

Informe trimestral sobre acceso a
información, quejas y reclamos.

Cuarto Trimestre
2023

Santiago de Cali, enero de 2024.

por ti
por mí
por tod@s





Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Canales de Atención al Cliente.....	7
<input type="checkbox"/> Canal Personalizado.....	7
<input type="checkbox"/> Canal telefónico.....	10
<input type="checkbox"/> Canal virtual.....	12
4. Sugerencias.....	13
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	17
6. Gestión de Reclamos y Recursos.....	18
<input type="checkbox"/> Índice de tiempos de atención escrita.....	18
<input type="checkbox"/> Índice de reclamos a favor del usuario.....	19
7. Acción correctiva o de mejora durante el proceso.....	22
<input type="checkbox"/> Trámites trasladados a otras entidades.....	22
<input type="checkbox"/> Reclamos trasladados a otras entidades.....	23
8. Gestión de las denuncias.....	24
9. Acceso a la información pública.....	25
10. Evaluación de cumplimientos normativos.....	26

Relación de Tablas

Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.....	8
Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.....	9
Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica.....	11
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.....	12
Tabla 5 Trámites atendidos por el canal virtual.....	12
Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual.....	13
Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.....	14
Tabla 8 Distribución sugerencias por tema.....	15
Tabla 9 Calificación por variable.....	16
Tabla 10 Gestión de trámites.....	17
Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.....	18
Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.....	18
Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR.....	19
Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades.....	22
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.....	23
Tabla 16 Denuncias recepcionadas por trimestre. Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.....	24
Tabla 17 Comunicaciones radicadas.....	25
Tabla 18 Solicitudes de información.....	25

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	10
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	10
Ilustración 4 Canales de atención anticorrupción.....	24





Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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.	Francisco José Torres. Unidad de Atención Escrita. Christian Carmona. Unidad de Atención Otros Canales. Ana Lucía Mejía Mendoza. Unidad de Gestión Documental. Sonia Londoño. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-0007-2024 de enero 19 de 2024.
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 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, Área Funcional Gobernanza Corporativa.
- Recepción de las PQRS. Está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales y realiza la recepción de las PQRS, a través de los canales de atención (personalizados, telefónicos y virtuales). Igualmente, es la responsable por la recepción y gestión de trámites y sugerencias.
- Respuestas de las PQR's. A cargo de la Unidad de Atención Escrita, resuelve y trámite las PQR's que no fueron resueltas por falta de pruebas en el momento de la recepción, entre sus obligaciones está administración del expediente único del usuario.





3. Canales de Atención al Cliente.

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

- **Canal personalizado.**

Cuenta con **12 centros de atención personalizada** incluyendo tres (3) en los municipios de Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí y **14 centros de atención local integrada (CALÍ's)**, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de Cali. Los CALÍ's 2, 4 y 7 son propiedad de EMCALI 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%).
- **Cuarto trimestre.** Promedio de turnos recibidos 6.984, en promedio el 54,19% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta está quedó en un nivel crítico del 68%.

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.
- **Cuarto trimestre.** Promedio de turnos recibidos 25.197 el 55% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 69%, ubicándose en el nivel crítico.

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%

MES	META	INDICADORES DE CALIDAD UTILITIES - 2023		INDICADORES DE CALIDAD TELECOMUNICACIONES- 2023	
		N° DE TURNOS UTILITIES	RESULTADO	N° DE TURNOS COMUNICACIONES	RESULTADO
Enero	80%	13.578	64%	6.723	48,58%
Febrero	80%	22.123	78%	10.186	70,00%
Marzo	80%	24.530	72%	10.828	64,00%
Abril	80%	19.057	84%	8.277	80,88%
Mayo	80%	28.266	87%	11.317	85,33%
Junio	80%	28.776	85%	12.080	86,17%
Julio	80%	26.823	88%	10.059	86,09%
Agosto	80%	24.391	86%	8.070	85,00%
Septiembre	80%	28.086	91%	10.270	90,00%
Octubre	80%	22.470	80% ⁽¹⁾	9.014 ⁽¹⁾	78,70%
Noviembre	80%	26.516	82%	10.429	81,57%
Diciembre	80%	26.606	83%	10.524	81,00%
Promedio 2023	80%	24.269	74,99%	9.064	71,55%
Promedio 2022	80%	20.862	83,22%	7,135	80,91%
Promedio 2021	80%	20,573	89,74%	5,695	92,95%

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.**

Para el mes de octubre de 2023, se reporta que la Unidad de Atención Otros Canales, debió promediar y calcular los datos de manera manual, debido a problemas con el gestor de turnos, lo cual se reportó a la Gerencia de Área de T.I con requerimiento SD 1000155889.





