

Informe trimestral sobre acceso a  
información, quejas y reclamos.

Primer Trimestre  
2024

Santiago de Cali, abril de 2024.

por ti  
por mí  
por todas



EMCALI



## Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Canales de Atención al Cliente.....	7
<input type="checkbox"/> Canal Personalizado.....	7
<input type="checkbox"/> Canal telefónico.....	9
<input type="checkbox"/> Canal virtual.....	10
4. Sugerencias.....	10
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	13
6. Gestión de Reclamos y Recursos.....	15
<input type="checkbox"/> Índice de tiempos de atención escrita.....	15
<input type="checkbox"/> Índice de reclamos a favor del usuario.....	16
<input type="checkbox"/> Trámites trasladados a otras entidades.....	17
<input type="checkbox"/> Reclamos trasladados a otras entidades.....	17
7. Gestión de las denuncias.....	19
8. Acceso a la información pública.....	20
9. Evaluación de cumplimientos normativos.....	20

## Relación de Tablas

Tabla 1 Nivel de atención canal personalizado.....	7
Tabla 2 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.....	8
Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica.....	9
Tabla 4 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.....	10
Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual.....	10
Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual.....	10
Tabla 7 Distribución de las sugerencias por punto de atención.....	11
Tabla 8 Distribución sugerencias por tema.....	12
Tabla 9 Calificación por variable.....	13
Tabla 10 Gestión de trámites.....	14
Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.....	15
Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.....	15
Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR.....	16
Tabla 15 Reclamos trasladados a otras entidades.....	18
Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia.....	20

## Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	8
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	9
Ilustración 3 Plan de acción NC incremento PQR telecomunicaciones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>





## Identificación del Informe.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso.	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado.	Primer trimestre (enero, febrero y marzo) 2024
Responsable (s) información.	Ethel Wilma Ramirez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Tania Marcela Orozco Arango. 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. Valentina Suarez Velasquez. Unidad de Gestión Documental. Sonia Londoño. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Consecutivo	600-171-2024
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 primer trimestre de 2024 y relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP.

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





## 1. Definiciones.

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

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





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

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





## 2. Responsables de la información.

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

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





### 3. Canales de Atención al Cliente.

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

- **Canal Personalizado.**

Para el primer trimestre de 2024, se encuentran en funcionamiento los siguientes 12 puntos de atención: Colón, Valle Del Lili, Cosmocentro, Caes, Jamundí, Puerto Tejada, La Estación, Yumbo, Agua blanca, Versailles, Peñón y CALI 2.

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).

- **Primer trimestre para los servicios de telecomunicaciones.** Promedio de turnos recibidos 8.298 el 81,04% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 100%.
- **Primer trimestre para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado.** Promedio de turnos recibidos 24.432 el 83% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 100%.

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	Servicios Públicos Domiciliarios Energía, Acueducto y Alcantarillado		Telecomunicaciones	
		Nº DE TURNOS UTILITIES	RESULTADO	Nº DE TURNOS COMUNICACIONES	RESULTADO
Enero	80%	17.605	84%	7.597	78,70%
Febrero	80%	27.398	85%	9.367	84,42%
Marzo	80%	28.293	81%	7.931	80,00%
	<b>Promedio</b>	<b>24.432</b>	<b>83%</b>	<b>8.298</b>	<b>81%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





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

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

Canal personalizado									
Mes	Meta	Telecomunicaciones				Acueducto y Energía			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	0	0	0	0	0	0	0	0%
Febrero	4	9357	113	5	125%	27398	264	5	125%
Marzo	4	9367	889	4	100%	28293	2211	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Debido a fallas en el sistema de turnos para extraer la información, no se ha podido determinar el resultado del NSU para el mes de enero. (SD 1000155889).

Debido a que la falla del sistema de turnos se mantiene. Se empieza a realizar la clasificación por medio de formulario virtual. Decisión tomada en Comité de Unidad de Atención Otros Canales del mes de enero.

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 2024, **entraron 214.264 llamadas**, de las cuales **se contestaron 139.167**.

- Nivel de atención 64,23%
- Nivel de abandono 35,77%.

