

Informe trimestral sobre acceso a
información, quejas y reclamos.

Tercer Trimestre
2022

Santiago de Cali, octubre de 2022.

Por ti
por mí
por tod@s

The logo for EMCALI, featuring a stylized white 'E' and 'M' inside an orange circle, with the word 'EMCALI' written in white capital letters below it.

EMCALI



Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Canales de Atención al Cliente.....	7
<input type="checkbox"/> Canal Personalizado.....	7
<input type="checkbox"/> Canal telefónico.....	9
<input type="checkbox"/> Canal virtual.....	10
4. Sugerencias.....	11
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	13
6. Gestión de Reclamos y Recursos.....	14
<input type="checkbox"/> Índice de tiempos de atención escrita.....	14
<input type="checkbox"/> Índice de reclamos a favor del usuario.....	15
<input type="checkbox"/> Trámites trasladados a otras entidades.....	17
<input type="checkbox"/> Reclamos trasladados a otras entidades.....	17
7. Gestión de las denuncias.....	18
8. Acceso a la información pública.....	19
9. Evaluación de cumplimientos normativos.....	21
<input type="checkbox"/> Aspectos evaluados.....	21
<input type="checkbox"/> Conclusiones.....	21

Relación de Tablas

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

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	8
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	9
Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.....	16
Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.....	18





Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Tercer Trimestre 2022 (julio, agosto y septiembre).
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. Lorena Sarria. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0373-2022
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 tercer 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.





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-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 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 los turnos entregados y atendidos para el servicio de telecomunicaciones, se tiene que mensualmente **en promedio se entregan 7.011 turnos** de los cuales el 81,86% es atendido dentro de los primeros 15 minutos después de haber recibido el turno.
- ✓ En relación con los turnos entregados y atendidos para el servicio de energía, acueducto y alcantarillado, se tiene que mensualmente **en promedio se entregan 21.331 turnos** de los cuales el 83,43% es atendido dentro de los primeros 15 minutos después de haber recibido el turno.
- ✓ El nivel de satisfacción por la atención recibida en el canal personalizado 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 personalizado y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 5.**

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%

INDICADORES DE CALIDAD UTILITIES - 2022				INDICADORES DE CALIDAD TELECOMUNICACIONES - 2022			
MES	N° DE TURNOS UTILITIES	RESULTADO	META	MES	N° DE TURNOS COMUNICACIONES	RESULTADO	META
Enero	20.718	82,65%	80%	Enero	5803	84,70%	80%
Febrero	17.750	88,00%	80%	Febrero	6348	87,00%	80%
Marzo	11.892	82,00%	80%	Marzo	4550	80,00%	80%
Abril	19.015	84,00%	80%	Abril	6934	83,00%	80%
Mayo	25.919	82,00%	80%	Mayo	7385	82,00%	80%
Junio	26.264	80,00%	80%	Junio	7696	76,00%	80%
Julio	23.092	85,00%	80%	Julio	6863	87,00%	80%
Agosto	24.951	83,00%	80%	Agosto	9393	79,00%	80%
Septiembre	22.378	84,20%	80%	Septiembre	8131	78,00%	80%
Promedio 2022	21.331	83,43%	80%	Promedio 2022	7.011	81,86%	80%
Promedio 2021	20.573	89,74%	80%	Promedio 2021	5.695	92,95%	80%
Promedio 2020	15.399	77,28%	80%	Promedio 2020	4.120	79,39%	80%

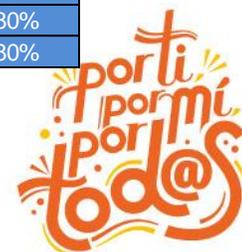




Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado

Servicio de telecomunicaciones			Servicio de acueducto, alcantarillado y energía			
Mes	Canal Personalizado					
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5.803	4.606	5	20,718	16,239	5
Febrero	6348	4195	5	17,75	12,981	5
Marzo						
Abril	6,934	1,772	5	19,015	4070	5
Mayo	7385	3762	5	25,919	10,842	5
Junio	7,696	3,654	5	26,264	10,385	5
Julio	6.863	3.717	5	22,092	9,121	5
Agosto	9.393	3.738	5	24,951	8,602	5
Septiembre	8.131	2.778	5	22,378	7,197	5

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

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

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

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.





