Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.

Cuarto Trimestre
2022

Santiago de Cali, enero 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 9
- Canal virtual. 10
4. Sugerencias. 11
5. Gestión de solicitudes y trámites. 13
6. Gestión de Reclamos y Recursos. 15
- Índice de tiempos de atención escrita. 15
- Índice de reclamos a favor del usuario. 16
- Trámites trasladados a otras entidades. 17
- Reclamos trasladados a otras entidades. 18
7. Gestión de las denuncias. 19
8. Acceso a la información pública. 20
9. Evaluación de cumplimientos normativos. 23
- Aspectos evaluados. 24
- Conclusiones. 24

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 10
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico. 10
Tabla 5 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual 11
Tabla 6 Distribución de las sugerencias por punto de atención. 12
Tabla 7 Distribución sugerencias por tema 13
Tabla 8 Calificación por variable. 13
Tabla 9 Gestión de trámites 14
Tabla 10 Distribución de reclamos por medio de recepción. 15
Tabla 11 Reclamos distribuidos por servicio. 15
Tabla 12 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR 16
Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades. 18
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades. 18
Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre. 19
Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia 20

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. 17
Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción. 19

Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Cuarto Trimestre 2022 (octubre, noviembre y diciembre).
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 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	600-0051-2023 de enero 27 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 cuarto 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 (CALI´s)**, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de Cali. Los CALI´s 2, 4 y 7 son propiedad de EMCALI.

- ✓ Para los servicios **de telecomunicaciones**, al mes de diciembre de 2022, **se entregaron un total de 85.617** turnos, para un **promedio mensual de 7.135 turnos**, de los cuales **el 80,91% fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado el turno**, generando un cumplimiento del 101% sobre la meta que es del 80%.

- ✓ A diciembre de 2022, se entregaron un **total de 250.347 turnos para los servicios públicos domiciliarios,** promedio mes 20.862 turnos, de los cuales **el 83,22% de los clientes fue atendido en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno,** generando un cumplimiento del 104% sobre la meta que es del 80%.

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 TELECOMUNICACIONES				INDICADORES DE CALIDAD SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS			
MES	N° DE TURNOS COMUNICACIONES	RESULTADO	META	**MES**	**N° DE TURNOS UTILITIES**	**RESULTADO**	**META**
Enero	5803	84,70%	80%	Enero	20.718	82,65%	80%
Febrero	6348	87,00%	80%	Febrero	17.750	88,00%	80%
Marzo	4550	80,00%	80%	Marzo	11.892	82,00%	80%
Abril	6934	83,00%	80%	Abril	19.015	84,00%	80%
Mayo	7385	82,00%	80%	Mayo	25.919	82,00%	80%
Junio	7696	76,00%	80%	Junio	26.264	80,00%	80%
Julio	6863	87,00%	80%	Julio	23.092	85,00%	80%
Agosto	9393	79,00%	80%	Agosto	24.951	83,00%	80%
Septiembre	8131	78,00%	80%	Septiembre	22.378	84,20%	80%
Octubre	8073	80,60%	80%	Octubre	22.357	83,80%	80%
Noviembre	8090	75,60%	80%	Noviembre	21.066	82,00%	80%
Diciembre	6351	78,00%	80%	Diciembre	14.945	82,00%	80%
Promedio 2022	**7.135**	**80,91%**	**80%**	**Promedio 2022**	**20.862**	**83,22%**	**80%**

- ✓ 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 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado

TELECOMUNICACIONES				ENERGIA Y ACUEDUCTO			
Mes	Canal Personalizado			Mes	Canal Personalizado		
	Universo	Muestra	NSU		Universo	Muestra	NSU
Enero	5.803	4.606	5	Enero	20,718	16,239	5
Febrero	6348	4195	5	Febrero	17,75	12,981	5
Marzo				Marzo			
Abril	6,934	1,772	5	Abril	19,015	4070	5
Mayo	7385	3762	5	Mayo	25,919	10,842	5
Junio	7,696	3,654	5	Junio	26,264	10,385	5
Julio	6.863	3.717	5	Julio	22,092	9,121	5
Agosto	9.393	3.738	5	Agosto	24,951	8,602	5
Septiembre	8.131	2.778	5	Septiembre	22,378	7,197	5
Octubre	8.073	2.064	5	Octubre	22.357	5.419	5
Noviembre	8.090	1.289	5	Noviembre	21.066	3.571	5
Diciembre	6.351	1.267	5	Diciembre	14,945	3,374	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, 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 diciembre de 2022, **entraron 1.011.456 llamadas,** de las cuales **se contestaron 740.864.**

- Nivel de atención 73,25%
- Nivel de abandono 26,75%.

