



**INFORME TRIMESTRAL SOBRE
ACCESO A INFORMACIÓN,
QUEJAS Y RECLAMOS.**

**Primer trimestre
2022.**





Tabla de Contenido

1	IDENTIFICACIÓN DEL INFORME	4
2	INTRODUCCIÓN	4
3	GLOSARIO	5
4	RESPONSABLES DE LA INFORMACION	6
5	CANALES DE ATENCION.....	7
5.1	Atención Personalizada.....	7
5.1.1	Indicadores de Atención Personalizada.....	8
5.1.1.1	<i>Nivel de Atención.....</i>	8
5.1.1.2	<i>Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención personalizada.</i>	9
5.1.1.3	<i>Sugerencias.....</i>	10
5.2	Atención Telefónica.....	11
5.2.1	Indicadores de Atención Telefónica.....	12
5.2.1.1	<i>Nivel de atención.....</i>	12
5.2.1.2	<i>Nivel de servicio.....</i>	13
5.2.1.3	<i>Nivel de abandono.....</i>	13
5.2.1.4	<i>Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención telefónica.....</i>	14
5.3	Atención Virtual.....	15
5.3.1	Indicadores de Atención Virtual.....	15
5.3.1.1	<i>Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención virtual.....</i>	15
6	Gestión de solicitudes / trámites	17
7	GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	18
7.1	Reclamos recepcionados por servicio.....	18
7.2	Reclamos por causas.....	19
7.2.1	Causas Reclamos Telecomunicaciones.....	19
7.2.2	Causas Reclamos Energía, Acueducto y Alcantarillado.....	19
7.3	Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Enero - diciembre 2021	20
7.4	PQRS TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES ENERO A MARZO 2022 21	
7.5	Indicadores de atención escrita.....	22



7.5.1	Índice de reclamos a favor del usuario.....	22
7.5.2	Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR.....	23
8	RECEPCION DE LAS DENUNCIAS	24
9	ACCESO A LA INFORMACION.....	25
10	Evaluación de cumplimientos normativos.....	26
10.1	Aspectos evaluados.....	26
10.2	Conclusiones.....	26



1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Dependencias Responsables	Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
	Unidad de Gestión Documental.
	Área Funcional Gobernanza Corporativa.
Periodo reportado	Primer trimestre 2022 (enero – marzo).
Responsables de la información.	Carlos Alberto Martínez Restrepo. Jefe de Unidad de Atención Escrita (e). Adriana Escobar Gonzalez. Jefe Unidad Atención Otros Canales. Sandra Patricia Escobar. Jefe Unidad Gestión Documental. Albaluz Pantoja. Coordinadora Gobernanza Corporativa.
Responsables de elaboración.	Jefferson Gordillo. Unidad de Atención Escrita. Christian Carmona. Unidad de Atención Otros Canales. Ana Lucía Mejía Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Lorena Sarria. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0151-2022 del 27 de abril de 2022.

2 INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como fin dar cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*”, artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y artículo 76 Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

El contenido de este documento está conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el decreto reglamentario 2641 del 2012 y la resolución 1519 de 2020, anexo técnico 2 y demás normatividad relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En concordancia con lo anterior, se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y lo relacionado con el acceso a la información, tramitadas en el primer trimestre de 2022 (enero a marzo), y relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP.



Lo anterior, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para generar un mejoramiento continuo dentro de la entidad y con ello mejorar la satisfacción del usuario con nuestros procesos.

3 GLOSARIO

- a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Fuente: Ley 1755 de 2015. Artículo 13)
- b) Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. (Fuente: Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>)
- c) Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- d) Solicitud de acceso a la información pública: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.” (Fuente: artículo 25 de la Ley 1712 de 2014).
- e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



4 RESPONSABLES DE LA INFORMACION

En concordancia con el Modelo de Operación por Procesos Resolución GG-1000006572020 de diciembre 18 de 2020, Estructura Administrativa Resolución JD-003 de octubre 6 de 2020 y la Resolución GG-1000006842020 de diciembre 30 de 2020, sobre funciones o responsabilidades, los responsables sobre la gestión de las peticiones, quejas, recursos, sugerencias, denuncias y acceso a la información son las siguientes dependencias:

- Acceso a la Información: Unidad de Gestión Documental.
- Denuncias: Área Funcional Relacionamiento con Entes Regulatorios de la Unidad de Regulación Empresarial.
- Recepción de las PQR's. Está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales y realiza la recepción de las PQR's, a través de los canales de atención (personalizados, telefónicos y virtuales). Igualmente, es la responsable por la recepción y gestión de trámites y sugerencias.
- Respuestas de las PQR's. A cargo de la Unidad de Atención Escrita, resuelve y trámite las PQR's que no fueron resueltas por falta de pruebas en el momento de la recepción, entre sus obligaciones está la notificación y administración del expediente único del usuario.

