

Informe trimestral sobre acceso a  
información, quejas y reclamos.

Segundo Trimestre  
2023

Santiago de Cali, julio de 2023.

Por ti  
por mí  
por tod@s



EMCALI



## Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Canales de Atención al Cliente.....	7
<input type="checkbox"/> Canal Personalizado.....	7
<input type="checkbox"/> Canal telefónico.....	10
<input type="checkbox"/> Canal virtual.....	11
4. Sugerencias.....	13
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	16
6. Gestión de Reclamos y Recursos.....	17
<input type="checkbox"/> Índice de tiempos de atención escrita.....	17
<input type="checkbox"/> Índice de reclamos a favor del usuario.....	18
7. Acción correctiva o de mejora durante el proceso.....	21
<input type="checkbox"/> Trámites trasladados a otras entidades.....	21
<input type="checkbox"/> Reclamos trasladados a otras entidades.....	22
8. Gestión de las denuncias.....	23
9. Acceso a la información pública.....	24
10. Evaluación de cumplimientos normativos.....	25
<input type="checkbox"/> Aspectos evaluados.....	25
<input type="checkbox"/> Conclusiones.....	25
<input type="checkbox"/> Recomendación.....	26

## Relación de Tablas

Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.....	8
Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.....	8
Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica.....	10
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.....	11
Tabla 5 Trámites atendidos por el canal virtual.....	11
Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual.....	12
Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.....	13
Tabla 8 Distribución sugerencias por tema.....	14
Tabla 9 Calificación por variable.....	15
Tabla 10 Gestión de trámites.....	16
Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.....	17
Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.....	17
Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR.....	18
Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades.....	21
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.....	22
Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre.....	23
Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia.....	24

## Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	9
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	9
Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.....	21
Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.....	23





## Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Segundo trimestre (abril, mayo y junio) 2023
Responsable (s) información.	Ethel Wilma Ramirez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Adriana Escobar Gonzalez. Jefe Unidad Atención Otros Canales. Juan Carlos Delgado Martinez. Jefe Unidad Gestión Documental. Albaluz Pantoja. Coordinadora Gobernanza Corporativa.
Responsable elaboración.	Jefferson Gordillo. Unidad de Atención Escrita. Christian Carmona. Unidad de Atención Otros Canales. Ana Lucía Mejía Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Sonia Londoño. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0341-2023 del 24 de julio de 2023.
Sub serie	600.24.22

## Introducción.

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

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

En concordancia con lo anterior, se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y lo relacionado con el acceso a la información, al segundo trimestre de 2023 y relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP.

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





## 1. Definiciones.

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

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





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

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





## 2. Responsables de la información.

En concordancia con el Modelo de Operación por Procesos Resolución GG-1000001402023 de marzo 31 de 2023, Estructura Administrativa Resolución JD-003 de octubre 6 de 2020 y la Resolución GG-1000006842020 de diciembre 30 de 2020, sobre funciones o responsabilidades, los responsables sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y acceso a la información son las siguientes dependencias:

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





### 3. Canales de Atención al Cliente.

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

- **Canal Personalizado.**

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

En relación con el **indicador “Nivel de atención”**, que es el porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos y que se debe garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes, se tienen los siguientes resultados (ver tabla 1 Nivel de atención canal personalizado).

#### Servicios de telecomunicaciones:

- **Primer trimestre.** Promedio de turnos recibidos 9.246 el 60,86% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta se cumplió el indicador en un nivel aceptable del 76%.
- **Segundo trimestre.** Promedio de turnos recibidos 10.558, en promedio el 84,13% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta se cumplió el indicador en un nivel deseable (105%).

#### Servicios de energía, acueducto y alcantarillado:

- **Primer trimestre.** Promedio de turnos recibidos 20.077 el 71,24% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 89%.
- **Segundo trimestre.** Promedio de turnos recibidos 25.366 el 85,16% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 106%, ubicándose en el nivel superior.





Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.

