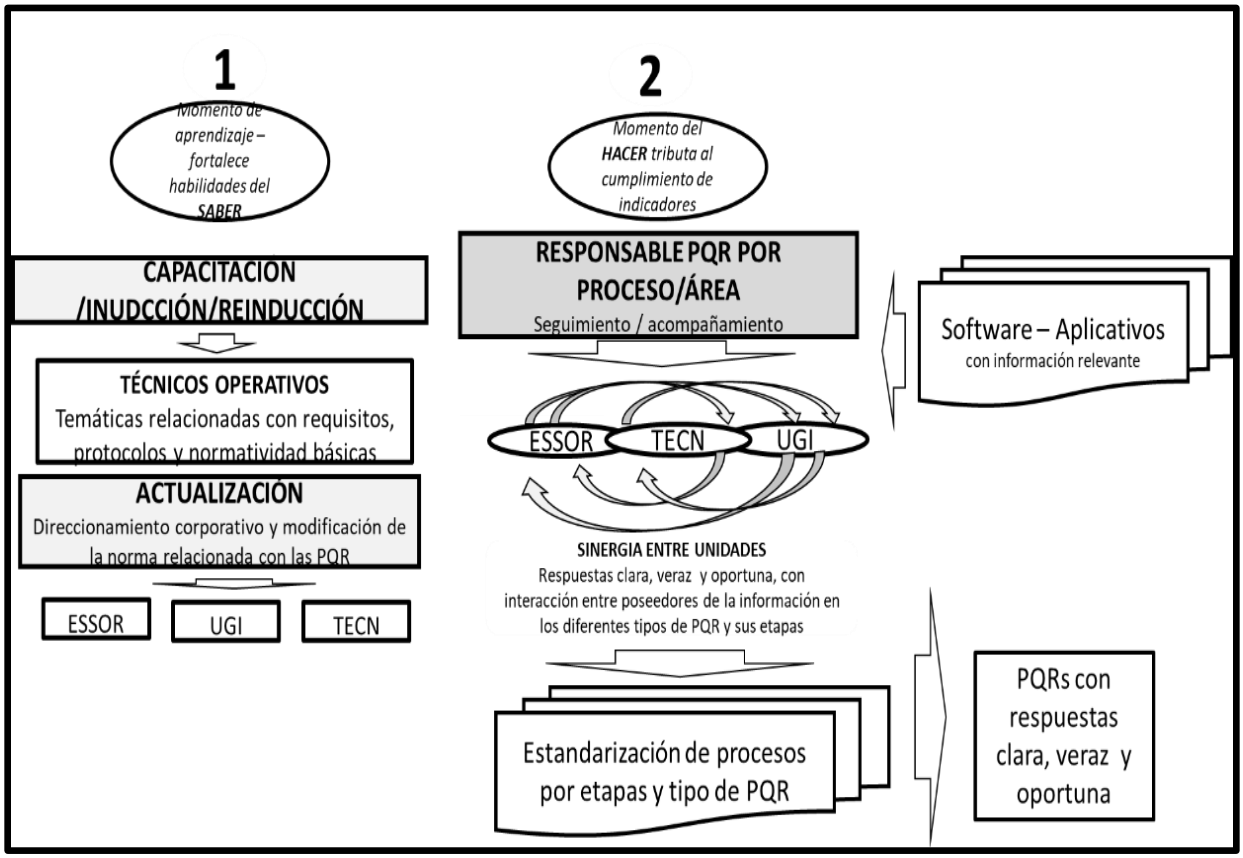
Tabla 8 - Propuesta de plan de mejora de la gestión de las PQR´S

Modelo de Gestión	
PROCESOS	**DETALLE**
Inducción/reinducción a técnicos operativos - actualización a demás colaboradores	La capacitación en temáticas relacionadas con requisitos, protocolos y normas básicas reduce errores y permite la unificación de criterios, lo que evita los reprocesos
Designar responsables para el seguimiento de las PQR´S por procesos y/o área	Significa que según el tipo de PQR´S se deben asignar funcionarios responsables ya sea por área o por procesos, quienes son responsables de garantizar que se obtenga la información clara, veraz y oportuna
Gestionar mejoras en las funcionalidades de los aplicativos.	Los jefes de cada proceso deberán gestionar ante el área de tecnología, aquellas mejoras y/o actualizaciones que permitan a los funcionarios la consulta, manejo y tratamiento de la información.
Gestionar la comunicación entre las áreas con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de la información	Los funcionarios responsables de cada proceso y área, deben generar sistemas de comunicación entre saberes, lo que significa que de acuerdo a la experticia y a los requerimientos puntuales de las PQR´S, se gestione la información de manera controlada y que sirva como insumo para la atención de situaciones similares a futuro.
Estandarización de PQR´S por fase/procesos	Formar equipos de trabajo que constantemente estén retroalimentado las diferentes áreas en cuanto a las directrices y /o cambios que se presenten, adicionalmente que tengan la capacidad de identificar y gestionar necesidades puntuales de capacitación.

