



EMCALI 90 años

**INFORME DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
RECURSOS, SUGERENCIAS y
DENUNCIAS.**

**PROCESO
GESTION COMERCIAL Y DE SERVICIO
AL CIENTE
SUBPROCESO
GESTIÓN DE LAS PQR'S.
REQUERIMIENTOS Y FALLOS**

**SEGUNDO
SEMESTRE 2021.**

Enero de 2022.





Tabla de Contenido

1	IDENTIFICACIÓN DEL INFORME	3
2	INTRODUCCIÓN.....	3
3	GLOSARIO.....	4
3.1	Servicios de comunicaciones (línea básica, internet).....	4
3.2	Servicio de acueducto, alcantarillado y energía.	5
4	RESPONSABLES DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	6
5	RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, TRAMITES Y SUGERENCIAS.....	7
5.1	Atención Personalizada	7
5.2	Atención Telefónica	8
5.3	Atención Virtual.	8
5.4	Nivel de satisfacción por el uso de los canales de atención.....	8
5.5	Gestión de solicitudes / trámites	11
5.6	Sugerencias.....	13
6	GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.	15
6.1	Reclamos por medio de recepción.....	15
6.2	Reclamos recepcionados por servicio.....	16
6.3	Causas Reclamos Telecomunicaciones.	17
6.4	Causas Reclamos UTILITIES	18
6.5	Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas Consolidado Enero - Diciembre 2021.....	19
7	RECEPCION DE LAS DENUNCIAS	21
8	Evaluación de cumplimientos normativos.	22
8.1	Aspectos evaluados.....	22
8.2	Cumplimiento de los planes de mejoramiento al primer semestre del 2021:	22
8.3	Actividad Planear y Evaluar la Gestión de las solicitudes, peticiones, quejas, recursos.....	24
8.4	Estado de las ACPM – Seguimientos anteriores.....	24
8.5	Recomendaciones	24
8.6	Plan de mejora	25
9	ANALISIS DE RESULTADOS.....	25
10	Acciones de mejoramiento	26



1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe semestral PQR (publicación en página web)	
Unidad de Negocio, Gerencia de Soporte o Dirección	Gestión de las PQR's. Requerimientos y fallos
Periodo reportado	Segundo semestre 2021 (Julio – Diciembre)
Jefe de Unidad	Ethel Wilma Ramirez Rojas
Responsable información	Christian Carmona / Jefferson Gordillo / Lorena Sarria.
Responsable elaboración	Jefferson Gordillo Arango
Responsable revisión	Francisco Jose Torres Rozo / Ana Isabel García Ramirez.
Responsable aprobación	Ethel Wilma Ramirez Rojas
Consecutivo	620.5.1-DAC-039-2022

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 corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias, tramitadas en el segundo semestre de 2021 (julio a diciembre), 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.



Se incluye una descripción y estadística de las PQR´s recepcionadas en los canales de atención establecidos para la recepción de las peticiones, quejas, recursos, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

3 GLOSARIO

3.1 Servicios de comunicaciones (línea básica, internet)

- **Denuncias:** 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:** 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>)
- **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).

4 RESPONSABLES DE LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

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 y denuncias son los siguientes:



- **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 tramite 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.
- **Recepción de las denuncias.** La recepción de las denuncias y el envío para investigación a los entes competentes, está a cargo del Área Funcional Relacionamiento con Entes Regulatorios de la Unidad de Regulación Empresarial.

5 RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, TRAMITES Y SUGERENCIAS.

5.1 Atención Personalizada

La Unidad de Atención Otros Canales, 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) Versailles, 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.

- Con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y el incremento del recaudo, la Unidad de Atención de Otros Canales, atiende a 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 La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, cada uno con cuatro (4) puestos de trabajo. El punto en la Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AV Villas, Banco de Bogotá, cajas de LA 14, Supergiros, Efecty, etc.
- Segmento de constructoras, administradores de unidades residenciales y grandes clientes empresariales en las oficinas de Versailles y Valle del Lili.



- Los centros de atención atienden acatando las directrices impartidas por el gobierno municipal sobre toque de queda y pico y cédula.

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.

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.

5.4 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:



Tabla 1 Calificación NSU

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

La calificación del nivel de satisfacción del usuario en el servicio de telecomunicaciones para los canales personalizado y telefónico fueron muy positivas en el transcurso del año 2021, presentando el canal personalizado la calificación promedio máxima de 5 (Muy satisfecho), seguido del canal telefónico con una calificación promedio de 4 (Satisfecho), en cuanto al canal virtual presenta una calificación promedio de 3 (Ni satisfecho, Ni insatisfecho).

Sin embargo, para los meses de noviembre y diciembre el canal virtual mejoró sus resultados, gracias a la publicación de múltiples campañas de concientización sobre el uso del canal, en redes sociales realizadas desde el mes de agosto a diciembre.

A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

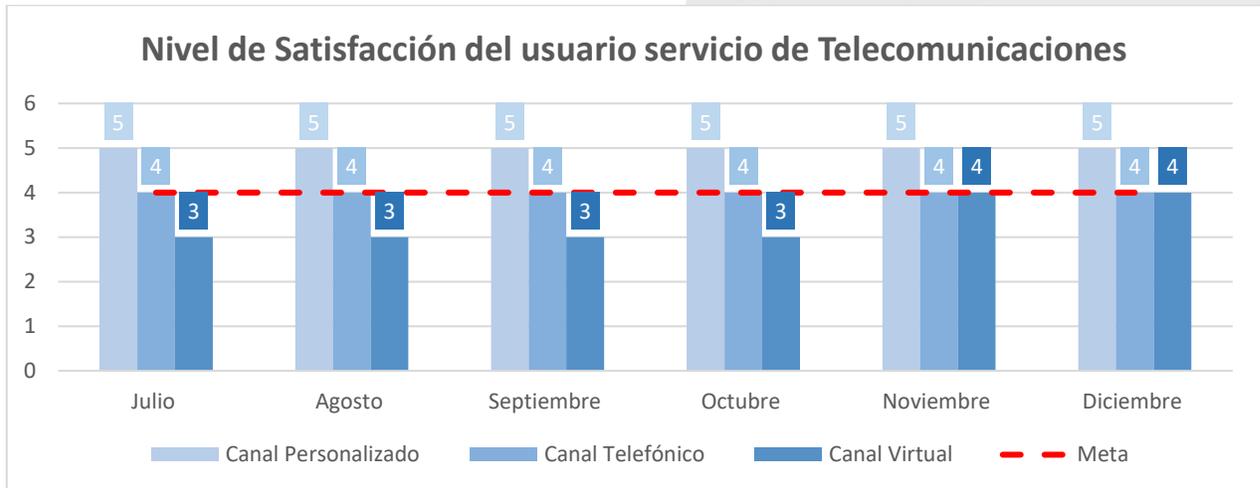
Tabla 2 NSU por canal de atención Servicios de Telecomunicaciones

