



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

DIRECCIÓN ATENCIÓN CLIENTE

SEGUNDO SEMESTRE 2020



VALORAMOS  
LO ESENCIAL



# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias

Primer semestre 2020

PROCESO SERVICIO AL CLIENTE  
DIRECCION DE ATENCION AL CLIENTE

Santiago de Cali

26 de enero de 2021





# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

## 1 TABLA DE CONTENIDO

1	IDENTIFICACIÓN DEL INFORME .....	4
2	INTRODUCCIÓN .....	4
3	glosario .....	5
3.1	Servicios de comunicaciones (línea básica, internet).....	5
3.2	Servicio de acueducto, alcantarillado y energía .....	5
4	CANALES DE ATENCIÓN .....	7
4.1	Atención Personalizada.....	7
4.2	Atención Telefónica .....	8
4.3	Atención Virtual.....	8
4.4	Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención .....	9
5	GESTIÓN DE PQRS .....	12
5.1	Reclamos por medio de recepción .....	13
5.2	Reclamos recepcionados por servicio. ....	14
5.3	Gestión de solicitudes / trámites .....	15
5.4	Causas Reclamos Telecomunicaciones.....	17
5.5	Causas Reclamos UTILITIES.....	18
5.6	Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Julio- Diciembre 2020.....	18
6.	Sugerencias .....	19
7.	Acciones de mejoramiento .....	21
7.1	En relación con el Sistema de Gestión PQRS.....	21





# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

## 1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe semestral PQR (publicación en página web)	
Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección	Dirección de Atención al Cliente
Periodo reportado	segundo semestre 2020 (julio – diciembre)
Gerente de Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Director	Ethel Wilma Ramirez / Lucierne Obonaga Lopera/ Adriana Escobar.
Responsable información	Carlos A. Martinez Restrepo / Luz Marina Castillo Villalba / Fausto A. Guerrero / Amanda Borrero Hurtado
Responsable elaboración	Christian Carmona Q
Responsable aprobación	Adriana Escobar
Consecutivo ONBASE	

## 2 INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias, 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, a través de la Dirección de Atención al Cliente, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2020. 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.

Se hace una descripción de los canales de atención establecidos para la recepción de las peticiones, quejas, recursos, reclamos y sugerencias.

Se incluye el informe estadístico de las PQRS recibidas por canal de atención, mostrando los indicadores de calidad en la gestión y las acciones emprendidas para disminución de causales de satisfacción.

Finalmente, y con base en los estadísticos y sus respectivos análisis, se formulan actividades de tipo corporativo que buscan mejorar la prestación del servicio.





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

### 3 GLOSARIO

#### 3.1 Servicios de comunicaciones (línea básica, internet)

- Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios presados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos. (Resolución CRC 5111 de 2017, sección 24).
- PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuya al adecuado ejercicio de sus derechos. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Queja o Reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos. (Resolución CRC 5111 de 2017, sección 24).
- Recursos: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).
- Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. Se presentan en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que, si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).
- Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones. (Resolución CRC 3066de 2011, artículo 9).

#### 3.2 Servicio de acueducto, alcantarillado y energía

- Derecho de petición: cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>)
- 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. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>)





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

- 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>).
- Recurso: El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (Artículo 154 Ley 142 de 1994).
- Recurso De Apelación: escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora). (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- Recurso de reposición: escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión. (Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos <https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales>).
- Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Artículo 14 Ley 142 de 1994 Capítulo II DEFINICIONES ESPECIALES).
- Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Artículo 14 Ley 142 de 1994 Capítulo II DEFINICIONES ESPECIALES).





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

### 4 CANALES DE ATENCIÓN

#### 4.1 Atención Personalizada

El Área Funcional Atención Personalizada es la encargada de la administración y operación de las oficinas físicas de atención al usuario, las cuales están clasificadas en:

- Centros de atención personalizada, en adelante CAP's, los cuales son once (12): 1) Aguablanca, 2) la Estación. 3) CAM, 4) CAES, 5) Colón, 6) Cosmocentro, 7) Jamundí, 8) Puerto Tejada, 9) Valle del Lili, 10) Yumbo, 11) Versalles, 12) Peñon.
- Centros de Atención Local Integrada, en adelante CALI's, los cuales son quince (14): La Alcaldía se encarga de la administración de los siguientes puntos: (CALI 5,8,9,11,12,15,16,17,18,19,20). Los CALI's 2, 4 y 7 pertenecen a EMCALI. En todos los puntos la operación del Recaudo y Atención al Cliente dependen de EMCALI.

Desde noviembre 5 de 2016, con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y el incremento del recaudo, la Dirección de Atención al Cliente, comenzó la atención de los usuarios, incluido el recaudo, en jornadas adicionales los días sábados en un horario de atención de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. En los Centros de Atención Estacion, Cosmocentro y Valle de Lili, cada uno con cuatro (4) puestos de trabajo.

