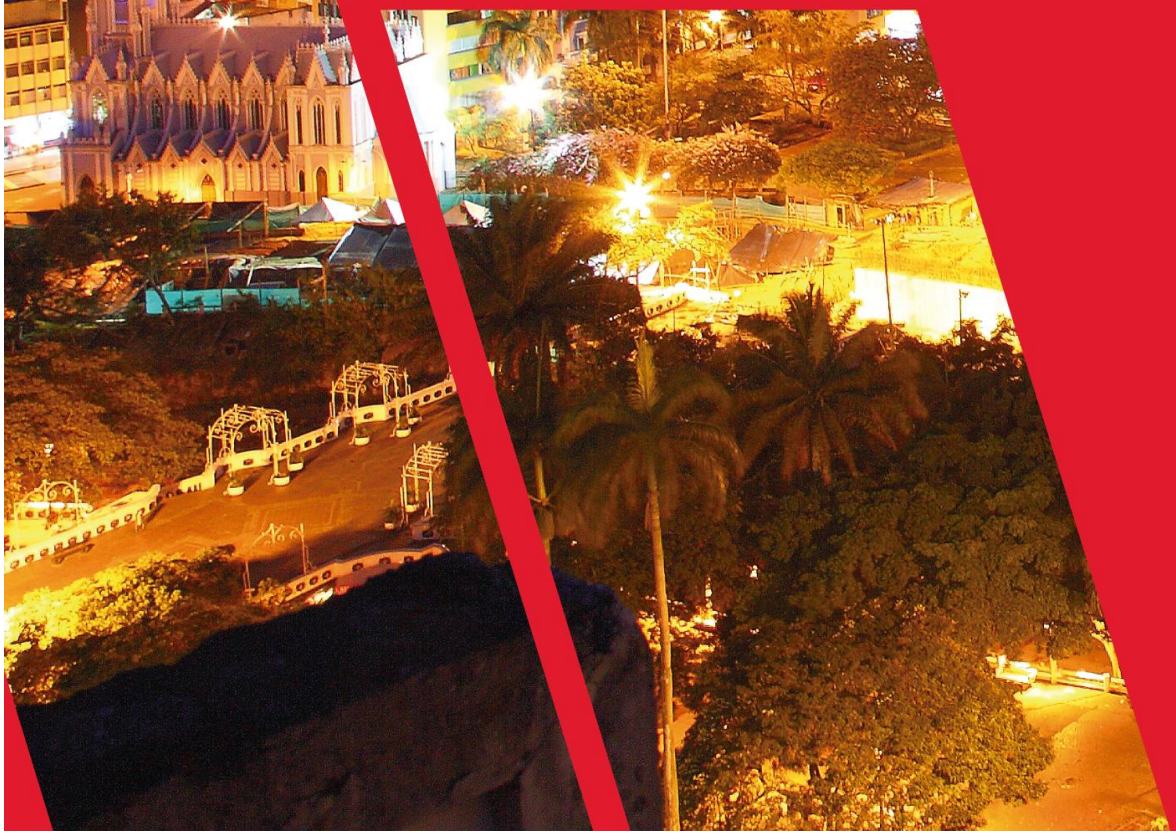
EMCALI 90 años

INFORME TRIMESTRAL SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.



Segundo trimestre 2022.

Tabla de Contenido

1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME 3
2 INTRODUCCIÓN 3
3 GLOSARIO 4
4 RESPONSABLES DE LA INFORMACION 5
5 CANALES DE ATENCION. 6
5.1 Atención Personalizada 6
5.1.1 Indicadores de Atención Personalizada. 8
5.1.1.1 Nivel de Atención. 8
5.1.1.2 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención personalizada. 9
5.1.1.3 Sugerencias 10
5.2 Atención Telefónica 12
5.2.1 Indicadores de Atención Telefónica. 13
5.2.1.1 Nivel de atención. 13
5.2.1.2 Nivel de servicio. 14
5.2.1.3 Nivel de abandono. 15
5.2.1.4 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención telefónica. 15
5.3 Atención Virtual. 16
5.3.1 Indicadores de Atención Virtual. 16
5.3.1.1 Nivel de satisfacción por el uso del canal de atención virtual. 17
6 GESTIÓN DE SOLICITUDES / TRÁMITES 18
7 GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. 19
7.1 Reclamos recepcionados por servicio. 19
7.2 Reclamos por causas 20
7.2.1 Causas Reclamos Telecomunicaciones. 20
7.2.2 Causas Reclamos Energía, Acueducto y Alcantarillado. 21
7.3 PQRS TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES. 22
7.4 Indicadores de atención escrita. 23
7.4.1 Índice de reclamos a favor del usuario. 23
7.4.2 Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR 24
8 RECEPCION DE LAS DENUNCIAS 25
9 ACCESO A LA INFORMACION 26
10 Evaluación de cumplimientos normativos. 27
10.1 Aspectos evaluados. 27
10.2 Conclusiones. 27