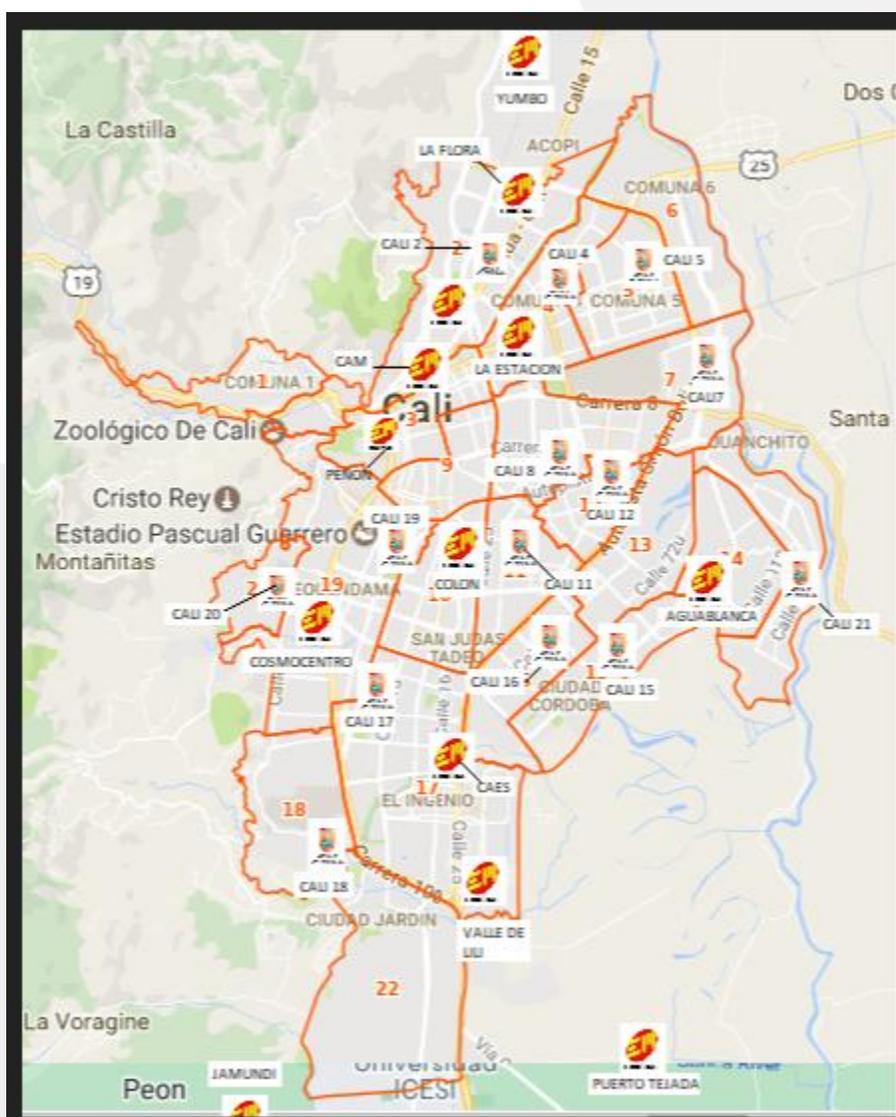


5 CANALES DE ATENCION.

5.1 Atención Personalizada

EMCALI EICE ESP, a través de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente y su Unidad de Atención Otros Canales, opera 26 puntos de atención personalizada, los cuales están distribuidos en los municipios donde se presta el servicio: Santiago de Cali, Jamundí, Puerto Tejada y Yumbo.

Ilustración 1 Mapa Ubicación Centros de Atención



Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.



Cada punto de atención cuenta con zona de recaudo, y con dos (2) asesores en adelante, con lo que se garantiza atención en horario continuo.

Para mejorar y hacer más flexible la atención, se cuentan con **jornadas adicionales** los días sábados en un horario de atención de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., la cual se realiza en los Centros de Atención La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, El punto de la Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AVillas, Banco de Bogotá, cajas de LA 14, Supergiros, Efecty.

En relación con la **atención y servicio incluyente**, se revisan y diseñan espacios para garantizar la atención de las personas con movilidad reducida, ejemplo de esto es el Centro de Atención La Estación.



5.1.1 Indicadores de Atención Personalizada.

5.1.1.1 Nivel de Atención.

El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes.

Tabla 1 Indicador Nivel de Atención.

MES	META	N° DE TURNOS COMUNICACIONES	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	N° DE TURNOS UTILITIES	RESULTADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Enero	80%	5.803	84,70%	106%	20.718	82,65%	103%
Febrero	80%	6.348	87,00%	109%	17.750	88,00%	110%
Marzo	80%			0%			0%
Promedio	80%	6.076	85,85%	107%	19.234	85,33%	107%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.



Durante los meses de enero y febrero se tiene que el indicador nivel de atención, cuya meta es que como mínimo el 80% de las personas que toman un turno, sean atendidas en los siguientes 15 minutos, se cumplió para los servicios de telecomunicaciones y utilities (energía, acueducto y alcantarillado), con un promedio del cumplimiento del 107%.

Para el mes de marzo de 2022, no se presentan cifras del indicador debido a fallas en el sistema de turnos, reportadas ante la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, con requerimientos 3000000310 de febrero 13 de 2022 y SD 1000099007 de abril 18 de 2022.

5.1.1.2 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención personalizada.

El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido y su objetivo es medir como se sintió por la atención recibida en dicho canal.

Se hace bajo la metodología establecida en el Régimen de Protección al Usuario y la calificación va de una escala de 1 a 5:

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

Tabla 2 Calificación NSU Canal personalizado por servicio

Mes	TELECOMUNICACIONES			UTILITIES		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5.803	4.606	5	20.718	16.239	5
Febrero	6.348	4.195	5	17.750	12.981	5
Marzo						
Promedio	6.076	4.401	5	19.234	14.610	5

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Para los dos (2) primeros meses del año y para ambos servicios se tiene que el nivel de satisfacción calificado por los usuarios atendidos es “muy satisfecho”.