Tabla 3 Consolidado total de atención telefónica

<b>Consolidado Total Atención Telefónica Contact Center 177</b>				
MES	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
ENERO	67.922	32.791	48,3%	51,7%
FEBRERO	76.743	49.250	64,2%	35,8%
MARZO	69.603	57.126	82,1%	17,9%
<b>ACUMULADO</b>	<b>214.268</b>	<b>139.167</b>	<b>64,23%</b>	<b>35,77%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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





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

Canal telefónico									
Mes	Meta	Telecomunicaciones				Acueducto y Energía			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	38212	5055	5	125%	43572	2785	4	100%
Febrero	4	35680	12731	5	125%	54148	5088	5	125%
Marzo	4	34142	9072	5	125%	88514	2020	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

### • Canal virtual.

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

De enero a marzo de 2024, se recibieron 9.078 tramites por el medio virtual.

Tabla 5 Tramites atendidos por el canal virtual

TOTAL TRAMITADOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN					
Resumen	Enero	Febrero	Marzo	Total Gral	Promed Mes
Ventanilla Unica C.Virtual	758	976	734	2.468	206
Pagina Web Emcali	2.593	2.109	1.908	6.610	551
<b>Total Gral</b>	<b>3.351</b>	<b>3.085</b>	<b>2.642</b>	<b>9.078</b>	<b>757</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

Tabla 6 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Canal virtual									
Mes	Meta	Telecomunicaciones				Acueducto y Energía			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	688	612	4	100%	43572	2785	4	100%
Febrero	4	342	365	4	100%	54148	5088	5	125%
Marzo	4	379	329	4	100%	88514	2020	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

### 4. Sugerencias.

Para el primer trimestre de 2024 se registraron un total de 17 sugerencias.





Para el primer trimestre de 2024 se registraron un total de 17 sugerencias. El Centro de Atención Colon tiene la mayor cantidad con ocho (8) sugerencias seguido del Centro de Atención Valle del Lili con cuatro (4). Se presentan pocas sugerencias con respecto a la cantidad de usuarios atendidos.

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	Total	%
C.A AGUABLANCA	0	0	0%
C.A CAES	0	0	0%
C.A CAM	0	0	0%
C.A COLON	8	8	47%
C.A COSMOCENTRO	0	0	0%
C.A JAMUNDI	0	0	0%
C.A LA ESTACION	1	1	6%
C.A PEÑON	0	0	0%
C.A PUERTO TEJADA	0	0	0%
C.A VALLE DE LILI	4	4	24%
C.A VERSALLES	3	3	18%
C.A YUMBO	0	0	0%
CALI 02 VIPASA	1	1	6%
CALI 04 MANZANARES	0	0	0%
CALI 05 LA RIVERA	0	0	0%
CALI 07 ALFONSO LOPEZ	0	0	0%
CALI 08 LAS AMERCIAS	0	0	0%
CALI 09 GUAYAQUIL	0	0	0%
CALI 11 SAN CARLOS	0	0	0%
CALI 12 LA NUEVA FLORESTA	0	0	0%
CALI 15 EL VALLADO	0	0	0%
CALI 16 LA UNION	0	0	0%
CALI 17 EL LIMONAR	0	0	0%
CALI 18 MELENDEZ	0	0	0%
CALI 19 EL CEDRO	0	0	0%
CALI 20 SILOE	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

De las 17 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- Cuatro (4) sugerencias corresponden a felicitaciones por buena atención.





- Tres (3) de las sugerencias corresponden a inconformidades con la atención. Los usuarios sugieren tener más asesores atendiendo y un sistema de turnos que funcione plenamente.

De acuerdo a las sugerencias recibidas, puede concluirse que la percepción de los clientes en la atención del canal personalizado es buena, a pesar de las eventualidades operativas y fallas en los sistemas de información.

De acuerdo a las sugerencias recibidas, puede concluirse que la percepción de los clientes en la atención del canal personalizado es buena.