1 IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Dependencias Responsables	Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
	Unidad de Gestión Documental.
	Área Funcional Gobernanza Corporativa.
Periodo reportado	Segundo trimestre 2022 (abril - junio).
Responsables de la 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.
Responsables de elaboración.	Jefferson Gordillo. Unidad de Atención Escrita. Christian Carmona. Unidad de Atención Otros Canales. Ana Lucía Mejia Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Lorena Sarria. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0275-2022

2 INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

3 GLOSARIO

a) 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.

b) PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, recursos y denuncias.

c) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Fuente: Ley 1755 de 2015. Artículo 13)

d) Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. (Fuente: Glosario términos básicos y generales de la superintendencia de servicios públicos https://www.superservicios.gov.co/glosario-terminos-basicos-y-generales)

e) 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).

f) Solicitud de acceso a la información pública: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta." (Fuente: artículo 25 de la Ley 1712 de 2014).

g) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4 RESPONSABLES DE LA INFORMACION

En concordancia con el Modelo de Operación por Procesos Resolución GG-1000006572020 de diciembre 18 de 2020, Estructura Administrativa Resolución JD-003 de octubre 6 de 2020 y la Resolución GG-1000006842020 de diciembre 30 de 2020, sobre funciones o responsabilidades, los responsables sobre la gestión de las peticiones, quejas, 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.

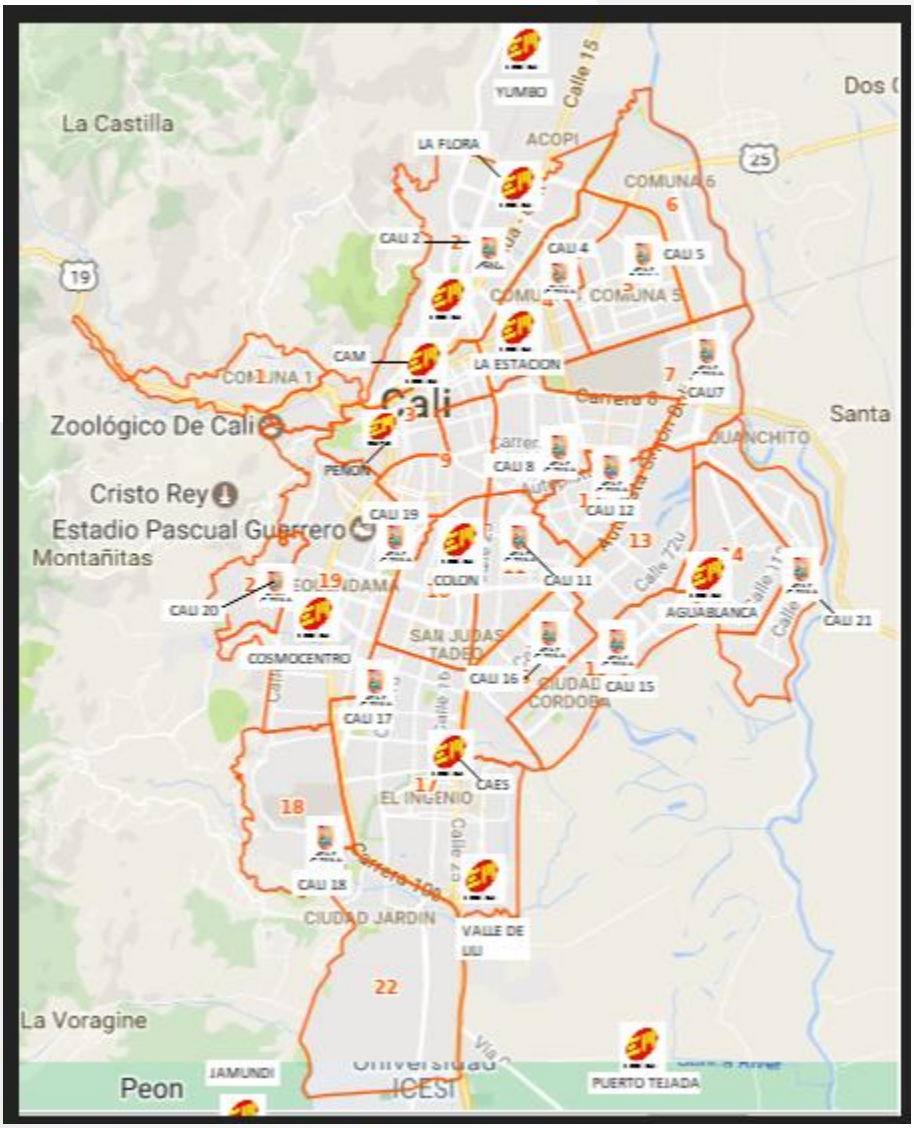
- Respuestas de las PQR´s. A cargo de la Unidad de Atención Escrita, resuelve y trámite las PQR´s que no fueron resueltas por falta de pruebas en el momento de la recepción, entre sus obligaciones está la notificación y administración del expediente único del usuario.