El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes. NIVEL DE ATENCIÓN > 80%								
Servicios de energía, acueducto y alcantarillado					Servicios de Telecomunicaciones			
Mes	Turnos	Resultado	Meta	Cumplimiento	Turnos	Resultado	Meta	Cumplimiento
Enero	13.578	63,76%	80%	80%	6.723	48,58%	80%	61%
Febrero	22.123	78,00%	80%	98%	10.186	70,00%	80%	88%
Marzo	24.530	71,97%	80%	90%	10.828	64,00%	80%	80%
Abril	19.057	83,53%	80%	104%	8.277	80,88%	80%	101%
Mayo	28.266	86,67%	80%	108%	11.317	85,33%	80%	107%
Junio	28.776	85,29%	80%	107%	12.080	86,17%	80%	108%
<b>Promedio 2023</b>	<b>22.722</b>	<b>78,20%</b>	<b>80%</b>	<b>98%</b>	<b>9.902</b>	<b>72%</b>	<b>1</b>	<b>90,62%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

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

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido en el canal personalizado, con calificaciones en una escala 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho).									
Mes	Meta	Servicios de telecomunicaciones				Servicios de energía, acueducto y alcantarillado			
		Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento	Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento
Enero	4	6723	922	5	125%	13578	2131	5	125%
Febrero	4	10186	842	5	125%	22123	2207	5	125%
Marzo	4	10828	840	5	125%	24530	1.817	5	125%
Abril	4	8277	545	5	125%	19057	1103	5	125%
Mayo	4	11317	665	5	125%	28266	1245	5	125%
Junio	4	12080	307	5	125%	28776	642	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

Para mejorar y hacer más flexible la atención, se cuentan con **jornadas adicionales** los días sábados en un horario de atención de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., la cual se





realiza en los Centros de Atención La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, El punto de la Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AVillas, Banco de Bogotá, cajas de LA 14, Supergiros, Efecty.

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

*Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.*



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

*Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL*





- **Canal telefónico**

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

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

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

De abril a junio de 2023, **entraron 238.749 llamadas**, de las cuales **se contestaron 172.156**.

- Nivel de atención 72,50%.
- Nivel de abandono 27,5%.

*Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica.*

<b>Consolidado Total Atención Telefónica Contact Center 177</b>						
MES	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandonadas	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	Ccontestadas < 30s
ENERO	76.738	25.301	51437	67,0%	33,0%	22.302
FEBRERO	84.048	36.839	47209	56,2%	43,8%	17.190
MARZO	102.630	45.952	56678	55,2%	44,8%	20.892
ABRIL	78.809	19.574	59235	75,20%	24,80%	31.354
MAYO	88.905	30.062	58843	66,20%	33,80%	28.575
JUNIO	71.035	16.957	54078	76,10%	23,90%	27.936
<b>ACUMULADO</b>	<b>502.165</b>	<b>174.685</b>	<b>327.480</b>	<b>67,03%</b>	<b>32,97%</b>	<b>22,302</b>

*Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.*

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





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

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido en el canal telefónico, con calificaciones en una escala 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho).									
Mes	Meta	Servicios de telecomunicaciones				Servicios de energía, acueducto y alcantarillado			
		Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento	Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento
Enero	4	32.582	3.232	4	100%	29.291	4.938	4	100%
Febrero	4	30.705	3.675	4	100%	26.646	4.953	4	100%
Marzo	4	35.554	9.340	4	100%	34.173	6.687	4	100%
Abril	4	23.929	8.068	4	100%	99.444	7.516	4	100%
Mayo	4	43.811	11.175	4	100%	117.503	6.344	4	100%
Junio	4	40.032	10.984	4	100%	92.788	6.060	4	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

• **Canal virtual.**

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

- De enero a marzo de 2023, se atendieron 7.099 PQR´s.
- De abril a junio de 2023, se atendieron 7.260 PQR´s.

Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual

TOTAL TRAMITADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN								
Resumen	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Gral	Promed Mes Ene a Jun
Ventanilla Unica C.Virtual	570	806	974	835	818	720	4.723	787
Pagina Web Emcali	1.468	1.607	1.674	1.468	1.897	1.522	9.636	1.606
<b>Total Gral</b>	<b>2.038</b>	<b>2.413</b>	<b>2.648</b>	<b>2.303</b>	<b>2.715</b>	<b>2.242</b>	<b>14.359</b>	<b>2.393</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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





Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido en el canal virtual, con calificaciones en una escala 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho).

Mes	Meta	Servicios de telecomunicaciones				Servicios de energía, acueducto y alcantarillado			
		Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento	Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento
Enero	4	445	402	4	100%	653	587	4	100%
Febrero	4	401	386	4	100%	812	677	4	100%
Marzo	4	402	384	4	100%	942	777	4	100%
Abril	4	445	405	4	100%	722	628	4	100%
Mayo	4	491	416	4	100%	1053	888	4	100%
Junio	4	423	413	4	100%	780	649	4	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





#### 4. Sugerencias.

En los centros de atención personalizada se dispone de buzón de sugerencias y su respectivo formato 163P07F001.

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

En el primer trimestre de 2023, se registraron un total de 76 sugerencias. Las oficinas con mayor cantidad de sugerencias fueron las siguientes: Peñon con 13. CALI 05 La Rivera con 15. C.A Aguablanca con siete (7). C.A Cosmocentro con cinco (5) y C.A La Estación con siete (7).

En el segundo trimestre de 2023, se registraron un total de 49 sugerencias. Las oficinas con mayor cantidad de sugerencias fueron: C.A Yumbo con siete (7), C.A Peñon y C.A Cosmocentros con cinco (5) cada una.

Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

OFICINA	1er trimestre	2do trimestre	Total	%
C.A AGUABLANCA	7	3	10	8%
C.A CAES	4	3	7	6%
C.A CAM	0	0	0	0%
C.A COLON	0	3	3	2%
C.A COSMOCENTRO	5	5	10	8%
C.A JAMUNDI	0	1	1	1%
C.A LA ESTACION	7	3	10	8%
C.A PEÑON	13	5	18	14%
C.A PUERTO TEJADA	2		2	2%
C.A VALLE DE LILI	1	3	4	3%
C.A VERSALLES	2	3	5	4%
C.A YUMBO	1	7	8	6%
CALI 02 VIPASA	6	2	8	6%
CALI 04 MANZANARES	0	0	0	0%
CALI 05 LA RIVERA	15	3	18	14%
CALI 07 ALFONSO LOPEZ	5	2	7	6%
CALI 08 LAS AMERCIAS	1	0	1	1%
CALI 09 GUAYAQUIL	0	0	0	0%
CALI 11 SAN CARLOS	0	0	0	0%
CALI 12 LA NUEVA FLORESTA	0	0	0	0%
CALI 15 EL VALLADO	1	0	1	1%
CALI 16 LA UNION	3	2	5	4%
CALI 17 EL LIMONAR	3	1	4	3%
CALI 18 MELENDEZ	0	0	0	0%
CALI 19 EL CEDRO	0	0	0	0%
CALI 20 SILOE	0	3	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





En el primer trimestre de las 75 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

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

En el segundo trimestre, las 57 sugerencias están relacionadas con: Felicitación 14 Falta de personal en ventanillas tres (3). Demora en la atención ocho (8). Falta punto de recaudo 14. Mala atención centros de atención cinco (5).