Mes	TELECOMUNICACIONES								
	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5.254	3.402	5	74.072	20.913	4	241	78	3
Febrero	9251	5560	5	76.745	22.749	4	225	158	3
Marzo	6806	6421	5	80.312	24.337	4	191	157	4
Abril	5282	4941	5	89086	24830	4	223	175	3
Mayo	1761	1440	5	86583	21804	4	255	202	3
Junio	6615	5585	5	86321	23273	4	354	293	3
Julio	6276	5715	5	78485	22803	4	302	265	3
Agosto	6437	5824	5	66818	20436	4	215	167	3
Septiembre	6226	4958	5	55181	17747	4	220	187	3
Octubre	5884	5315	5	60898	17492	4	117	90	3
Noviembre	6168	5339	5	63136	17027	4	417	54	4
Diciembre	6157	4665	5	57885	16506	4	417	127	4

Fuente: Sistema de Turnos



Ilustración 1 Resultados NSU Telecomunicaciones.



Fuente: Sistema de Turnos

En cuanto a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Energía, la calificación del nivel de satisfacción al usuario durante el año 2021 fue excelente, teniendo la atención del canal personalizado una calificación promedio máxima de 5 (Muy satisfecho), seguido del canal telefónico con una calificación promedio de 4 (Satisfecho) y el canal virtual con una calificación promedio de 4 (Satisfecho).

A continuación, se desglosan los resultados por servicio y por canal de atención:

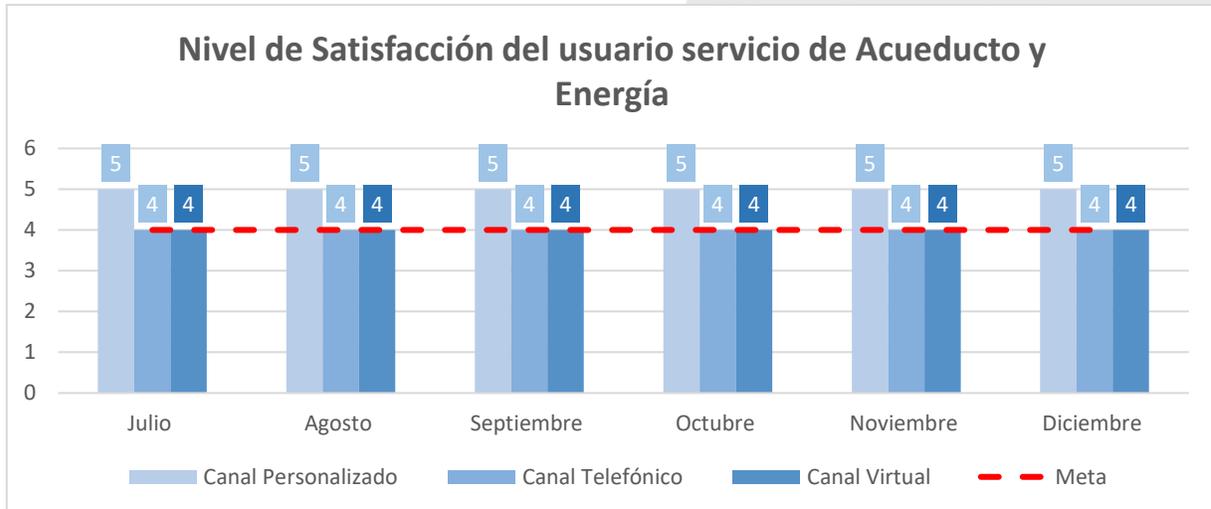
Tabla 3 NSU por canal de atención servicios de Utilities

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	17.727	12.270	5	39.178	10.897	4	974	230	3
Febrero	20.651	18.238	5	48.746	17.757	4	962	529	3
Marzo	24.576	22.492	5	54.748	20.223	4	933	553	4
Abril	17.646	16.287	5	46.615	18.434	4	999	568	4
Mayo	8.586	7.981	5	46.341	17.075	4	1.182	705	4
Junio	21.687	21.357	5	44.328	19.020	4	1.278	751	4
Julio	23.087	21.708	5	44.288	19.329	4	1.186	716	4
Agosto	24.085	23.548	5	44.860	19.278	4	878	512	4
Septiembre	25.582	24.047	5	107.121	32.851	4	910	561	4
Octubre	20815	18804	5	47051	19051	4	507	262	4
Noviembre	22524	18455	5	42923	14754	4	1575	142	4
Diciembre	19910	16796	5	42311	14885	4	1575	316	4

Fuente: Sistema de Turnos



Ilustración 2 Resultados NSU Acueducto y Energía.