Para el mes de marzo de 2022, no se presentan cifras del indicador debido a fallas en el sistema de turnos, reportadas ante la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, con requerimientos 3000000310 de febrero 13 de 2022 y SD 1000099007 de abril 18 de 2022.



5.1.1.3 Sugerencias

Para el primer trimestre de 2022 se registraron un total de 69 sugerencias. El centro de atención Yumbo tiene el mayor número de sugerencias recibidas con el 14%. En general se presentan muy pocas sugerencias las cuales no son representativas en relación a la cantidad de usuarios atendidos en los centros de atención.

Tabla 3 Relación de cantidad de sugerencias.

Punto de atención	Cantidad de Sugerencias	Ponderación
C.A ESTACION	5	7%
C.A AGUABLANCA	1	1%
C.A CAES	5	7%
C.A CAM	4	6%
C.A COLON	5	7%
C.A COSMOCENTRO	4	6%
C.A VALLE DEL LILI	2	3%
C.A VERSALLES	5	7%
C.A YUMBO	10	14%
C.A. PEÑON	7	10%
CALI 12: NUEVA FLORESTA	1	1%
CALI 16: LA UNION	3	4%
CALI 17: EL LIMONAR	1	1%
CALI 19: EL CEDRO	1	1%
CALI 2	2	3%
CALI 5: LA RIVERA	6	9%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	7	10%
Total general	69	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

Los puntos de atención presentan el mayor número de inconformidades, paralelamente presentan también el mayor número de felicitaciones.

De las inconformidades recibidas existen siete (7) relacionadas a la mala atención o en desconocimiento por parte del asesor.

Los usuarios manifiestan inconformidades con el tiempo de espera para ser atendido y molestias en los valores facturados.

Con respecto a los bancos los usuarios piden que haya más asesores atendiendo y dos quejas con respecto a la atención brindada por la persona que atiende.

En el formato de sugerencias se solicita calificar las variables: 1) Ubicación, 2) Tiempo de Espera en Sala y 3) Amabilidad, confianza y credibilidad.



Teniendo en cuenta que todos los centros de atención están funcionando con normalidad se presenta para el primer trimestre que la mayor proporción de calificaciones se encuentran en la columna excelente lo que establece que los usuarios están satisfechos con los tiempos de espera, la amabilidad y la ubicación en los puntos de atención:

Tabla 4 Calificación por variable

Variable Calificada	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Tiempo de espera en sala	46%	11%	28%	15%
Amabilidad, confianza y credibilidad	67%	12%	5%	16%
Ubicación	57%	30%	4%	9%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2 Atención Telefónica



Este canal está disponible 24 horas 7 días a la semana, el acceso se realiza marcando desde la ciudad de Cali el 177 y si el usuario se encuentra por fuera de la ciudad de Cali se marca (602) 5240177.

A continuación, los trámites que puede realizar a través de este canal:

- ✓ Ventas: Información y trámite de ventas de los servicios de televisión, internet y línea básica.
- ✓ Daños: Reporte los daños de Energía, acueducto, línea básica, internet, televisión, web segura, teléfonos públicos y fijo conmigo.
- ✓ Información: Consulte el saldo y fecha de vencimiento de sus facturas, igualmente puede solicitar información general sobre los servicios de energía, acueducto, telecomunicaciones.
- ✓ Soporte a la Red Multiservicios.
- ✓ Consulta para quienes poseen medición AMI.
- ✓ Programación de citas para grandes clientes, administradores de unidades residenciales, representantes de constructoras, asesores comerciales y clientes oficiales.



Tabla 5 Estadística Canal Telefónico

CANAL TELEFONICO									
	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Producto	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas
Daños Acueducto	15.281	4.754	10.527	14.711	3.925	10.786	16.247	3.691	12.556
Daños Energía	18.254	5.795	12.459	19.496	5.212	14.284	28.774	12.293	16.481
Información Energía	6.730	1.900	4.830	6.471	1.716	4.755	6.937	2.562	4.375
Información Acueducto y Alcantarillado	9.305	2.616	6.689	9.032	2.640	6.392	10.697	3.704	6.993
Información Telecomunicaciones	22.744	2.492	20.252	21.982	1.122	20.860	22.183	584	21.599
Ventas Banda Ancha	6.409	140	6.269	6.657	357	6.300	5.409	37	5.372
Atención Reclamos	2.318	232	2.086	2.668	459	2.209	3.188	485	2.703
Retención	3.229	218	3.011	2.732	139	2.593	2.761	97	2.664
Citas Boulevard	589	15	574	646	32	614	787	83	704
Grandes Clientes Energía	57	6	51	44	1	43	73	0	73
TOTAL	84.916	18.168	66.748	84.439	15.603	68.836	97.056	23.536	73.520
LLAMADAS ENERO	84.916								
LLAMADAS FEBRERO	84.439								
LLAMADAS MARZO	97.056								
PROMEDIO LLAMADAS MES	88.804								

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1 Indicadores de Atención Telefónica.

Los indicadores de atención telefónica que a continuación se presentan, son los calculados en cumplimiento al Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones, por lo que los datos presentados se calculan sobre las llamadas que ingresan al Contact Center solo por los servicios de telecomunicaciones.