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
ENERO	84.916	18.168	66.748	78,6%	21,4%
FEBRERO	86.207	15.981	70.226	81,5%	18,5%
MARZO	97.056	23.536	73.520	75,8%	24,2%
ABRIL	73.343	7.724	65.619	89,4%	10,6%
MAYO	88.199	16.912	71.287	80,8%	19,2%
JUNIO	87.618	23.178	64.440	73,5%	26,5%
JULIO	77.270	21.688	55.582	71,9%	28,1%
AGOSTO	83.799	26.048	57.751	68,9%	31,1%
SEPTIEMBRE	86.889	25.450	61.439	70,7%	29,3%
OCTUBRE	89.909	30.543	59.366	66,1%	33,9%
NOVIEMBRE	84.925	33.879	51.046	60,1%	39,8%
DICIEMBRE	71.325	27.485	43.840	61,5%	38,5%
ACUMULADO	**1.011.456**	**270.592**	**740.864**	**73,25%**	**26,75%**

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.

TELECOMUNICACIONES				ENERGIA Y ACUEDUCTO			
Mes	Canal Telefónico			Mes	Canal Telefónico		
	Universo	Muestra	NSU		Universo	Muestra	NSU
Enero	75.851	13.809	4	Enero	52,536	7.538	4
Febrero	66.756	15.723	4	Febrero	52,422	10.575	4
Marzo	63.498	15.059	4	Marzo	131,997	27987	4
Abril	51,872	13,408	4	Abril	107,408	23,787	4
Mayo	52,367	12,945	4	Mayo	98,519	24,234	4
Junio	47,782	11,146	4	Junio	87,932	20,346	4
Julio	42.535	10.431	4	Julio	74,768	17,569	4
Agosto	57,69	10,089	4	Agosto	75,996	19,548	4
Septiembre	69,455	6,437	4	Septiembre	75,996	14.644	4
Octubre	69,183	5,88	4	Octubre	79.179	7.398	4
Noviembre	65,863	4,046	4	Noviembre	75,996	14.087	4
Diciembre	52,471	2,429	4	Diciembre	79,179	4,039	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.

El Canal Virtual (comprende registros de PQRS y ventanilla única) atendió en el cuarto Trimestre un total de 4.577 clientes y de enero a noviembre de 2022, se tramitaron 22443 PQR´s que llegaron a través del canal virtual.

- ✓ 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

TELECOMUNICACIONES				ENERGIA Y ACUEDUCTO			
Mes	Canal Virtual			Mes	Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU		Universo	Muestra	NSU
Enero	297	233	3	Enero	885	465	4
Febrero	94	80	3	Febrero	311	199	4
Marzo	278	230	3	Marzo	1050	673	4
Abril	273	244	4	Abril	913	546	4
Mayo	301	249	4	Mayo	1075	610	4
Junio	328	281	3	Junio	1129	622	4
Julio	349	276	3	Julio	1015	549	4
Agosto	351	252	4	Agosto	1199	640	4
Septiembre	398	267	4	Septiembre	1200	647	4
Octubre	359	264	4	Octubre	980	572	4
Noviembre	343	364	4	Noviembre	691	647	4
Diciembre	266	251	4	Diciembre	720	543	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

4. Sugerencias.

Para el cuarto trimestre de 2022, se registraron un total de 67 sugerencias. El Cali 5 LA RIVERA tiene el mayor número de sugerencias con el 18%, seguido de los centros de atención LA ESTACIÓN, Colón y el CALI 8 con 9%.

En general, se presentan pocas sugerencias, las cuales no son representativas en relación con la cantidad de usuarios atendidos en los centros de atención.