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

Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL



- **Canal telefónico**

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

- ✓ El promedio mensual de llamadas entrantes al canal telefónico es de 84.851 llamadas, de las cuales se atiende el 76,62%.
- ✓ En promedio el 41% de las llamadas son contestadas entre 20 y 30 segundos.
- ✓ 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 personalizado y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 4.**

Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica

Consolidado Total Atención Telefónica Contact Center 177						
MES	Llamadas Entrantes	Llamadas Abandonadas	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	Nivel de servicio (30s Y 20s)
ENERO	84.916	18.168	66.748	78,6%	21,4%	41,8%
FEBRERO	84.439	15.603	68.836	81,5%	18,5%	50,3%
MARZO	97.056	23.536	73.520	75,8%	24,2%	42,6%
ABRIL	72.707	7.682	65.025	89,4%	10,6%	60,2%
MAYO	88.199	16.912	71.287	80,8%	19,2%	48,1%
JUNIO	87.972	23.399	64.573	73,4%	26,6%	36,8%
JULIO	77.292	21.677	55.615	72,0%	28,0%	33,4%
AGOSTO	83.927	26.048	57.879	69,0%	31,0%	29,0%
SEPTIEMBRE	87.148	25.512	61.636	70,7%	29,3%	32,8%
ACUMULADO	763.656	178.537	585.119	76,62%	23,38%	41,66%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





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

Mes	Servicio Telecomunicaciones			Servicio acueducto, alcantarillado y energía		
	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
Julio	42.535	10.431	4	74,768	17,569	4
Agosto	40.826	10.089	4	75,996	19,548	4
Septiembre	40.829	9.362	4	75,996	19,14	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

- **Canal virtual.**

Ingresando desde el canal web corporativo www.emcali.com o desde redes sociales, que llevan al link mencionado.

- ✓ A septiembre de 2022 se han atendido 1.598 PQR's por este canal.
- ✓ 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 5 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Mes	Servicio Telecomunicaciones			Servicio acueducto, alcantarillado y energía		
	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	1075	610	4
Junio	328	281	3	1129	622	4
Julio	349	276	4	1015	549	4
Agosto	351	252	4	1199	640	4
Septiembre	398	267	4	1200	647	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





4. Sugerencias.

Para el tercer trimestre de 2022 se registraron un total de 86 sugerencias.

El centro de atención Yumbo y el Cali 17 Limonar tiene el mayor número de sugerencias con el 25% y 15% respectivamente.

Las sugerencias son gestionadas por los líderes de los centros de atención, quienes contactan a los usuarios que han suministrado sus datos en el formato establecido, 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 acciones correspondientes con las áreas competentes.

Tabla 6 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

Punto de Atención	Cantidad	Porcentaje
C.A YUMBO	20	23%
CALI 17: EL LIMONAR	13	15%
C.A COSMOCENTRO	8	9%
C.A VALLE DEL LILI	7	8%
CALI 2: VIPASA	7	8%
C.A CAM	5	6%
C.A CAES	4	5%
C.A COLON	4	5%
CALI 16: LA UNION	4	5%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	3	3%
C.A PEÑON	2	2%
CALI 15: EL VALLADO	2	2%
CALI 8: LAS AMERICAS	2	2%
C.A AGUABLANCA	1	1%
C.A JAMUNDI	1	1%
CALI 12: NUEVA FLORESTA	1	1%
CALI 19: EL CEDRO	1	1%
CALI 5: LA RIVERA	1	1%
Total general	86	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

De las 86 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- ✓ El 40% de las sugerencias corresponden a felicitaciones por su buena atención.
- ✓ El 13% de las 86 sugerencias corresponden a inconformidades por mala atención, a lo cual los usuarios son contactados para dar claridad en el tema solicitado.
- ✓ Un 5% 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 7% 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 5% de las 86 sugerencias recibidas por los usuarios presentan inconformidad por la desinformación y/o trámites innecesarios.
- ✓ El 16% de las sugerencias recibidas hace referencia a la falta de aire acondicionado en el centro de atención Yumbo.