Fuente: Sistema de Turnos

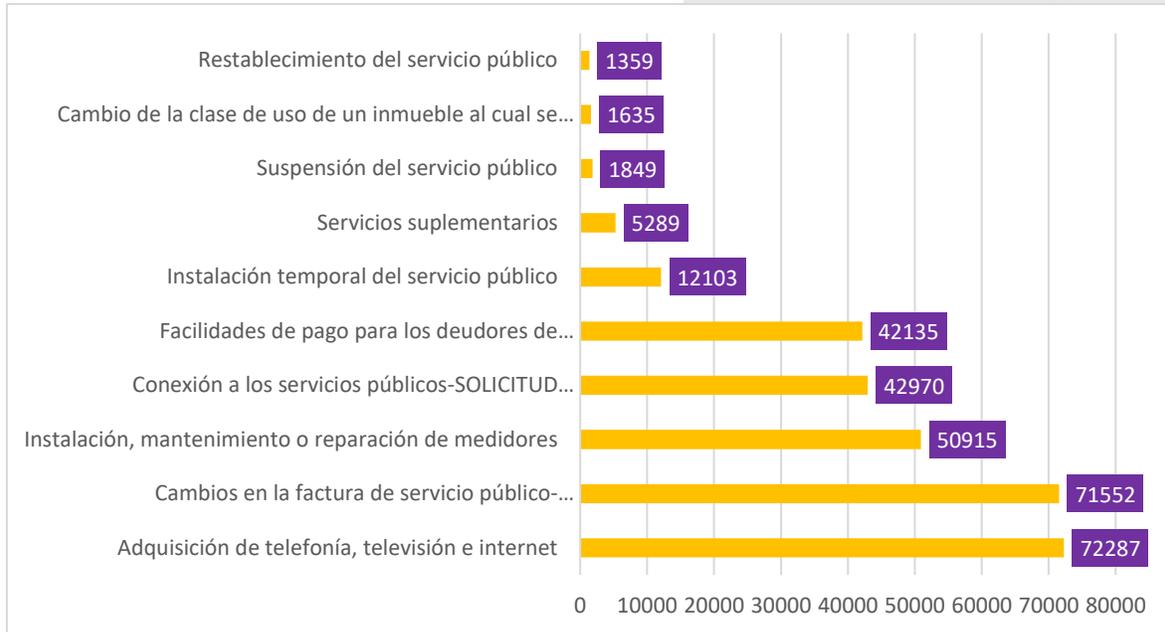
5.5 Gestión de solicitudes / trámites

En el transcurso de enero a diciembre del año 2021 se atendieron un total de 289 mil 991 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).

TRAMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	4.205	5.894	6.454	5.343	1.770	5.158	7.936	7.711	7.812	6.225	7.195	6.584	72.287
Servicios suplementarios	440	524	535	417	205	375	398	426	438	449	537	545	5.289
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	115	139	186	221	81	153	162	168	97	85	124	104	1.635
Cambios en la factura de servicio público- ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	4.923	5.109	7.425	6.564	4.074	6.271	7.018	6.440	8.500	6.389	5.657	3.182	71.552
Conexión a los servicios públicos- SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	2.930	3.839	4.607	2.848	1.674	2.995	3.722	3.466	4.799	3.945	3.577	4.568	42.970
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias- FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	2.723	3.021	4.349	2.624	715	3.230	4.605	5.070	4.579	4.152	4.286	2.781	42.135
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1.729	2.549	5.659	6.739	2.896	5.693	3.480	2.935	4.070	3.727	6.702	4.736	50.915
Suspensión del servicio público	106	168	232	156	71	103	157	192	182	189	123	170	1.849
Restablecimiento del servicio público	43	74	153	114	39	146	115	124	141	87	210	113	1.359
Total	17.214	21.317	29.600	25.026	11.525	24.124	27.593	26.532	30.618	25.248	28.411	22.783	289.991



Ilustración 3 Estadístico de solicitudes / trámites



Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

En el segundo semestre se recibieron 161.185 solicitudes o trámites, discriminados de la siguiente manera:

TRAMITE	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.936	7.711	7.812	6.225	7.195	6.584	43.463
Servicios suplementarios	398	426	438	449	537	545	2.793
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	162	168	97	85	124	104	740
Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	7.018	6.440	8.500	6.389	5.657	3.182	37.186
Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	3.722	3.466	4.799	3.945	3.577	4.568	24.077
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	4.605	5.070	4.579	4.152	4.286	2.781	25.473
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	3.480	2.935	4.070	3.727	6.702	4.736	25.650
Suspensión del servicio público	157	192	182	189	123	170	1.013
Restablecimiento del servicio público	115	124	141	87	210	113	790
Total	27.593	26.532	30.618	25.248	28.411	22.783	161.185



5.6 Sugerencias

Para el segundo semestre del 2021 se registraron un total de 128 sugerencias, en general se presentaron muy pocas sugerencias en comparación a la cantidad de usuarios atendidos en los centros de atención.

Lo anterior, es reflejo de las medidas de bioseguridad y de autocuidado, dado que las sugerencias se tramitan por escrito y se depositan en el respectivo buzón de sugerencias.

El centro de atención CAM es el que tiene el mayor número de sugerencias recibidas con el 13% de participación, seguido de los centros de atención la estación y peñón cada uno con el 10% de participación, seguidamente del centro de atención CAES y el CALI 5 (La Rivera) con el 8% de participación cada uno.

Tabla 4 Numero de sugerencias.

Centro de atención	Número de sugerencias	Ponderación punto de atención
C.A AGUABLANCA	6	5%
C.A CAES	10	8%
C.A CAM	17	13%
C.A COLON	6	5%
C.A COSMOCENTRO	4	3%
C.A JAMUNDI	1	1%
C.A LA ESTACIÓN	13	10%
C.A VALLE DEL LILI	5	4%
C.A VERSALLES	3	2%
C.A YUMBO	8	6%
CA PEÑÓN	13	10%
CALI 2 VIPASA	7	5%
CALI 4 MANZANARES	3	2%
CALI 5 LA RIVERA	10	8%
CALI 7 ALFONSO LOPEZ	6	5%
CALI 8 LAS AMERICAS	1	1%
CALI 9 GUAYAQUIL	2	2%
CALI 12 NUEVA FLORESTA	4	3%
CALI 15 EL VALLADO	1	1%
CALI 18 MELENDEZ	7	5%
CALI 20 SILOE	1	1%
TOTAL GENERAL	128	100%



En el formato de sugerencias se solicita calificar las variables: 1) Ubicación, 2) Tiempo de Espera en Sala y 3) Amabilidad, confianza y credibilidad. para el segundo semestre del 2021 fueron calificadas de la siguiente manera:

Tabla 5 Calificación recibidas en buzón de sugerencias.

