

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 4:
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico



Dentro de EPM se tiene definida la dependencia que lidera la atención al cliente y usuario, denominada Gerencia Atención Clientes.

La gestión de servicio al cliente de la Gerencia, está enmarcada por un compromiso de transparencia en la relación permanente con el cliente, en la que cada contacto con él se regirá por el principio de la satisfacción como fin básico y propiciará de manera permanente información clara, precisa, transparente y oportuna en torno a sus requerimientos y actuaciones frente a La Empresa.

Como ejes de esta relación, tenemos la facilidad de acceso a los canales de atención, el compromiso con la calidad en cada uno de los servicios que ofrecemos, la amabilidad del personal, la alta especialización en el conocimiento de los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos. Tenemos una profunda convicción de que sólo la existencia de momentos memorables en cada uno de los contactos del cliente con la empresa, hacen posible la verdadera lealtad.

El compromiso es el de ser una Gerencia con una visión enfocada en el cliente y un respeto permanente por sus derechos, respaldada por un grupo de colaboradores dispuestos a dar lo mejor de sí en las múltiples experiencias diarias de servicio.



Política Proceso Atención Clientes

La atención al cliente y usuario en el Grupo EPM está enmarcada bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros usuarios y clientes, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con foco en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.

Se realizan reuniones semanales dentro de la Gerencia Atención Clientes para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.

Fortalecimiento de los canales de atención



Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, a través de los diferentes canales de atención, se cuenta con un sistema de atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.

En el portal corporativo, se publica la información de la empresa a los diversos grupos de interés. En lo correspondiente a Clientes tenemos:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente>

Para consultar los canales de atención se puede acceder a:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/comunicate-con-nosotros>

Para que los clientes consulten cuál es el estado de su solicitud, se tiene dispuesto en el portal corporativo la consulta de radicados:

<https://www8.epm.com.co/MercurioInternet/ConsultarRadicados.aspx>

Canales de Atención

EMA – Asesora virtual



<https://www.epm.com.co/site/>

Asesora Virtual EMA

Chat Bot

- Consulta del valor a pagar
- Duplicado de tu factura
- Consultas relacionadas con los servicios públicos
- Consultas del programa SOMOS

Oficinas de Atención

Atención en 143 oficinas, con apertura de 142, previo cumplimiento de condiciones de bioseguridad.

Asesor en línea para atención remota desde otras oficinas.

Atención Escrita



Radicación de comunicaciones escritas en nuestras oficinas de atención al cliente

Chat en Línea

<https://www.epm.com.co/site/>

Chat con asesor humano

Se tiene un chat virtual donde el cliente puede entablar una conversación con un asesor que le ayuda a resolver sus inquietudes u orientar sobre trámites también desde la página de EPM. Disponible en "Transacciones" y al final del formulario de EMA.



Transacciones

Transacciones en la Página Web

Atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR Web) disponible en <https://portalclientes.epm.com.co/terminosCondiciones/>

Si se requieren pedidos y otras solicitudes técnicas de Aguas y Energía, en el siguiente portal se encuentran disponibles:

<https://portalclientes.epm.com.co/informacion-solicitudes/?transaccionid=3&clasificacion=2>

Si las transacciones son para un proyecto constructivo:

<https://portalclientes.epm.com.co/informacion-solicitudes/?transaccionid=2>

Especialmente para Factibilidad, viabilidad y disponibilidad de Aguas:

<https://www.epm.com.co/site/home/transacciones-de-aguas>

Además se encuentran las siguientes transacciones de autogestión:

Pago de factura en línea // Generar un cupón de pago // Consultar pin de energía prepago //Aportes voluntarios (del Gobierno Nacional)//Abono a tu cuenta// Restructuración somos / abono a diferidos /consulta recargas //entre otras



APP

Desde el celular se puede:

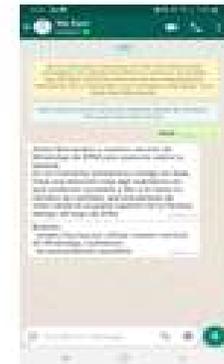
- Consultar las Oficinas de atención
- Reporte de daños
- Consultar y pagar la Factura de servicios
- Datos de contacto líneas de atención al cliente
- Reporte de fraudes en SPD
- Línea contacto transparente
- Solicitar turnos para la atención en oficinas



WhatsApp:

Número: 302 3000115

Atención de transacciones de los pilotos Orientación factura y Alternativas de pago



Zonas de autogestión - Puntos fáciles

Horario extendido de autogestión en distintos puntos del área metropolitana con

- Módulos de pago y consulta
- Teléfono para llamar a la Línea de atención al cliente

Se pueden realizar transacciones como:

- Impresión de cupones de pago
- Separación de cuentas de energía, agua y gas
- Emisión de certificados de energía y agua prepago
- Certificados para declaración de renta de la tarjeta SOMOS
- Certificados de deuda de la tarjeta SOMOS.