Tabla 8 Distribución sugerencias por tema

Tipo sugerencia	1er trimestre	2do trimestre	Total	%
Felicitación	24	14	38	29%
Falta de personal en ventanillas	17	3	20	15%
Demora en la atención	11	8	19	14%
Falta punto de recaudo	-	14	14	11%
Mala atención centros de atención	7	5	12	9%
otros	6	4	10	8%
Desinformación	3	4	7	5%
La factura no llegó	2	0	2	2%
Mala atención 177	1	1	2	2%
Mala atención bancos	1	1	2	2%
No hay sistema	2	0	2	2%
Demora en la atención 177	-	1	1	1%
Horario de atención insuficiente	1	0	1	1%
Mala atención de las cuadrillas	-	1	1	1%
Mala atención en escritos	-	1	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>57</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

Entre el primer y segundo trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente y bueno con 73%, con base en esto puede inferirse que los usuarios están satisfechos con los tiempos de espera, la amabilidad y la ubicación en los puntos de atención.





Tabla 9 Calificación por variable.

Periodo	Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1er trimestre	Ubicación	49%	12%	22%	17%	100%
2do trimestre		40%	50%	3%	8%	101%
1er trimestre	Tiempo de espera en sala	36%	15%	8%	41%	100%
2do trimestre		45%	33%	1%	21%	100%
1er trimestre	Amabilidad, confianza y credibilidad	48%	23%	7%	21%	99%
2do trimestre		49%	39%	2%	10%	100%
	<b>Promedio</b>	<b>45%</b>	<b>29%</b>	<b>7%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





## 5. Gestión de solicitudes y trámites.

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

Con referencia el estadístico presentado se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Duplicado de recibos de pago. No genera estadística, el acceso para su generación es a través de [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co).
  - ✓ Independización del servicio público. En la actualidad no es posible diferenciar las conexiones nuevas de las independizaciones.
- En el primer trimestre de 2023, se recibieron 112.266
  - En el segundo trimestre de 2023, se recibieron 110.089 trámites.

En ambos trimestres el trámite “Adquisición de telefonía, televisión e internet”, fue el más solicitado.

*Tabla 10 Gestión de trámites*

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	12.799	14.374	17.240	11.931	12.736	15.382	<b>84.462</b>
Servicios suplementarios	318	515	508	373	334	319	<b>2.367</b>
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	167	242	287	248	296	270	<b>1.510</b>
Cambio de tarifa de servicios públicos	131	209	240	200	249	226	<b>1.255</b>
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-	8	6	<b>14</b>
Cambios en la factura de servicio público- ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	4.998	6.807	5.851	4.236	7.571	6.690	<b>36.153</b>
Conexión a los servicios públicos- SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	4.222	5.545	4.292	4.473	5.477	9.018	<b>33.027</b>
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	1.526	2.224	2.501	2.065	2.448	2.255	<b>13.019</b>
Factibilidad de servicios públicos							-
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos							-
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	5.476	6.644	8.167	5.349	6.097	6.140	<b>37.873</b>
Suspensión del servicio público	165	184	230	138	181	153	<b>1.051</b>
Restablecimiento del servicio público	154	432	160	176	187	216	<b>1.325</b>
Instalación temporal del servicio público	1.399	1.933	2.326	1.359	1.614	1.668	<b>10.299</b>
Denuncio del contrato de arrendamiento	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>31.355</b>	<b>39.109</b>	<b>41.802</b>	<b>30.548</b>	<b>37.198</b>	<b>42.343</b>	<b>222.355</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





## 6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a junio de 2023 se recibieron 90.454 reclamos.

Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
VERBAL	8.459	9.878	12130	8.055	7.890	9.383	55.795
VIRTUAL	586	740	926	689	774	735	4.450
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	3.273	3.632	4270	2.885	3.049	3.847	20.956
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	773	1.120	1018	934	1.034	1.216	6.095
RECURSO DE REPOSICION	19	26	44	36	32	30	187
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	440	489	530	474	546	492	2.971
<b>Total general Año 2023</b>	<b>13.550</b>	<b>15.885</b>	<b>18.918</b>	<b>13.073</b>	<b>13.325</b>	<b>15.703</b>	<b>90.454</b>

Fuente: Informe General de PQR.

El 69% de las reclamaciones recibidas corresponden a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). El 21% a los servicios de acueducto y alcantarillado y el 10% restante a los servicios de energía.

Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	% Part
Acueducto	1.647	1.803	2.167	1.691	1.751	1.813	<b>10.872</b>	12%
Alcantarillado	1.195	1.341	1.662	1.252	1.343	1.492	<b>8.285</b>	9%
Energía	1.170	1.500	1.776	1.361	1.656	1.563	<b>9.026</b>	10%
Internet	3.208	3.624	4.233	2.726	2.920	3.599	<b>20.310</b>	22%
IPTV	537	609	755	552	580	653	<b>3.686</b>	4%
Línea básica y complementarios	5.793	7.008	8.325	5.491	5.075	6.583	<b>38.275</b>	42%
<b>Total general 2023</b>	<b>13.550</b>	<b>15.885</b>	<b>18.918</b>	<b>13.073</b>	<b>13.325</b>	<b>15.703</b>	<b>90.454</b>	100%

Fuente: Informe General de PQR.

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

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





peticiones atendidas dentro de los términos de ley sin recurrir a una ampliación de términos.

Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR

Nombre del indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	94%	94%	94%	90%	93%	89%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	93%	92%	94%	93%	90%	89%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	93%	94%	94%	90%	92%	89%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	89%	79%	77%	87%	81%	84%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	70%	70%	93%	83%	71%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	80%	82%	82%	88%	84%	84%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	91%	80%	88%	79%	76%	81%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	88%	88%	89%	88%	89%	87%

Fuente: Informe de PQR.

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.

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

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

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





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

**Meta: Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.**

Trimestre	Total reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas.	Principales causas de reclamación.
<b>1er trimestre</b>	Enero 3. Febrero y marzo cinco (5) en cada mes. Ejecución promedio: Cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	Inconformidad con el consumo (solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Desviación significativa. Predio desocupado – promedio. Impedimento de lectura – promedio. Inconformidad con las unidades aforadas. Inversión de medidores (y/o contador). Medidor desconectado - promedio. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Sin aparato de medición- promedio.
<b>2do trimestre</b>	Abril: Cuatro (4). Marzo: cinco (5). Abril: Tres (3). Ejecución promedio: Cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	Inconformidad con el consumo: solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación. Desviación significativa. Predio desocupado. Impedimento de lectura. Inconformidad con las unidades aforadas. Medidor desconectado. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos. Inversión de medidores (y/o contador). Sin aparato de medición.

*Fuente: Informe de PQR.*

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

**Meta: 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.**

Trimestre	Total reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas.	Principales causas de reclamación.
<b>1er trimestre</b>	Acueducto. Enero 7. febrero 8 y marzo 12. Alcantarillado. Enero 6. febrero 7 y marzo 10. Ejecución promedio: Siete (7) reclamos a favor del usuario.	Acueducto: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Predio desocupado – promedio. Medidor parado - promedio. Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de acometidas, materiales, mano de obra, entre otros. Inconformidad con las unidades aforadas. Sin aparato de medición- promedio. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Alcantarillado: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Predio desocupado – promedio. Medidor parado - promedio.
<b>2do trimestre</b>	Acueducto: Abril, seis (6). Mayo. Ocho (8). Junio, nueve (9). Alcantarillado: Abril, cinco (5), mayo, siete (7) y junio, ocho (8). Ejecución promedio: Siete (7) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	Acueducto: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo. Predio desocupado. Medidor parado. Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de cometidas, materiales, mano de obra, entre otros. Inconformidad con las unidades aforadas. Inversión de medidores (y/o contador). Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos. Alcantarillado: Desviación significativa. Fuga imperceptible. Inconformidad con el consumo. Predio desocupado. Medidor parado. Inconformidad con las unidades aforadas.

*Fuente: Informe de PQR.*





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

**Meta: 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.**

Trimestre	Total reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas.	Principales causas de reclamación.
<b>1er trimestre</b>	Enero 516. Febrero 621 y marzo 812 en cada mes. Ejecución: Promedio 650 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	No disponibilidad del servicio.
<b>2do trimestre</b>	Abril. 567. Mayo. 516 y junio 651. Ejecución promedio: 578 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	No disponibilidad del servicio.