*Tabla 8 Distribución sugerencias por tema*

Tipo sugerencia	1er trimestre	Total	%
Felicitación	4	4	24%
Mala atención centros de atención	3	3	18%
Demora en la atención	1	1	6%
Falta de personal en ventanillas	2	2	12%
otros	1	1	6%
Falta punto de recaudo	1	1	6%
Mala atención de las cuadrillas	0	0	0%
Desinformación	1	1	6%
Mala atención bancos	0	0	0%
No hay sistema comercial	1	1	6%
Falta sistema de turnos	2	2	12%
Demora en la atención 177	0	0	0%
La factura no llegó	0	0	0%
Mala atención 177	1	1	6%
Mala atención en escritos	0	0	0%
Horario de atención insuficiente	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

*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 primer trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente con 51% en promedio, Estos resultados indican que los usuarios están satisfechos con la atención brindada en el canal personalizado.





Tabla 9 Calificación por variable.

Trimestre	Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1	Ubicación	43%	21%	29%	7%	100%
2		0%	0%	0%	0%	0%
3		0%	0%	0%	0%	0%
4		0%	0%	0%	0%	0%
1	Tiempo de espera en sala.	27%	13%	33%	27%	100%
2		0%	0%	0%	0%	0%
3		0%	0%	0%	0%	0%
4		0%	0%	0%	0%	0%
1	Amabilidad, confianza y credibilidad.	43%	36%	0%	21%	100%
2		0%	0%	0%	0%	0%
3		0%	0%	0%	0%	0%
4		0%	0%	0%	0%	0%
	<b>Promedio</b>	<b>51%</b>	<b>23%</b>	<b>9%</b>	<b>16%</b>	

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

## 5. Gestión de solicitudes y trámites.

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

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

- ✓ Duplicado de recibos de pago. No genera estadística, el acceso para su generación es a través de [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co).
- ✓ Independización del servicio público. En la actualidad no es posible diferenciar las conexiones nuevas de las independizaciones.
- En el primer trimestre de 2024, se recibieron 62.806 trámites, distribuidos de la siguiente manera:





Tabla 10 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	4.464	3.007	2.946	10.417
Servicios suplementarios	246	389	9	644
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	155	194	163	512
Cambio de tarifa de servicios públicos	143	165	163	471
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	
Cambios en la Factura de Servicio Público- Actualización de Datos, Factura de Servicios y de Comunicaciones	6.343	9.698	6.963	23.004
Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	2.152	5.887	2.050	10.089
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	1.142	2.123	1.439	4.704
Factibilidad de servicios públicos				-
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos				-
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	3.811	5.417	3.025	12.253
Suspensión del servicio público	137	159	61	357
Restablecimiento del servicio público	133	209	-	342
Instalación temporal del servicio público	5	5	3	13
<b>TOTAL</b>	<b>18.731</b>	<b>27.253</b>	<b>16.822</b>	<b>62.806</b>

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





## 6. Gestión de Reclamos y Recursos.

De enero a marzo de 2024 se recibieron 48.354 reclamos.

Tabla 11 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total 1er. Trim.
VERBAL	3.865	6.186	5228	15.279
VIRTUAL	484	602	470	1.556
TELEFONICO (CONTAC CENTER)	818	1.360	1491	3.669
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	547	970	803	2.320
RECURSO DE REPOSICION	12	25	32	69
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	543	683	792	2.018
<b>Total general</b>	<b>6.269</b>	<b>9.826</b>	<b>8.816</b>	<b>24.911</b>

Fuente: Informe General de PQR.

El 43% de las reclamaciones recibidas corresponden a los servicios de acueducto y alcantarillado. El 36% a servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV). y el 21% restante a los servicios de energía.

Tabla 12 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Ene	Feb	Mar	TOTAL
Acueducto	1.440	2.498	2.165	6.103
Alcantarillado	1.119	1.855	1.669	4.643
Energía	1.210	2.106	1.972	5.288
Internet	972	1.265	1.096	3.333
IPTV	196	243	179	618
Línea básica y complementarios	1.332	1.859	1.735	4.926
<b>Total general 2024</b>	<b>6.269</b>	<b>9.826</b>	<b>8.816</b>	<b>24.911</b>

Fuente: Informe General de PQR.

