

estamos ahí.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Cuarto componente:

**Mecanismos para
mejorar la atención
al Ciudadano**



energía | gas natural | aguas

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad: En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la empresa:

http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Nuestrosservicios.aspx

Implementar y optimizar: Se tienen implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos. En la actualidad, el proceso Atención Clientes está certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2008.

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:

<http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/ContactoTransparente.aspx>

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Medir la 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 de manera bimestral, 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: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



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

En la actualidad se desarrolla un programa denominado Diplomado del Cliente, con el objetivo de conocer y vivir las historias de muchas familias, y que esto nos permita estar en los zapatos de nuestros clientes, y así entender sus necesidades, expectativas e intereses.

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.

Los programas de Educación a Clientes y Comunidades también permiten alcanzar este objetivo:

Lectura a tu medida: EPM llega a los hogares de sus clientes para informarles sobre la manera como se realiza el proceso de lectura de los medidores. Durante esta visita el cliente puede resolver sus inquietudes, aprende a hacer seguimiento a sus consumos y puede estimar la confiabilidad y precisión de la medición y la facturación.

Cuidamundos EPM: los niños, los jóvenes y las comunidades educativas descubren el mágico mundo de los servicios públicos domiciliarios, su relación con el medio ambiente y la calidad de vida. Los contenidos enfocados en Uso Eficiente de los servicios públicos, cuidado de los recursos naturales, procesos de generación de servicios públicos domiciliarios y entendimiento de la factura.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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

Programas de Educación a Clientes y Comunidades:

Acercamiento Empresarial: este programa se pretende generar con los empleados de grandes, medianas y pequeñas empresas espacios de conocimiento, reflexión y sensibilización en torno al uso eficiente de los servicios públicos domiciliarios contribuyendo a la corresponsabilidad social y ambiental.

Día del Cliente: Con este programa llegamos a los municipios y barrios de Antioquia para compartir en comunidad, para tejer relaciones de cercanía, reír, aprender y disfrutar. En cada jornada se aclaran inquietudes referentes a los servicios públicos domiciliarios que EPM presta en el respectivo municipio, contándole a la comunidad que Estamos Ahí para crecer juntos, mejorar la calidad de vida y proteger los recursos naturales.

Villa EPM: Es un escenario en el que niños, jóvenes y adultos pueden aprender de forma divertida sobre los procesos que hacen posible el disfrute del agua, la energía y el gas; y sobre cómo se puede hacer un uso eficiente de ellos mediante experiencias interactivas basadas en tecnologías web 2.0 y redes sociales.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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:

http://www.epm.com.co/site/Portals/0/centro_de_documentos/normatividad_y_legislacion/agua/CCU%20Aguas%202008.pdf

Energía:

http://www.epm.com.co/site/Portals/0/centro_de_documentos/normatividad_y_legislacion/energia/CCU_Energia_Electrica_2014.pdf

Gas:


http://www.epm.com.co/site/Portals/0/centro_de_documentos/normatividad_y_legislacion/gas_natural/condiciones_uniformes_del_contrato_para_las_prestaciones_de_servicio_de_gas_v1.pdf



Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- 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:

http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios.aspx

↑ Clientes y usuarios Proveedores y contratistas Inversionistas Gente EPM Comunidad y medio ambiente				
Factura en línea Nuestros servicios Hogares y personas Empresas Educación al cliente Corporativos Estadísticas Interrupciones				
Aguas Tarifas Soy legal con el agua Indicadores de calidad Vinculación clientes	Energía Tarifas Trámites Tips de uso eficiente de la energía Uso seguro de la energía Indicadores de calidad	Gas natural Tarifas tips de uso inteligente Revisiones periódicas Cómo solicitar el servicio Gas natural comprimido Gas natural vehicular	Programas para clientes Habitación viviendas Energía prepago Antioquia iluminada Financiación social Educación al cliente	Paga tu factura Instrucciones de pago Tarjeta Grupo EPM Personas y PYMES Factura digital
				  

- 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:

<http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/RelacionconelEstado/RelacionconelEstadoLocal/Proyectosdeinfraestructura.aspx>



Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- 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, hacer visible y actualiza anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

- Horarios y puntos de atención: La empresa cuenta con los siguientes puntos de atención:

<http://www.epm.com.co/site/Home/Centrodecontacto/Canalesdeatenci%C3%B3n.aspx>

- 152 Oficinas de atención al cliente en el Departamento de Antioquia
- Línea de Atención al Cliente (gratuita), con atención 24 horas, los 7 días de la semana:
 - Área Metropolitana 44 44115
 - A nivel nacional 018000 415115
 - Operador TIGO desde regiones #987
 - Segmento Grandes Clientes: 018000 410115
- Asesor en línea: esquema de atención en el que a partir de la interacción por video conferencia, se brinda una atención remota a los clientes que se encuentran en oficinas con alto flujo de usuarios.
- Canal escrito (incluye web <https://epm-yws04.epm.com.co/mercurio/inicialPqr.jsp> , fax y correo electrónico)

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- Horarios de atención y Oficinas: en la siguiente ruta se puede consultar la información sobre los diferentes canales de atención y realizar una ubicación geográfica de las diferentes oficinas con horarios de atención:

<http://www.epm.com.co/site/Home/Centrodecontacto/Canalesdeatenci%C3%B3n.aspx>

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo: A 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.

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:

http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx

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

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores:

En general, se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos. También se cuenta con el sistema de gestión de turnos ubicado en las Oficinas de Atención al Cliente, mediante el cual se puede asignar un turno especial para personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y clientes en condición de discapacidad (programa “Colombiano de Oro”), quienes al tomar el turno, son atendidos con prelación respecto a los demás clientes que se encuentren en la sala.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

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 jornadas de calidad, clínicas del saber, programa café a la carta y otras, de construcción colectiva de conocimiento que fortalecen la cultura de servicio a los clientes.

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 desarrolla el programa Tu Cuentas, que capacita a los contratistas, proveedores y funcionarios de EPM, en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con el fin que éstos puedan multiplicar los conocimientos en sus familias y con los clientes que los aborden en su trabajo diario.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

c. Fortalecimiento de los canales de atención

Canales de Atención:

Para fortalecer el permanente relacionamiento con los clientes, se tienen establecidos diferentes canales de atención:

- 152 Oficinas de atención al cliente en todo el Departamento de Antioquia con las siguientes características:
 - ✓ Sistema de Gestión de Turnos
 - ✓ Orientadores
 - ✓ Buzón de Sugerencias
 - ✓ Infraestructura tecnológica que permite conexión de oficinas en tiempo real
 - ✓ Cómodas salas de espera con aire acondicionado y TV.
 - ✓ Medios para acceso a Internet (información y pago de servicios)
 - ✓ “Línea Directa”: línea directa al Contact Center, donde solo levantando la bocina, nuestros clientes pueden solicitar orientaciones de la factura, reportar daños, quejas de manera ágil y sin ningún costo.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



Adecuación de espacios físicos:

- En general, se cumple con las disposiciones normativas en materia de adecuación de los espacios físicos.
- Todas las oficinas cuentan con la debida señalización para guiar a los clientes de acuerdo con la transacción que van a realizar.
- Los horarios de atención al cliente están ubicados en puntos visibles de la oficina, para el conocimiento de la ciudadanía.
- Sistema de gestión de turnos en las oficinas
- Publicación del resultado de los indicadores de manera trimestral

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Línea de Atención al Cliente (gratuita), con atención 24 horas los 7 días de la semana:

- ✓ Segmento Masivo y pymes 44 44115 en Área Metropolitana
- ✓ A nivel nacional 018000 415115
- ✓ Operador TIGO desde regiones #987
- ✓ Segmento Grandes Clientes: 018000 410115.

Asesor en línea: consiste en la atención remota de los clientes que se encuentran en oficinas con alto flujo, por parte de representantes de servicio al cliente ubicados en otras oficinas (incluye integración de voz y video)

Canal escrito (incluye ingreso de PQR a través de la web, fax y correo electrónico)



Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Protocolo de atención al cliente:

En EPM se tiene establecido el manual de estilo corporativo, como necesidad de 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: lenguaje corporal, vestuario y uso del uniforme.
- ✓ Comunicación no verbal: postura física, forma de caminar, sentarse y levantarse, actitudes, gestos, entre otros.
- ✓ 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



Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Sistema de gestión de turnos:

La empresa cuenta con un esquema de asignación de turnos automático en sus oficinas, con el fin de gestionar adecuadamente los tiempos de espera y atención. A través de este sistema, se gestiona la atención prioritaria a través de la generación de un turno especial para personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y clientes en condición de discapacidad (programa “Colombiano de Oro”), quienes al tomar el turno, son atendidos con prelación respecto a los demás clientes que se encuentren en la sala.



Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Atención integral al ciudadano:

Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, por 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 2008. 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:

http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios.aspx

<http://www.epm.com.co/site/Home/Centrodecontacto/contactanos.aspx>

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>

Gracias

epm[®]

Preferir los medios digitales antes que imprimir
es estar **en armonía con el ambiente**

econ
razón