1. Oficina Miguel de Aquinaga
2. Oficina Bello
3. Oficina Envigado
4. Oficina Sabaneta
5. Mascerca Castilla
6. Mascerca Belén
7. Oficina Belén la 65
8. Oficina Terminal del Norte
9. Oficina Apartadó
10. Oficina Carepa
11. Oficina El Peñol
12. Oficina Puerto Berrio
13. Oficina Turbo
14. Oficina Edificio Inteligente (cerrado durante la contingencia)
15. Estación Parque Berrio del Metro
16. Parque de los Deseos
17. Hospital Pablo Tobón Uribe



Canal Telefónico

- Línea gratuita en el Valle de Aburrá: 4444 115
- Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 415 115
- Línea gratuita desde celulares TIGO: #376
- Atención Grandes Clientes: 018000 410115
- Transacciones:

- Pedidos (para algunos servicios)
- Peticiones, incluye orientación factura
- Quejas
- Alternativas de pago (nuevo)

Atención 7x24 para daños
Otros temas 8am a 8 pm



Canales de Atención



Contacto Transparente

También se cuenta con el canal de comunicación denominado “Contacto Transparente”, para que la ciudadanía denuncie todos aquellos actos de fraude y corrupción que involucren a sus funcionarios y contratistas. La iniciativa busca prevenir y erradicar malas prácticas, y preservar un entorno laboral sano y transparente:

<https://contactotransparente.epm.com.co/>

Contacto Transparente Gestionado por: Grupo·epm®

Inicio Registro de Incidentes Consulta de Incidentes

Identifica y denuncia todo acto indebido haciendo uso de los canales de denuncia que el Grupo EPM tiene a tu disposición

Si quieres registrar un incidente de nuestra Empresa: **epm**®

ingresa aquí

Protocolo de Atención al Cliente



En EPM se tiene establecido el manual de estilo corporativo, para expresar de manera coherente los atributos de la marca; se abordan temas como presentación personal, vestuario, entre otros. Adicionalmente, para una adecuada atención de los requerimientos de los clientes, se tienen establecidos los siguientes protocolos de atención:

Comportamiento en el sitio de trabajo:

- Saludo, presentación y despedida
- Armonía de la imagen
- Comunicación no verbal
- Etiqueta cotidiana en la oficina
- Trato hacia los clientes
- Importancia de hablar
- Importancia de escuchar
- Uso profesional del teléfono
- Puntualidad
- Integridad y ética laboral
- Cortesía y positivismo



Gestión de Procesos



Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición mensualmente como mecanismo que permite realizar seguimiento a los procesos y a quienes los ejecutan:

- Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas
- Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico
- Índice de quejas y reclamos

Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-anteriores-175>

Adicionalmente se cuenta con un CRM que permite la integración de las peticiones, quejas y reclamos recibidas a través de los diferentes canales habilitados para tal fin. Este sistema adicionalmente permite efectuar un control de tiempos de atención de las diferentes transacciones, con el fin de entregar la respuesta de manera oportuna a los clientes.