*Fuente: Informe de PQR.*





## 7. Acción correctiva o de mejora durante el proceso.

Las causas de los reclamos son analizadas y tratadas en el Comité de Ciclo de Servicio, el cual funciona bajo los lineamientos de la Resolución GG-100230 de mayo 12 de 2023, la cual modificó la Resolución GG-000884 de 2014.

- Para el primer trimestre, se realizaron ocho (8) comités de ciclo de servicio y doce (12) mesas de trabajo.
- Para el segundo trimestre se realizaron, se realizaron cinco (5) comités de ciclo de servicio y doce (26) mesas de trabajo.
- Para atender el incremento de las reclamaciones del servicio de telecomunicaciones, a través del ciclo de servicio se documentó plan de acción, el cual se registró en DARUMA con el código 607.

Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.

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

Fuente: Unidad de Planeación y Control Comercial.

Los avances son registrados en las respectivas antes del Comité o de las mesas de trabajo realizadas.

- **Trámites trasladados a otras entidades.**

De enero a junio de 2023, se trasladaron 89 trámites a otras entidades, así:

Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Empresas de seguros	Gobernación del valle (Tasa de seguridad)	Otros operadores de telecomunicaciones	Alumbrado público	Total general
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0	0
Abril	19	9	0	0	1	29
Mayo	13	8	0	0	0	21
Junio	13	24	2			39
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>89</b>

Fuente: Informe de PQR.





- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Al segundo trimestre de 2023, se trasladaron un total de 904 reclamos a otras entidades así:

*Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.*

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de Alcantarillado y Acueducto	Empresas de seguros	Total general
Enero	21	39	30	1	91
Febrero	15	34	24	1	74
Marzo	49	33	28	0	110
Abril	12	23	24	1	60
Mayo	268	27	27	0	322
Junio	172	44	30	1	247
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>200</b>	<b>163</b>	<b>4</b>	<b>904</b>

*Fuente: Informe de PQR.*





## 8. Gestión de las denuncias.

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

Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.



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

Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre.

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

  

FECHA	TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS REMITIDAS AL 177	LLAMADAS DE DENUNCIAS	LLAMADAS EQUIVOCADAS
ABRIL 2023	50	12	2	36
MAYO 2023	62	15	3	44
JUNIO 2023	37	5	3	29

Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.





## 9. Acceso a la información pública.

La información referente al acceso a la información pública, es suministrada por la Unidad de Gestión Documental, la cual consolida las solicitudes recibidas por el portal Web oficial de EMCALI y las solicitudes recibidas por el canal presencial y virtual ([emcalieicesp@emcali.com.co](mailto:emcalieicesp@emcali.com.co)) de la Ventanilla Única.

El aplicativo gestor documental se encuentra fuera de funcionamiento desde el mes de octubre del año 2021, por lo que, el consolidado incluye los datos suministrados por las dependencias conforme al memorando 112-0019-2023 dirigido a todos los Gerentes.

La Unidad de Gestión Documental, indica que: “Se aclara que, solo algunas dependencias enviaron la información solicitada a la Unidad de Gestión Documental y este consolidado se termina de elaborar conforme a lo registrado desde las bitácoras de radicación de la Ventanilla y de lo cual no tenemos conocimiento del traslado a otra entidad de alguna solicitud por parte de las dependencias”

Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia

AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Total Dependencias	1.595	1.688	2.052	1.686	1.886	1.756

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

En lo corrido de la vigencia 2023 se han recepcionado 10.663 comunicaciones por medio de Gestión Documental.