5.2.1.1 Nivel de atención.

El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.



Tabla 6 Indicador Nivel de Atención

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE ATENCIÓN > 95%		
					RESULTADOS	META	CUMPLIMIENTO
ENERO	74.251	54.142	20.109	28.077	73%	95%	77%
FEBRERO	67.850	57.465	10.385	36.986	86%	95%	91%
MARZO	66.696	59.985	6.711	43.983	90%	95%	95%
TOTAL	208.797	171.592	37.205	109.046			
PROMEDIO 2022	69.599	57.197	12.402	36.349	83%	95%	

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1.2 Nivel de servicio.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

Tabla 7 Indicador Nivel de Servicio

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE SERVICIO A 20s > 80%	
					RESULTADOS	META
ENERO	74.251	54.142	20.109	28.077	38%	86%
FEBRERO	67.850	57.465	10.385	36.986	55%	86%
MARZO	66.696	59.985	6.711	43.983	66%	86%
TOTAL	208.797	171.592	37.205	109.046		
PROMEDIO 2022	69.599	57.197	12.402	36.349	53%	86%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1.3 Nivel de abandono.

Los proveedores deben garantizar que el nivel de abandono no supere el 5% del total de las llamadas recibidas que se presenten cada mes.



Tabla 8 Indicador Nivel de Abandono

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE ABANDONO < 5%	
					RESULTADOS	META
ENERO	74.251	54.142	20.109	28.077	27%	5%
FEBRERO	67.850	57.465	10.385	36.986	15%	5%
MARZO	66.696	59.985	6.711	43.983	10%	5%
TOTAL	208.797	171.592	37.205	109.046		
PROMEDIO 2022	69.599	57.197	12.402	36.349	17%	5%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1.4 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención telefónica.

El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido y su objetivo es medir como se sintió por la atención recibida en dicho canal.

Se hace bajo la metodología establecida en el Régimen de Protección al Usuario y la calificación va de una escala de 1 a 5:

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

Tabla 9 Calificación NSU Canal Telefónico por servicio.

Mes	TELECOMUNICACIONES			UTILITIES		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	75.851	13.809	4	52.536	7.538	4
Febrero	66.756	15.723	4	52.422	10.575	4
Marzo	63.498	15.059	4	131.997	27.987	4
Promedio	68.702	14.864	4	78.985	15.367	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Para el primer trimestre el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el canal, fue calificada como “satisfechos”.



5.3 Atención Virtual.

En el canal web corporativo www.emcali.com, nuestros usuarios pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos además de la ubicación y horario de los centros de atención.

5.3.1 Indicadores de Atención Virtual.

Los indicadores de atención telefónica que a continuación se presentan, son los calculados en cumplimiento al Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones, por lo que los datos presentados se calculan sobre las llamadas que ingresan al Contact Center solo por los servicios de telecomunicaciones.

Tabla 10 Estadístico atención virtual.

CANAL VIRTUAL			
MES	TELCO	UTILITIES	ATENCION POR MES
ENERO	297	885	1.182
FEBRERO	94	311	405
MARZO	278	1.050	1.328

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.3.1.1 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención virtual.

El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido y su objetivo es medir como se sintió por la atención recibida en dicho canal.

Se hace bajo la metodología establecida en el Régimen de Protección al Usuario y la calificación va de una escala de 1 a 5:

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



Tabla 11 Calificación NSU Canal Virtual por servicio.

Mes	TELECOMUNICACIONES			UTILITIES		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	297	233	3	885	465	4
Febrero	94	80	3	311	199	4
Marzo	278	230	3	1.050	673	4
Promedio	223	181	3	749	446	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

Para el primer trimestre el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el canal, fue calificada como “satisfechos”.



6 GESTIÓN DE SOLICITUDES / TRÁMITES

El estadístico de solicitudes / trámites que se presenta a continuación, se realiza con base en el inventario de trámites del Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública SUIT (*artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012*).

En el primer trimestre de 2022, se gestionaron un total de 78.006 trámites, es importante indicar lo siguiente:

- ✓ Duplicado de recibos de pago. No genera estadística, el acceso para su generación es a través de www.emcali.com.co.
- ✓ Independización del servicio público. En la actualidad no es posible diferenciar las conexiones nuevas de las independizaciones.

Tabla 12 Estadístico de trámites

Item	Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Total
1	Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.069	8.196	9.700	24.965
2	Servicios suplementarios	494	539	517	1.550
3	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	88	81	74	243
4	Cambio de tarifa de servicios públicos	56	40	44	140
5	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-
6	Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURACION DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	2.903	3.909	9.128	15.940
7	Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	4.002	3.574	3.887	11.463
8	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	391	42	31	464
9	Factibilidad de servicios públicos	5	4	-	9
10	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	24	31	-	55
11	Independización del servicio público	-	-	-	-
12	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	4.048	6.329	7.402	17.779
13	Suspensión del servicio público	116	149	139	404
14	Restablecimiento del servicio público	146	122	402	670
15	Duplicado de recibos de pago	-	-	-	-
16	Instalación temporal del servicio público	1.479	970	1.875	4.324
17	Denuncio del contrato de arrendamiento	-	-	-	-
	Total	20.821	23.986	33.199	78.006