Variable	Tiempo de espera en sala	Amabilidad, confianza y credibilidad	Ubicación
Excelente	51%	58%	53%
Bueno	22%	13%	27%
Regular	6%	4%	3%
Malo	20%	25%	16%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

De las 128 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- Se presentan felicitaciones para varios funcionarios, que atienden muy bien.
- Recomiendan que la solicitud de servicios debería ser virtual.
- Se evidencia quejas por mala atención por parte de los funcionarios de los centros de atención, argumentan casos de grosería y deben atender mejor.
- Persisten quejas por las cuadrillas que suspenden el servicio pues aun presentando la factura pagada proceden a suspender.
- Se presentan felicitaciones por atender a las personas en la fila y así reducir el tiempo de espera de los usuarios.
- Piden que un solo cajero es muy poco si los usuarios van a realizar más de una operación.
- Afirman que la atención es muy demorada.
- Piden repartir fichas una vez finalizado el horario de atención a los usuarios que están esperando por entrar a las oficinas.
- Se presentan quejas por mala atención en las cuadrillas que visitan los predios.
- En Cali 7 se sugieren fumigar para eliminar los zancudos.
- En centro de atención Aguablanca solicitan apoyo policial por el tema de recaudo. Manifiesta el usuario que pueden robarlos al entrar al centro de atención.



- Se presentan quejas por las demoras en los traslados de internet. Afirman que tienen hijos en clases virtuales por lo cual es necesario que agilicen este servicio.
- En el Cali 5 piden que haya más funcionarios para agilizar atención en ese punto.
- Los usuarios reclaman por información deficiente para realizar trámites, que les hacen perder tiempo enviándolos a sitios innecesarios.
- Los usuarios se quejan por mala atención en el canal telefónico.

6 GESTION 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.

6.1 Reclamos por medio de recepción

En la vigencia de enero a diciembre del año 2021, se recibieron un total de 74 mil 481 reclamos, los medios de recepción más utilizados fueron: El medio verbal con un total de 34.346 reclamos, seguido del medio telefónico con un total de 27.024 reclamos.

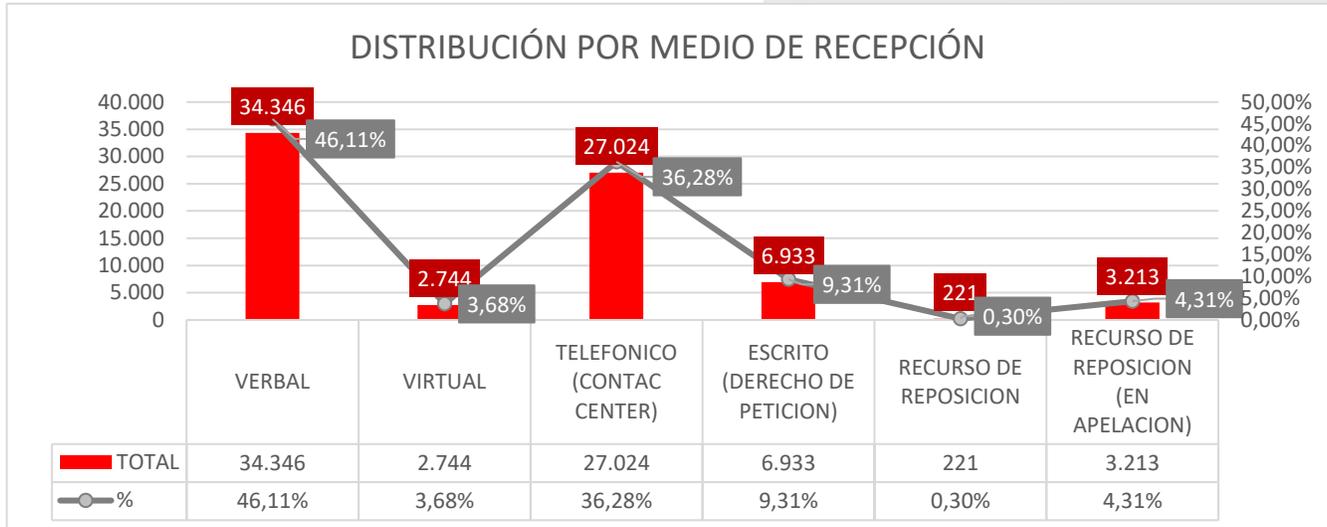
En las vigencias anteriores y hasta la fecha, el medio más utilizado es el verbal, este es el canal favorito de los usuarios según la encuesta de satisfacción del usuario, el cual a obtuvo la calificación máxima en todos los meses de este año, seguido del canal telefónico que también tiene una muy buena recepción por parte de los usuarios.

Tabla 6 Reclamos por medio de recepción

MEDIO RECEPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VERBAL	2.128	2.307	2.384	1.736	718	3.069	3.572	3.940	4.294	3.487	3.345	3.366	34.346
VIRTUAL	106	149	252	232	141	330	380	257	242	318	139	198	2.744
TELEFONICO (CONTAC CENTER)	1.499	1.589	1.830	1.703	1.138	2.810	3.582	2.902	3.025	2.234	2.333	2.379	27.024
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	523	628	694	461	174	423	688	710	687	566	699	680	6.933
RECURSO DE REPOSICION	9	14	10	7	4	5	31	33	41	11	43	13	221
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	128	221	367	223	160	163	238	363	436	312	318	284	3.213
Total general Año 2021	4.393	4.908	5.537	4.362	2.335	6.800	8.491	8.205	8.725	6.928	6.877	6.920	74.481



Ilustración 4 Proporción de reclamos por medio de recepción



Fuente: Informe General de PQR's

6.2 Reclamos recepcionados por servicio.

Los reclamos recepcionados en la vigencia de enero a diciembre de 2021, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: El servicio de telecomunicaciones con una participación del 47,71%, que incluye: Internet con un total de 22,35%, IPTV con un 3,91% y Línea Básica con un 21,45%, seguido del servicio de acueducto con un 22,92% y por último los servicios de Alcantarillado y Energía con un 15,89% y 13,48% respectivamente.