Tabla 7 Distribución sugerencias por tema

Caracterización sugerencia	Cantidad	Participación
Felicitación	35	40%
Falta de aire acondicionado	14	16%
Mala atención	11	13%
Demora en la atención	6	7%
Otros	5	6%
Desinformación	4	5%
Mala atención de las cuadrillas	4	5%
Mala atención en bancos	2	2%
Mala atención en la medición	2	2%
Queja en la atención del 177	2	2%
Poco personal atendiendo	1	1%
Queja por sistema de turnos	1	1%
Total general	87	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

En el tercer trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en promedio en las columnas excelente y bueno con 40% y 49%, con lo cual se establece que los usuarios están satisfechos con los tiempos de espera, la amabilidad y la ubicación en los puntos de atención:

Tabla 8 Calificación por variable.

VARIABLE	Excelente	Bueno	Malo	Regular
Tiempo de espera en sala	45%	42%	8%	5%
Amabilidad, confianza y credibilidad	53%	36%	8%	4%
Ubicación	48%	43%	6%	3%
Promedio	40%	49%	7%	4%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





5. Gestión de solicitudes y trámites.

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

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

- ✓ Duplicado de recibos de pago. No genera estadística, el acceso para su generación es a través de www.emcali.com.co.
 - ✓ Independización del servicio público. En la actualidad no es posible diferenciar las conexiones nuevas de las independizaciones.
- En el primer trimestre de 2022, se recibieron 78.037 trámites.
 - En el segundo trimestre de 2022, se recibieron 87.943 trámites.
 - En el tercer trimestre de 2022, se recibieron 126.065 trámites.

Tabla 9 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	7.069	8.196	9.700	9.653	10.824	10.548	11.021	11.418	12.324	90.753
Servicios suplementarios	494	539	517	611	501	408	453	368	413	4.304
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	88	82	76	65	75	34	34	103	38	595
Cambio de tarifa de servicios públicos	56	40	44	37	34	21	7	54	7	300
Cambios en la factura de servicio público- ACTUALIZAION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	2.903	3.909	9.128	7.369	6.359	6.873	5.916	6.391	5.170	54.018
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	4.366	6.399	5.726	35.671
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	391	42	31	25	41	21	20	79	151	801
Facibilidad de servicios públicos	5	4	5	5	12	2	15	10		58
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	24	31	23	19	33	18	26	45		219
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	4.048	6.329	7.402	7.135	7.733	6.438	6.890	8.989	33.359	88.323
Suspensión del servicio público	116	149	139	166	196	131	187	208	208	1.500
Restablecimiento del servicio público	146	122	402	148	218	209	211	213	241	1.910
Instalación temporal del servicio público	1.479	970	1.875	958	1.679	1.627	1.527	1.756	1.722	13.593
Denuncio del contrato de arrendamiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	20.821	23.987	33.229	28.286	30.912	28.745	30.673	36.033	59.359	292.045

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a septiembre de 2022 se han recepcionado 96.919 reclamos, el 52% a través del canal personalizado y el 30% restante a través del canal telefónico.

Tabla 10 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
VERBAL	4.516	4.190	5854	4.830	5.921	5.839	6.000	6.840	6831	50.821	52%
VIRTUAL	268	253	379	399	581	562	610	545	656	4.253	4%
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	2.377	3.277	3803	3.568	3.570	3.257	3.259	3.260	3106	29.477	30%
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	514	819	814	715	804	964	1.403	960	761	7.754	8%
RECURSO DE REPOSICION	19	13	21	19	44	32	49	71	62	330	0%
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	376	358	424	388	466	547	556	590	579	4.284	4%
Total general Año 2022	8.070	8.910	11.295	9.919	11.386	11.201	11.877	12.266	11.995	96.919	100%

Fuente: Informe General de PQR.