5 CANALES DE ATENCION.

5.1 Atención Personalizada

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

Ilustración 1 Mapa Ubicación Centros de Atención



Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

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

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

5.1.1 Indicadores de Atención Personalizada.

5.1.1.1 Nivel de Atención.

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

Tabla 1 Indicador Nivel de Atención.

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**	**N° DE TURNOS UTILITIES**	**RESULTADO**	**N° DE TURNOS COMUNICACIONES**	**RESULTADO**
Enero	80%	20.718	82,65%	5803	84,70%
Febrero	80%	17.750	88,00%	6348	87,00%
Marzo	80%	11.892	82,00%	4550	80,00%
Abril	80%	19.015	84,00%	6934	83,00%
Mayo	80%	25.919	82,00%	7385	82,00%
Junio	80%	26.264	80,00%	7696	86,00%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

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

Para el segundo trimestre, entre los servicios de utilities y comunicaciones, se logró atender el 83% de los usuarios dentro de los siguientes 15 minutos después de haber recibido el turno.

Igualmente, se ajustan las cifras presentadas en el primer trimestre indicando que el promedio de cumplimiento de este indicador fue del 84%.

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

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

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

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

Tabla 2 Calificación NSU Atención personalizada

Mes	Servicio de telecomunicaciones			Servicio de utilities		
	Canal Personalizado			Canal Personalizado		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5.803	4.606	5	20.718	16.239	5
Febrero	6348	4195	5	17750	12.981	5
Marzo						
Abril	6,934	1,772	5	19,015	4,07	5
Mayo	7385	3762	5	25919	10842	5
Junio	7,696	3,654	5	26,264	10,385	5

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

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

Para el segundo trimestre y para ambos servicios el promedio de satisfacción por el uso del canal personalizado es “muy satisfecho”.

5.1.1.3 Sugerencias

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

Para el segundo trimestre de 2022 se registraron un total de 48 sugerencias. El centro de atención Cali 12 Vipasa tiene el mayor número de sugerencias con el 13%, seguido del centro de atención Valle del Lili con 10%, Cosmocentro y Cali 19 Cedro con 8% cada uno. En general se presentan muy pocas sugerencias las cuales no son representativas en relación a la cantidad de usuarios atendidos en los centros de atención.

Los lideres de los centros de atencion 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 3 Relación de cantidad de sugerencias.

CENTRO DE ATENCION	NUMERO DE SUGERENCIAS	Ponderación Punto de Atención
C.A CAES	2	4%
C.A CAM	2	4%
C.A Colon	2	4%
C.A Cosmocentro	4	8%
C.A La Estación	2	4%
C.A Valle Del Lili	5	10%
C.A Versalles	3	6%
C.A Yumbo	2	4%
C.A. Aguablanca	3	6%
C.A. Estación	1	2%
C.A. Yumbo	3	6%
Cali 15: El Vallado	1	2%
Cali 19: El Cedro	4	8%
Cali 2: Vipasa	6	13%
Cali 20: Siloe	2	4%
Cali 5: La Rivera	1	2%
Cali 7: Alfonso Lopez	1	2%
Total general	**48**	**100%**

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

De las 48 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- El 31,91% de las sugerencias corresponden a felicitaciones por buena atención.
- 17,02% de las sugerencias corresponden a inconformidades por mala atención, a lo cual los usuarios son contactados para dar claridad en el tema solicitado.
- Un 17,02% de las inconformidades de los usuarios corresponden a la atención brindada por los funcionarios que conforman las cuadrillas que visitan los predios. En estos casos se envía la información al área encargada para implementar correctivos según sea el tema.
- El 6,38% de las inconformidades corresponden a la demora en la atención en las oficinas físicas. Es de mencionar que el sistema de turnos ha presentado problemas en su funcionamiento lo que genera demoras en el proceso de atención, se están realizando las gestiones para la adquisición de un nuevo sistema de turnos.
- El 10,64% de las 48 sugerencias recibidas por los usuarios presentan inconformidad por la desinformación y/o trámites innecesarios, por lo cual se están se están realizando videos informativos sobre requisitos en las redes sociales.

