

Informe trimestral sobre acceso a
información, quejas y reclamos.

Primer Trimestre
2023

Santiago de Cali, abril de 2023.

por ti
por mí
por tod@s



EMCALI



Tabla de contenido

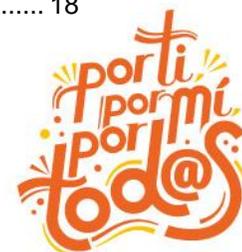
Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Canales de Atención al Cliente.....	7
<input type="checkbox"/> Canal Personalizado.....	7
<input type="checkbox"/> Canal telefónico.....	9
<input type="checkbox"/> Canal virtual.....	10
4. Sugerencias.....	11
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	13
6. Gestión de Reclamos y Recursos.....	15
<input type="checkbox"/> Índice de tiempos de atención escrita.....	15
<input type="checkbox"/> Índice de reclamos a favor del usuario.....	16
<input type="checkbox"/> Trámites trasladados a otras entidades.....	18
<input type="checkbox"/> Reclamos trasladados a otras entidades.....	18
7. Gestión de las denuncias.....	18
8. Acceso a la información pública.....	19
9. Evaluación de cumplimientos normativos.....	20
<input type="checkbox"/> Aspectos evaluados.....	20
<input type="checkbox"/> Conclusiones.....	20

Relación de Tablas

Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.....	7
Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.....	8
Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica.....	9
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.....	10
Tabla 5 Trámites atendidos por el canal virtual.....	10
Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual.....	11
Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.....	11
Tabla 8 Distribución sugerencias por tema.....	12
Tabla 9 Calificación por variable.....	13
Tabla 10 Gestión de trámites.....	14
Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.....	15
Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.....	15
Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR.....	16
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.....	18
Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre.....	19
Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia.....	19

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	8
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	9
Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.....	17
Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.....	18





Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Primer trimestre (enero, febrero y marzo) 2023
Responsable (s) información.	Ethel Wilma Ramirez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Adriana Escobar Gonzalez. Jefe Unidad Atención Otros Canales. Juan Carlos Delgado Martinez. Jefe Unidad Gestión Documental. Albaluz Pantoja. Coordinadora Gobernanza Corporativa.
Responsable elaboración.	Jefferson Gordillo. Unidad de Atención Escrita. Christian Carmona. Unidad de Atención Otros Canales. Ana Lucía Mejía Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Sonia Londoño. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-191-2023 de abril 26 de 2023.
Sub serie	600.24.22

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, al primer trimestre de 2023 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.





1. Definiciones.

Para efectos del presente informe se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en La ley 142 de 1994, en la Ley 1341 de 2009, en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019 y demás normas relativas a la gestión del derecho de petición:

- **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.
- **Petición sobre la prestación de servicios:** Solicitud verbal o escrita de un suscriptor y/o usuario ante EMCALI, requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de servicio, relativo al Contrato de Condiciones Uniformes y/o de Comunicaciones celebrado con la empresa. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica y de Acueducto y Alcantarillado, y Comunicaciones).
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, recursos, y sugerencias, formulado por un suscriptor y/o usuario, de forma respetuosa ante EMCALI, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- **Queja sobre la prestación de servicios:** Acto por medio por el cual un suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios públicos domiciliarios de energía, acueducto y alcantarillado; Contrato de Comunicaciones).
- **Recepción.** Es la acción de recibir las peticiones, consultas, quejas, reclamos, recursos y denuncias, sean estas verbales o escritas para su inmediata radicación o registro según sea el caso.
- **Reclamación sobre la prestación de servicio:** Es la solicitud de un suscriptor y/o usuario con el objeto de que EMCALI revise la facturación de los servicios para tomar una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos con el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten relacionadas con la materia. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Energía y Contrato de Comunicaciones). Así mismo, pueden referirse al servicio de comunicaciones.
- **Radicación.** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y





cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación), y la ley 1755 de 2015.

- Recursos sobre la prestación de servicios. Es el acto de un suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. (Fuente: Artículo 154 de la Ley 142 de 1994; artículo 54 Ley 1341 de 2009).
- Registro. Acción de consignar en los sistemas operativos comerciales relacionados con la atención de las PQR's, dejando constancia de la fecha y hora de recibido los datos del peticionario: nombre completo, tipo y número de identificación, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfonos de contacto y demás datos requeridos para notificar la decisión administrativa. Así, como los datos relacionados con el objeto de la petición, servicio y causa de reclamo.
- Solicitud de Información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- Sugerencias. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión2).
- Trámite. Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. (Fuente: función pública.gov.co).