### • Índice de tiempos de atención escrita.

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





Tabla 13 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR

Nombre del indicador	Enero	Febrero	Marzo
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Acueducto	94%	94%	97%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Alcantarillado	93%	92%	94%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Energía	93%	94%	96%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Internet	89%	79%	76%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR IPTV	86%	70%	55%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR Telecomunicaciones	80%	82%	80%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR recursos	91%	80%	82%
Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>

Fuente: Informe de PQR.

Para los indicadores con desempeños inferiores al 90%, se realizó análisis de causas raíz, encontrando que el origen es por “tardanza en el reporte de la información, con la cual se calcula el indicador” y no por demoras en la gestión del derecho de petición.

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

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

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

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

#### 1er trimestre:

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Enero tres (3). Febrero cinco (5). y marzo cuatro (4) en cada mes.
- **Ejecución:** Promedio Cuatro (4) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** 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.





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

### 1er trimestre.

- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Acueducto. Enero cinco (5), febrero siete (7) y marzo seis (6). Alcantarillado. Enero 4, febrero 5 y marzo 5.
- **Ejecución:** Promedio Seis (6) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** 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.

## Índice de reclamos a favor del usuario servicio telecomunicaciones (tendencia negativa)

### 1er trimestre.

- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Enero 178. Febrero 258 y marzo 219 en cada mes.
- **Ejecución:** Promedio 218 reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** No disponibilidad del servicio.
- **Trámites trasladados a otras entidades.**

De enero a marzo de 2024, se trasladaron 57 tramites hacia otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Empresas de seguros	Gobernación del Valle (Tasa de seguridad)	Otros operadores de telecomunicaciones	Alumbrado público	Total general
Enero	23	6	0	0	1	30
Febrero	9	2	1			12
Marzo	11	1			3	15
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>57</b>

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**





Para el primer trimestre de 2024, se trasladaron un total de 362 reclamos a otras entidades así:

Tabla 14 Reclamos trasladados a otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de Alcantarillado y Acueducto	Empresas de seguros	Alumbrado público	Total general
Enero	14	29	45	3	2	93
Febrero	30	40	102	1		173
Marzo	12	52	32			96
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>121</b>	<b>179</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>362</b>

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

Igualmente, se atendieron las siguientes peticiones de organismos de control y de autoridades:

- Peticiones organismos de control.**

Se relacionan aquellas peticiones de organismos de control gestionadas desde la Unidad de Atención Escrita.

Tabla 15 Peticiones organismos de control.

ENTIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Personería de Santiago de Cali	20	25	2	47	72%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	3	2		5	8%
Fiscalía General de la Nación	2	1		3	5%
Superintendencia de Industria y Comercio		2		2	3%
Defensoría del Pueblo		1	4	5	8%
Personería Municipal de GUADALAJARA DE BUGA		1		1	2%
Procuraduría General de la Nación				0	0%
Personería Municipal de Yumbo				0	0%
Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC			1	1	2%
Contraloría General de la nación			1	1	2%
PERSONERIA VERGARA C/MARCA				0	0%
SUPERFINANCIERA				0	0%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- Peticiones entre autoridades.**

Se relacionan aquellas peticiones de autoridades gestionadas desde la Unidad de Atención Escrita.

Tabla 16 Peticiones entre autoridades.





ENTIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
DIAN			2	2	40%
Alcaldía de Santiago de Cali		1		1	20%
Interventoría Territorial de la República de Colombia		1		1	20%
Policía Nacional				0	0%
Personas Naturales / Jurídicas				0	0%
Alcaldía de Yumbo				0	0%
Secretaría de Seguridad Alcaldía de Cali				0	0%
Ministerio del Interior				0	0%
JUNTA DE ACCION COMUNAL COMUNA 8				0	0%
Autoridad Nal. De Televisión - ANTV			1	1	20%
Consejo municipal de Cali				0	0%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION				0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

## 7. Gestión de las denuncias.

En concordancia con la información suministrada por el Área Funcional de Gobernanza Corporativa, para el primer trimestre de la vigencia 2024, solamente se recibió una denuncia de posible acto de corrupción, el cual fue trasladado a la Dirección de Control Disciplinario.