Talento Humano

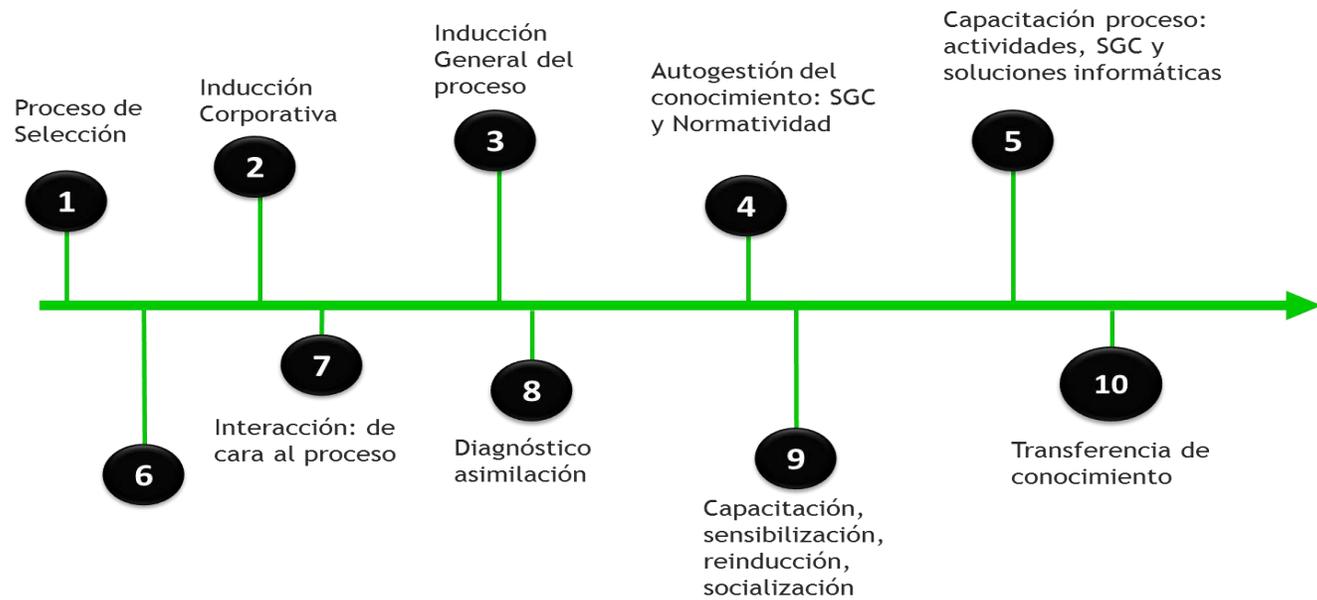


La gestión integral del talento humano en EPM incluye la gestión de compromisos de desempeño, que vincula el aporte de cada funcionario con los objetivos estratégicos de la empresa. A esta gestión se vinculan las metas de desarrollo que promueven el logro de niveles superiores en las competencias organizacionales, una de las cuales es la orientación al servicio, que se centra en afianzar la cultura de las soluciones efectivas y oportunas de los requerimientos de los clientes.

Para este propósito, la empresa cuenta con la Universidad Grupo Empresarial, que gestiona el aprendizaje y desarrollo permanente de conocimientos, habilidades, actitudes y competencias de las personas que laboran en ella. También se cuenta con otro tipo de estrategias como: cursos virtuales, jornadas de calidad, clínicas del saber, programa café a la carta y otras, de construcción colectiva de conocimiento que fortalecen la cultura de servicio.

Se tiene un plan de Incentivos denominado “Un mejor lugar para trabajar, es un mejor lugar para servir”. Adicionalmente se realiza acompañamiento permanentemente al personal de atención, para generar cultura de buena atención a los clientes.





Se realizan permanentemente capacitaciones para que los funcionarios de atención al cliente puedan desarrollar adecuadamente sus actividades. Estas capacitaciones incluyen aspectos relacionados con el proceso y los servicios que se prestan, pero también abarcan temas de servicio al cliente.

Se generan espacios para realizar homologación de conocimientos, informar cambios, resolver inquietudes, realizar capacitaciones. El principal mecanismo utilizado es la red de sinergia, donde participan alrededor de 430 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.

Normativo y procedimental



Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.

Para cada canal se tienen definidos los mecanismos de atención y se diseñan los formatos necesarios para su utilización por parte de los clientes y usuarios.

En la actualidad, el proceso Atención Clientes está certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En los mismos se tienen definidos los protocolos de atención para solicitudes relacionadas con derechos fundamentales.

Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene el procedimiento y establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.

Para cada acción de mejora se realiza un seguimiento, y al final se evalúa la eficacia de las acciones planteadas.

Normograma: en este documento se recopila la normatividad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes.



Atención de quejas y reclamos: En la Gerencia de Atención al Cliente se administran los canales de atención existentes, dispuestos para atender las quejas y reclamos de nuestros clientes. Las peticiones, quejas y reclamos, se gestionan a través del CRM, mediante el cual se clasifican por tipo, causa, servicio, municipio, mercado, entre otros, y su análisis sirve para dar solución al cliente y para generar acciones de mejora en los procesos o sistemas de información.

Se realiza seguimiento a los resultados de las peticiones, quejas y reclamos mensualmente, donde se identifican las causas de que generan insatisfacción de los clientes, y se definen planes de mejoramiento.

Adicionalmente para las quejas, una vez atendidas se realiza una verificación con el cliente de la satisfacción con la atención recibida.