Desde diciembre de 2017, se atiende al segmento de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales en las oficinas de Versalles y Valle del Lili.

El 24 de agosto se abrió el centro de atención Peñon de lunes a viernes de 7:30 a 4:00 pm en horario continuo.

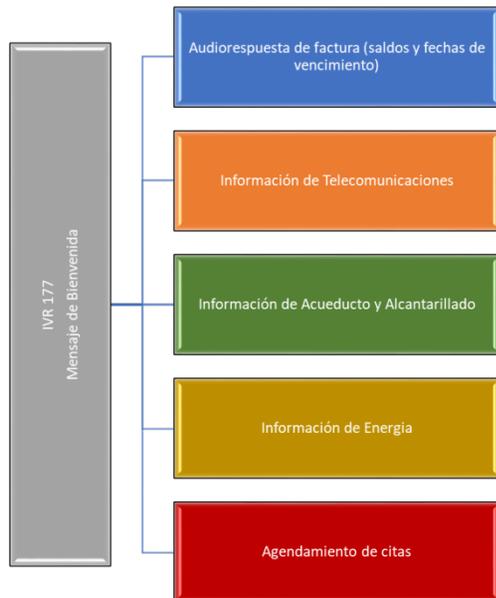
El 2 de marzo de 2020, el Centro de Atención ubicado en el Centro Comercial La Estación abrió sus puertas al público. Este punto de atención reemplazó el Centro de Atención que estaba ubicado en el Centro Comercial Calima.

Desde el 26 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional decretó una cuarenta nacional, como una medida de contención para evitar la propagación del virus COVID-19. La aplicación de esta medida involucró el cierre de las oficinas físicas de atención al usuario y el recaudo ubicado en los puntos de atención. La atención al usuario se debió garantizar a través del Canal Telefónico y Canal Virtual.





### 4.2 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 (2) 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.

Durante la emergencia sanitaria se agregó al IVR la opción 9 “Alivios Financieros”, como parte de las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, para enfrentar la crisis económica originada por la emergencia sanitaria, sin embargo con la apertura de los centros de atención en el mes de julio esta opción fue suprimida.

### 4.3 Atención Virtual

En el canal web corporativo [www.emcali.com](http://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.





# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 1 Formulario electrónico PQR

The screenshot displays the EMCALI website interface. At the top, there is a navigation bar with the EMCALI logo and links for 'Atención al Usuario', 'Transparencia', 'Acueducto', 'Energía', 'Telecomunicaciones', 'Portal Servicios', and 'Pásate a Factura Digital'. The main content area is titled 'Paga tu Factura' and features a prominent red 'PAGAR' button. Below this, there are three large colored buttons: 'ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO' (blue), 'ENERGÍA' (yellow), and 'TELECOMUNICACIONES' (green). To the right, there are several sections of links, each with a checked checkbox:

- Trámites:** Trámites y Servicios, Información de Consumos, Duplicados
- Peticiones, Quejas y Recursos:** Registrar PQR de Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones; Informes de PQRs; Reglamento Interno de PQR
- Centros de Atención:** Localización y Horarios; Mapa Centros de Atención
- Medios y Canales de Pago:** Canales de Pago; Como pagar por medio de PSE EMCALI
- Correo electrónico para notificaciones judiciales:** notificaciones@emcall.com.co
- Información de Interés:** Preguntas Frecuentes; Reparto de Facturas; Protección de Datos Personales; Notificaciones Actos Administrativos; Proyectos Estratégicos; Indicadores de Calidad en la Atención; Carta de Trato Digno al Usuario; PEC 2018-2023; RUT EMCALI
- Proveedores:** Registro de Proveedores; Información si desea terminar su contrato PS; Consulta de Pago a Proveedores; Código de Conducta para Proveedores y Contratistas de EMCALI

Fuente Printer Pagina WEB de Emcali

## 4.4 Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención

El Nivel de Satisfacción, se refiere a la calificación que da el usuario inmediatamente después de haber sido atendido en algunos de los canales de atención: Personalizado, Telefónico y Virtual 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:





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Tabla 1 Calificación NSU

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

Las calificaciones del canal personalizado se realizaron hasta marzo 20 de 2020, siendo estas una de las primeras medidas tomadas para evitar la propagación del COVID-19, medidas que continúan a la fecha del cierre de semestre. Las oficinas físicas de atención al usuario se cerraron en marzo 26 de 2020. A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