CARACTERIZACIÓN SUGERENCIAS	CANTIDDAD DE SUGERENCIAS	PONDERACIÓN
Bancos	1	2,13%
Buena atención	1	2,13%
Demora en la atención	3	6,38%
Desinformación	5	10,64%
Desinformación Centro de notificaciones	1	2,13%
Felicitaciones	15	31,91%
Mala atención C.A	8	17,02%
Mala atención Cuadrillas	8	17,02%
Mala atención notificaciones	1	2,13%
Otros	5	10,64%
Total general	**48**	**100,00%**

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 segundo trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente con 53%, puede establecerse que los usuarios están satisfechos con los tiempos de espera, la amabilidad y la ubicación en los puntos de atención:

Tabla 4 Calificación por variable

VARIABLE	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Tiempo de espera en sala	53%	17%	8%	22%
Amabilidad, confianza y credibilidad	44%	22%	8%	25%
Ubicación	51%	23%	8%	18%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2 Atención Telefónica

El acceso a este canal 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.

La recepción de daños funciona 24 horas al día siete (7) días a la semana.

Tabla 5 Estadística Canal Telefónico

CANAL TELEFONICO									
	ABRIL			MAYO			JUNIO		
Producto	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandon.	Llamadas Contestadas
Daños Acueducto	12.195	1.642	10.553	13.882	2.569	11.313	16.136	5.578	10.558
Daños Energía	18.416	2.647	15.769	27.768	9.255	18.513	23.307	8.186	15.121
Información Energía	5.936	963	4.973	8.790	2.366	6.424	9.864	4.028	5.836
Información Acueducto y Alcantarillado	7.090	1.290	5.800	8.462	1.975	6.487	9.403	3.803	5.600
Información Telecomunicaciones	19.612	758	18.854	19.163	438	18.725	19.368	1.121	18.247
Ventas Banda Ancha	4.471	27	4.444	3.944	13	3.931	4.228	462	3.766
Atencion Reclamos	2.540	291	2.249	2.758	95	2.663	2.426	64	2.362
Retencion	2.447	64	2.383	2.612	133	2.479	2.524	101	2.423
Citas Boulevard	603	42	561	697	64	633	653	53	600
Grandes Clientes Energía	33	0	33	123	4	119	63	3	60
TOTAL	73.343	7.724	65.619	88.199	16.912	71.287	87.972	23.399	64.573

LLAMADAS ABRIL	72.707
LLAMADAS MAYO	88.199
LLAMADAS JUNIO	87.972
PROMEDIO LLAMADAS MES	82.959

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1 Indicadores de Atención Telefónica.

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

5.2.1.1 Nivel de atención.

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

Tabla 6 Indicador Nivel de Atención

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE SERVICIO A 20s > 80%	
					RESULTADOS	META
Enero	74.251	54.142	20.109	28.077	73%	95%
Febrero	67.850	57.465	10.385	36.986	85%	95%
Marzo	66.696	59.985	6.711	43.983	90%	95%
Abril	61.790	51.872	9.918	32.819	84%	95%
Mayo	60.918	53.340	7.578	39.274	88%	95%
Junio	66.441	47.782	18.659	26.849	72%	95%
Total	397.946	324.586	73.360	207.988		
Promedio 2022	66.324	54.098	12.227	34.665	82%	95%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1.2 Nivel de servicio.

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

Tabla 7 Indicador Nivel de Servicio

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE SERVICIO A 20s > 80%	
					RESULTADOS	META
Enero	74.251	54.142	20.109	28.077	38%	86%
Febrero	67.850	57.465	10.385	36.986	55%	86%
Marzo	66.696	59.985	6.711	43.983	66%	86%
Abril	61.790	51.872	9.918	32.819	53%	86%
Mayo	60.918	53.340	7.578	39.274	64%	86%
Junio	66.441	47.782	18.659	26.849	40%	86%
Total	397.946	324.586	73.360	207.988		
Promedio 2022	66.324	54.098	12.227	34.665	53%	86%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

5.2.1.3 Nivel de abandono.

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

Tabla 8 Indicador Nivel de Abandono

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE ABANDONO < 5%	
					RESULTADOS	META
Enero	74.251	54.142	20.109	28.077	27%	5%
Febrero	67.850	57.465	10.385	36.986	15%	5%
Marzo	66.696	59.985	6.711	43.983	10%	5%
Abril	61.790	51.872	9.918	32.819	16%	5%
Mayo	60.918	53.340	7.578	39.274	12%	5%
Junio	66.441	47.782	18.659	26.849	28%	5%
Total	397.946	324.586	73.360	207.988		
Promedio 2022	66.324	54.098	12.227	34.665	18%	5%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

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

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

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

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

Tabla 9 Calificación NSU Canal Telefónico por servicio.