La información correspondiente a la estadística mensual de estos temas, se encuentra publicada en el siguiente link:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-anteriores-175>

En todas las oficinas se tienen carteleras externas visibles con información relevante y actualizada para la lectura de nuestros clientes / usuarios.

El CRM, sistema donde se registran las PQR, asigna una numeración a las mismas con el objetivo de realizar trazabilidad



Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos: en el contrato de condiciones uniformes de los diferentes servicios, se publica la información correspondiente a los derechos de los usuarios.

Aguas:

https://cu.epm.com.co/Portals/clientes_y_usuarios/documentos/Centro-de-documentos/aguas/ccu-agua-saneamiento.pdf

Energía:

https://cu.epm.com.co/Portals/clientes_y_usuarios/documentos/Centro-de-documentos/energia/ccu-energia-noviembre-20218.pdf

Gas:

<http://www.epm.com.co/site/Home/Centrodedocumentos/Normatividad/Gasnatural.aspx>

- Portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la empresa:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/>

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: se suministra la información a los clientes a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la página web los diferentes trámites:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/tramites-y-servicios>

- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio: asociado a la información de los trámites y servicios que presta la empresa, se encuentra la información correspondiente al tiempo de respuesta a cada solicitud:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/tramites-y-servicios>

● Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: en el contrato de condiciones uniformes se publica la información.

Adicionalmente, se expide una carta de trato digno al usuario y se publica en la cartelera de las oficinas, donde la respectiva autoridad especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Relacionamiento con el Ciudadano

Las herramientas utilizadas en EPM para la administración de clientes permiten clasificarlos según diferentes criterios, como por ejemplo: Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno.

A partir del CRM y de la segmentación de clientes, EPM determina la oferta de productos y servicios de acuerdo con nichos específicos de mercado.



Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Se realizan visitas permanentes a autoridades y líderes municipales, con el objetivo de mantener y fortalecer el relacionamiento, que permitan el apoyo interinstitucional y trabajo coordinado para el logro de objetivos comunes.

El propósito de la Unidad Educación a Clientes y Comunidad es: «Contribuir en la generación de confianza y armonía entre Epm, los usuarios y la comunidad, a través de relaciones empáticas, cálidas y respetuosas».

Durante el año 2022 se desarrollarán los siguientes programas:



Por Ti, Estamos Ahí: Programa de presencia institucional a través del cual se realizan acciones en diversos municipios de Antioquia y del Valle de Aburrá. Los contenidos que se desarrollan son seleccionados de acuerdo a las necesidades de las comunidades a beneficiar y a las intenciones de la empresa en cada territorio. Se emplean metodologías diferenciales para niños, jóvenes y adultos.



Visitas Domiciliarias: EPM visita los hogares para promover comportamientos medioambientales y responsables en los hábitos de conexión, consumo y pago de los Servicios públicos. Se comparten contenidos relacionados con los mecanismos de producción, el uso y disfrute de los servicios públicos, el entendimiento de factura, la comprensión del proceso de lectura de medidores, la configuración de las tarifas, la normatividad y la corresponsabilidad como ciudadanos. Asistir a sus territorios, barrios y hogares y realizar conversaciones horizontales, cercanas y respetuosas aseguran un relacionamiento genuino con clientes y usuarios.



Corrillos Educativos: Son encuentros espontáneos cara a cara con pequeños grupos de clientes y usuarios en sus propios entornos. Cualquier espacio es ideal para generar estas conversaciones en las que se exploran temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios. Se resuelven inquietudes y se aclaran mitos que tienen los clientes y usuarios, evitándoles el desplazamiento hasta una oficina de atención o una llamada al Contac Center.



Líderes Amigos: EPM cuenta con 4 grupos de “líderes amigos” con quienes se realizan mesas conversacionales, encuentros formativos, visitas a proyectos de EPM y otras actividades, buscando que ellos conozcan los aspectos básicos y humanos de la marca EPM, sus servicios y procedimientos, con el fin de entregarles herramientas que les permita orientar de manera certera a las comunidades que representan. Estos grupos de líderes se encuentran en Bajo Cauca, Oriente, Urabá y Área Metropolitana. Durante el año 2022 esperamos involucrar líderes de otras subregiones en la red.



Cuidamundos: Es una apuesta de relacionamiento sostenible con nuestros usuarios y futuros clientes, a través de la cual se motiva la adopción de hábitos responsables y el reconocimiento de EPM como una marca social, cercana y responsable. Con esta acción se beneficia la comunidad académica: estudiantes, padres de familia y docentes.