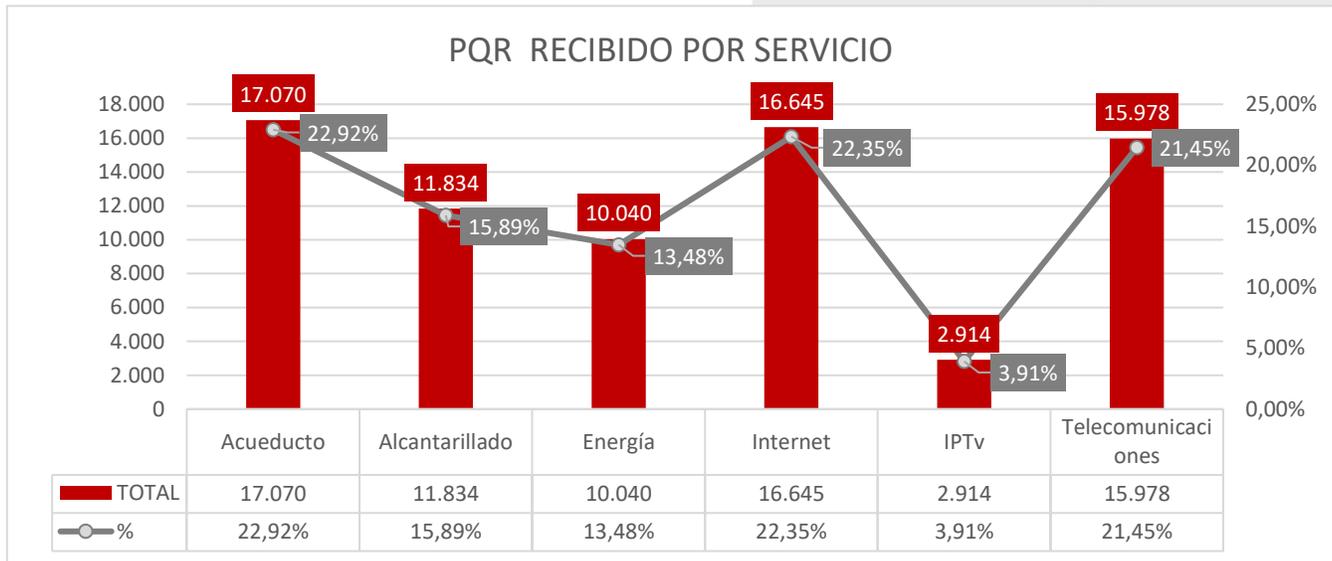
Tabla 7 Reclamos recepcionados por servicio.

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acueducto	1.442	1.630	1.677	1.198	598	1.445	1.470	1.545	1.783	1.544	1.481	1.257	17.070
Alcantarillado	877	1.026	1.151	726	399	1.080	1.074	1.129	1.285	1.138	1.004	945	11.834
Energía	722	838	957	878	274	757	906	1.021	947	789	1.002	949	10.040
Internet	679	707	898	831	538	1.714	2.465	2.084	2.094	1.531	1.480	1.624	16.645
IPTV	198	159	213	150	99	286	384	322	323	239	234	307	2.914
Telecomunicaciones	475	548	641	579	427	1.518	2.192	2.104	2.293	1.687	1.676	1.838	15.978
Total general Año 2021	4.393	4.908	5.537	4.362	2.335	6.800	8.491	8.205	8.725	6.928	6.877	6.920	74.481

Fuente: Informe General de PQR'



Ilustración 5 Proporción de PQR por servicio



Fuente: Informe General de PQR's

6.3 Causas Reclamos Telecomunicaciones.

Las principales causas de reclamación para el componente de telecomunicaciones en el periodo de enero a diciembre, fueron calidad/coertura del servicio con un total de 29.745 reclamaciones y facturación/gestión de saldos con 4.223 reclamaciones.

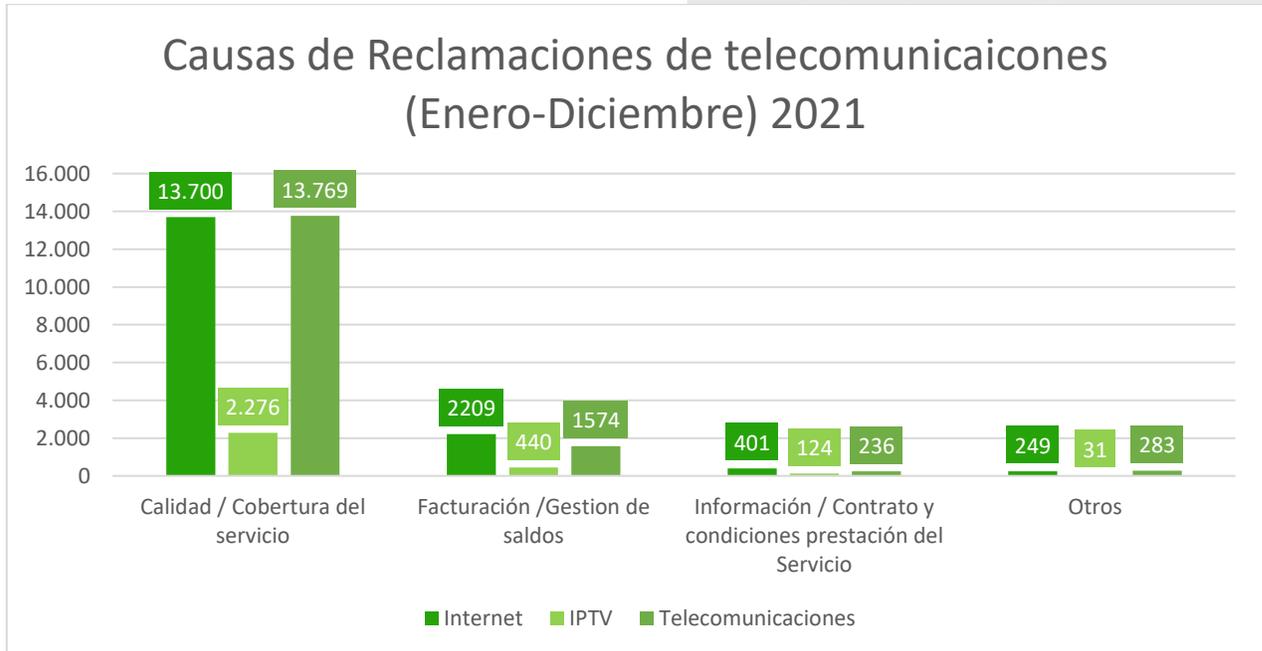
Tabla 8 Causas Reclamos Telecomunicaciones

Causas Reclamos TELECOMUNICACIONES	Internet	IPTV	Telecomunicaciones	Total General
Calidad / Cobertura del servicio	13.700	2.276	13.769	29.745
Facturación /Gestión de saldos	2209	440	1574	4.223
Información / Contrato y condiciones	401	124	236	761
Otros	249	31	283	563
Terminación Contrato /Cláusula de F	85	42	116	243
Equipos Terminales	1	1	0	2

Fuente: Informe General de PQR's



Ilustración 6 Reclamaciones telecomunicaciones 2021.



