Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.

Tercer Trimestre
2023

Santiago de Cali, octubre de 2023.

Tabla de contenido

Introducción. 3
1. Definiciones. 4
2. Responsables de la información. 6
3. Canales de Atención al Cliente. 7
- Canal Personalizado. 7
- Canal telefónico 10
- Canal virtual. 11
4. Sugerencias. 13
5. Gestión de solicitudes y trámites. 16
6. Gestión de Reclamos y Recursos. 17
- Índice de tiempos de atención escrita. 17
- Índice de reclamos a favor del usuario. 19
7. Acción correctiva o de mejora durante el proceso. 21
- Trámites trasladados a otras entidades. 21
- 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

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. 11
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico. 11
Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual. 12
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 traslados a otras entidades. 21
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades. 22
Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre. Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa 23
Tabla 17 Comunicaciones radicadas. 24
Tabla 18 Solicitudes de información. 24

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente. 9
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL 9
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.	Tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 2023
Responsable (s) información.	Ethel Wilma Ramirez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Jaime Eduardo Chavez Acosta. 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 Mejia Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Sonia Londoño. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0475-2023 del 24 de octubre 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 tercer 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 (CALI´s)**, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de Cali. Los CALI´s 2, 4 y 7 son propiedad de EMCALI y un Centro de atención de notificaciones en la Flora.

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%).

- **Tercer trimestre.** Promedio de turnos recibidos 9.466, en promedio el 87,03% 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 superior (109%).

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.

- **Tercer trimestre.** Promedio de turnos recibidos 26.433 el 88,54% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 110,68%, 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 inferiror al 80% en cada mes. NIVEL DE ATENCIÓN> 80%								
MES	Servicios de energía, acueducto y alcantarillado:				Servicios de telecomunicaciones:			
	N° DE TURNOS	RESULTADO	META	CUMPLIMIENTO	N° DE 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%
Julio	26.823	88,22%	80%	110%	10.059	86,09%	80%	108%
Agosto	24.391	86,40%	80%	108%	8.070	85,00%	80%	106%
Septiembre	28.086	91,00%	80%	114%	10.270	90,00%	80%	113%
Promedio	23.959	81,65%	80%	102%	9.757	77,34%	80%	97%

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 de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.									
Mes	Meta	Servicio de Telecomunicaciones				Servicio 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%
Julio	4	10059	156	5	125%	26823	471	5	125%
Agosto	4	8070	168	5	125%	24391	524	5	125%
Septiembre	4	10.270	146	5	125%	24391	583	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, 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.

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%.

De julio a septiembre de 2023, **entraron 230.820 llamadas**, de las cuales se **contestaron 143.281**.

- Nivel de atención 62%.
- Nivel de abandono 38%.

El día 6 de septiembre por factores ajenos a la operación del canal telefónico, se presentó reinicio no controlado en la plataforma tecnológica con la que se opera la línea de atención al cliente 177, durante la fase de restablecimiento de la misma se identificaron daños en componentes de software y hardware que impidió la normalización en la prestación del servicio. Sustentado con el oficio 203-0136-2023 de GTI. El día 7 se septiembre como contingencia se empezó a operar el Contact Center con la plataforma 3CX para algunas líneas de atención. El día lunes 11 de septiembre se pudo estabilizar la operación en su gran mayoría, sin embargo, en ocasiones colapsa la entrada de llamadas, pues la plataforma no es la óptima para operar la volumetría de llamadas del Contact Center. Al cierre del trimestre se continua con el plan de contingencia apoyado con la plataforma 3CX.

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	Ccontestadas < 30s	Nivel de servicio (30S Y 20s)
ENERO	76738	25301	51437	67,0%	33,0%	22302	29,1%
FEBRERO	84048	36839	47209	56,2%	43,8%	17190	20,5%
MARZO	102630	45952	56678	55,2%	44,8%	20892	20,4%
ABRIL	78809	19574	59235	75,20%	24,80%	31.354	39,80%
MAYO	88905	30062	58843	66,20%	33,80%	28.575	32,10%
JUNIO	71035	16957	54078	76,10%	23,90%	27.936	39,30%
JULIO	72289	16505	55784	77,2%	22,8%	27708	38,3%
AGOSTO	83370	24841	58529	70,2%	29,8%	27691	33,2%
SEPTIEMBRE	75161	46193	28968	38,5%	61,5%	4012	5,3%
ACUMULADO	**732985**	**262224**	**470761**	**64,23%**	**35,77%**	**207660**	**29,06%**