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.

Tabla 6 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

PUNTO DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
C.A CAES	4	6%
C.A COLON	6	9%
C.A VERSALLES	3	4%
C.A.AGUABLANCA	2	4%
C.A.ESTACION	6	9%
CALI 16: LA UNION	1	1%
CALI 17: EL LIMONAR	4	6%
CALI 18: MELENDEZ	1	1%
CALI 2: VIPASA	1	1%
CALI 20: SILOE	1	1%
CALI 5: LA RIVERA	12	18%
CALI 7: ALFONSO LOPEZ	5	7%
CALI 8: LAS AMERICAS	6	9%
GR CLIENTES	4	6%
C.A PEÑON	4	6%
VENTA Y POSTVENTA UTILITIES	2	3%
C.A YUMBO	4	6%
TOTAL GENERAL	**67**	**100%**

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

De las 67 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- El 26% de las sugerencias corresponden a felicitaciones por buena atención.
- El 13% de las sugerencias recibidas se deben a caída del sistema OSF, que genera demora en la atención.
- El 9% de las 67 sugerencias recibidas por los usuarios presentan inconformidad por la desinformación y/o trámites innecesarios.
- Tan solo 7% de las sugerencias corresponden a inconformidades por deficiencia en una oportuna atención, por lo anterior los usuarios fueron contactados para ampliar la informacion y dar claridad en el tema solicitado.
- El 7% de las inconformidades hace referencia a la falta de personal en las oficinas fisicas.
- Un 4% de las inconformidades de los usuarios corresponden a la atención brindada por el personal operativo que conforman las cuadrillas de las unidades de negocio que visitan los predios. En estos casos se envía la información al área encargada para que implementen los correctivos que haya lugar.

De acuerdo a las sugerencias recibidas, puede consluirse que la percepcion de los clientes en la atencion del canal personalizado es buena, a pesar de las eventualidades operativas y fallas en los sistemas de informacion.

Tabla 7 Distribución sugerencias por tema

CARACTERIZACIÓN SUGERENCIAS	PARTICIPACIÓN
Felicitación	26%
Queja por caida del sistema	13%
Otros	10%
Desinformación	9%
Mala atención	9%
Demora en la atencion	7%
Poco personal atendiendo	7%
Queja por sistema de turnos	6%
Mala atención de las cuadrillas	4%
Demora en la atencion contact center	3%
Mala atención bancos	3%
No hay atención continua	1%
Total general	**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 cuarto trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente con 42% en promedio, puede establecerse 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.

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Ubicación	38%	26%	15%	21%
Amabilidad, confianza y credibilidad	47%	28%	6%	19%
Tiempo de espera en sala	29%	38%	6%	26%

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.
- En el cuarto trimestre de 2022, se recibieron 16.648 trámites.

Para un total de 321.489 transacciones para la vigencia 2022.

Tabla 9 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	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	6.958	6.587	-	**104.298**
Servicios suplementarios	494	539	517	611	501	408	453	368	413	343	376	-	**5.023**
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	50	37	-	**682**
Cambio de tarifa de servicios públicos	56	40	44	37	34	21	7	54	7	-	2	-	**302**
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	141	1	1	-	5	-	5	1	-	**154**
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	11	16	-	**54.045**
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	1.621	1.788	-	**39.080**
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	87	81	-	**969**
Factibilidad de servicios públicos	5	4	5	5	12	2	15	10	4	5	9	2	**78**
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	24	31	23	19	33	18	26	45	24	28	42	12	**325**
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	4.048	6.329	7.402	7.135	7.733	6.438	6.890	8.989	33.359	5.641	1.759	-	**95.723**
Suspensión del servicio público	116	149	139	166	196	131	187	208	208	135	167	-	**1.802**
Restablecimiento del servicio público	146	122	402	148	218	209	211	213	241	175		-	**2.085**
Instalación temporal del servicio público	1.479	970	1.875	958	1.679	1.627	1.527	1.756	1.722	1.575	1.755	-	**16.923**
Denuncio del contrato de arrendamiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
TOTAL	**20.821**	**23.987**	**33.229**	**28.427**	**30.913**	**28.746**	**30.673**	**36.038**	**59.387**	**16.634**	**12.620**	**14**	**321.489**