- ✓ En el primer trimestre se recepcionaron 28.275.
- ✓ En el segundo trimestre se recepcionaron 32.506.
- ✓ En el tercer trimestre se recepcionaron 36.138.

El 34% de las reclamaciones recepcionadas corresponden al servicio de línea básica, el 21% al producto de internet y el 16% al servicio de acueducto.

Tabla 11 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	TOTAL	% Part
Acueducto	1.621	1.280	1.593	1.275	1.813	1.860	1.877	1.852	1.890	15.061	16%
Alcantarillado	1.109	886	1.202	877	1.386	1.395	1.489	1.368	1.412	11.124	11%
Energía	1.114	1.046	1.870	1.250	1.593	1.408	1.542	1.638	1.387	12.848	13%
Internet	1.719	2.257	2.655	2.392	2.323	2.250	2.302	2.446	2.414	20.758	21%
IPTV	340	360	420	450	439	408	440	511	523	3.891	4%
Línea básica y complementarios	2.167	3.081	3.555	3.675	3.832	3.880	4.227	4.451	4.369	33.237	34%
Total general 2022	8.070	8.910	11.295	9.919	11.386	11.201	11.877	12.266	11.995	96.919	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 12 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR

Nombre del indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	97%	98%	94%	87%	88%	91%	89%	92%	89%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	100%	100%	94%	88%	90%	87%	92%	97%	91%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	97%	97%	93%	88%	86%	90%	91%	92%	88%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	97%	97%	96%	92%	93%	93%	92%	94%	91%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	100%	96%	97%	88%	97%	87%	83%	82%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	96%	96%	96%	94%	91%	90%	94%	94%	91%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	92%	86%	95%	93%	87%	89%	81%	82%	88%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	96%	96%	95%	90%	89%	90%	91%	92%	89%

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

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%.

Tabla 13 Índice de reclamos a favor del usuario.

SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	FACTURAS EXPEDIDAS	INDICADOR																
Acueducto	678.350	7	679.768	8	681.457	7	682.499	4	684.113	6	685.256	9	685.090	8	686.305	7	687.455	8
Alcantarillado	651.635	5	652.070	6	653.766	6	654.652	4	655.612	6	656.363	7	656.034	8	656.887	5	658.296	6
Energía Domiciliario	728.847	4	731.020	6	733.063	4	732.676	4	735.291	4	737.851	4	737.185	5	740.223	5	739.367	5
Total TELCO	219.733	181	214.067	237	216.669	301	206.334	305	208.219	310	204.652	332	200.477	322	195.783	402	194.086	382

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- **Servicio de energía.**

De 738.925 facturas expedidas en promedio, se presentaron cinco (5) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

- ✓ Meta: Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: Cinco (5) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

De las 4.278 reclamaciones atendidas se declararon a favor del usuario 1.108 reclamos, de las cuales las mayores causas de reclamación fueron: Inconformidad





con el consumo, cobros promedio (predio desocupado, medidor desconectado e impedimento de lectura).

- Servicio de acueducto y alcantarillado.

De 671.678 facturas expedidas en promedio, se registraron siete (7) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

- ✓ Meta: 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: Siete (7) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

De las 9.288 reclamaciones atendidas se declararon a favor del usuario 2.862 reclamos, de las cuales las mayores causas de reclamación fueron: fuga imperceptible, desviación significativa e inconformidad con el consumo.

- Servicio de telecomunicaciones.

De 196.782 facturas expedidas en promedio, se registraron por cada 10 mil facturas un promedio de 369 reclamos a favor del usuario.