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 de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.									
Mes	Meta	Servicio de Telecomunicaciones				Servicio de energía, acueducto y alcantarillado			
		Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento	Universo	Muestra	Resultado	Cumplimiento
Enero	4	32.582	3232	4	100%	29291	4938	4	100%
Febrero	4	30.705	3675	4	100%	26646	4953	4	100%
Marzo	4	35.554	9340	4	100%	34173	6687	4	100%
Abril	4	23929	8068	4	100%	99444	7516	4	100%
Mayo	4	43811	11175	4	100%	117503	6344	4	100%
Junio	4	40032	10984	4	100%	92788	6060	4	100%
Julio	4	18.932	9582	4	100%	61346	6105	4	100%
Agosto	4	20331	9917	4	100%	60674	7085	4	100%
Septiembre	4	5599	2057	4	100%	6.814	1.018	4	100%

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. 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total Gral	**Promed Mes Ene a Jun**
Ventanilla Unica C.Virtual	570	806	974	835	818	720	718	1032	767	7240	804
Pagina Web Emcali	1468	1607	1674	1468	1897	1522	1425	1726	1977	14764	1.640
Total Gral	**2038**	**2413**	**2648**	**2303**	**2715**	**2242**	**2143**	**2758**	**2744**	**22004**	2.393

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 vitual, con calificaciones en una escala de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.									
Mes	Meta	Servicio de Telecomunicaciones				Servicio 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%
Julio	4	357	332	4	100%	698	649	4	100%
Agosto	4	386	386	4	100%	891	827	4	100%
Septiembre	4	466	469	4	100%	1032	859	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.

En el tercer trimestre de 2023, se registraron un total de 50 sugerencias. Las ofcinas con mayor cantidad de sugerencias fueron: Cali 2 Vipasa con 12 sugerencias, seguido del Cali 17 con siete (7) sugerencias.

Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

PUNTO DE ATENCIÓN	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total	Proporción
AGUABLANCA	7	3			10	6%
CAES	4	3	2		9	5%
COLON	0	3	6		9	5%
COSMOCENTRO	5	5	2		12	7%
JAMUNDI		1	2		3	2%
LA ESTACIÓN	7	3	1		11	6%
PEÑON	13	5	-		18	10%
PUERTO TEJADA	2		2		4	2%
VALLE DE LILI	1	3	-		4	2%
VERSALLES	2	3	-		5	3%
YUMBO	1	7	6		14	8%
CALI 02: VIPASA	6	2	12		20	11%
CALI 05: LA RIVERA	15	3	-		18	10%
CALI 07: ALFONSO LOPEZ	5	2	-		7	4%
CALI 09 GUAYAQUIL			2		2	1%
CALI 15: EL VALLADO	1		-		1	1%
CALI 16 LA UNION	3	2	1		6	3%
CALI 17 EL LIMONAR	3	1	7		11	6%
CALI 18 MELENDEZ			2		2	1%
CALI 19 EL CEDRO			4		4	2%
CALI 20 SILOE		3	1		4	2%
CALI 8: LAS AMERICAS	1		-		1	1%
TOTAL	76	49	50		175	100%

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).

En el tercer trimestre, las 50 sugerencias están relacionadas con: Felicitación 13. Mala atención de las cuadrillas 7 y mejorar las instalaciones cinco (5).

Tabla 8 Distribución sugerencias por tema

CLASIFICACIÓN	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total	Proporción
Felicitación	24	14	13		51	28%
Demora en la atención centros de atención	11	8	4		23	13%
Falta de personal en ventanilla	17	3	2		22	12%
Falta punto de recaudo	-	14	3		17	9%
Otros	6	4	5		15	8%
Mala atención en centros de atención	7	5	-		12	7%
Mala atención de las cuadrillas	-	1	7		8	4%
Desinformación	3	4	-		7	4%
Mala atencion bancos	1	1	3		5	3%
Mejorar Instalaciones	-	-	5		5	3%
Demora en la atención 177	-	1	1		2	1%
La factura no llega	2	-	-		2	1%
Mala Atención Adulto Mayor	-	-	2		2	1%
Mala Atención Asesor	-	-	2		2	1%
No hay sistema	2	-	-		2	1%
Mala atención 177	1	1	-		2	1%
Agresión Planta Operativa	-	-	1		1	1%
Mala atencion en escritos	-	1	-		1	1%
Mala Gestión En Sistema	-	-	1		1	1%
Horarios de atención insuficientes	1	-	-		1	1%
Reiteratividad En Reclamación	-	-	1		1	1%
Total	**75**	**57**	**50**		**182**	**1**