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a diciembre de 2022 se recepcionaron 74.481 reclamos, el 46% a través del canal personalizado y un 36% 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	OCTBRE	NOVMBRE	DICMBRE	Total general
VERBAL	2.128	2.307	2.384	1.736	718	3.069	3.572	3.940	4.294	3.487	3.345	3.366	**34.346**
VIRTUAL	106	149	252	232	141	330	380	257	242	318	139	198	**2.744**
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	1.499	1.589	1.830	1.703	1.138	2.810	3.582	2.902	3.025	2.234	2.333	2.379	**27.024**
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	523	628	694	461	174	423	688	710	687	566	699	680	**6.933**
RECURSO DE REPOSICION	9	14	10	7	4	5	31	33	41	11	43	13	**221**
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	128	221	367	223	160	163	238	363	436	312	318	284	**3.213**
Total general Año 2022	**4.393**	**4.908**	**5.537**	**4.362**	**2.335**	**6.800**	**8.491**	**8.205**	**8.725**	**6.928**	**6.877**	**6.920**	**74.481**

Fuente: Informe General de PQR.

- ✓ En el primer trimestre se recepcionaron 28.275 reclamos.
- ✓ En el segundo trimestre se recepcionaron 32.506 reclamos.
- ✓ En el tercer trimestre se recepcionaron 36.138 reclamos.
- ✓ En el cuarto trimestre se recepcionaron 20.275 reclamos.

El 48% de las reclamaciones recepcionadas corresponden a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). El 39% a los servicios de acueducto y alcantarillado y el 13% restante a los servicios de energía.

Tabla 11 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Septbre	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Acueducto	1.442	1.630	1.677	1.198	598	1.445	1.470	1.545	1.783	1.544	1.481	1.257	**17.070**
Alcantarillado	877	1.026	1.151	726	399	1.080	1.074	1.129	1.285	1.138	1.004	945	**11.834**
Energía	722	838	957	878	274	757	906	1.021	947	789	1.002	949	**10.040**
Internet	679	707	898	831	538	1.714	2.465	2.084	2.094	1.531	1.480	1.624	**16.645**
IPTv	198	159	213	150	99	286	384	322	323	239	234	307	**2.914**
Telecomunicaciones	475	548	641	579	427	1.518	2.192	2.104	2.293	1.687	1.676	1.838	**15.978**
Total general 2022	**4.393**	**4.908**	**5.537**	**4.362**	**2.335**	**6.800**	**8.491**	**8.205**	**8.725**	**6.928**	**6.877**	**6.920**	**74.481**

Fuente: Informe General de PQR.

- **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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Promedio
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	97%	98%	94%	87%	88%	91%	89%	92%	93%	93%	90%	90%	**92%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	100%	100%	94%	88%	90%	87%	92%	97%	91%	97%	81%	93%	**92%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	97%	97%	93%	88%	86%	90%	91%	92%	92%	94%	90%	90%	**92%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	97%	97%	96%	92%	93%	93%	92%	94%	88%	88%	89%	80%	**92%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	100%	96%	97%	88%	97%	87%	83%	81%	76%	89%	75%	**88%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	96%	96%	96%	94%	91%	90%	94%	94%	88%	87%	91%	82%	**92%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	92%	86%	95%	93%	87%	89%	81%	82%	88%	88%	83%	81%	**87%**
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	**96%**	**96%**	**95%**	**90%**	**89%**	**90%**	**91%**	**92%**	**90%**	**91%**	**90%**	**86%**	**91%**

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%.

A continuación, se presenta el desempeño promedio por servicio para la vigencia 2022:

- Servicio de energía.

De **737.067** facturas expedidas en promedio, se presentaron cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

- ✓ Meta: Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: Cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

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 670.610 facturas expedidas en promedio, se registraron seis (6) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

- ✓ Meta: 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: Seis (6) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

Las mayores causas de reclamación fueron: fuga imperceptible, desviación significativa e inconformidad con el consumo.

- Servicio de telecomunicaciones.