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales



7 GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

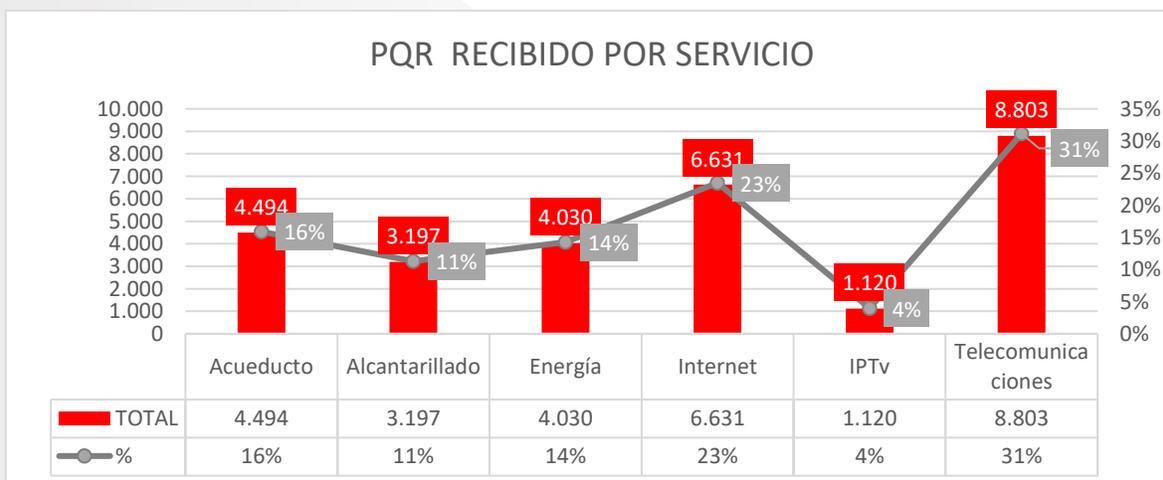
La Unidad de Atención Escrita, es la encargada de gestionar las peticiones, quejas y recursos de lo relacionado con el contrato de condiciones de servicio.

7.1 Reclamos recepcionados por servicio.

Los reclamos recepcionados en la vigencia del primer trimestre del 2022, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: Los servicios del componente de telecomunicaciones son los más reclamados, con una participación del 59% en el que incluye el servicio de Internet 23%, IPTV 4% y Línea Básica 31%, seguido del servicio de acueducto con una participación del 16%, y por último los servicios de Energía y Alcantarillado con un 14% y 11% respectivamente.

Tabla 13 Reclamos recepcionados por servicio.

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er. Trimestre.
Acueducto	1.621	1.280	1.593	4.494
Alcantarillado	1.109	886	1.202	3.197
Energía	1.114	1.046	1.870	4.030
Internet	1.719	2.257	2.655	6.631
IPTV	340	360	420	1.120
Telecomunicaciones	2.167	3.081	3.555	8.803
Total general	8.070	8.910	11.295	28.275



Fuente: Unidad de Atención Escrita.

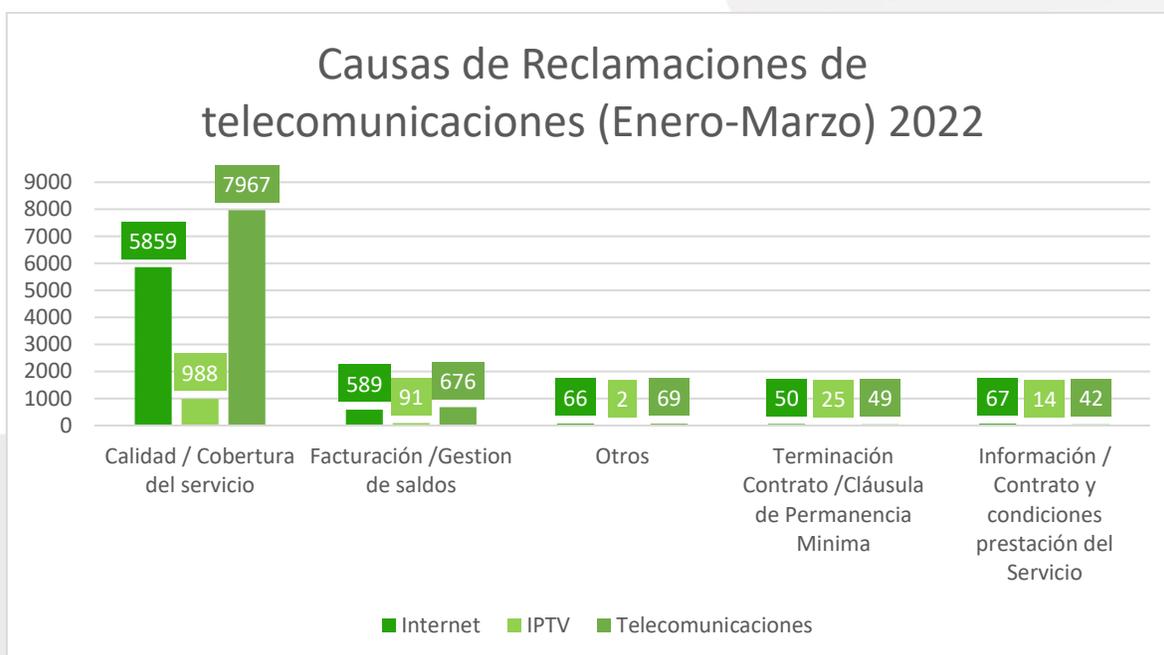


7.2 Reclamos por causas

7.2.1 Causas Reclamos Telecomunicaciones.

Los servicios de telecomunicaciones son los más reclamados durante el primer trimestre del 2022, las principales causas de reclamación de los usuarios son: La “calidad/cobertura del servicio” con una participación del 89% y un total de 14.814 reclamaciones, seguido de la “facturación/Gestión de saldos” con una participación del 8% y un total de 1.356 reclamaciones.