Fuente: Informe General de PQR's

6.4 Causas Reclamos UTILITIES

Las principales causas de reclamación para el componente de Acueducto y Energía en el transcurso del año 2021 fueron: Inconformidad Por Desviación Significativa del servicio con un total de 12.135 reclamaciones, seguido de Inconformidad Con La Medición Del Consumo O Producción Facturado de saldos con 9.315 reclamaciones y por ultimo Cobros por Promedio con 8.406 reclamaciones.

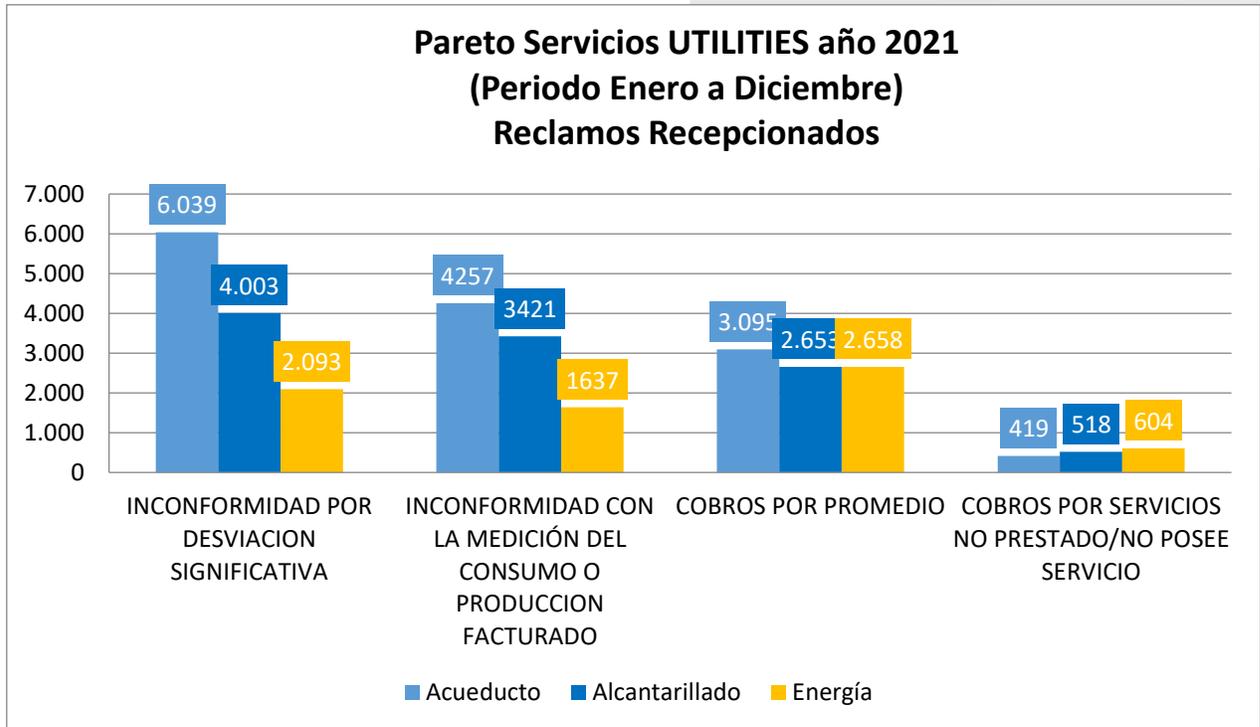
Tabla 9 Causas Reclamos Acueducto y Energía

Causas reclamos Acueducto y Energía	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Total general
INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	6.039	4.003	2.093	12.135
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	4257	3421	1637	9.315
COBROS POR PROMEDIO	3.095	2.653	2.658	8.406
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADO/NO POSEE SERVICIO	419	518	604	1.541

Fuente: Informe General de PQR's



Ilustración 7 Reclamaciones UTILITIES 2021.