De **201.437** facturas expedidas en promedio, se registraron por cada 10 mil facturas un promedio de 327 reclamos a favor del usuario.

- ✓ Meta: 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- ✓ Desempeño: 327 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.

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.

Id	Nombre	Tipo de plan	Orígenes	Registro relacionado	Líder	Fecha inicial	Fecha de finalización
607	No conformidad,auditoria interna por incremento de las PQR del servicio comunicaciones	Correctivo	• Auditoria 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 diciembre de 2022, se trasladaron a otras entidades 791 trámites, siendo a las empresas de aseo los traslados más recurrentes.

Tabla 13 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
Octubre	6	3	0	0	9
Noviembre	15	2	0	0	17
Diciembre	10	0	0	0	10
Total	512	174	102	3	791

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Durante enero a diciembre del año 2022 se trasladaron 1.574 reclamos, siendo los otros operadores de telecomunicaciones los más reclamados para este periodo.

Tabla 14 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	51	32	1	96
Agosto	21	58	53	1	133
Septiembre	13	30	35	0	78
Octubre	28	28	81	0	137
Noviembre	10	82	21	0	113
Diciembre	8	20	51	0	79
Total	474	596	498	6	1574

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 15 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

Para el cuarto 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
OCTUBRE 2022	74	5	2	72
NOVIEMBRE 2022	76	3		73
DICIEMBRE 2022	76	4	2	70

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 16 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 GESTIÓN DE ACTIVOS	7	7	0	0
Unidad Juridica	352	352	0	0
SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA SEGUNDO TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
Unidad Juridica	380	380	0	0
Unidad de Operación GUENE	69	64	5	0
Unidad de Gestion Documental	5	5	0	0

Fuente: Unidad de Gestión Documental.

SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA TERCER TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
SECRETARIA GENERAL	37			
GERENCIA COMERCIAL	1			
UNIDAD DE RECAUDO Y GESTION DE COBRO	28			
GAGHA	2			
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ENERGIA	9			
UNIDAD CONTROL DE ENERGIA	1			
GUENAA	4			
GUENE	11			
UNIDAD DE INGENIERIA GUENAA	4			
UNIDAD ALUMBRADO PUBLICO	10			
Unidad de Prospectiva y Desarrollo de Negocios GUENAA	1			
UNIDAD DE RECOLECCION	7			
UNIDAD GESTION ADMINISTRATIVA GUENAA	4			
GAE	3			
GUENTIC	7			
UNIDAD GESTION COMPESACION Y BENEFICIOS	14			
Unidad de Gestión Plataformas de Servicios y Contenidos	2			
Unidad Implementación de Proyectos y Servicios	1			
UNIDAD DE CONTABILIDAD	3			
GERENCIA GENERAL	4			
DIRECCION DE CONTROL INTERNO	6			
Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional	8			
UNIDAD ATENCION OTROS CANALES	2			
UNIDAD DE INTERVENTORIA GUENAA	6			
OFICINA DE COMUNICACIONES	1			
UNIDAD JURIDICA	476	476	0	0
GERENCIA FINANCIERA	2			
SUBGERENCIA TECNICA GUENAA	2			
UNIDAD ATENCION OPERATIVA GUENAA	1			
UNIDAD GESTION DE ACTIVOS	1			
UNIDAD SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1			
UNIDAD DE OPERACIÓN ENERGIA	53	45	8	0

SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA CUARTO TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
GERENCIA COMERCIAL	94			
Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas	6			
SECRETARIA GENERAL	405			
UNIDAD JURIDICA	648	648		
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL	300	300		
Dirección de Control Disciplinario	11			
Dirección de Control interno	36			
SubGerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	3			
Unidad de Responsabilidad Social Empresarial	4			
Unidad de Gestión Ambiental	1			
Unidad de Regulación Empresarial	2			
Gerencia de Área Tecnología de Información	6			
GUENAA	79			
Unidad de Gestión Administrativa GUENAA	3			
Unidad de Prospectiva y Desarrollo de Negocios GUENAA	36			
SubGerencia Técnica GUENAA	2			
Unidad de Ingeniería	58			
Unidad de Interventoría	21			
Unidad Gestión de Proyectos e Infraestructura GUENAA	1			
SubGerencia de Agua Potable	3			
Unidad de Producción Agua Potable	1			
Unidad de Distribución GUENAA	2			
Unidad de Atención Operativa GUENAA	33			
SubGerencia de Aguas Residuales	3			
Unidad de Recolección	904			
SubGerencia de Gestión Comercial GUENAA	1			
Unidad de Soporte Operativo GUENAA	1			
GUENTIC	40			
Unidad de Gestión Administrativa GUENTIC	3			
Unidad de Prospectiva y Desarrollo del Negocio GUENTIC	4			
SubGerencia de Gestión Comercial GUENTIC	1			
Unidad Comercial GUENTIC	1			
Unidad Implementación de Proyectos y Servicios GUENTIC	10			
SubGerencia Operativa GUENTIC	2			
Unidad Gestión de la Red de Telecomunicaciones	1			
Unidad de Mantenimiento de la Red Física	5			
Unidad de Gestión Plataformas de Servicios y Contenidos	1			
GUENE	68			

SOLICITUDES EXTERNAS POR DEPENDENCIA CUARTO TRIMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTERNAS RECIBIDAS	SOLICITUDES INTERNAS ATENDIDAS	SOLICITUDES EXTERNAS TRASLADADAS	SOLICITUDES EXTERNAS NEGADAS
Unidad de Gestión Administrativa GUENE	1			
Unidad Generación Energía	4			
Unidad de Prospectiva y Desarrollo de Negocios GUENE	103			
Unidad Proyectos Media Tensión	5			
SubGerencia de Distribución GUENE	2			
Unidad de Mantenimiento GUENE	444			
Unidad de Operación GUENE	3			
Unidad de Alumbrado Público	120			
Unidad de Servicios Complementarios GUENE	7			
Unidad Control de Energía	65			
SubGerencia de Gestión Comercial GUENE	7			
Unidad Comercial GUENE	1			
Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente	2			
Unidad de Planeación y Control Comercial	24			
Unidad de Facturación	5			
Unidad de Atención Escrita	67			
Unidad de Atención Otros Canales	4			
Gerencia de Área Financiera	5			
Tesorería	84			
Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto	1			
Unidad de Contabilidad	17			
Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro	867			
GAGHA	32			
Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional	265			
Unidad Gestión Compensación y Beneficios	402			
Unidad Seguridad y Salud en el Trabajo	2			
Unidad Seguridad Física y Electrónica	6			
Unidad Gestión Administrativa	6			
Unidad Gestión de Activos	14			
Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial	9			

9. Evaluación de cumplimientos normativos.

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno, realiza semestralmente una auditoria sobre el funcionamiento de la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, por lo que, la información a continuación corresponde a la auditoría realizada en el primer semestre, presentada con memorando 130-DCI-0217-2022 de julio 19 de 2022.

- **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 cumplimento superior, los otros nueve indicadores de 12 que tiene dispuesto la Unidad de Atención Escrita (UAE) como responsable de la gestión de las PQR en la empresa, desde la vigencia anterior y en lo corrido a Mayo de 2022, ni siquiera se han llegado a ubicar, así sea de forma temporal, en niveles de aceptabilidad, manteniéndose 5 en nivel crítico y apenas 3 como aceptables, lo cual implica que el plan de acción que fue configurado por la UAE desde 2021 para mejorar esta condición, deba ser replanteado.

2- Las mejoras requeridas desde la UAE, a TELCO no han sido atendidas y las posibles que los negocios hayan implementados para reducir las mismas causas primarias que se vienen arrastrando de vigencias anteriores y que en la actualidad están derivando en un mayor incremento de las PQR recepcionadas, respecto al mismo corte de 2021, no han sido efectivas, lo cual, como consecuencia, entre otras, ha generado que los valores de 47.000 reclamos hayan tenido que ser ajustados por la empresa, incluidos las decisiones revocadas por los organismos externos de vigilancia y control. Es decir, los reclamos actuales, corresponden al 63% del total que fueron precisados en todo el 2021.

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

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

Fin del informe.
Enero de 2023.