Tabla 2 NSU por canal de atención Servicios de Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	9.464	1.287	5	83.256	25.957	4	92	58	3
Febrero	7.698	976	5	76.420	23.245	4	171	46	4
Marzo	4.778	750	5	90.320	27.088	4	252	77	3
Abril				100.843	29.970	4	276	189	4
Mayo				95.925	27.409	4	330	209	3
Junio				94.602	25.991	4	320	231	4
Julio	2.541	47	5	100.276	27.810	4	340	237	3
Agosto	2.406	22	5	91.030	26.160	4	271	202	3
Septiembre	4.874	333	5	88.909	27.951	5	160	105	4
Octubre	6.126	866	5	93.462	26.347	4	177	135	4
Noviembre	5.078	629	5	72136	20434	4	196	125	4
Diciembre	6.361	985	5	71089	18957	4	226	66	3

Fuente Sistema de Turnos





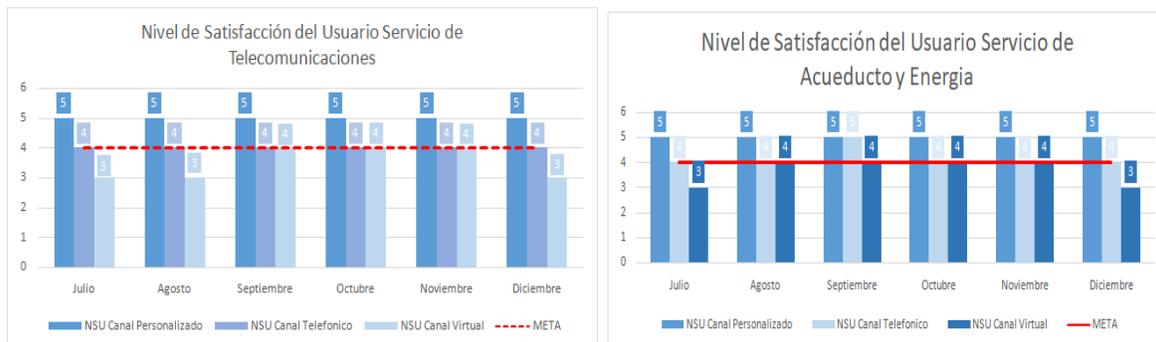
## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Tabla 3 NSU por canal de atención servicios de utilities

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	24.577	2.896	5	55.761	15.157	4	246	55	4
Febrero	24.686	2.743	5	53.498	15.014	4	243	139	4
Marzo	16.212	2.743	5	62.455	17.078	4	329	203	4
Abril				58.873	16.079	4	1.235	804	4
Mayo				59.104	13.662	4	1.936	1.303	4
Junio				55.194	13.102	4	1.692	1.116	3
Julio	18.176	348	5	55.992	13.829	4	1.372	872	4
Agosto	14.576	105	5	57.881	3.260	4	879	566	4
Septiembre	21.567	1.691	5	54.733	14.030	5	755	482	4
Octubre	22.489	2.997	5	56.154	15.276	4	709	448	4
Noviembre	20839	3118	5	46826	11655	4	698	392	4
Diciembre	20.843	3.589	5	44208	11590	4	731	196	3

Fuente Sistema de Turnos

Ilustración 2 Resultados NSU



Fuente Sistema de Turnos

Se observa para ambos canales un nivel de satisfacción en la escala de 4 “Satisfecho” por parte de los usuarios que se acercaron a algún punto de atención.





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

### 5 GESTIÓN DE PQRS

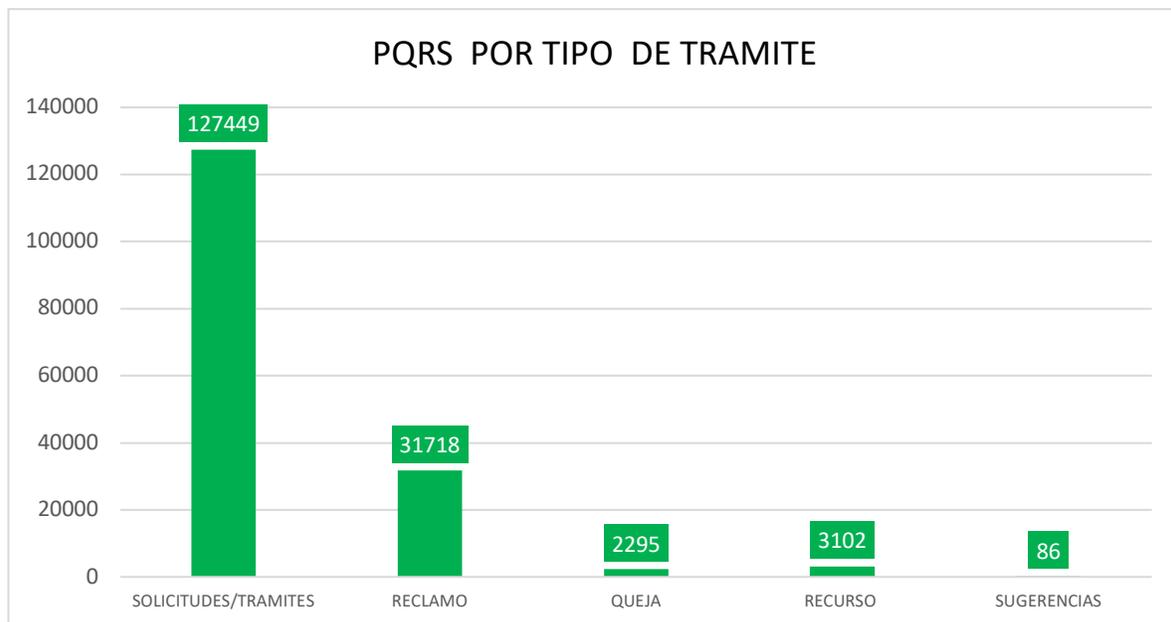
Las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentadas en el primer semestre y clasificadas por tipo de trámite fueron las siguientes:

Tabla 4 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto y Alcantarillado

TIPO DE TRAMITE	SEGUNDO TRIMESTRE
SOLICITUDES/TRAMITES	127449
RECLAMO	31718
QUEJA	2295
RECURSO	3102
SUGERENCIAS	86
<b>TOTAL</b>	<b>164650</b>

Fuente: Informe Ejecutivo PQR primer semestre Hoja Reclms TIPO TRAMITE Y SERV – Datos de Operación Trámites – Estadísticos de Sugerencias.

Ilustración 3 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto y Alcantarillado





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

### 5.1 Reclamos por medio de recepción

En el primer semestre del 2020, se recibieron un total de 35 mil 382 reclamos, los medios recepción más utilizados fueron: El medio telefónico con un total de 15.668, seguido del verbal con un total 13.421.

En las vigencias anteriores, el medio más utilizado es el verbal, pero ante el cierre de las oficinas físicas de atención al usuario, se dejó habilitado el canal telefónico para la atención. Igualmente, hay un incremento en las reclamaciones presentadas por el canal virtual que para este primer semestre fueron 1764 frente a 334 del mismo periodo de la vigencia anterior.

Tabla 5 Reclamos por medio de recepción

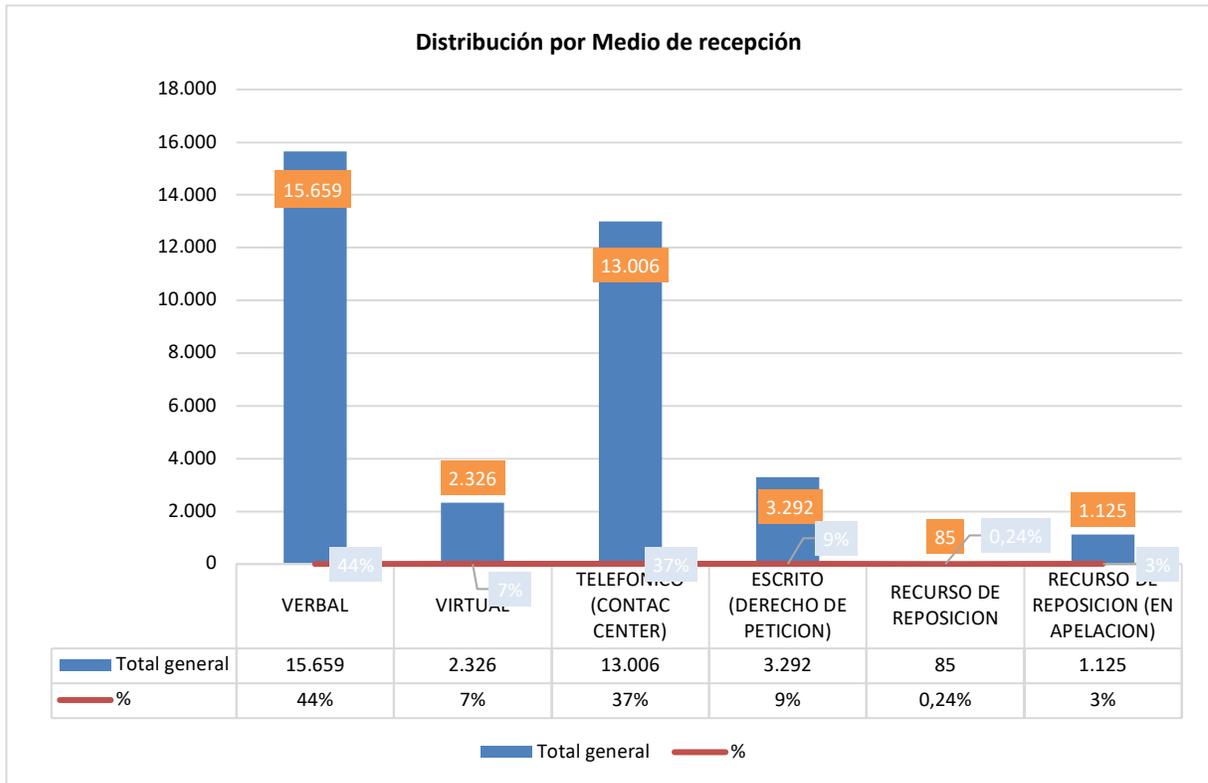
MEDIO RECEPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTBRE	OCTBRE	NOVMBRE	DICMBRE	Total general	%
Verbal	2.406	2041	3376	2875	2.270	2.691	15.659	41%
Virtual	765	523	491	204	183	160	2.326	6%
Telefonico (Contac Center)	3.217	2682	2319	2059	1.482	1.247	13.006	40%
Escrito (Derecho De Peticion)	427	472	647	643	602	501	3.292	8%
Recurso De Reposicion	4	16	26	27	9	3	85	0,26%
Recurso De Reposición (En Apelación)	98	158	280	211	244	134	1.125	4%
<b>Total General Año 2019</b>	<b>6.917</b>	<b>5.892</b>	<b>7.139</b>	<b>6.019</b>	<b>4.790</b>	<b>4.736</b>	<b>35.493</b>	<b>100%</b>