Ilustración 2 Causas de reclamaciones de telecomunicaciones



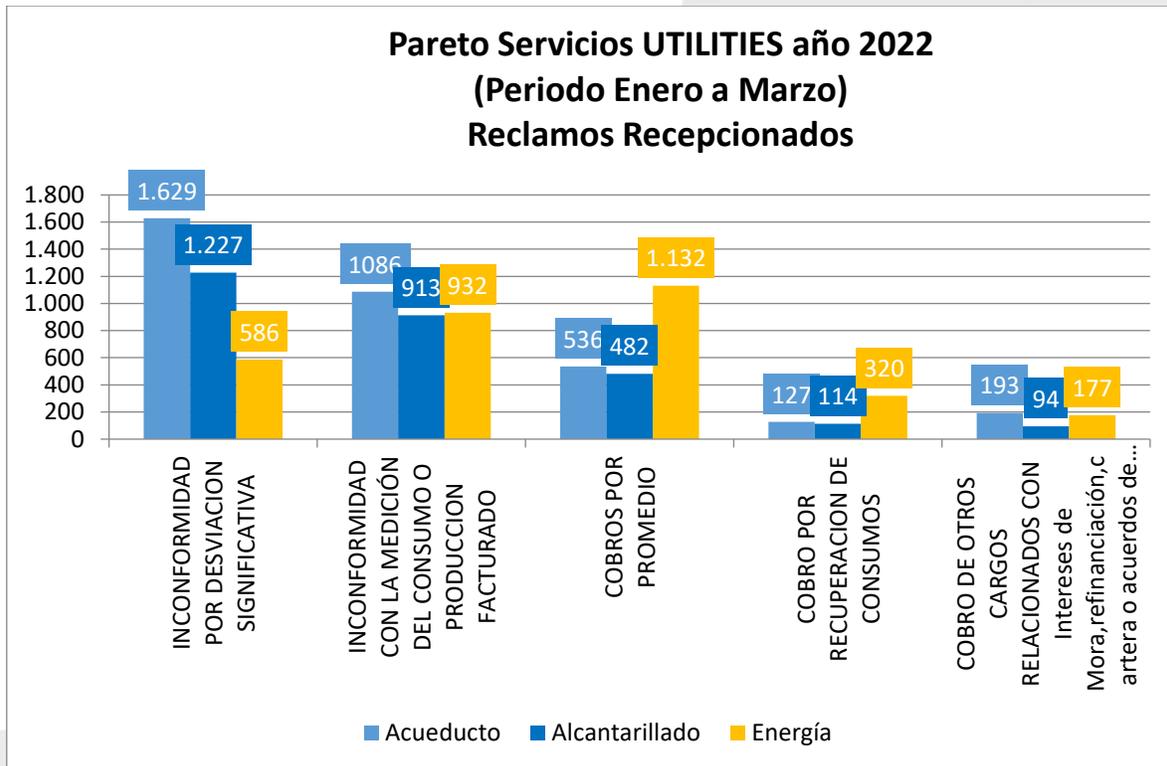
Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.2.2 Causas Reclamos Energía, Acueducto y Alcantarillado.

Durante la vigencia del primer trimestre del 2022 la principal causa de reclamación para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Energía fue “inconformidad por la desviación significativa”, con una participación del 29% y un total de 3.442 reclamaciones, seguida por la “inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” con una participación del 25% y 2.931 reclamaciones, por último, la causa de “Cobros por promedio” con una participación del 18% y un total de 2.150 reclamaciones.