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 (muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho)

Mes	Telecomunicaciones			Acueducto y energía		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	6723	922	5	13578	2131	5
Febrero	10186	842	5	22123	2207	5
Marzo	10828	840	5	24530	1.817	5
Abril	8277	545	5	19057	1103	5
Mayo	11317	665	5	28266	1245	5
Junio	12080	307	5	28776	642	5
Julio	10059	156	5	26823	471	5
Agosto	8070	168	5	24391	524	5
Septiembre	10270	146	5	24391	583	5
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Nota: La Unidad de Atención Otros Canales informó inconvenientes en la extracción de la información de los aplicativos, la cual fue informada a la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, con requerimiento SD 1000155889.

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

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

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





Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.



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

Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL



• Canal telefónico

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

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

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

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

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





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%.

De octubre a diciembre de 2023, **entraron 206.896 llamadas**, de las cuales se **contestaron 162.123**.

- Nivel de atención 79,4%.
- Nivel de abandono 20,6%.

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 de 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 continúa 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	76.738	25.301	51.437	67,0%	33,0%	22.302	29,1%
FEBRERO	84.048	36.839	47.209	56,2%	43,8%	17.190	20,5%
MARZO	102.630	45.952	56.678	55,2%	44,8%	20.892	20,4%
ABRIL	78.809	19.574	59.235	75,2%	24,8%	31.354	39,8%
MAYO	88.905	30.062	58.843	66,2%	33,8%	28.575	32,1%
JUNIO	71.035	16.957	54.078	76,1%	23,9%	27.936	39,3%
JULIO	72.289	16.505	55.784	77,2%	22,8%	27.708	38,3%
AGOSTO	83.370	24.841	58.529	70,2%	29,8%	27.691	33,2%
SEPTIEMBRE	75.161	46.193	28.968	38,5%	61,5%	4.012	5,3%
OCTUBRE	81.738	25.741	55.997	68,5%	31,5%	24.247	29,7%
NOVIEMBRE	63.992	10.523	53.469	83,6%	16,4%	30.788	48,1%
DICIEMBRE	61.166	8.509	52.657	86,1%	13,9%	33.147	54,2%
ACUMULADO	939.881	306.997	632.884	67,34%	32,66%	295.842	31,48%

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 (muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho)						
Mes	Telecomunicaciones			Acueducto y energía		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	32582	3232	4	29291	4938	4
Febrero	30705	3675	4	26646	4953	4
Marzo	35554	9340	4	34173	6687	4
Abril	23929	8068	4	99444	7516	4
Mayo	43811	11175	4	117503	6344	4
Junio	40032	10984	4	92788	6060	4
Julio	18932	9582	4	61346	6105	4
Agosto	20331	9917	4	60674	7085	4
Septiembre	5599	2057	4	6814	1.018	4
Octubre	38865	5277	5	60217	2.318	5
Noviembre	38212	12300	5	43572	6.641	5
Diciembre	33583	12380	5	43353	6612	5

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.
- De julio a septiembre de 2023, se atendieron 7.645 PQR's.
- De octubre a diciembre de 2023, se atendieron 6.653 PQR's.

Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual

TOTAL ATENDIDOS POR EL CANAL VIRTUAL														
Resumen	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Gral	%
Pqr's Recibidas por mes	2038	2413	2648	2303	2715	2242	2143	2758	2744	2548	2142	1963	28657	
Pqr's Atendidas por mes	511	613	740	451	555	485	515	772	623	657	463	452	6837	24%
Porcentaje de Atención x mes	25%	25%	28%	20%	20%	22%	24%	28%	23%	26%	22%	23%		

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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





Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Nivel de satisfacción del usuario que ha sido atendido en el canal virtual, con calificaciones en una escala de 1 a 5 (muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho)						
Mes	Telecomunicaciones			Acueducto y energía		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	445	402	4	653	587	4
Febrero	401	386	4	812	677	4
Marzo	402	384	4	942	777	4
Abril	445	405	4	722	628	4
Mayo	491	416	4	1053	888	4
Junio	423	413	4	780	649	4
Julio	357	332	4	698	649	4
Agosto	386	386	4	891	827	4
Septiembre	466	469	4	1032	859	4
Octubre	363	309	4	969	880	4
Noviembre	278	308	4	855	733	4
Diciembre	301	266	4	768	672	4

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 oficinas con mayor cantidad de sugerencias fueron: Cali 2 Vipasa con 12 sugerencias, seguido del Cali 17 con siete (7) sugerencias.

Para el cuarto trimestre de 2023 se registraron un total de 34 sugerencias. El centro de Atención Colon tiene la mayor cantidad con el 27% seguido del CALI 2 Vipasa con el 12%, y los centros de atención Peñon, Versalles y CALI 7 (Limonar) con 9% cada uno.

Se presentan pocas sugerencias con respecto a la cantidad de usuarios atendidos en el canal personalizado.

Los líderes de los centros de atención contactan a los usuarios que han suministrado sus datos en el formato de buzón de sugerencias para 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 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

OFICINA	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total	%
C.A AGUABLANCA	7	3	0	0	10	8%
C.A CAES	4	3	2	0	7	6%
C.A CAM	0	0	0	0	0	0%
C.A COLON	0	3	6	9	3	2%
C.A COSMOCENTRO	5	5	2	0	10	8%
C.A JAMUNDI	0	1	2	1	1	1%
C.A LA ESTACION	7	3	1	0	10	8%
C.A PEÑON	13	5	0	3	18	14%
C.A PUERTO TEJADA	2	0	2	0	2	2%
C.A VALLE DE LILI	1	3	0	2	4	3%
C.A VERSALLES	2	3	0	3	5	4%
C.A YUMBO	1	7	6	2	8	6%
CALI 02 VIPASA	6	2	12	4	8	6%
CALI 04 MANZANARES	0	0	0	0	0	0%
CALI 05 LA RIVERA	15	3	0	0	18	14%
CALI 07 ALFONSO LOPEZ	5	2	0	0	7	6%
CALI 08 LAS AMERCIAS	1	0	0	0	1	1%
CALI 09 GUAYAQUIL	0	0	2	2	0	0%
CALI 11 SAN CARLOS	0	0	0	0	0	0%
CALI 12 LA NUEVA FLORESTA	0	0	0	0	0	0%
CALI 15 EL VALLADO	1	0	0	1	1	1%
CALI 16 LA UNION	3	2	1	2	5	4%
CALI 17 EL LIMONAR	3	1	7	3	4	3%
CALI 18 MELENDEZ	0	0	2	1	0	0%
CALI 19 EL CEDRO	0	0	4		0	0%
CALI 20 SILOE	0	3	1	1	3	2%
TOTAL	76	49	50	34	125	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).

En el cuarto trimestre, las 34 sugerencias están relacionadas con: 32% con Felicitación, el 12% con mala atención en los centros de atención, el 11% con las demoras en la atención y el 10% con falta de personal en ventanillas.

Tabla 8 Distribución sugerencias por tema

Tipo sugerencia	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total	%
Felicitación	24	14	13	19	70	32%
Mala atención centros de atención	7	5	9	5	26	12%
Demora en la atención	11	8	4	1	24	11%
Falta de personal en ventanillas	17	3	2		22	10%
otros	6	4	5	4	19	9%
Falta punto de recaudo	-	14	3	1	18	8%
Mala atención de las cuadrillas	-	1	8	2	11	5%
Desinformación	3	4			7	3%
Mala atención bancos	1	1	3	2	7	3%
No hay sistema	2	0	1		3	1%
Demora en la atención 177	-	1	1		2	1%
La factura no llegó	2	0			2	1%
Mala atención 177	1	1			2	1%
Mala atención en escritos	-	1	1		2	1%
Horario de atención insuficiente	1	0			1	0%
TOTAL	75	57	50	34	216	100%

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.