- ✓ Meta: 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: 369 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

De las 22.226 reclamaciones atendidas se declararon a favor del usuario 21.736 reclamos, de las cuales las mayores causas de reclamación fueron: No disponibilidad del servicio y Error factura cobro o descuento injustificado.

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.

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

Fuente: Unidad de Planeación y Control Comercial.





- **Trámites trasladados a otras entidades.**

De enero a septiembre de 2022, se han trasladado a otras entidades 782 trámites, siendo a las empresas de aseo los traslados más recurrentes.

Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades.

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
Julio	52	29	3	1	85
Agosto	32	18	52	1	103
Septiembre	13	3	37	0	53
Total	506	171	102	3	782

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Durante enero a septiembre del año 2022 se han trasladado 1.238 reclamos, siendo los otros operadores de telecomunicaciones los más reclamados para este periodo.

Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.

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
Julio	12	45	32	1	90
Agosto	21	57	53	1	132
Septiembre	13	30	35	0	78
Total	428	459	345	6	1.238

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.





7. Gestión de las denuncias.

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

Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.



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

Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre.

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

Para el tercer 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
JULIO-2022	51	7	0	44
AGOSTO-2022	87	10	2	75
SEP-2022	67	3	1	63





8. Acceso a la información pública.

La Unidad de Gestión Documental, indica que el aplicativo gestor documental se encuentra fuera de funcionamiento desde el mes de octubre del año 2021, dado que a través de este aplicativo es que se realiza la consulta y trazabilidad de las solicitudes recibidas, trasladadas y negadas a EMCALI y respuestas emitidas por las áreas.

La información recolectada por dependencias es de origen manual (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 17 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
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 Gestión Documental	5	5	0	0
SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA TERCER TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
DIRECCION DE CONTROL INTERNO	6			
GAE	3			
GAGHA	2			
GERENCIA COMERCIAL	1			
GERENCIA FINANCIERA	2			
GERENCIA GENERAL	4			
GUENAA	4			
GUENE	11			
GUENTIC	7			
OFICINA DE COMUNICACIONES	1			





SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA TERCER TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
SECRETARIA GENERAL	37			
SUBGERENCIA TECNICA GUENAA	2			
UNIDAD ALUMBRADO PUBLICO	10			
UNIDAD ATENCION OPERATIVA GUENAA	1			
UNIDAD ATENCION OTROS CANALES	2			
UNIDAD CONTROL DE ENERGIA	1			
UNIDAD DE CONTABILIDAD	3			
Unidad de Gestión Plataformas de Servicios y Contenidos	2			
UNIDAD DE INGENIERIA GUENAA	4			
UNIDAD DE INTERVENTORIA GUENAA	6			
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ENERGIA	9			
UNIDAD DE OPERACIÓN ENERGIA	53	45	8	0
Unidad de Prospectiva y Desarrollo de Negocios GUENAA	1			
UNIDAD DE RECAUDO Y GESTION DE COBRO	28			
UNIDAD DE RECOLECCION	7			
UNIDAD GESTION ADMINISTRATIVA GUENAA	4			
UNIDAD GESTION COMPELACION Y BENEFICIOS	14			
UNIDAD GESTION DE ACTIVOS	1			
Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional	8			
Unidad Implementación de Proyectos y Servicios	1			
UNIDAD JURIDICA	476	476	0	0
UNIDAD SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1			

Fuente: Unidad de Gestión Documental.





9. Evaluación de cumplimientos normativos.

Para el tercer trimestre de 2022 (julio, agosto, septiembre), se retoma el informe del primer semestre realizado por la oficina de Control Interno de EMCALI EICE ESP, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presentado con memorando 130-DCI-0217-2022 de julio 19 de 2022.

Lo anterior, por cuanto esta auditoría interna es de realización semestral.

- **Aspectos evaluados.**

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

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

✓ Cumple

Con observación

- **Conclusiones.**

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

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





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

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

Fin del informe.
Octubre de 2022.