Ilustración 3 Causas de reclamaciones utilities



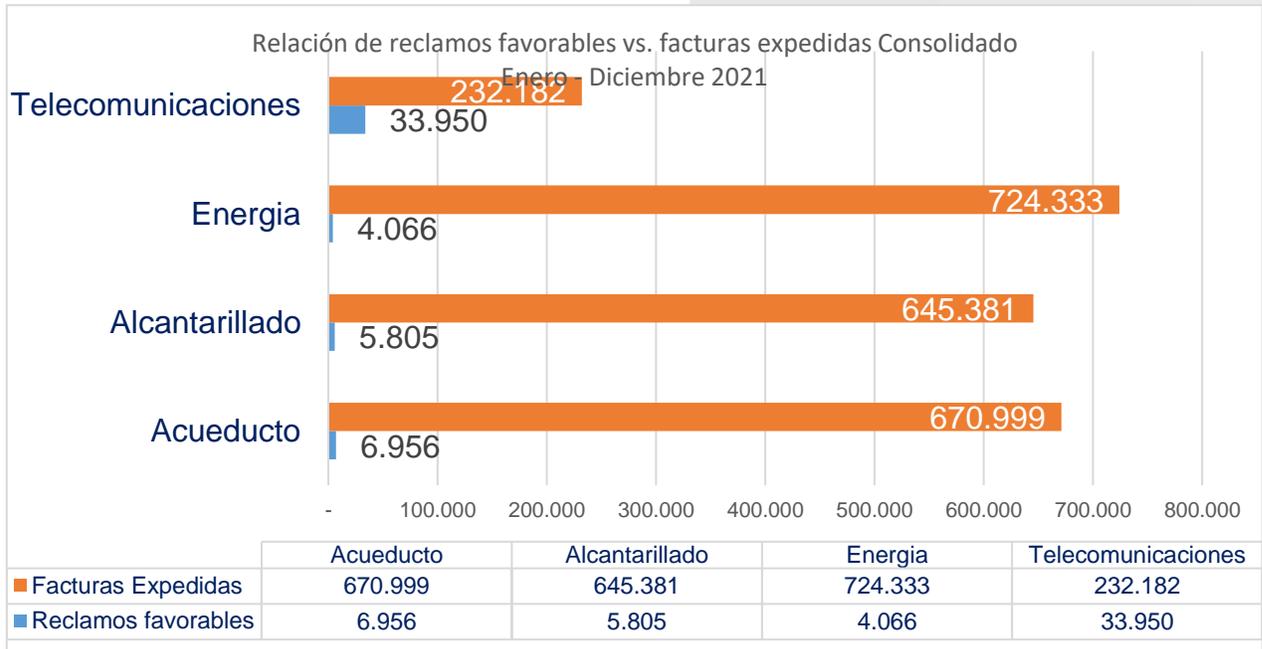
Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.3 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Enero - diciembre 2021

En relación con la cantidad de reclamos favorables versus las facturas expedidas se evidencia situación favorable para Emcali, siendo el componente de energía el que tiene mejor rendimiento en este indicador.



Ilustración 4 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas



Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.4 PQRS TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES ENERO A MARZO 2022

Tabla 14 Traslados por competencia: Trámites

Mes	Empresas de aseo	Empresas de seguros	Gobernación del valle (Tasa de seguridad)	Total general
Enero	70	20	1	91
Febrero	89	22	7	118
Marzo	99	25	1	125
Total	258	67	9	334

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

Durante el primer trimestre del año 2022 se han trasladado 334 tramites, siendo las empresas de aseo las peticiones más recurrentes.



Tabla 15 Traslados por competencia: Reclamos

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de alcantarillado	Total general
Enero	113	98	49	260
Febrero	18	41	41	100
Marzo	66	80	24	170
Total	197	219	114	530

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

Durante el primer trimestre del año 2022 se han trasladado 530 reclamos, siendo los otros operadores de telecomunicaciones los más reclamados para este periodo.

7.5 Indicadores de atención escrita.

7.5.1 Índice de reclamos a favor del usuario.

En relación con la cantidad de reclamos favorables versus las facturas expedidas se evidencia una situación favorable para Emcali, siendo el componente de energía el que tiene mejor rendimiento en este indicador.

Es importante destacar que este indicador es de tendencia negativa, es decir, que entre más lejos se encuentra el resultado del indicador de la meta, es mejor su desempeño.

Tabla 16 Índice de reclamos a favor del usuario

SERVICIO	TIPO RESPUESTA	CONSTANTE	META	AJUSTES A FAVOR DEL CLIENTE								
				ENERO		FEBRERO		MARZO		Total Favorables		
				FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR	FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR	FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR	Enero	Febrero	Marzo
Acueducto	Accede	10.000	16	678.350	7	679.768	8	681.457	7	449	520	489
Alcantarillado	Accede	10.000	16	651.635	5	652.070	6	653.766	6	351	422	385
Energía Domiciliario	Accede	10.000	9	728.847	4	731.020	6	733.063	4	310	473	301
Total TELCO	Accede TELCO	10.000	90	219.733	181	214.067	237	216.669	301	3.968	5.064	6.519

Fuente: Unidad de Atención Escrita.



7.5.2 Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR

Este indicador se calcula dividiendo el número total de peticiones contestadas dentro de los 15 días hábiles (término de ley para dar respuesta), sobre el total de peticiones que entran en reparto, dando como resultado el valor porcentual de las peticiones atendidas dentro de los términos de ley sin recurrir a una ampliación de términos.

Como se puede observar en la siguiente tabla, los indicadores de eficacia PQR, se cumplieron para el primer trimestre del 2022, con un promedio general del 96% en enero, 96% en febrero y 95% para marzo, cumpliendo con la meta establecida del 95%.

Tabla 17 Indicador Eficacia en tiempo de atención escrita

Nombre del indicador	Enero	Febrero	Marzo
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	97%	98%	95%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	100%	100%	94%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	97%	97%	94%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	97%	97%	98%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	100%	96%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	96%	96%	97%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	92%	86%	95%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	96%	96%	95%

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

Para los indicadores con desempeños inferiores al 90%, se realizó análisis de causas raíz, encontrando que el origen es por *“tardanza en el reporte de la información, con la cual se calcula el indicador”* y no por demoras en la gestión del derecho de petición.



8 RECEPCION DE LAS DENUNCIAS

Las denuncias relacionadas con posibles delitos de corrupción, son recepcionados a través de los siguientes canales:

POR UNA CALI TRANSPARENTE

CANALES DE ATENCIÓN ANTICORRUPCIÓN

Conozca los canales de denuncia por actos de corrupción
contra funcionarios y/o contratistas de EMCALI.