Fuente: Construcción propia

En el siguiente grafico que muestra la estructura del modelo y la manera como se articulan las fases y procesos.

Gráfica 3 - Propuesta gestión PQR´S



Fuente: elaboración propia

9. Conclusiones y Recomendaciones

Empresas Públicas de Medellín ha implementado el proceso de atención al cliente conforme a la normatividad vigente, las necesidades del cliente y la estrategia comercial, con el fin de ofrecer una atención integral a sus usuarios, sin embargo, se han evidenciado dificultades, que si bien, es cierto constituyen un porcentaje mínimo con respecto al total de las PQR´S gestionadas, dicho porcentaje puede impactar los indicadores, en cuanto a la eficacia en la atención de los requerimientos relacionados con reclamos, pedidos, peticiones y quejas; a pesar del compromiso de la gerencia comercial existen situaciones que impiden gestionar las PQR´S de manera adecuada, estas situaciones pueden ir desde la falta de comunicación entre áreas, escaza capacitación, y la inadecuada recolección de la información, afectando la toma de decisiones, generando detrimento económico e imagen desfavorable de la compañía ante sus usuarios.

A pesar de que el proceso de atención al cliente se encuentra debidamente estructurado, se presentan algunas inexactitudes especialmente en la interacción que se genera entre las áreas responsables de gestionar las PQR´S, pues no se cuenta con una estrategia que permita articular las actuaciones entre estas, este relacionamiento poco efectivo abre la posibilidad de incurrir en fallas que afecten el debido proceso.

Por medio de este estudio se pudo establecer que desde la Unidad Canales Regional se han desarrollado estrategias con el fin de estandarizar el proceso atención clientes, estas estrategias buscan atender de manera integral los requerimientos del usuario, los lineamientos de la empresa y que se cumpla a cabalidad la normatividad aplicable a los servicios públicos domiciliarios, no obstante se han identificado algunas desviaciones de este propósito, de ahí la importancia de buscar

alternativas que se constituyan en mecanismos que apunte al logro de los objetivos organizacionales.

Finalmente, se puede concluir que, con la implementación y/o actualización de procedimientos la empresa estará más cerca de minimizar las fallas en la atención de las PQR´S, generando confianza y transparencia en sus actuaciones, e igualmente más cerca de su objetivo y en concordancia con sus valores organizacionales.

Recomendaciones

Si bien es cierto que, desde la Unidad Canales regional, Equipo Soporte Seguimiento Operativo Regional y Unidad Gestión de Instalaciones, se vienen adelantado acciones enfocadas a que el proceso de atención clientes se realice de manera ordenada y acorde a las necesidades del usuario y requerimientos de la empresa, se requiere un esfuerzo adicional por parte de EPM, tendiente a disminuir los indicadores de las inconformidades encontradas en cuanto a la atención de las PQR´S, pues como se mencionada anteriormente, son mínimas con respecto al número de transacciones y números de clientes de la compañía, pero constituyen un riesgo que ninguna compañía puede asumir, máxime EPM que es una empresa de carácter público.

Una vez se logren implementar las mejoras en el proceso de atención de las PQR´S y estén funcionado de manera adecuada, en la zona oriente Antioqueño sería conveniente evaluar la posibilidad de implementarlas a nivel de todo el departamento, con un enfoque orientado a la satisfacción del cliente, para ello se recomienda retomar las actividades de educación a la comunidad, estas actividades ofrecen ventajas que facilitan por un lado generar conciencia en los usuarios al momento de hacer uso de los servicios públicos y por el otro disminuir el indicie de

reclamaciones, que se derivan bien sea por el desconocimiento o por una mala interpretación de la factura.

Para finalizar, es conveniente que las áreas objeto de este estudio, encaminen sus esfuerzos a brindar las herramientas y logística requeridas para la implementación de las propuestas sugeridas, de la misma manera, deberán garantizar una planeación que minimice las posibles dificultades derivadas de la puesta en marcha, igualmente, es prioritario establecer mecanismos de control encaminados a reducir o eliminar aquellos inconvenientes que se puedan presentar con el tratamiento de la información y la comunicación.