Fuente Informes Oficina de PQR.





Ilustración 4 Proporción de reclamos por medio de recepción



Fuente Informes Oficina de PQR.

## 5.2 Reclamos recepcionados por servicio.

Los reclamos recepcionados durante el segundo semestre 2019, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: El 31% fue por los servicios de acueducto, seguido por los servicios de alcantarillado en un 20% y por energía en un 18% de igual forma los servicios de telecomunicaciones suman 31% siendo la mayor proporción.

Tabla 6 Reclamos recepcionados por servicio

Servicio	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	% Part
Acueducto	1975	1633	2369	1960	1468	1518	10923	29%
Alcantarillado	1248	945	1398	1194	954	1038	6777	18%
Energía	1149	942	1173	943	883	940	6030	18%
Internet	1395	1252	1104	986	822	656	6215	18%
IPTv	224	222	284	245	181	171	1327	4%
Telecomunicaciones	926	898	811	691	482	413	4221	14%
<b>Total general 2020</b>	<b>6917</b>	<b>5892</b>	<b>7139</b>	<b>6019</b>	<b>4790</b>	<b>4736</b>	<b>35493</b>	<b>100%</b>

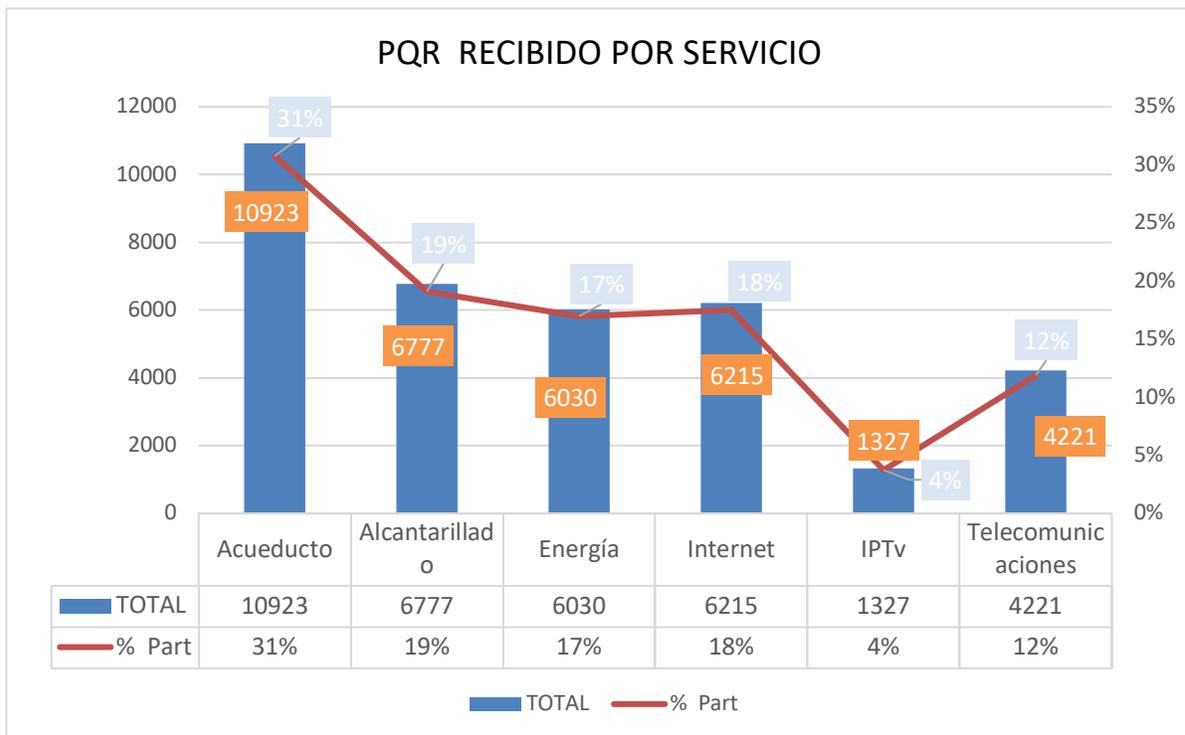
Fuente Informes Oficina de PQR.





# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 5 Proporción de PQR por servicio



Fuente Informes Oficina de PQR.

### 5.3 Gestión de solicitudes / trámites

En el segundo semestre del año 2020 se atendieron un total de 91 mil 29 solicitudes, clasificadas con base en los trámites que se encuentran inscritos en el 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).





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Tabla 7 Gestión de solicitudes / trámites

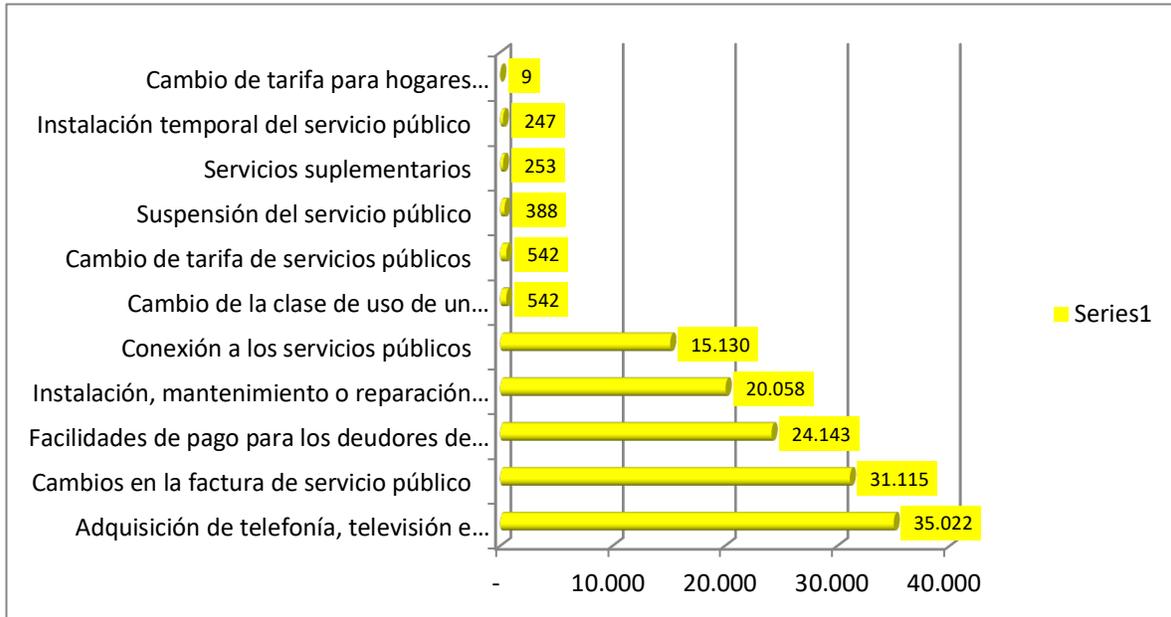
Nombre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.233	6.101	6.162	5.689	5.084	4.753	35.022
Servicios suplementarios	45	33	53	46	40	36	253
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	48	-	128	158	107	101	542
Cambio de tarifa de servicios públicos	48	-	128	158	107	101	542
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	4	-	-	-	5	9
Cambios en la factura de servicio público	4.033	4.211	4.984	5.895	5.685	6.307	31.115
Conexión a los servicios públicos	2.763	1.766	3.710	2.596	2.133	2.162	15.130
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	3.349	2.524	1.623	6.980	4.972	4.695	24.143
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	5.926	2.090	2.237	2.689	3.577	3.539	20.058
Suspensión del servicio público	50	53	41	90	39	115	388
Instalación temporal del servicio público	117	73	19	9	14	15	247
<b>TOTAL</b>	<b>23.612</b>	<b>16.855</b>	<b>19.085</b>	<b>24.310</b>	<b>21.758</b>	<b>21.829</b>	<b>127.449</b>

Fuente Informes Oficina de PQR.