Durante el primer trimestre y en concordancia con la información suministrada por el Área Funcional de Gobernanza Corporativa, el siguiente es el estadístico de casos recepcionados:

Tabla 18 Denuncias recepcionadas

FECHA	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS REMITIDAS AL 177	LLAMADAS DE DENUNCIAS	LLAMADAS EQUIVOCADAS
FEBRERO-2022	84	0	0	84
MARZO-2022	91	2	0	89

Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.



9 ACCESO A LA INFORMACION

La Unidad de Gestión Documental, indica que el aplicativo gestor documental se encuentra fuera de funcionamiento desde el mes de octubre del año 2021, dado que a través de este aplicativo es que se realiza la consulta y trazabilidad de las solicitudes recibidas, trasladadas y negadas a EMCALI y respuestas emitidas por las áreas, se procedió a recolectar la información del primer trimestre de manera manual (ver memorando 112.0070.2022 de marzo 16 de 2022), a continuación la información recolectada la cual sin embargo, se advierte que la misma es parcial:

Tabla 19 Solicitudes externas por dependencia

SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
Unidad Seguridad y Salud en el Trabajo	10	9	6	1
Gerencia de Abastecimiento Empresarial	16	16	0	0
Subgerencia Gestión Comercial Energía	18	0	5	0
Unidad de Gestión de Activos	7	7	0	0

Fuente: Unidad de Gestión Documental



10 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.

La oficina de Control Interno de EMCALI EICE ESP, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presentó en el memorando DCI-130-0040-2022 de febrero 15 de 2022, la evaluación al proceso de gestión de las PQR's, correspondiente al segundo semestre de 2021.

10.1 Aspectos evaluados.

En la siguiente tabla se muestran los aspectos de control evaluados y su estado:

CONTROL	ESTADO
Política de Atención al usuario	✓
Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora	🔔
Procedimientos de gestión de peticiones, quejas y recursos	✓
Indicadores del área responsable de la Gestión de las PQR	🔔
Análisis, pruebas practicadas y reporte de PQR's atendidas por causa y servicios.	✓
Análisis sugerencias, opiniones y/o felicitaciones usuario externo.	✓
Procedimiento para gestionar solicitudes	✓
Procedimiento para gestionar sugerencias, opiniones y felicitaciones.	✓
Coordinar y Supervisar el personal que atiende en los diferentes canales de atención, evaluando la calidad y oportunidad en la atención de las PQR;s y tramites	✓

✓ Cumple

🔔 Con observación

10.2 Conclusiones.

A continuación, las conclusiones presentadas por la oficina de Control Interno, durante la evaluación al proceso de PQR's:

1- Las acciones de mejora hasta ahora dispuestas en general por la UAE, al final de la vigencia 2021, presentaron el siguiente resultado:

- Las actualmente en desarrollo como producto del ejercicio de autoevaluación, son medidas alternas a las inicialmente proyectadas y a pesar de que se ha contado con la participación y gestión de la GTI y se reporta un estado de avance importante, aun requieren que sean integradas para su aplicación dentro de la actualización que se adelanta de la herramienta Open Smart Flex, de la cual, al menos, la UAE como responsable de la Gestión de las PQR, no cuenta con fecha



concreta para su culminación, lo cual continúa generando incertidumbre frente al soporte tecnológico requerido en función el objetivo del subproceso.

- Los planes de acción que, al menos desde 2020, se han estructurado y ejecutados productos de los hallazgos evidenciados derivados del seguimiento que adelanta la DCI al cumplimiento del art 76 Ley 1474, tampoco han entregado mejoras que impactan en los resultados de los indicadores que dentro del proceso Servicio al Cliente, corresponden a la UAE.

- 2- Los indicadores dispuestos por la UAE para medir la *Eficacia Tiempo de Atención Escrita PQR's* en Telecomunicaciones, al final del segundo semestre 2021, continúan siendo negativos, clasificados en nivel crítico como desde el 2020 viene sucediendo y aunque se registran mejoras en los mismos tiempos para los servicios de Utilities, la falta de entregar las mejoras proyectadas para mitigar la causal *Falta de optimización de soluciones tecnológicas* correspondiente al riesgo *Posibilidad de la insatisfacción del usuario por deficiente atención recibida en los canales dispuestos para tal fin*, podrían impactar nuevamente de forma negativa la mejora hasta ahora alcanzada.
- 3- Desde la UAE, no se está dejando registro del análisis y/o replanteamiento de las posibles causas y las mejoras a seguir, adicionales a las actuales, que estén incidiendo para el no cumplimiento de los indicadores que siguen sin alcanzar los términos que en la Resolución GG 0062 de 2017 se establece.
- 4- De conformidad con la Resolución JD No.003 de 2020, la GACySC, a través de la Unidad de Atención Escrita, se continua con la revisión de fondo y en los términos de la ley de las PQR's.
- 5- En la página WEB de EMCALI, a través del enlace Atención al Usuario, se continúa brindando los medios y la información relacionada con Trámites, PQR's, Centros de Atención, Ventanilla Única, Medios y Canales de Pago, etc.
- 6- Todos los productos, relacionados con la ejecución de las actividades del Subproceso *Gestión de las PQR's, Requerimientos y Fallos* como en el MOP 100042 de 2021 se registra, durante el segundo semestre de 2021, continuaban siendo ejecutados.

Fin del informe
Abril 22 de 2022