2. Responsables de la información.

En concordancia con el Modelo de Operación por Procesos Resolución GG-1000001402023 de marzo 31 de 2023, 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, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y acceso a la información son las siguientes dependencias:

- Acceso a la Información: Unidad de Gestión Documental.
- Denuncias: Secretaria General.
- Recepción de las PQRS. Está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales y realiza la recepción de las PQRS, 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 administración del expediente único del usuario.





3. Canales de Atención al Cliente.

La Unidad de Atención Otros Canales, es la encargada de liderar los mecanismos de atención al usuario, que son el canal personalizado, telefónico y virtual.

- **Canal Personalizado.**

Cuenta con **12 centros de atención personalizada** incluyendo tres (3) en los municipios de Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí y **14 centros de atención local integrada (CALÍ's)**, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de Cali. Los CALÍ's 2, 4 y 7 son propiedad de EMCALI.

En relación con el **indicador “Nivel de atención”**, que es 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 y que se debe garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes, se tienen los siguientes resultados (ver tabla 1 Nivel de atención canal personalizado).

- **Primer trimestre para los servicios de telecomunicaciones.** Promedio de turnos recibidos 9.246 el 60,86% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta se cumplió el indicador en un nivel aceptable del 76%.
- **Primer trimestre para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado.** Promedio de turnos recibidos 20.077 el 71,24% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 89%.

Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.

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.							
NIVEL DE ATENCIÓN > 80%							
MES	META	Servicio de Telecomunicaciones			Servicios de Energía, Acueducto y Alcantarillado		
		Nº DE TURNOS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	Nº DE TURNOS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Enero	80%	6.723	48,58%	61%	13.578	63,76%	80%
Febrero	80%	10.186	70,00%	88%	22.123	78,00%	98%
Marzo	80%	10.828	64,00%	80%	24.530	71,97%	90%
Promedio 2023	80%	9.246	60,86%	76%	20.077	71,24%	89%
Promedio 2022	80%	7.135	80,91%	101%	20.862	83,22%	104%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





El indicador nivel de satisfacción del usuario por el uso de los canales, el cual se mide en una escala de 1 a 5 (1 *muy insatisfecho*, 2 *insatisfecho*, 3 *ni satisfecho ni insatisfecho*, 4 *satisfecho* y 5 *muy satisfecho*), se tiene que para el canal personalizado y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 5, es decir muy satisfecho.**

Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido a través de una canal de servicio al cliente, con calificaciones en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 satisfecho)							
MES	META	Servicio de Telecomunicaciones			Servicios de Energía, Acueducto y Alcantarillado		
		MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Enero	4	922	5	125%	2131	5	125%
Febrero	4	842	5	125%	2207	5	125%
Marzo	4	840	5	125%	1.817	5	125%
Promedio 2023	4	868	5	125%	2.052	5	125%

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.

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.



Adicionalmente, EMCALI adquirió seis (6) membresías del Centro de Relevo para facilitar la atención de las personas sordas, estas membresías funcionan en los centros de atención Versailles, Colon, Valle Lili, Cosmocentro, CAM y la Estación.





Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL



- **Canal telefónico**

Medio de comunicación verbal, donde los usuarios pueden radicar y registrar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de la Línea de atención telefónica gratuita, 177 o 602 5240177.

De enero a marzo de 2023, **entraron 263.416 llamadas**, de las cuales **se contestaron 155.324**.

- Nivel de atención 67,03%
- Nivel de abandono 32,97%.

Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica

Consolidado Total Atención Telefónica Contact Center 177								
MES	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandonadas	Llamadas Contestadas	Tiempo Total Velocidad respuesta [segundos]	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	Ccontestadas < 30s	Nivel de servicio
ENERO	76.738	25.301	51.437	14.153.004	67,0%	33,0%	22302	29,1%
FEBRERO	84.048	36.839	47.209	18.848.835	56,2%	43,8%	17190	20,5%
MARZO	102.630	45.952	56.678	21.641.054	55,2%	44,8%	20892	20,4%
ACUMULADO	263.416	108.092	155.324	54.642.893	67,03%	32,97%	22,302	29,06%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

- ✓ El nivel de satisfacción por la atención recibida en el canal telefónico en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 satisfecho), se tiene que para el canal telefónico y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 4**.





Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido a través del canal telefónico, con calificaciones en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 satisfecho)							
MES	META	Servicio de Telecomunicaciones			Servicios de Energía, Acueducto y Alcantarillado		
		MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Enero	4	3.232	4	100%	4.938	4	100%
Febrero	4	3.675	4	100%	4.953	4	100%
Marzo	4	9.340	4	100%	6687	4	100%
Promedio 2023	4	5.416	4	100%	5.526	4	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

• **Canal virtual.**

Ingresando desde el canal web corporativo www.emcali.com o desde redes sociales, que llevan al link mencionado. El canal virtual, comprende registros de PQRS y ventanilla única.

De enero a marzo de 2023, se atendieron 7.099 tramites.

Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual

TOTAL TRAMITADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN				
Resumen	Enero	Febrero	Marzo	Total Gral
Ventanilla Unica C.Virtual	570	806	974	2.350
Pagina Web Emcali	1.468	1.607	1.674	4.749
Total Gral	2.038	2.413	2.648	7.099
% Variación		18%	10%	

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

- ✓ El nivel de satisfacción por la atención recibida en el canal virtual en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 satisfecho), se tiene que para el canal virtual y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 4.**





Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido a través del canal virtual, con calificaciones en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 satisfecho)							
MES	META	Servicio de Telecomunicaciones			Servicios de Energía, Acueducto y Alcantarillado		
		MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	MUESTRA	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Enero	4	402	4	100%	587	4	100%
Febrero	4	386	4	100%	677	4	100%
Marzo	4	384	4	100%	777	4	100%
Promedio 2023	4	391	4	100%	680	4	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

4. Sugerencias.

Para el primer trimestre de 2023 se registraron un total de 76 sugerencias.

El CALI 5 del barrio La Rivera, tiene el mayor número de sugerencias con el 18%, seguido de los centros de atención Peñon con 17%, Aguablanca y La Estación con 9%. En general se presentan pocas sugerencias, las cuales no son representativas en relación con la cantidad de usuarios atendidos en los centros de atención.

Los líderes de los centros de atención contactan a los usuarios que han suministrado sus datos en el formato del buzón con el fin de dar claridad en las sugerencias interpuestas por ellos; posteriormente y conforme a la información suministrada por el usuario se toman las correspondientes acciones con las áreas competentes.

Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

OFICINA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
CALI 5: LA RIVERA	15	20%
PEÑON	13	17%
AGUABLANCA	7	9%
C..A ESTACION	7	9%
CALI 2: VIPASA	6	8%
C.A COSMOCENTRO	5	7%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	5	7%
CAES	4	5%
CALI 16 (LA UNION)	3	4%
CALI 17 (EL LIMONAR)	3	4%
PUERTO TEJADA	2	3%





VERSALLES	2	3%
CALI 15: EL VALLADO	1	1%
CALI 8: LAS AMERICAS	1	1%
VALLE DE LILI	1	1%
YUMBO	1	1%
Total general	76	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

De las 75 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- 24 sugerencias corresponden a felicitaciones por buena atención.
- 17 de las sugerencias hacen referencia a la falta de personal que atienden en las oficinas físicas.
- 11 de las sugerencias corresponden a inconformidades por deficiencia en una oportuna atención, por lo anterior los usuarios fueron contactados para ampliar la información y dar claridad en el tema solicitado. Se ofrecen excusas en caso de ser necesario por la inconformidad en la atención.

De acuerdo a las sugerencias recibidas, puede concluirse que la percepción de los clientes en la atención del canal personalizado es buena.

Tabla 8 Distribución sugerencias por tema

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
felicitación	24
falta personal	17
demora en la atención	11
otros	6
mala atención	5
desinformación	3
la factura no llega	2
mala atencion	2
no hay sistema	2
mala atencion bancos	1
poco horario de atención	1
queja del contact	1
TOTAL	75

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





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

En el primer trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente con 44% en promedio, puede establecerse que los usuarios están satisfechos con los tiempos de espera, la amabilidad y la ubicación en los puntos de atención.

Tabla 9 Calificación por variable.