Ilustración 6 Estadístico de solicitudes / trámites



Fuente Informes Oficina de PQR.

## 5.4 Causas Reclamos Telecomunicaciones

La principal causa de reclamación para el componente de telecomunicaciones fue *calidad/cobertura* del servicio con un total de 18.507 reclamaciones en el 2020, seguido de *facturación/gestión* de saldos con 4.467.

Tabla 8 Causas Reclamos TELECOMUNICACIONES

Causas Reclamos TELECOMUNICACIONES	Internet	Iptv	Telecomunicaciones	Total general
Calidad / Cobertura del servicio	9136	1770	7601	<b>18507</b>
Facturación / Gestión de saldos	2700	497	1270	<b>4467</b>
Información / Contrato y condiciones prestación del Servicio	758	183	459	<b>1400</b>
Terminación Contrato /Cláusula de Permanencia Mínima	158	99	182	<b>439</b>
Otros	159	27	213	<b>399</b>

Fuente Informes Oficina de PQR.





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

### 5.5 Causas Reclamos UTILITIES

La principal causa de reclamación para el componente de Acueducto y Energía fue *Inconformidad Por Desviación Significativa* del servicio con un total de **13802** reclamaciones en el 2020, seguido de *Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Producción Facturado* de saldos con 13693

Tabla 9 Causas Reclamos Acueducto y Energía

Causas reclamos Acueducto y Energía	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Total general
Inconformidad Por Desviación Significativa	6986	3709	3107	<b>13802</b>
Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Producción Facturado	6237	4123	3333	<b>13693</b>
Cobros Por Promedio	3499	3095	2772	<b>9366</b>

Fuente Informes Oficina de PQR.

### 5.6 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Julio- Diciembre 2020

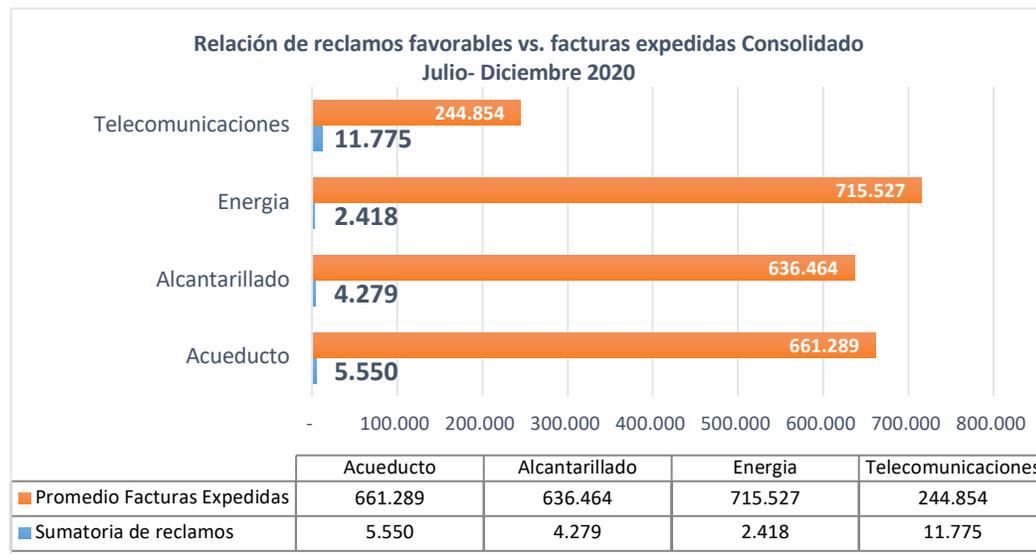
En relación con la cantidad de reclamos favorables versus las facturas expedidas se evidencia situación favorable para Emcali, siendo el componente de energía el que tiene mejor rendimiento en este indicador.





# Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Ilustración 7 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas



Fuente Informes Oficina de PQR.

## 6. Sugerencias

Los buzones de sugerencias están distribuidos en las oficinas físicas de atención al usuario, para el segundo semestre de 2020 se registraron un total de 86 sugerencias, de las cuales el 40% del total de sugerencias fueron recepcionadas en la ESTACION, seguido por el Cali 2 VIPASA con el 31%.

Se ha presentado una disminución en las sugerencias recibidas debido a las restricciones de atención a usuarios de manera presencial implementadas por el gobierno municipal, el pico y cedula, toques de queda, cierres temporales de puntos de atención por posibles infectados y la utilización de otros canales como el telefónico y virtual disminuyen la cantidad de personas atendidas en los puntos físicos.