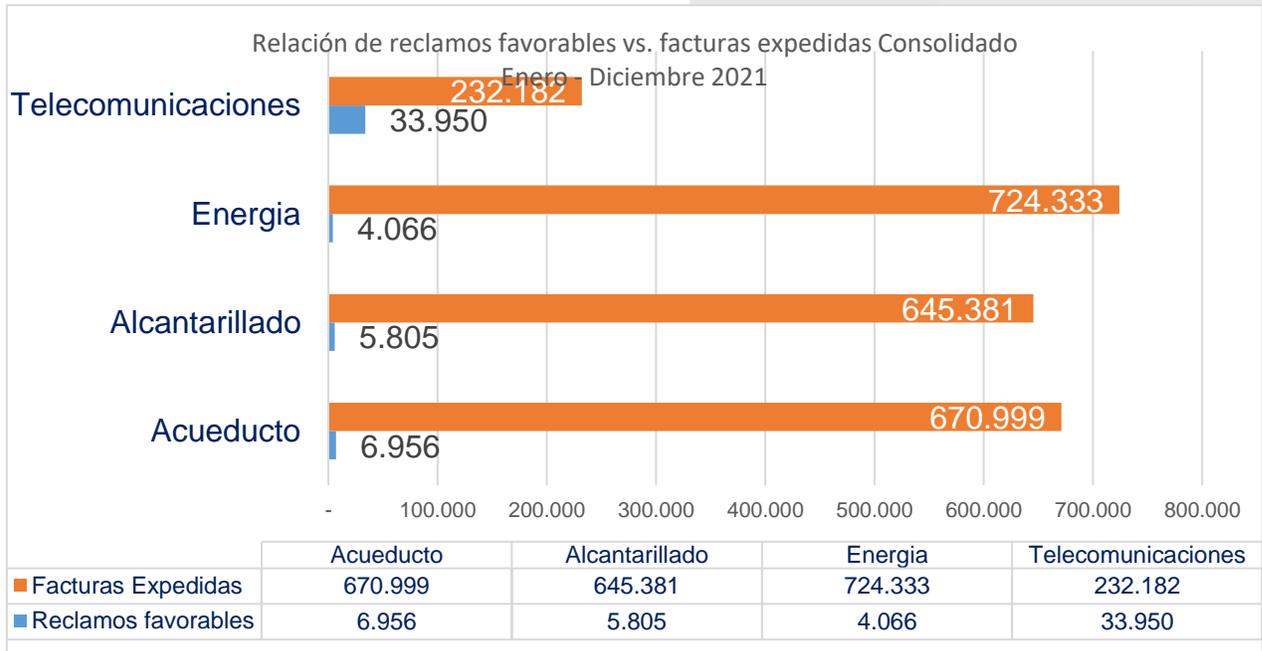
Fuente: Informe General de PQR's

6.5 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 8 Relación de reclamos favorables vs. facturas expedidas



Fuente: Informe General de PQR's



7 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.



Para el segundo semestre, se recibieron a través del canal telefónico cuatro (4) denuncias y a través del canal web una (1):

FECHA	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS REMITIDAS AL 177	LLAMADAS DE DENUNCIAS	LLAMADAS EQUIVOCADAS
JUL-21	102	0	2	100
AGO-21	96	0	0	96
SEP-21	105	0	2	103
OCT-21	87	2	0	85
NOV-21	120	0	0	120
DIC-21	108	2	0	106



8 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 1300512462021 de octubre 13 del 2021, la evaluación al proceso de gestión de las PQR's, correspondiente al primer semestre de 2021.

En los siguientes numerales se copina los pronunciamientos dados por la Oficina de Control Interno.

8.1 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	✓
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

8.2 Cumplimiento de los planes de mejoramiento al primer semestre del 2021:

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la evaluación a los planes de mejoramiento presentados por la oficina de Atención Escrita:



PLAN DE MEJORA	% AVANCE (2 SEM 2020)	% AVANCE (1 SEM 2021)
<p>Implementación del Proyecto CRM-PQR comprende el soporte de las solicitudes que reciben las áreas funcionales de atención personalizada pertenecientes a la Dirección de Atención al Cliente y que son atendidas de manera inmediata y/o escaladas al área funcional de atención a escritos PQR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Para el primero se cumplió el 100%, solo para el trámite de Factibilidad, Viabilidad y Disponibilidad, que ya está automatizado y disponible. Ahora que se dividió la Dirección en dos Unidades, se manejará la automatización de los trámites por separado. - El proyecto de CRM, continua a la espera de la actualización Open en el proyecto AVANZA, dado que su desarrollo e información que se maneja de clientes y actividades impacta de manera integral a ambos. - El resto de los trámites del portal corporativo (15) están siendo trabajados en la Unidad de Otros Canales, para su actualización de requisitos y automatización con GTI como parte de la política de racionalización de trámites, como parte importante de los mecanismos de mejoramiento para la atención ciudadana. Actualmente, están en etapa de conceptualización o diseño de cada trámite como proyecto por separado, y poder establecer los tiempos de configuración de cada uno de acuerdo con recurso asignado por GTI. 	<p>-Para el primer semestre del 2021 no se ha podido avanzar con el proyecto CRM puesto a que esta herramienta debe integrarse con la nueva versión del sistema comercial Open Smart Flex versión 7 y esta se encuentra en fase pruebas y no ha entrado a la fase de producción, por lo cual una condición indispensable para el avance del proyecto CRM es que se encuentre en fase de producción la nueva versión de Open para poder realizar la integración con la última versión y no caer en reprocesos.</p>
<p>Revisión del Indicador de atención de los derechos de petición: Propone la creación de un nuevo indicador así: Nombre del Indicador: Porcentaje Derechos de Petición que son atendidos dentro de los 15 días hábiles contados, a partir del momento en que se radica la petición, queja o reclamo.</p>	<p>(*) Este indicador es solo operativo y no está en DARUMA. Razón por la cual, se continuó generando solo el indicador de Tiempo de Atención aprobado por calidad, teniendo en cuenta que, con la reestructuración orgánica, la atención de las PQR quedo en la Unidad de Atención Escrita y el indicador propuesto en 2020, incluía los PQR's que se recibían por la antigua Dirección de Atención al Cliente. No obstante, se ha continuado con el seguimiento a la gestión de los PQR's de forma continua. A la fecha, diariamente se cruza la información de reparto de los PQR's vs las DATAS de despacho a correspondencia, con el fin de garantizar que se dé respuesta a todo lo que ingresa a la unidad de atención de escritos.</p>	<p>-Actualmente se continúa trabajando con el indicador operativo PQR (despacho vs correspondencia) el cual se viene perfeccionando desde el mes de mayo para los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Energía y los recursos de reposición, mostrando los tiempos desde que se registra hasta que se atiende la petición. Hasta la fecha se sigue trabajando para implementar el indicador para el servicio de telecomunicaciones. Gracias a este indicador se ha podido dar un seguimiento diario y preciso a las reclamaciones más próximas a vencerse evitando así posibles silencios administrativos positivos.</p>



<p>Incorporar un parámetro en el canal virtual de redes sociales, con el fin de que las PQR'S lleguen en tiempo real a la bolsa de reparto del área funcional atención escrita y se cumpla la Res GG 0062 de 2017 Art. 8.</p>	<p>Actualmente, la GTI se encuentra implementando una herramienta de inteligencia artificial, integrada con el sistema comercial que, permita la atención de los PQR, por los canales virtuales en tiempo real.</p>	<p>-El día 17 de septiembre del 2021, se trasladó por competencia el seguimiento de esta acción de mejora a la unidad de atención otros canales bajo el memorando 6200460012021. Esto debido a la reestructuración administrativa.</p>
---	---	--