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Ubicación	49%	12%	22%	17%
Tiempo de espera en sala	36%	15%	8%	41%
Amabilidad, confianza y credibilidad	48%	23%	7%	21%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

5. Gestión de solicitudes y 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*).

Con referencia el estadístico presentado se debe tener en cuenta 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.
- En el primer trimestre de 2023, se recibieron 53.509 trámites, distribuidos de la siguiente manera:





Tabla 10 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	9.198	10.739	12.799	32.735
Servicios suplementarios	318	515	479	1.312
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	167	242	47	456
Cambio de tarifa de servicios públicos	131	209	-	340
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	
Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	8	9	4	21
Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	1.420	1.966	2.372	5.757
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	98	168	123	389
Factibilidad de servicios públicos			-	-
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos			-	-
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1.398	1.938	2.314	5.650
Suspensión del servicio público	165	184	107	456
Restablecimiento del servicio público	154	432	160	746
Instalación temporal del servicio público	1.399	1.933	2.314	5.646
Denuncio del contrato de arrendamiento	-	-	-	-
TOTAL	14.456	18.334	20.719	53.509

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a marzo de 2023 se recibieron 48.354 reclamos.

Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
VERBAL	8.459	9.878	12130	30.467	63%
VIRTUAL	586	740	926	2.252	5%
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	3.273	3.632	4270	11.175	23%
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	773	1.120	1019	2.912	6%
RECURSO DE REPOSICION	19	26	44	89	0%
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	440	489	530	1.459	3%
Total general Año 2023	13.550	15.885	18.919	48.354	100%

Fuente: Informe General de PQR.

El 71% de las reclamaciones recibidas corresponden a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). El 29% a los servicios de acueducto y alcantarillado y el 13% restante a los servicios de energía.

Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Acueducto	1.647	1.803	2.168	5.618
Alcantarillado	1.195	1.341	1.662	4.198
Energía	1.170	1.500	1.776	4.446
Internet	3.208	3.624	4.233	11.065
IPTV	537	609	755	1.901
Línea básica y complementos	5.793	7.008	8.325	21.126
Total general	13.550	15.885	18.919	48.354
	28%	33%	39%	100%

Fuente: Informe General de PQR.

- **Índice de tiempos de atención escrita.**

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.





Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR

Nombre del indicador	Enero	Febrero	Marzo
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	94%	94%	97%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	93%	92%	94%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	93%	94%	96%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	89%	79%	76%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	70%	55%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	80%	82%	80%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	91%	80%	82%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	88%	88%	90%

Fuente: Informe de PQR.

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.

- **Índice de reclamos a favor del usuario.**

El índice de reclamos a favor del usuario, es un indicador de tendencia negativa, por lo que para cumplimientos superiores a la meta que es 25%, se estandariza en 25%, para un nivel de cumplimiento del 100%.

A continuación, se presenta el desempeño promedio por servicio y por trimestre para la vigencia 2023:

Índice de reclamos a favor del usuario servicio energía. (tendencia negativa).

1er trimestre:

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Enero 3. Febrero y Marzo cinco (5) en cada mes.
- **Ejecución:** Promedio Cuatro (4) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Desviación significativa. Predio desocupado – promedio. Impedimento de lectura – promedio. Inconformidad con las unidades aforadas. Inversión de medidores (y/o contador). Medidor desconectado - promedio. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Sin aparato de medición- promedio.





Índice de reclamos a favor del usuario servicio acueducto y alcantarillado (tendencia negativa).

1er trimestre.

- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Acueducto. Enero 7. febrero 8 y marzo 12. Alcantarillado. Enero 6. febrero 7 y marzo 10.
- **Ejecución:** Promedio Siete (7) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** Acueducto: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Predio desocupado – promedio. Medidor parado - promedio. Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de acometidas, materiales, mano de obra, entre otros. Inconformidad con las unidades aforadas. Sin aparato de medición- promedio. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Alcantarillado: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Predio desocupado – promedio. Medidor parado - promedio.

Índice de reclamos a favor del usuario servicio telecomunicaciones (tendencia negativa)

1er trimestre.

- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Enero 516. Febrero 621 y marzo 812 en cada mes.
- **Ejecución:** Promedio 650 reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** No disponibilidad del servicio.

Para atender el incremento de las reclamaciones del servicio de telecomunicaciones, a través del ciclo de servicio se documentó plan de acción, el cual se registró en DARUMA con el código 607.

Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.

Id	Nombre	Tipo de plan	Orígenes	Registro relacionado	Líder	Fecha inicial	Fecha de finalización
607	No conformidad, auditoría interna por incremento de las PQR del servicio comunicaciones	Correctivo	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna No Conforme 		CARMEN MALENA PUENTES VARGAS	2022-07-27	2023-10-06

Fuente: Unidad de Planeación y Control Comercial.