Para el cierre de la vigencia 2023, se tiene que las variables fueron calificadas entre excelente y bueno (74%).

Tabla 9 Calificación por variable.

Trimestre	Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1	Ubicación	49%	12%	22%	17%	100%
2		40%	50%	3%	8%	101%
3		50%	17%	17%	17%	101%
4		58%	25%	13%	4%	100%
1	Tiempo de espera en sala.	36%	15%	8%	41%	100%
2		45%	33%	1%	21%	100%
3		53%	24%	6%	18%	101%
4		58%	25%	13%	4%	100%
1	Amabilidad, confianza y credibilidad.	48%	23%	7%	21%	99%
2		49%	39%	2%	10%	100%
3		61%	6%	14%	19%	100%
4		68%	12%	4%	16%	100%
	Promedio	51%	23%	9%	16%	

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 trámites.
- En el segundo trimestre de 2023, se recibieron 110.089 trámites.
- En el tercer trimestre de 2023, se recibieron 90.543 trámites.
- En el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 21.836 trámites.

Tabla 10 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	12.799	14.374	17.240	11.931	12.736	15.382	11.729	10.069	9.646	4.443	3.872	2.746	126.968
Servicios suplementarios	318	515	508	373	334	319	332	401	335	320	325	288	4.368
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	167	242	287	248	296	270	249	302	238	240	168	136	2.843
Cambio de tarifa de servicios públicos	131	209	240	200	249	226	221	235	170	176	106	103	2.266
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-	8	6	-	-	-	4	-	12	
Cambios en la Factura de Servicio Público-Actualización de Datos, Factura de Servicios y de Comunicaciones	4.998	6.807	5.851	4.236	7.571	6.690	5.832	5.628	5.636	13	24	41	53.327
Conexión a los servicios públicos SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	4.222	5.248	4.292	4.601	5.689	9.342	4.294	3.577	3.378	1.939	1.785	1.812	50.179
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	3.070	141	89	65	21.277
Factibilidad de servicios públicos							-	-	-				-
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos							-	-	-				-
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	5.476	6.348	8.167	5.477	6.309	6.464	7.776	8.992	10.186	1.899	1.739	1.790	70.623
Suspensión del servicio público	165	184	230	165	193	143	209	287	236	306	325	208	2.651
Restablecimiento del servicio público	154	136	160	176	187	216	118	184	208	161	128	271	2.099
Instalación temporal del servicio público	1.399	1.637	2.326	1.487	1.826	1.992	1.521	1.964	1.970	1.898	1.735	1.786	21.541
TOTAL	31.355	37.924	41.802	30.959	37.846	43.305	34.509	34.304	35.073	11.541	10.295	9.258	358.172

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a diciembre de 2023 se recibieron 154.257 reclamos.

- En el primer trimestre se recibieron 48.353.
- En el segundo trimestre se recibieron 42.101.
- En el tercer trimestre se recibieron 36.178.
- En el cuarto trimestre se recibieron 27.625.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTBRE	NOVEMBRE	DICMBRE	Total general
VERBAL	8.459	9.878	12.130	8.055	7.890	9.383	7.263	7.109	6.625	6.168	5.294	4.611	92.865
VIRTUAL	586	740	926	689	774	735	901	806	670	668	556	439	8.490
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	3.273	3.632	4.270	2.885	3.049	3.847	3.112	2.677	2.014	1.792	1.872	1.412	33.835
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	773	1.120	1.018	934	1.034	1.216	955	1.198	1.084	1.128	896	885	12.241
RECURSO DE REPOSICION	19	26	44	36	32	30	27	48	47	46	36	28	419
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	440	489	530	474	546	492	473	565	604	730	533	531	6.407
Total general Año 2023	13.550	15.885	18.918	13.073	13.325	15.703	12.731	12.403	11.044	10.532	9.187	7.906	154.257

Fuente: Informe General de PQR.

El 61% de las reclamaciones recibidas corresponden a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). El 26% a los servicios de acueducto y alcantarillado y el 12% restante a los servicios de energía.

Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acueducto	1.647	1.803	2.167	1.691	1.751	1.813	1.776	2.270	2.226	2.256	1.965	1.754	23.119
Alcantarillado	1.195	1.341	1.662	1.252	1.343	1.492	1.295	1.777	1.674	1.774	1.499	1.362	17.666
Energía	1.170	1.500	1.776	1.361	1.656	1.563	1.474	1.896	1.681	1.685	1.547	1.751	19.060
Internet	3.208	3.624	4.233	2.726	2.920	3.599	2.670	2.114	1.687	1.443	1.404	1.059	30.687
IPTV	537	609	755	552	580	653	532	470	355	316	274	217	5.850
Línea básica y complementarios	5.793	7.008	8.325	5.491	5.075	6.583	4.984	3.876	3.421	3.058	2.498	1.763	57.875
Total general 2023	13.550	15.885	18.918	13.073	13.325	15.703	12.731	12.403	11.044	10.532	9.187	7.906	154.257

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	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Eficacia tiempo de atención escrita PQR Acueducto	95	94%	94%	94%	90%	93%	89%	71%	73%	75%	75%	76%	79%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR Alcantarillado	95	93%	92%	91%	93%	90%	89%	82%	74%	76%	71%	74%	78%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR Energía	95	93%	94%	94%	90%	92%	89%	72%	74%	75%	75%	77%	77%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR BANDA ANCHA	95	89%	79%	77%	87%	81%	84%	92%	94%	91%	80%	79%	91%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR IPTV	95	86%	70%	70%	93%	83%	71%	90%	86%	94%	70%	60%	87%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR Telecomunicaciones	95	80%	82%	82%	88%	84%	84%	90%	91%	90%	81%	79%	89%
Eficacia tiempo de atención escrita PQR General	95	88%	88%	88%	88%	89%	87%	79%	79%	79%	77%	78%	80%

Fuente: Informe de PQR.

En cuanto a los indicadores de eficacia tiempos de atención escrita estos disminuyeron a partir del tercer trimestre. A pesar de que se ha contratado nuevo personal para atender la alta carga laboral, 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 experiencia del sistema operativo comercial Open Smart Flex y en algunos casos sin conocimientos de ofimática, lo que retrasa el proceso de aprendizaje.

Adicionalmente se tuvo que trasladar cuatro (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.
4to trimestre	Octubre: Cuatro (4). Noviembre: Cuatro (4). Diciembre: Cuatro (4). 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.





<p>2do trimestre</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>3er trimestre</p>	<p>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.</p>	<p>Acueducto: desviación significativa. Inconformidad con el consumo. Fuga imperceptible. Predio desocupado. Medidor parado.</p>
<p>4to trimestre</p>	<p>Acueducto: Octubre, ocho (8), noviembre, siete (7) y diciembre, cinco (5). Alcantarillado: Octubre, siete (7) Noviembre, seis (6) y diciembre, cinco (5). Ejecución promedio: Seis (6) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.</p>	<p>Acueducto: desviación significativa. Inconformidad con el consumo. Fuga imperceptible. Predio desocupado. Medidor parado.</p>

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.
<p>1er trimestre</p>	<p>Enero 516. Febrero 621 y marzo 812 en cada mes. Ejecución: Promedio 650 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.</p>	<p>No disponibilidad del servicio.</p>
<p>2do trimestre</p>	<p>Abril. 567. Mayo. 516 y junio 651. Ejecución promedio: 578 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.</p>	<p>No disponibilidad del servicio.</p>
<p>3er trimestre</p>	<p>Julio, 582. Agosto, 465. Septiembre, 413. Ejecución promedio: 487 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.</p>	<p>No disponibilidad del servicio.</p>
<p>4to trimestre</p>	<p>Octubre, 315. Noviembre, 292. Diciembre, 266. Ejecución promedio: 291 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.</p>	<p>No disponibilidad del servicio.</p>

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 siete (7) comités de ciclo de servicio y dieciocho (18) mesas de trabajo.
- Para el cuarto trimestre, se realizaron cinco (5) comités de Ciclo de Servicio y trece (13) mesas de trabajo.