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

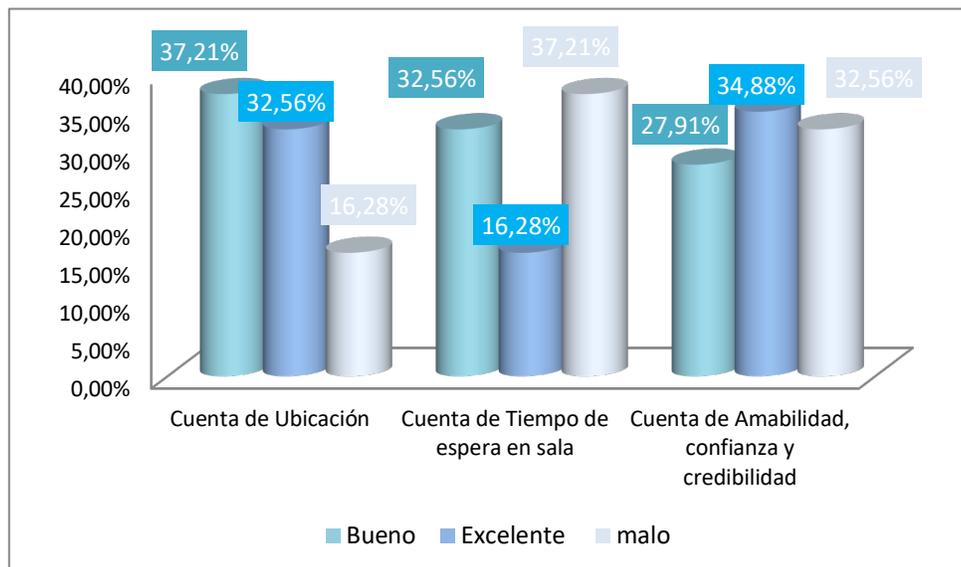
Tabla 10 Distribución de sugerencias por punto de atención

Etiquetas de fila	Cuenta de Item	Cuenta de Punto de atención
C.A Aguablanca	4	5%
C.A Estacion	34	40%
C.A Peñon	2	2%
C.A Yumbo	4	5%
Cali 2: Vipasa	27	31%
Cali 4:Manzanares	3	3%
Cali 5: La Rivera	1	1%
Cali 7: Alfonso Lopez	6	7%
Cam	5	6%
<b>Total General</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuente Buzón de Sugerencias

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 los datos del mes de marzo no aparecen registrados, para el primer trimestre fueron calificadas de la siguiente manera:

Ilustración 8 Calificación recibidas en buzón de sugerencias.



Fuente Buzón de Sugerencias





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

De las 72 sugerencias suministradas por los usuarios, se encuentra que en su mayoría existe una percepción positiva de la empresa, obteniendo la calificación de “Excelente” y “bueno” un promedio de 27.90% y 32.49% respectivamente.

- Se evidencia quejas por mala atención por parte de los funcionarios de los centros de atención argumentan casos de grosería y deben atender mejor.
- Los usuarios presentan quejas por demora en la atención, que deben esperar demasiado.
- Los usuarios reclaman información deficiente para realizar trámites, que les hacen perder tiempo enviándolos a sitios que innecesario.
- Los usuarios se quejan porque no hay información unificada entre el canal telefónico y el presencial, pues tienen versiones distintas.
- Se presentan quejas por la demora en la reparación e instalación de servicios tanto de energía como de telecomunicaciones.
- Se presentan felicitaciones para varios funcionarios, que atienden muy bien.
- Se evidencia quejas por mala atención por parte de los funcionarios de los centros de atención argumentan casos de grosería y deben atender mejor.
- Los usuarios presentan quejas por demora en la atención, que deben esperar demasiado después de recibir el turno.
- Sugieren colocar acrílicos o vidrios como medida de bioseguridad para la atención.
- Se presentan felicitaciones para varios funcionarios, que atienden muy bien.

### 7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

#### 7.1 En relación con el Sistema de Gestión PQRS

Con el fin de mejorar la Gestión de las PQRS se han establecido dos (2) grandes proyectos así:

- Contrato para la organización física, digital e indexación de archivos.

Contrato de tipo interadministrativo para la organización física de 2.220 metros lineales de archivo, digitalización de 2 millones 736 mil 700 imágenes con su respectiva indexación en el aplicativo de gestión documental.





## Informe de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias

Con esto se busca mejorar los índices de eficacia y eficiencia en la gestión oportuna y de calidad de las decisiones administrativas que resuelven los derechos de petición.

- Gestión del proyecto de automatización de las PQRS

Mejoramiento de la trazabilidad y gestión de las PQRS, mediante la implementación de CRM con integración a los sistemas operativos comerciales, con esto se busca reducir los tiempos de atención a lo largo de la cadena de gestión de PQRS, la generación de estadísticos con mayor nivel de exactitud y desagregación.

Fin del informe

Enero 26 de 2021