Plan de Medios y Redes sociales: Los medios de comunicación tradicionales y alternativos son ideales para llevar mensajes educativos que permitan aclarar informaciones imprecisas que ruedan de manera masiva.

Las condiciones actuales de salubridad generan un desafío de relacionamiento alternativo que debe implementarse con el uso de medios virtuales: Redes sociales, charlas virtuales, Mensajes de texto y correo electrónico.

Adicionalmente EPM utiliza la factura de servicios como medio para entregar mensajes educativos asociados a la prestación y disfrute de los servicios públicos.



Lectura a Tu Medida: A través de este programa EPM motiva a que los usuarios utilicen los medidores como una herramienta de autocontrol y seguimiento de sus consumos. Como contenidos secundarios se habla de uso eficiente, puntos clave de la factura, uso seguro, y deberes y derechos de los clientes y la empresa. Esto permite el fortalecimiento de la confianza en el proceso de lectura de los consumos de Servicios públicos.



Tertulia Servicios Públicos Domiciliarios: Es una conversación orientada por un antropólogo, quien hace un recorrido sobre la historia de la sociedad resaltando el aporte que hacen los servicios públicos domiciliarios a su desarrollo como civilización, haciendo énfasis especial en Medellín, Antioquia y EPM como su prestador de servicios públicos domiciliarios.



Acercamiento Empresarial y visitas a plantas operativas: Esta dirigido a los segmentos de empresas y grandes clientes, con este programa se pretende generar con los empleados de cada compañía espacios de conocimiento, reflexión y sensibilización en torno al uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios, contribuyendo a la corresponsabilidad social y ambiental en la cadena de producción de nuestros clientes. Esto se logra a través de actividades tipo taller, participación en ferias ambientales organizadas dentro de las instalaciones de estas empresas y las visita que se realiza con los empleados a las plantas de EPM.



Conexiones por la vida: el componente de Gestión social busca generar relaciones de confianza con los líderes y habitantes de los territorios objeto del programa, con el fin de facilitar la intervención técnica, la gestión comercial, motivar la adopción de comportamientos de uso eficiente, la cultura de pago y la corresponsabilidad necesaria para la sostenibilidad de su nuevo sistema de acueducto y alcantarillado.



Relacionamiento educativo en espacios de ciudad: Durante el 2022 esperamos participar en espacios importantes d eciudad como la Fiesta del Libro y la Comic Con, conjugando metodologías análogas y experiencias virtuales para incentivar en los diferentes públicos el uso y disfrute responsable de los servicios públicos.



 **Programa Ambiente para la vida:** Se continuará haciendo presencia social permanente en los municipios aguas debajo del proyecto hidroeléctrico Ituango, con el fin de contribuir a la recuperación de la confianza de la comunidad hacia EPM ejecutando actividades educativas y otras enmarcadas en los planes de atención de la contingencia. Durante 2022 se incluyen en el programa los 12 municipios determinados como zona de influencia del proyecto hidroeléctrico Ituango.

 **Estrategia Cuido El agua, Cuido la Vida:** En asociación con la unidad Conservación del agua, se continuará desarrollando un plan de sensibilización sobre el cuidado de las fuentes de agua, el disfrute responsable de la misma y la adopción y cuidado de la infraestructura disponible para el servicio de saneamiento básico de aguas servidas.



Programa Encendamos la Alegría: Mediante esta estrategia La Unidad de Educación determinará los desafíos relacionados con las temáticas de disfrute, uso responsable y cuidado de la energía eléctrica y el ambiente, que los municipios deben desarrollar para poder obtener el premio del alumbrado navideño otorgado por EPM.

De la misma manera, la unidad Educación hará acompañamiento a la implementación directa de estos desafíos de las administraciones municipales con sus comunidades.

Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad:



La empresa cuenta con buzones de sugerencias disponibles en cada oficina de atención al cliente y con la línea de atención al cliente, para que los usuarios expresen allí sus comentarios relacionados con la prestación del servicio, dichos comentarios son registrados en el sistema de información y periódicamente son direccionados a las áreas competentes, donde se analizan y se toman las acciones correspondientes de acuerdo con la pertinencia de las solicitudes hechas por la comunidad y posteriormente se contacta al cliente para verificar si la solución a su inconformidad es satisfactoria.

Adicionalmente se realiza cada cuatro meses, una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Se realiza a los clientes que asisten a las oficinas y llaman a la línea en el mes respectivo. De esta manera se trata de garantizar que la respuesta dada por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida recientemente en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web:

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-anteriores-175>



epm[®]

estamos ahí.