Adicionalmente, indica que la LINEA 322 22222, aún no se ha contratado, por cuanto no hay cultura ciudadana, se confunde la LINEA ANTICORRUPCION CON LOS CANALES DE PQR, para tal efecto se va a analizar la siguiente estrategia:

**PUBLICIDAD Y PLAN DE COMUNICACIONES PARA LOS CANALES A FIN DE QUE NO SE CONFUNDA DENUNCIAS POR PRESUNTA CORRUPCION CON LAS PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.**

Se espera que en el 2024 de acuerdo a los lineamientos que emita el Gerente General para aunar esfuerzos con otras Entidades Nacionales y de acuerdo al Plan Estratégico Corporativo que se diseñe, se reformule el PLAN ANTICORRUPCION cuyo propósito de valor no solamente es atender la línea telefónica por espacio de 12 horas diarias de lunes a viernes y sábados de 7 a 1 pm, sino desarrollar un plan completo de marketing digital complementario para la divulgación general de la línea y demás canales aunado con la Política de Ética y de transparencia con gestión del cambio organizacional para que se evidencie la efectividad con diversas alternativas que aparecen y llevaran gran impacto al ciudadano y como valor adicional para EMCALI se genere cultura ciudadana creando conciencia para denunciar los actos o presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de todos los niveles de la entidad, manteniendo vigente





el compromiso de la empresa en la lucha frontal contra la corrupción ordenada por la ley.

Así las cosas, es necesario reactivar estos canales de comunicación con el sujeto obligado para denuncias por ACTOS DE CORRUPCIÓN, con un plan de divulgación articulado con todos los demás programas que desarrolla la Empresa para mitigar la corrupción generando cultura organizacional y de acuerdo a las líneas del PEC 2024-2028.

## 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.

*Tabla 17 Solicitudes externas por dependencia.*

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE INGRESARON POR EL PORTAL WEB - ADMIN PORTAL	NÚMERO DE SOLICITUDES RESPONDIDAS POR LAS ÁREAS	NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
Todas las dependencias.	51	11	3	0

*Fuente: Unidad de Gestión Documental (correo electrónico abril 16 de 2024).*

## 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 para el segundo semestre de 2023, presentada con memorando 130-0112-2024 de abril 10 de 2024.

A continuación, se relacionan las conclusiones y recomendaciones de dicha auditoria:

### 5. CONCLUSION

Materialización del riesgo en la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios, se observan tiempos superiores a los establecidos por la normatividad vigente.

Se mantiene el indicador de eficacia por debajo de la meta

Los planes de acción y/o de mejoramiento no han sido suficientes para garantizar la eficacia y efectividad de los controles en el subprocesos de las PQR's.





## 6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Encausar acciones que lleven al cumplimiento de las metas propuestas en los indicadores de eficacia.
- 6.2. Analizar los resultados obtenidos y los factores por los cuales no se logró el cumplimiento a los planes de mejoramiento y/o acción.
- 6.3. Continuar con la ejecución y reformulación de los planes de mejoramiento que se encuentran abiertos, a su vez desarrollar nuevos planes de mejoramiento para los hallazgos en los cuales no se tuvo la efectividad, que permitieran eliminar las causas de los hallazgos encontrados en el segundo semestre 2022, primer y segundo semestre 2023 detectados por la Dirección de Control Interno.
- 6.4. La Dirección de Control Interno, identificó la materialización de riesgo que impacta de manera directa al cumplimiento de los términos establecidos para responder las PQRSD en especial la notificación, circunstancia por la cual se recomienda a la dependencia responsable estudiar, valorar y actualizar su matriz de riesgos, así:  
  
Riesgo por incumplimiento a los términos establecidos en la ley.  
(Falta de notificación oportuna de la respuesta al peticionario)
- 6.5. Realizar seguimiento al envío de las respuestas y notificaciones (mensajería) emitidas por los derechos de petición, con el fin de que estas queden dentro de los términos que la normatividad.
- 6.6. Se recomienda hacer una revisión general de las observaciones mencionadas en cada uno de los puntos desarrollados del presente informe, con el fin de que se implementen las acciones que sean requeridas para subsanar los hallazgos encontrados.

Fin del informe.  
Abril de 2024.