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 tercer trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente y bueno con 72%, 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%
3er trimestre		50%	17%	17%	17%	101%
1er trimestre	Tiempo de espera en sala	36%	15%	8%	41%	100%
2do trimestre		45%	33%	1%	21%	100%
3er trimestre		53%	24%	6%	18%	101%
1er trimestre	Amabilidad, confianza y credibilidad	48%	23%	7%	21%	99%
2do trimestre		49%	39%	2%	10%	100%
3er trimestre		61%	6%	14%	19%	100%
Promedio		**48%**	**24%**	**9%**	**19%**	**100%**

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 2023, se recibieron 112.266
- En el segundo trimestre de 2023, se recibieron 110.089 trámites.
- En el tercer trimestre de 2023, se recibieron 90.543 tramites.

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	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	12.799	14.374	17.240	11.931	12.736	15.382	11.729	10.069	4.556	110.816
Servicios suplementarios	318	515	508	373	334	319	332	401	15	3.115
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	167	242	287	248	296	270	248	296	170	2.224
Cambio de tarifa de servicios públicos	131	209	240	200	249	226	221	235	170	1.881
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-	8	6	-	-	-	
Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZAION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	4.998	6.807	5.851	4.236	7.571	6.690	5.832	5.628	5.631	53.244
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	4.094	3.306	1.376	41.803
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	2.228	2.665	2.980	20.892
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	7.577	8.721	8.220	62.391
Suspensión del servicio público	165	184	230	138	181	153	209	287	26	1.573
Restablecimiento del servicio público	154	432	160	176	187	216	118	184	-	1.627
Instalación temporal del servicio público	1.399	1.933	2.326	1.359	1.614	1.668	1.322	1.693	4	13.318
TOTAL	**31.355**	**39.109**	**41.802**	**30.548**	**37.198**	**42.343**	**33.910**	**33.485**	**23.148**	**312.898**

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a septiembre de 2023 se han recepcionado 126.632 reclamos.

- En el primer trimestre se recepcionaron 48.353.
- En el segundo trimestre se recepcionaron 42.101.
- En el tercer trimestre se recepcionaron 36.178.

El medio más utilizado es el verbal el cual está asociado a las oficinas físicas de atención al usuario.

Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total 1er. Trim.	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total 2do. Trim.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total 3er. Trim.	Total general
VERBAL	8.459	9.878	12130	**30.467**	8.055	7.890	9.383	**25.328**	7.263	7.109	6625	**20.997**	**76.792**
VIRTUAL	586	740	926	**2.252**	689	774	735	**2.198**	901	806	670	**2.377**	**6.827**
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	3.273	3.632	4270	**11.175**	2.885	3.049	3.847	**9.781**	3.112	2.677	2014	**7.803**	**28.759**
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	773	1.120	1018	**2.911**	934	1.034	1.216	**3.184**	955	1.198	1084	**3.237**	**9.332**
RECURSO DE REPOSICION	19	26	44	**89**	36	32	30	**98**	27	48	47	**122**	**309**
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	440	489	530	**1.459**	474	546	492	**1.512**	473	565	604	**1.642**	**4.613**
Total general Año 2023	**13.550**	**15.885**	**18.918**	**48.353**	**13.073**	**13.325**	**15.703**	**42.101**	**12.731**	**12.403**	**11.044**	**36.178**	**126.632**

Fuente: Informe General de PQR.

El 65% de las reclamaciones recepcionadas corresponden a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). El 24% a los servicios de acueducto y alcantarillado y el 11% restante a los servicios de energía.

Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	TOTAL
Acueducto	1.647	1.803	2.167	1.691	1.751	1.813	1.776	2.270	2.226	**17.144**
Alcantarillado	1.195	1.341	1.662	1.252	1.343	1.492	1.295	1.777	1.674	**13.031**
Energía	1.170	1.500	1.776	1.361	1.656	1.563	1.474	1.896	1.681	**14.077**
Internet	3.208	3.624	4.233	2.726	2.920	3.599	2.670	2.114	1.687	**26.781**
IPTV	537	609	755	552	580	653	532	470	355	**5.043**
Linea basica y complementarios	5.793	7.008	8.325	5.491	5.075	6.583	4.984	3.876	3.421	**50.556**
Total general 2023	**13.550**	**15.885**	**18.918**	**13.073**	######	**15.703**	**12.731**	**12.403**	**11.044**	**126.632**

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	Julio	Agosto	Septiemb
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	94%	94%	94%	90%	93%	89%	76%	73%	76%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	93%	92%	94%	93%	90%	89%	76%	74%	83%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	93%	94%	94%	90%	92%	89%	76%	73%	77%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	89%	79%	77%	87%	81%	85%	92%	94%	92%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	70%	70%	93%	83%	79%	91%	86%	94%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	80%	82%	82%	88%	84%	86%	90%	91%	87%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	91%	80%	88%	79%	76%	81%	85%	76%	81%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	**88%**	**88%**	**89%**	**88%**	**89%**	**87%**	**82%**	**79%**	**79%**

Fuente: Informe de PQR.

En cuanto a los indicadores de eficacia tiempos de atención escrita estos disminuyeron para el tercer trimestre; A pesar de que se ha contratado nuevo personal para atender la alta carga laborar, la curva de aprendizaje que este proceso requiere para atender los derechos de petición les toma a los analistas aproximadamente un (1) mes en capacitación y dos (2) meses en plan canguro, para que puedan empezar a recibir el reparto completo.

Por otro lado, los funcionarios que están ingresando al área de atención escrita no cuenta con conocimientos ni experimenta del sistema comercial Open Smart Flex y en algunos casos sin conocimientos de ofimática, lo que retrasa el proceso de aprendizaje.

Adicionalmente se tuvo que trasladar 4 funcionarios que se estaban encargando de atender derechos de petición y pasaron al proceso de revisión, dado a que los tres (3) revisores que se tenían encargados no daban abasto para revisar todas las decisiones del personal nuevo.

Por último, se resalta que la falta de oportunidad en los contratos de revisión del servicio de energía está afectando el proceso de atención escrita, porque en los casos de los contratos que cuentan con autogeneración de energía eléctrica, no ha sido posible leer el número de kilovatios generados, no sean cumplido las ordenes de suspensión y reconexión, por lo que se debe de ampliar la respuesta hasta que el área de energía atienda la orden de trabajo.

- **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.
1er trimestre	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.
2do trimestre	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.
3er trimestre	Julio: Cuatro (4). Agosto: Cuatro (4). Septiembre: cinco (5). **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. Quejas por Demora en la prestación del servicio. 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.
1er trimestre	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.
2do trimestre	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.
3er trimestre	Acueducto: Julio, seis (6). Agosto, siete (7). Septiembre, ocho (8). Alcantarillado: Julio, cuatro (4). Agosto, cuatro (4) y Septiembre, cinco (5). **Ejecución promedio:** Cinco (5) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	Acueducto: desviación significativa. Inconformidad con el consumo. Fuga imperceptible. Predio desocupado. Medidor parado.

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.
1er trimestre	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.
2do trimestre	Abril. 567. Mayo. 516 y junio 651. Ejecución promedio: 578 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.	No disponibilidad del servicio.
3er trimestre	Julio, 582. Agosto, 465. Septiembre, 413. Ejecución promedio: 487 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 cinco (5) comités de ciclo de servicio y doce (26) mesas de trabajo.

- Para el tercer trimestre, se realizaron Se realizaron siete (7) comités de ciclo de servicio y dieciocho (18) mesas de trabajo.

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 septiembre de 2023, se trasladaron 139 trámites a otras entidades, así:

Tabla 14 Trámites traslados 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	0	0	**39**
Julio	2	4	1	0	0	**7**
Agosto	11	6	0	0	0	**17**
Septiembre	26	0	0	0	0	**26**
Total	**84**	**51**	**3**	**0**	**1**	**139**

Fuente: Informe de PQR.