8.3 Actividad Planear y Evaluar la Gestión de las solicitudes, peticiones, quejas, recursos

La oficina de Control Interno indica que: *“EMCALI, continua con su Política de Atención al Usuario, a través de la Resolución GG 0062 de 2017, bajo la cual se reglamenta el trámite interno de recepción, radicación y tramite de los PQR’s que surjan, como consecuencia de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y utilities.”*

8.4 Estado de las ACPM – Seguimientos anteriores.

La oficina de Control Interno, indica que, en la auditoría realizada, se concluye que “las ACPM generadas productos de los seguimientos anteriores efectuados por la DCI, continúan en estado de ejecución y aún no entregan el aporte que con las mismas se espera, de cara a mejorar los tiempos de atención a las PQR, entre otros. Casos puntuales como el apoyo que desde la GTI se prevé para la actualización y automatización de trámites y/o requisitos para la atención ciudadana, si bien, se vienen adelantando reuniones que posibiliten avanzar en el proyecto como se evidencio a través de actas, no se está enseñando por parte de la UAE, una fecha estimada para la finalización del mismo, lo cual podría estar generando incertidumbre para la misma Unidad, puesto que se requiere contar con herramientas más ágiles que contribuyan a mejorar los tiempos de eficacia en la atención a la gestión de las peticiones ciudadanas.

8.5 Recomendaciones

En coordinación con las UEN, GTI y otras áreas involucradas, revisar, definir y/o replantear algunas de las variables consideradas en las actuales mejoras y con las cuales se ha pretendido atacar las causas por las que, desde 2020, los indicadores de eficacia tiempo de atención escrita PQR’s, siguen sin cumplir las metas o tiempos esperados de ejecución, en aras que, no solo redunde en brindar y/o garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta por la norma establecidos, sino en contribuir a minimizar la probabilidad que, por ineficiencias en la gestión del subproceso a cargo, se pueda estar generando la materialización del riesgo:



“Posibilidad de la insatisfacción del usuario por deficiente atención recibida en los canales dispuestos para tal fin”.

8.6 Plan de mejora

- Se replanteo las actividades del plan de acción relacionado con los indicadores de tiempos de atención escrita, aplicando a la forma de cálculo la información de las fechas de notificación al usuario y no a las fechas de cierre en el sistema comercial.
- En cuanto al proyecto Avanza Pos, se debe esperar una respuesta por parte de la gerencia general quien es la encargada de decidir si se continúa con el mismo proveedor de software o si se debe cambiar de plataforma, esto con el fin de garantizar el avance del proyecto CMR.
- Se realiza el seguimiento diario al reparto de PQR para detectar un incremento desmedido de reclamaciones y así mejorar los indicadores de eficacia en la atención escrita.

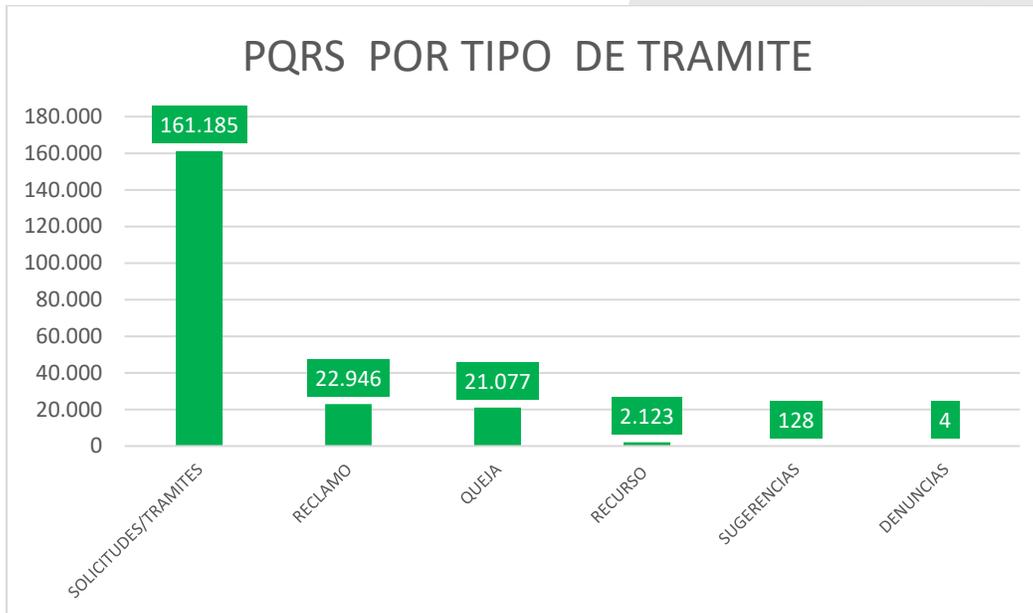
9 ANALISIS DE RESULTADOS

Las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias y denuncias presentadas en el segundo semestre del 2021 y clasificadas por tipo de trámite fueron las siguientes:

Tabla 10 PQRS por tipo de trámite Energía, Acueducto, Alcantarillado y Telecomunicaciones.

TIPO DE TRAMITE	SEGUNDO SEMESTRE
SOLICITUDES/TRAMITES	161.185
RECLAMO	22.946
QUEJA	21.077
RECURSO	2.123
SUGERENCIAS	128
DENUNCIAS	5
TOTAL	207.464

Fuente: Informe General PQR– Datos de Operación Trámites – Estadísticos de Sugerencias.



10 ACCIONES DE MEJORAMIENTO

En relación con el Sistema de Gestión PQRS:

- Mensualmente se comparte las principales causales de reclamación en el comité de ciclo comercial, con el fin de socializar y proponer soluciones que disminuyan la cantidad de reclamos por parte de los usuarios y asegurar su satisfacción.
- Semanalmente se capacita a los analistas PQR's sobre las causales de reclamación que les genera más dificultad, para mejorar la calidad de las respuestas proyectadas.
- Se sigue realizando el seguimiento diario al reparto de los derechos de petición, para detectar los que están más próximos de vencer los términos de respuesta y generar una decisión administrativa oportuna.
- En conjunto con el área de responsabilidad social se continua con el grupo de trabajo para la atención los daños de red matriz o red eléctrica que se presenten en las zonas comunes.

Enero 26 2022