Mes	Servicio de telecomunicaciones			Servicio de utilities		
	Canal Telefónico			Canal Telefónico		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	75851	13.809	4	52.536	7.538	4
Febrero	66.756	15.723	4	52422	10.575	4
Marzo	63.498	15.059	4	131997	27987	4
Abril	51,872	13,408	4	107,408	23,787	4
Mayo	52,367	12,945	4	98,519	24,234	4
Junio	47,782	11,146	4	87,932	20,346	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

Para el segundo trimestre, el Nivel de Satisfacción se mantiene en cuatro (4) “satisfecho”.

5.3 Atención Virtual.

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

5.3.1 Indicadores de Atención Virtual.

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

Tabla 10 Estadístico atención virtual.

CANAL VIRTUAL			
MES	TELCO	UTILITIES	ATENCION POR MES
Enero	297	885	1.182
Febrero	94	311	405
Marzo	278	1.050	1.328
Abril	273	913	1.186
Mayo	301	1.075	1.376
Junio	328	1.129	1.457

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

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

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

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

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

Tabla 11 Calificación NSU Canal Virtual por servicio.

Mes	Servicio de telecomunicaciones			Servicio de utilities		
	Canal Virtual			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	297	233	3	885	465	4
Febrero	94	80	3	311	199	4
Marzo	278	230	3	1050	673	4
Abril	273	244	4	913	546	4
Mayo	301	249	4	1,075	610	4
Junio	328	281	3	1129	622	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

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

6 GESTIÓN DE SOLICITUDES / TRÁMITES

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

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

En el segundo trimestre de 2022, se gestionaron un total de 88.154 trámites, es importante indicar lo siguiente:

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

Tabla 12 Estadístico de trámites

Nombre	Enero	Febrer	Marz	Abril	Mayo	Junio	Total
Adquisición De Telefonía, Televisión E Internet	7.069	8.196	9.700	9.653	10.824	10.547	55.989
Servicios Suplementarios	494	539	517	611	501	408	3.070
Cambio De La Clase De Uso De Un Inmueble Al Cual Se Le Presta El Servicio Público	88	82	76	65	75	34	420
Cambio De Tarifa De Servicios Públicos	56	40	44	37	34	21	232
Cambios En La Factura De Servicio Público-actualización de Datos	2.903	3.909	9.128	7.369	6.359	6.873	36.541
Conexión A Los Servicios Públicos-solicitud Servicio Energia Excepto Reconexion O Reinstalacion- Lo Mismo Para Acueducto	4.002	3.574	3.887	2.095	3.207	2.415	19.180
Facilidades De Pago Para Los Deudores De Obligaciones No Tributarias-financiación	391	42	31	25	41	21	551
Factibilidad De Servicios Públicos	10	8	10	10	24	2	64
Viabilidad Y Disponibilidad De Servicios Públicos	48	62	46	38	66	18	278
Instalación, Mantenimiento O Reparación De Medidores	4.048	6.329	7.402	7.135	7.733	6.438	39.085
Suspensión Del Servicio Público	116	149	139	166	196	131	897
Restablecimiento Del Servicio Público	146	122	402	148	218	209	1.245
Instalación Temporal Del Servicio Público	1.479	970	1.875	958	1.679	1.627	8.588
Denuncio Del Contrato De Arrendamiento	-	-	-	-	-	-	-
Total	**2.085**	**24.022**	**3.325**	**28.451**	**30.958**	**28.745**	**16.628**