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Al tercer trimestre de 2023, se trasladaron un total de 1386 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**
Julio	80	53	27	1	**161**
Agosto	61	49	37	1	**148**
Septiembre	66	55	51	1	**173**
Total	**744**	**357**	**278**	**7**	**1386**

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 3 Canales de atención anticorrupción.

Al tercer 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
ABRIL 2023	50	12	2	36
MAYO 2023	62	15	3	44
JUNIO 2023	37	5	3	29
JULIO 2023	69	11	4	54
AGOSTO 2023	40	9	0	31
SEPTIEMBRE 2023	79	11	3	65

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 (emcalieiceesp@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"*

Entre enero y septiembre de 2023, se han recepcionado 16.151 comunicaciones radicadas en la ventanilla única por sus dos canales: presencial y virtual.

Tabla 17 Comunicaciones radicadas.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE I	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE II	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE III	TOTAL TRIMESTRE I , II y III
1.333	1.688	2.052	5.073	1.686	1.886	1.834	5.406	1.767	1.770	2.135	5.672	16.151

Fuente: Unidad de Gestión Documental (correo electrónico abril 17, julio 17 de 2023 y octubre 13 de 2023).

NOTA 1: A partir de septiembre 2023 se relaciona una nueva Dirección (Dirección de Control Disciplinario de Juzgamiento).

En lo corrido de la vigencia 2023 se han recepcionado 218 solicitudes de información.

Tabla 18 Solicitudes de información.

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	1	0	0%	1	100%
Julio	7	3	43%	4	57%
Agosto	18	16	89%	2	11%
Septiembre	16	12	75%	4	25%
Total Año	**218**	**170**	**78%**	**48**	**22%**

Fuente: Unidad de Gestión Documental (correo electrónico abril 17, julio 17 de 2023 y octubre 13 de 2023).

10. Evaluación de cumplimientos normativos.

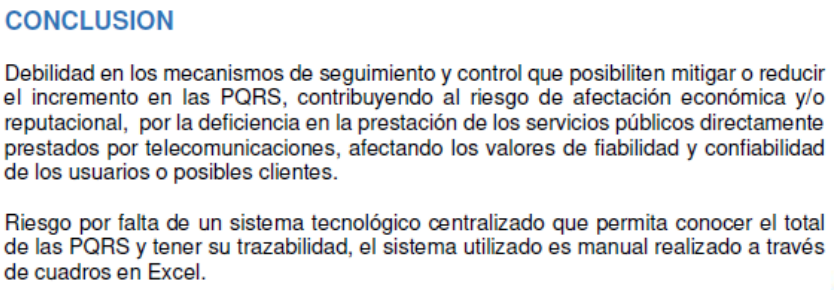
A continuación, se presentan los aspectos evaluados, las conclusiones y recomendaciones documentadas en el *Informe Final Auditoria Interna cumplimiento articulo 76 Ley 1474 de 2011*, memorando 130-0356-2023 de agosto 18 de 2023, correspondiente al remisorio Informe final primer semestre 2023, sobre el funcionamiento de la "*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"*.