10. Referencias

Empresas Públicas de Medellín. (2013). *Reseña histórica de EPM*. recuperado de https://www.epm.com.co/site/home/nuestra-empresa/historia

Becerril, Villa. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa.* Recuperado de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=138598749&lang=es&site=ehost-live

Lezema, C. (2007). *Indicadores de Gestión*. Recuperado de

http://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf

Valenzuela, Ramírez y Celaya. (2010). *Diagnóstico organizacional: una mirada hacia el futuro*. Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras - Herramientas de trabajo.* Recuperado de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

Universidad Nacional de Colombia. (2015). *Procedimientos acciones correctivas, preventivas y oportunas de unidades de mejora*. Recuperado de http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/U-PR 15.001.005_Procedimiento_Acciones_Correctivas_Preventivas_y_Oportunidades_de_Mejora.pdf

Creangel. *Significado de la CREG*. Recuperado de http://portal.creangel.com/wp-content/uploads/2016/01/CREG.pdf

Empresas Públicas de Medellín. (2017). *Derecho de peticiones, quejas y recursos – PQRs -en EPM*, Lineamientos Gerencia General. Recuperado documento interno de la organización

Empresas Públicas de Medellín. (2017). *Contrato de Condiciones Uniformes.* Recuperado https://www.epm.com.co/site/Portals/0/centro_de_documentos/normatividad_y_legislacion/Agua/ccu-agua-saneamiento.pdf

Empresas Públicas de Medellín. *Función del área Unidad Gestión de instalaciones EPM*. Recuperado de https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/goc/gi/Paginas/HomeMiBitacora.aspx

Empresas Públicas de Medellín. (2020). *Versión 107 Normograma.* Recuperado de https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/sgc/SitePages/SGC.aspx

Consejo Nacional de Técnicos Electricistas. *Glosario.* Recuperado de https://www.conte.org.co/index.php/nuestra-entidad/glosario

Empresas Públicas de Medellín. (2013). *Diccionario de servicios públicos.* Recuperado de https://www.epm.com.co/site/home/diccionario-de-servicios-publicos#undefined

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2014). *Ley 142 Servicios Públicos Domiciliarios*. Recuperado de https://www.superservicios.gov.co/

Congreso de la Republica de Colombia. (2019). *Ley 1581 Tratamiento de datos personales.* Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

Comisión de regulación de energía y gas. (2017). *Articulo 29 ley 1157 de 2017.* Recuperado de https://www.creg.gov.co/

Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño. Subregiones del oriente. Recuperado https://www.ccoa.org.co/camara-y-region/oriente-antioqueno

Oriéntese. Co. (2019). *Características y mapa de las subregiones del Oriente Antioqueño.* Recuperado https://orientese.co/oriente-antioqueno/

Empresas Públicas de Medellín (2020). - *Comportamiento PQR´S Región Oriente Antioqueño*. Recuperado de Informe Ejecutivo Oriente 2020

Empresas Públicas de Medellín (2020). *% Participación Servicios Suscritos Oriente*. Recuperado de Informe Ejecutivo Oriente 2020.

Empresas Públicas de Medellín (2020). *Flujograma – Esquema de atención de reclamos.* Recuperado https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/sgc/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=/areas/rcm/sgc/Actualzate%20SGC/Documentos%20de%20Apoyo&FolderCTID=0x012000F9C90F475049CD468FDD73CDE4C04683&View=%7bBF3997B3-D72D-4C67-8370-7F69AE36B2B1%7d.

Empresas Públicas de Medellín (2020). *Versión 01 Línea del tiempo en la atención de PQR´S.* Recuperado https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/sgc/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=/areas/rcm/sgc/Actualzate%20SGC/Documentos%20de%20Apoyo&FolderCTID=0x012000F9C90F475049CD468FDD73CDE4C04683&View=%7bBF3997B3-D72D-4C67-8370-7F69AE36B2B1%7d.

11. Anexos

Anexo 1.

10.1 Protocolo de entrevista

1. ¿A qué unidad pertenece?
2. ¿Identifica usted algunas falencias respecto a la manera como se gestionan las PQR´S en su área?
3. ¿De cuáles de las falencias identificadas a cuál de los indicadores que establece la ley 142 le tributa?
4. ¿Qué impactos negativos tiene para la empresa el hecho de que existan dificultades en la entrega de información entre las diferentes áreas?
5. ¿Desde su área que propuestas de mejora se han presentado para minimizar el impacto negativo que produce no entregar información confiable y en los tiempos estipulados?
6. ¿Teniendo en cuenta su experiencia qué sugerencias podria usted aportar al mejoramiento del proceso atención de PQR´S?
7. ¿Para el desarrollo de su labor que tipo de capacitaciones considera pertinente recibir para atender las actividades propias de atención al usuario?