Los avances son registrados en las respectivas antes del Comité o de las mesas de trabajo realizadas. Adicionalmente y de acuerdo con el plan de acción correctiva ID 934 se le solicitó a las Unidades Estratégicas de Negocio que, creen los planes de acción correctivos necesarios de acuerdo con la causa origen determinada en los Comités de Ciclo de Servicio y mesas de trabajo.

- **Trámites trasladados a otras entidades.**

De enero a diciembre de 2023, se trasladaron 232 trámites a otras entidades, así:

Tabla 14 Trámites trasladados a otras entidades.

Tramites						
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
Octubre	64	15	0	13	0	92
Noviembre	0	0	0	0	1	1
Diciembre	0	0	0	0	0	0
Total	148	66	3	13	2	232

Fuente: Informe de PQR.





- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

Al tercer trimestre de 2023, se trasladaron un total de 1.676 reclamos a otras entidades así:

Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.

Reclamos					
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	-	110
Abril	12	23	24	1	60
Mayo	268	27	27	-	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
Octubre	47	23	41	-	111
Noviembre	35	48	32	-	115
Diciembre	26	-	37	1	64
Total	852	428	388	8	1.676

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.



De enero a diciembre de 2023 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	29
JUNIO 2023	37	5	3	44
JULIO 2023	69	11	4	54
AGOSTO 2023	40	9	0	31
SEPTIEMBRE 2023	79	11	3	65
OCTUBRE 2023	57	14	3	40
NOVIEMBRE 2023	44	4	2	38
DICIEMBRE 2023	43	7	1	35
	638	110	25	503

Fuente: Área Funcional Gobernanza Corporativa.





9. Acceso a la información pública.

La información referente al acceso a la información pública, es suministrada por la Unidad de Gestión Documental, la cual consolida las solicitudes recibidas por el portal Web oficial de EMCALI y las solicitudes recibidas por el canal presencial y virtual (emcalieicesp@emcali.com.co) 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 en las bitácoras de radicación de la Ventanilla Única donde se evidencia que hubo un traslado por competencia desde la Unidad de Gestión Documental a la Contraloría General de Santiago de Cali el día 07 de noviembre de 2023, bajo el número de consecutivo 112-0292-2023”.

De enero a diciembre de 2023, se han recepcionado 22.994 comunicaciones radicadas en la ventanilla única por sus dos canales: presencial y virtual.

Tabla 17 Comunicaciones radicadas.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1.333	1.688	2.052	1.686	1.886	1.834	1.767	1.770	2.135	2.206	2.260	2.377	22.994

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 vigencia 2023 se recepcionaron 28 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%
Octubre	23	20	87%	3	13%
Noviembre	28	23	82%	5	18%
Diciembre	15	14	93%	1	7%
Total Año	284	227	80%	57	20%

Fuente: Unidad de Gestión Documental (correo electrónico abril 17, julio 17 de 2023 y octubre 13 de 2023 y 17 de enero de 2024).





10. Evaluación de cumplimientos normativos.

A continuación, se presentan los aspectos evaluados, las conclusiones y recomendaciones documentadas en el *Informe Final Auditoría Interna cumplimiento artículo 76 Ley 1474 de 2011*, funcionamiento de la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, memorandos 130-0063-2023 de febrero 9 de 2023 y 130-0356-2023 de agosto 18 de 2023, correspondientes al segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023.

Se realizó análisis de cada hallazgo, clasificándolo de acuerdo con la causa origen los planes de acción fueron creados en el módulo planes de acción del aplicativo de gestión de calidad, DARUMA, cuando se tratan de causas originadas en otras dependencias se dio aviso por memorando.