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales

7 GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

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

7.1 Reclamos recepcionados por servicio.

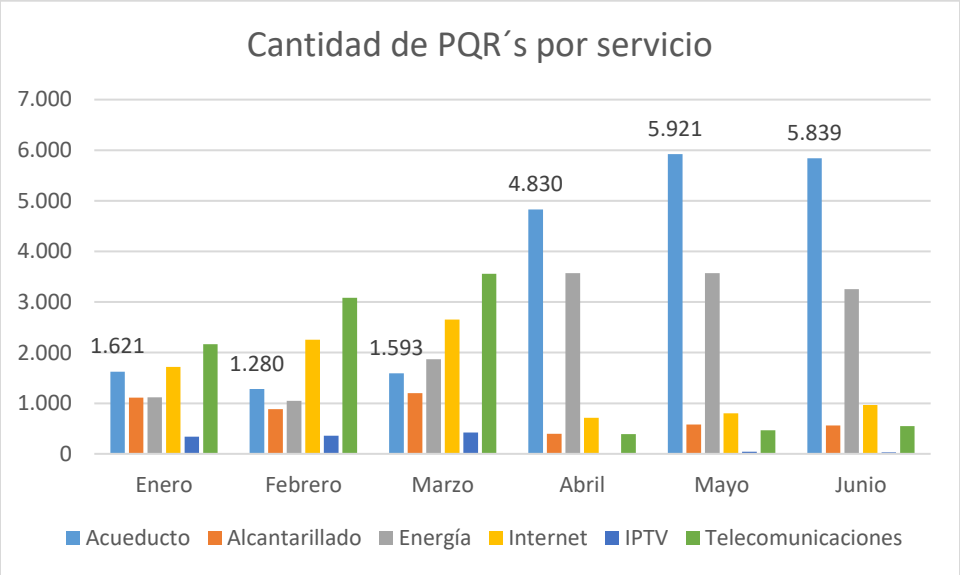
Los reclamos recepcionados en la vigencia del primer trimestre del 2022, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: Los servicios del componente de telecomunicaciones son los más reclamados, con una participación del 59% en el que incluye el servicio de Internet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

Los reclamos recepcionados en la vigencia del segundo trimestre del 2022, en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: Los servicios del componente de telecomunicaciones son los más reclamados, con una participación del 60% en el que incluye el servicio de Internet 21%, IPTV 4% y Línea Básica 35%, seguido del servicio de acueducto con una participación del 15%, y por último los servicios de Energía y Alcantarillado con un 13% y 11% respectivamente.

Tabla 13 Reclamos recepcionados por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er. Trimestre.	Abril	Mayo	Junio	Total 2do. Trimestre.
Acueducto	1.621	1.280	1.593	4.494	4.830	5.921	5.839	16.590
Alcantarillado	1.109	886	1.202	3.197	399	581	562	1.542
Energía	1.114	1.046	1.870	4.030	3.568	3.570	3.257	10.395
Internet	1.719	2.257	2.655	6.631	715	804	964	2.483
IPTV	340	360	420	1.120	19	44	32	95
Telecomunicaciones	2.167	3.081	3.555	8.803	388	466	547	1.401
Total general	**8.070**	**8.910**	**11.295**	**28.275**	**9.919**	**11.386**	**11.201**	**32.506**

Fuente: Unidad de Atención Escrita.