Correos Recibidos por el Portal - Admin Portal 2023					
Mes	Cantidad	Reenviadas	%	Radicadas	%
Enero	27	24	89%	3	11%
Febrero	32	28	88%	4	13%
Marzo	54	43	80%	11	20%
Abril	33	20	61%	13	39%
Mayo	30	24	80%	6	20%
Junio	0	0	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
<b>Total Año</b>	<b>176</b>	<b>139</b>	<b>79%</b>	<b>37</b>	<b>21%</b>





## 10. Evaluación de cumplimientos normativos.

A continuación, se presentan los aspectos evaluados, las conclusiones y recomendaciones documentadas en el *Informe Final Auditoría Interna cumplimiento artículo 76 Ley 1474 de 2011*, consecutivo 130-0063-2023 de febrero 9 de 2023, auditoría realizada por la oficina de Control Interno, para el segundo semestre de la vigencia 2022, sobre el funcionamiento de la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.

- **Aspectos evaluados.**

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

CONTROL	ESTADO
Resultado Indicadores para la Gestión de las PQR	🔔
Fallos y Reclamos SSPD y SIC	🔔
Seguimiento Plan de Acción DCI informes anteriores	🔔
Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora	🔔
Verificar cumplimiento de los productos Subproceso Gestionar PQR's con base en el MOP.	✓

- ✓ Cumple
- 🔔 Con observación

- **Conclusiones.**

- 1- Con excepción de los índices de reclamos en favor del cliente para los servicios de Utilities que desde 2021, se mantienen en un nivel de cumplimiento superior, los otros nueve indicadores de los 12 que tiene dispuesto la Unidad de Atención Escrita (UAE) como responsable de la gestión de las PQR en la empresa, al final de 2022, continúan sin alcanzar, así sea de forma temporal, niveles deseables que permitan evidenciar que se estén generando mecanismos de seguimiento y control más efectivos, con los que se pudiese contribuir a garantizar la oportunidad y calidad de la respuesta, de cara a las peticiones y en defensa de los usuarios, que estuviesen debidamente soportadas en evidencias y/o pruebas aportadas por las dependencias responsables.
- 2- El alto incremento en las PQR que casi se duplicaron de 2021 a 2022, denotan un baja calidad en la prestación de los servicios que desde los Negocios se viene realizando, lo cual, sumando a una falta de aplicación de las compensaciones que la Ley prevé, cuando no hay continuidad en la prestación de los productos TICs y no estar garantizando para el total de lo facturado, una mayor confiabilidad en la medición y/o cobros efectivos o reales a los consumos desde los Servicios de Utilities, incrementaron los valores que la empresa dejo de percibir en 2022, por concepto de reclamaciones de los usuarios o fallos a decisiones que la empresa había tomado, por parte de organismos externos de control.





- **Recomendación.**

- 1- Lo evidenciado en la presente auditoria, correspondiente al segundo semestre para la Gestión de las PQR 2022, sumando a lo registrado en la misma al corte del primer semestre 2022, dejan latente que se requiere mayor apoyo y gestión para que desde la misma Junta Directiva, Gerencia General, Gerencias UEN, Gerencias de Apoyo, en coordinación desde el Comité del Ciclo de los Servicios, se establezca con mayor rigurosidad y causa común, las mejoras necesarias y oportunas que posibiliten, mitigar y/o reducir las causas denominadas como padres y/o raizales que desde los Negocios se han convertido en las principales agresoras para el incremento de las PQR, lo que, no solo contribuya a reducir el riesgo de la posibilidad de afectación económica y/o reputacional para la empresa por deficiencias en la prestación de los servicios, sino, en mejorar la satisfacción de los usuarios a través de fortalecer la calidad y continuidad de los mismos.

Para el efecto, desde el Comité del Ciclo, se debe fortalecer el seguimiento y monitoreo frente a las decisiones que se acuerden en su interior, en aras que se empiecen a reducir las causas que se encuentran generando el incremento de las PQR, así como las que están originando las que conllevan a los ajustes por reclamaciones y fallos, entre otras, y que posibiliten garantizar, de forma oportuna, empezar a reducir o mitigar la materialización de las afectaciones o riesgos a los cuales se está viendo abocada la empresa por dichos aspectos.

Fin del informe.  
Julio de 2023.