- **Hallazgos – Recomendaciones.**

ITEM	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	DEPENDENCIAS RELACIONADAS
2.3. 2.4.2	El informe revela aumento significativo de quejas, reclamos en el primer semestre de 2023 frente al mismo periodo 2022 en el componente de telecomunicaciones. La mayor causa: calidad y cobertura del servicio	Adoptar medidas que garanticen una adecuada prestación del servicio, con énfasis en el componente de telecomunicaciones- calidad y cobertura del servicio ofrecidos; e implementar medidas para las causas generadoras de peticiones, quejas y reclamos en los demás componentes de energía, acueducto y alcantarillado.	Ø Gerencia General Ø GUEN's Telco, Energía – Acueducto y Alcantarillado Ø Comité de Ciclo de Servicios
2.1. 2.5. 2.5.1. 2.5.2.	Se evidenció ausencia de un sistema de información centralizado de PQR, que pudiera proporcionar a la auditoria la consolidación de los PQR recibidas en el periodo Enero – Junio 2023.	Proveer y/o revisar si ya se cuenta con un software, que ayude a centralizar toda la información de Peticiones, quejas, reclamos de la empresa de manera segura y que genere solución al control y/o seguimiento de las PQR.	Gerencia General Gerencia de Área Gestión Comercial y Gestión al Cliente Gerencia GTI
2.5. 2.5.2.	Riesgo en el seguimiento y control a la oportunidad de respuesta de las PQR, al no existir un sistema centralizado donde se registre, la trazabilidad de las PQR. Se evidencia trabajo manual sobre archivos Excel.	Realizar mejoras enmarcadas en estrategias con herramientas, instrumentos, y/o implementación de nuevas tecnologías, por medio de los cuales se garantice un seguimiento y control de las PQR bajo un sistema centralizado.	Gerencia de Área Gestión Comercial y Gestión al Cliente Gerencia GTI
3	Falta de Recurso Humano con perfil adecuado para la oportunidad de respuesta de PQRS, frente al incremento de las mismas. personal contratado (PS) sin perfil, alta rotación de personal, incidiendo en el mejoramiento de los índices de eficacia	Revisar la planta de personal con la que se cuenta para atender las PQR dentro de los Proceso de Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, subprocesos Gestión de las PQR, requerimientos y Fallos y Atención al Cliente (Unidad de atención escrita y Unidad atención otros canales) e Implementar un plan de vinculación de personal con perfiles adecuados para desarrollar la actividad, igualmente capacitarlo.	Ø Gerencia General Ø Gerencia Administrativa Ø Gerencia Área Comercial y Gestión al Cliente
3.	Lentitud en el Sistema tecnológico Comercial para acceder a la información, generando constantes caída del sistema, información incompleta de las áreas operativas, entre otras. (índices de eficacia)	Analizar con la Gerencia de Área de Informática y demás áreas involucradas, las debilidades y deficiencias del sistema, en consecuencia, si es del caso, potencializar el sistema informático, determinante como medio de verificación y respuesta a las PQR	Ø Gerencia General Ø Gerencia Área de Informática Ø Gerencia Área Comercial y Gestión Al Cliente
	Aplicativo Gestor Documental, (onbase) por fuera de funcionamiento. Como consecuencia, no se puede contar los datos estadísticos en reclamos, los datos son manejados manualmente.	Dar agilidad al trámite de contratación correspondiente a la segunda fase para la implementación de flujos documentales en onbase por parte de la Gerencia de abastecimiento, documentación que se encuentra desde el 17 de Mayo del 2023.	Ø Gerencia de Abastecimiento Empresarial
4	Sin Liquidar contrato de mensajería 700-CIA-2519-2022 desde el 5 de Abril de 2023, tampoco se le han realizado los pagos al contratista – Problemas con el aplicativo SAP.	Gestionar ante la Gerencia Financiera los pagos al contratista y elaborar el acta de liquidación del contrato de mensajería 700-CIA-2519-2022, por parte del supervisor.	Ø Gerencia Área Financiera Ø Unidad Recaudo y Gestión de Cobro
5	Falta de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento por el área correspondiente a los hallazgos, segundo semestre 2022.	Efectuar una revisión del informe de auditoría perteneciente al periodo Julio-Diciembre 2022 y realizar los correspondientes planes de mejoramiento, incluida la auditoria primer semestre 2023, deberán registrarlos en la herramienta DARUMA. Adicionalmente presentarlos a la Dirección de Control Interno.	Ø Gerencia Área Comercial y Gestión al Cliente Ø Áreas implicadas
6	Incumplimiento al estatuto de Auditoria interna Resolución JD-012 de 2020, anexo No. 1 punto 3 "……en función de su trabajo tener acceso completo y sin restricciones. Falta entrega de información oportuna por parte de las áreas.	Dar cumplimiento al Estatuto de Auditoria Interna JD-012-2020	Ø Gerencia Área Comercial y Gestión al Cliente Ø Unidades de Atención Escrita Ø Coord. Atención Otros Canales

- **Conclusión.**

La auditoria interna concluye lo siguiente:



CONCLUSION

Debilidad en los mecanismos de seguimiento y control que posibiliten mitigar o reducir el incremento en las PQRS, contribuyendo al riesgo de afectación económica y/o reputacional, por la deficiencia en la prestación de los servicios públicos directamente prestados por telecomunicaciones, afectando los valores de fiabilidad y confiabilidad de los usuarios o posibles clientes.

Riesgo por falta de un sistema tecnológico centralizado que permita conocer el total de las PQRS y tener su trazabilidad, el sistema utilizado es manual realizado a través de cuadros en Excel.

Fin del informe.
Octubre de 2023.