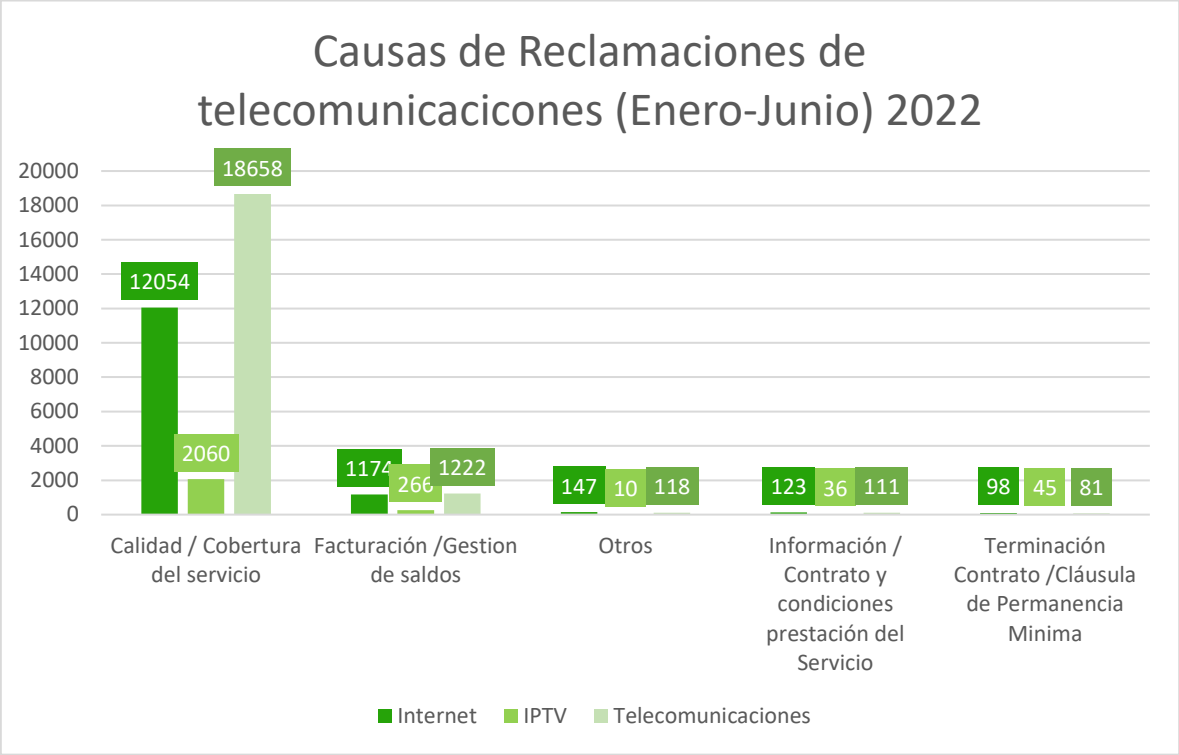
7.2 Reclamos por causas

7.2.1 Causas Reclamos Telecomunicaciones.

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

Para el segundo trimestre, los servicios de telecomunicaciones son los más reclamados durante el 2022, las principales causas de reclamación de los usuarios son: La “calidad/cobertura del servicio” con una participación del 91% y un total de 32.772 reclamaciones, seguido de la “facturación/Gestión de saldos” con una participación del 7% y un total de 2.662 reclamaciones.

Ilustración 2 Causas de reclamaciones de telecomunicaciones



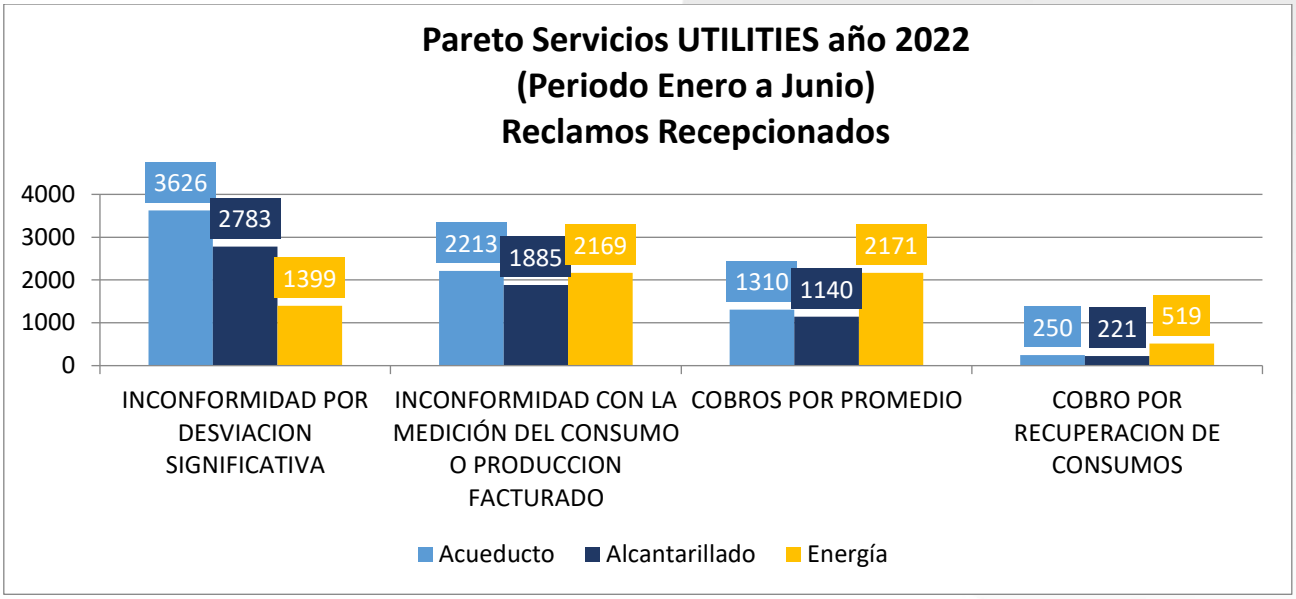
Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.2.2 Causas Reclamos Energía, Acueducto y Alcantarillado.

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

En la vigencia de enero a junio del año 2022 la principal causa de reclamación para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Energía fue “inconformidad por la desviación significativa”, con una participación del 32% y un total de 7.808 reclamaciones, seguida por la “inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” con una participación del 25% y 6.267 reclamaciones, por último, la causa de “Cobros por promedio” con una participación del 19% y un total de 4.621 reclamaciones.

Ilustración 3 Causas de reclamaciones utilities



Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.3 PQRS TRASLADADOS A OTRAS ENTIDADES.

De enero a junio de 2022 la Unidad de Atención Escrita ha realizado 541 traslados por competencia, siendo a las empresas de aseo el mayor porcentaje de traslados realizados.