- Hallazgos – Recomendaciones.**

FUENTE	HALLAZGO	ID DARUMA
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011. Segundo Semestre 2022.	2- El tiempo de atención escrita en los negocios, al final de 2022, presentaron el siguiente comportamiento, con base en los rangos establecidos por la empresa: - Los productos de TELCO (Línea básica, Internet e IPTV), continuaron incumpliendo, sin salir del estado crítico en el que había terminado en 2021, a pesar de haber iniciado el primer trimestre sobre niveles de atención superior. - Los servicios de Utilities (Acueducto, Alcantarillado y Energía), solo alcanzaron niveles aceptables, sin siquiera alcanzar o mantener un estado deseable, después de una vigencia con muchos altibajos, en donde, al igual que TELCO, habían iniciado el año sobre un estado superior. - Se mantiene el índice de reclamos en favor del cliente para las Utilities (3), en instancias superiores, igual a como terminaron la vigencia anterior. - Para este último indicador en TELCO, se duplico su criticidad respecto a cómo finalizo 2021.	934
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011. Segundo Semestre 2022.	La DCI, en el informe de esta misma auditoría al primer semestre de 2022, al corte de Mayo, ya había advertido sobre el crecimiento inusitado de dichos ajustes en la empresa que se encontraban, casi igualando, el total de los valores que por dichos conceptos se habían alcanzado en 2021 y había recomendado a la alta dirección, a través del comité del ciclo de los servicios, no solo, mayor atención en generar mecanismos de seguimiento y control más exigentes que contribuyeran a mitigar las causas que estaban generando el incremento de las PQR's, sino también, en revisar y/o contar con mayores y /o mejores pruebas que soportaran la oportunidad y calidad en las respuestas que desde los negocios se estaba aportando, de cara a las múltiples peticiones de los usuarios, a efectos de minimizar la revocatorias de las decisiones a preferir y con ello, la mitigación de los ajustes por reclamaciones y fallos. Con base en lo evidenciado al final de 2022, estas recomendaciones no han sido tenidas en cuenta u otras decisiones que, al respecto, se hubiesen tomado por las áreas a cargo que pudiesen haber contribuido a mitigar lo anterior evidenciado.	934
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011. Primer Semestre 2023.	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	934
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011. Segundo Semestre 2022	1- Al cierre de 2022, como en la tabla 1 se enseña, el índice en general dispuesto por la UAE para medir la Eficacia en el Tiempo de Atención Escrita, es decir, la oportunidad en la respuesta que EMCALI está entregando a las PQR de los clientes y/o usuarios, continuó ubicándose en un estado crítico, tal y como había cerrado en 2021, sin denotar ninguna mejora al respecto. La UAE para la vigencia 2022, se había propuesto como meta entregar una respuesta, dentro de los términos de Ley, para el 95% del total de las PQR's, alcanzando un 86%.	513





FUENTE	HALLAZGO	ID DARUMA
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Segundo Semestre 2022	3- Con base a lo manifestado por la UAE, las causas para que en la vigencia 2022, no se alcanzara con la meta o porcentaje de eficacia propuesta, se atribuye a: - Durante el año 2022, se incrementó en un 56.5% las peticiones respecto al final de 2021. Es decir, se pasó de 74.481 a 131.698 en 2022. Dicha situación originó un aumento significativo en la carga laboral de los analistas de PQR. - Este incremento, para efectos del reparto, produjo que los analistas de la UAE, se vieran afectados en su capacidad de respuesta para atender la totalidad de las peticiones asignadas. - Aunado a lo anterior, no hubo renovación del contrato para las máquinas virtuales que desde septiembre de 2022 se venció y el GTI no actualiza. Es decir, son máquinas a cargo de proveedores externos que tienen acceso al sistema comercial de EMCALI (Open), lo que permiten el ingreso o interacción de los contratistas (analistas). Solo el personal de planta autorizado, a través de un perfil y contraseña, pueden tener acceso a dicho sistema. - Así mismo, se presentaron inconvenientes con el licenciamiento para la actualización del correo corporativo y el mismo sistema comercial (Open).	794
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	Falta de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento por el área correspondiente a los hallazgos, segundo semestre 2022.	931
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	Incumplimiento al estatuto de Auditoría 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.	932
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	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	603.1457-2023
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	Se evidenció ausencia de un sistema de información centralizado de PQR, que pudiera proporcionar a la auditoría la consolidación de los PQR recibidas en el periodo Enero – Junio 2023.	794
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	Aplicativo Gestor Documental, (onbase) por fuera de funcionamiento. Como consecuencia, no se puede contar los datos estadísticos en reclamos, los datos son manejados manualmente.	600-0573-2023
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	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.	794
Al Cumplimiento Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Primer Semestre 2023	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)	794

Fin del informe.
Enero de 2024.