- **Trámites trasladados a otras entidades.**

De enero a marzo de 2023, no se recibieron tramites que requirieran el traslado a otras entidades.

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Para el primer trimestre de 2023, se trasladaron un total de 275 reclamos a otras entidades así:

Tabla 14 Reclamos trasladados a otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de alcantarillado y acueducto	Empresas de seguros	Total general
Enero	21	39	30	1	91
Febrero	15	34	24	1	74
Marzo	49	33	28	0	110
Total	85	106	82	2	275

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

7. Gestión de las denuncias.

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

Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.



Para 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 15 Denuncias recepcionadas por trimestre.

FECHA	TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS REMITIDAS AL 177	LLAMADAS DE DENUNCIAS	LLAMADAS EQUIVOCADAS
ENERO 2023	53	2	0	51
FEBRERO 2023	42	2	3	37
MARZO 2023	62	18	1	43

Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.

8. Acceso a la información pública.

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.

La información recolectada por dependencias es de origen manual conforme al memorando 112-0019-2023 dirigido a todos los Gerentes. Todas las solicitudes fueron atendidas de acuerdo a lo que indicaron las áreas.

La Unidad de Gestión Documental, informa que no recibió información del traslado a otra entidad de alguna solicitud por parte de las dependencias.

Tabla 16 Solicitudes externas por dependencia

AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL 1er TRIMESTRE	% 1er TRIMESTRE
Total Dependencias	1595	1688	2052	5335	100,00%

Fuente: Unidad de Gestión Documental (correo electrónico abril 17 de 2023).





9. Evaluación de cumplimientos normativos.

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno, realiza semestralmente una auditoria sobre el funcionamiento de la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, por lo que, la información a continuación corresponde a la auditoría realizada en el primer semestre, presentada con memorando 130-DCI-0217-2022 de julio 19 de 2022.

- **Aspectos evaluados.**

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

CONTROL	ESTADO
Seguimiento Plan de Acción DCI informes anteriores	
Resultado Indicadores del área responsable de la Gestión de las PQR	
Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
Estado PQR, al corte	
Fallos y Reclamos SSPD y SIC	

✓ Cumple

Con observación

- **Conclusiones.**

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

- 1- Con excepción de los índices de reclamos en favor del cliente para los servicios de Utilities que desde 2021, se mantiene en nivel de cumplimiento superior, los otros nueve indicadores de 12 que tiene dispuesto la Unidad de Atención Escrita (UAE) como responsable de la gestión de las PQR en la empresa, desde la vigencia anterior y en lo corrido a Mayo de 2022, ni siquiera se han llegado a ubicar, así sea de forma temporal, en niveles de aceptabilidad, manteniéndose 5 en nivel crítico y apenas 3 como aceptables, lo cual implica que el plan de acción que fue configurado por la UAE desde 2021 para mejorar esta condición, deba ser replanteado.
- 2- Las mejoras requeridas desde la UAE, a TELCO no han sido atendidas y las posibles que los negocios hayan implementados para reducir las mismas causas primarias que se vienen arrastrando de vigencias anteriores y que en la actualidad están derivando en un mayor incremento de las PQR recepcionadas, respecto al mismo corte de 2021, no han sido efectivas, lo cual, como consecuencia, entre otras, ha generado que los valores de 47.000 reclamos hayan tenido que ser ajustados por la empresa, incluidos las decisiones revocadas por los organismos externos de vigilancia y control. Es decir, los reclamos actuales, corresponden al 63% del total que fueron precisados en todo el 2021.





- 3- La cifra anterior, indica que los ajustes actuales, no solo ya igualaron las de 2021, sino que hay una marcada tendencia a ser superadas al final de 2022, lo que implicaría algún tipo de balance desfavorable para los valores proyectados a recaudar por la empresa, por ingresos dejados de percibir provenientes de la prestación del servicio, sino se hacen las mejoras operativas inmediatas, incluidos los soportes requeridos para las Gerencias de Apoyo, específicamente la GTI.

- 4- A pesar que TELCO, se encuentra en proceso de revisión y ajuste de los términos y/o condiciones para realizar las compensaciones automáticas provenientes de deficiencias en la prestación del servicio, continua latente la exposición a la que se está viendo abocada a la empresa por los retrasos para dar cumplimiento a todas las causales que dicta la norma, lo cual no solo implica los valores que la empresa podría seguir ajustando por dichas causas, sino el riesgo de posibles sanciones y/o multas por la configuración de SAP.

Fin del informe.
Abril de 2023.