Tabla 14 Traslados por competencia: Trámites

Mes	Empresas de aseo	Empresas de seguros	Gobernación del valle (Tasa de seguridad)	Otros operadores de telecomunicaciones	Total general
Enero	70	20	1	0	**91**
Febrero	89	22	7	0	**118**
Marzo	99	25	1	0	**125**
Abril	48	23	0	0	**71**
Mayo	68	20	0	0	**88**
Junio	35	11	1	1	**48**
Total	**409**	**121**	**10**	**1**	**541**

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

En cuanto a reclamos de enero a junio de 2022, se han realizado 938 traslados por competencia.

Tabla 15 Traslados por competencia: Reclamos

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de alcantarillado	Empresas de seguros	Total general
Enero	113	98	49	0	**260**
Febrero	18	41	41	0	**100**
Marzo	66	80	24	0	**170**
Abril	98	40	34	1	**173**
Mayo	50	34	39	2	**125**
Junio	37	34	38	1	**110**
Total	**382**	**327**	**225**	**4**	**938**

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7.4 Indicadores de atención escrita.

7.4.1 Índice de reclamos a favor del usuario.

Este indicador expresa la cantidad de reclamos que se declaran a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

Para los servicios de energía, se maneja una meta de nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas y en lo que va del 2022, máximo se han presentado en promedio cuatro (4) reclamos a favor por cada 10 mil facturas.

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, se maneja una meta de 16 reclamos a favor del usuario y en lo corrido del 2022, en promedio se han presentado seis (6) reclamos a favor del usuario.

Tabla 16 Índice de reclamos a favor del usuario

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

SERVICIO	META	AJUSTES A FAVOR DEL CLIENTE								
		ABRIL	MAYO		JUNIO		TOTAL FAVORABLES			
		INDICADOR	FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR	FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR	Abril	Mayo	Junio	
Acueducto	16	4	684.113	6	685.256	9	304	444	587	
Alcantarillado	16	4	655.612	6	656.363	7	256	377	474	
Energía Domiciliario	9	4	735.291	4	737.851	4	272	295	329	
Telecomunicaciones	90	305	208.219	310	204.652	332	6.298	6.465	6.797	

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

El incremento de las quejas del servicio de telecomunicaciones que exceden la capacidad del subproceso Gestión de PQR´s quedó evidenciado en el informe de auditoría interna al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por lo que, con memorando 600-0272-2022 de julio 21 de 2022, se solicita a GUENTIC y ciclo comercial priorizar acciones como la compensación automática para disminuir las PQR´s del servicio.

7.4.2 Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR

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

Durante la revisión periódica de los indicadores de gestión del área de atención de escritos se detectó que, en los meses de marzo, abril, mayo y junio se ha incumplido con la meta establecida de contestar como mínimo el 95% de los derechos de petición dentro de los términos de ley, por lo que se procedió a realizar el respectivo análisis de causas para los servicios de Telecomunicaciones y Utilites.

Tabla 17 Indicador Eficacia en tiempo de atención escrita

Nombre del indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	97%	98%	94%	87%	88%	91%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	100%	100%	94%	88%	90%	88%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	97%	97%	93%	88%	86%	90%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	97%	97%	96%	92%	93%	95%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	100%	96%	97%	88%	96%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	96%	96%	96%	94%	91%	92%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	92%	86%	95%	93%	87%	90%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	96%	96%	95%	90%	89%	91%

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

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

8 RECEPCION DE LAS DENUNCIAS

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

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

Tabla 18 Denuncias recepcionadas

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

Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2022, por medio de la línea de denuncias se recepcionó lo siguiente:

FECHA	TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS REMITIDAS AL 177	LLAMADAS DE DENUNCIAS	LLAMADAS EQUIVOCADAS
ABRIL-2022	69	1	0	68
MAYO-2022	108	2	0	106
JUNIO-2022	47	2	0	45

9 ACCESO A LA INFORMACION

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

Tabla 19 Solicitudes externas por dependencia

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

Fuente: Unidad de Gestión Documental

Para el segundo trimestre reportan los siguientes datos:

SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA SEGUNDO TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
Unidad Jurídica	380	380	0	0
Unidad de Operación GUENE	69	64	5	0
Unidad de Gestion Documental	5	5	0	0

10 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTOS NORMATIVOS.

La oficina de Control Interno de EMCALI EICE ESP, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presentó en el memorando 130-DCI-0217-2022 de julio 19 de 2022, la evaluación al proceso de gestión de las PQR´s, correspondiente al primer semestre de 2022.

10.1 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

10.2 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 cumplimento 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
Julio 22 de 2022