

Informe trimestral sobre acceso a
información, quejas y reclamos.

Cuarto Trimestre
2024

Santiago de Cali, enero de 2025.

por ti
por mí
por tod@s





Tabla de contenido

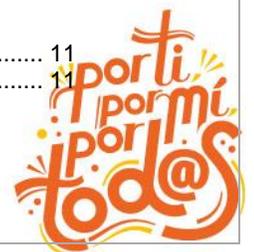
Introducción.....	3
1. Definiciones.....	4
2. Responsables de la información.....	6
3. Acceso a la información.....	7
4. Canales de Atención al Cliente.....	8
• Canal Personalizado.....	8
• Canal telefónico.....	12
• Canal virtual.....	13
5. Sugerencias.....	14
6. Gestión de solicitudes y trámites.....	18
7. Gestión de Reclamos y Recursos.....	19
• Tiempo promedio de PQR's.....	21
• Índice de reclamos a favor del usuario.....	21
• Trámites trasladados a otras entidades.....	24
• Reclamos trasladados a otras entidades.....	25
• Peticiones organismos de control.....	26
• Peticiones entre autoridades.....	27
8. Gestión de las denuncias.....	27
9. Acceso a la información pública.....	29
10. Evaluación de cumplimientos normativos.....	29
9.1 Planes de Mejoramiento.....	30

Relación de Tablas

Tabla 1 Relación de información publicada en página web.....	7
Tabla 2 Nivel de atención canal personalizado.....	9
Tabla 3 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.....	10
Tabla 4 Consolidado total de atención telefónica.....	12
Tabla 5 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.....	13
Tabla 6 Trámites atendidos por el canal virtual.....	13
Tabla 7 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual.....	14
Tabla 8 Distribución de las sugerencias por punto de atención.....	15
Tabla 9 Distribución sugerencias por tema.....	17
Tabla 10 Calificación por variable.....	18
Tabla 11 Gestión de trámites.....	19
Tabla 12 Distribución de reclamos por medio de recepción.....	19
Tabla 13 Reclamos distribuidos por servicio.....	20
Tabla 14 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR.....	21
Tabla 15 Trámites trasladados a otras entidades.....	25
Tabla 16 Reclamos trasladados a otras entidades.....	26
Tabla 17 Peticiones organismos de control.....	26
Tabla 18 Peticiones entre autoridades.....	27
Tabla 19 Solicitudes externas por dependencia.....	29

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Atención preferencial e incluyente.....	11
Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL.....	11





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) 2024
Responsable (s) información	Tania Marcela Orozco Arango. Jefe Unidad Atención Otros Canales. Ethel Wilma Ramirez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Juan Carlos Delgado Martinez. Jefe Unidad Gestión Documental. Albaluz Pantoja. Coordinadora Gobernanza Corporativa.
Responsable elaboración	Adriana Patricia Gomez Quiroga. Unidad de Atención Escrita. Yury Calderon Prado. Unidad de Atención Otros Canales. Valentina Suarez Velasquez. Unidad de Gestión Documental. Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.
Responsable publicación en https://www.emcali.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos	Ana Isabel García Ramírez. Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.

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 1712 de 2014 *“Transparencia y Acceso a la Información Pública”*.

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, 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:

- Centros de Administración Local Integrada. En adelante, CALI's, fueron concebidos para desconcentrar administrativamente las funciones del gobierno local, en comunas y corregimiento de Santiago de Cali. Esta estrategia busca acercar la Administración Municipal a la comunidad local, para la oportuna prestación de servicios a la comunidad. (Fuente: <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/135081/centros-de-administracion-local-integrada-cali/>)
- Centros de Atención Personalizados. En adelante, CAP's, Puntos de atención personalizados cuya administración logística y de personal es atendida directamente por EMCALI EICE ESP. En este tipo de espacios físicos con los que cuenta EMCALI se pueden realizar todo tipo de trámites: acuerdos de pago, compra de servicios y solicitudes en general. (Fuente: Definición propia).
- 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).



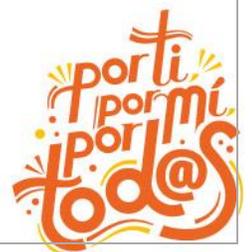


2. Responsables de la información.

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: Área Funcional Gobernanza Corporativa de la 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.

La información, las fechas y los responsables de la presentación de las mismas, quedaron consignadas en el memorando 600-0043-2024 de febrero 13 de 2024. Por lo que, este informe extrae la información presentada por parte de las dependencias enunciadas.





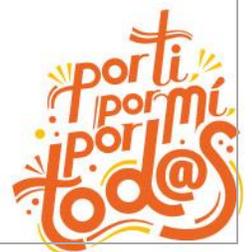
3. Acceso a la información.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, se encuentra publicado en www.emcali.com.co la siguiente información relativa a la gestión del usuario:

Tabla 1 Relación de información publicada en página web.

Menú	Observación / Periodicidad.
1.4.a. Información de contacto.	Solo para lo referente a los canales de atención al usuario: https://www.emcali.com.co/es/bc/-/knowledge_base/atencion-al-usuario/localizacion-y-horarios
1.8.1. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.	Tramites y servicios, incluidos formularios: https://www.emcali.com.co/es/bc/-/knowledge_base/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios Protocolo de atención: https://www.emcali.com.co/documents/d/guest/protocolos-de-atencion
1.12.1. Decisiones administrativas en horarios de atención	https://www.emcali.com.co/documents/d/guest/desiciones-administrativas-en-horarios-de-atencion-2
5.1. Trámites.	El numeral 5.1 Tramites y servicios: https://www.emcali.com.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia/tramites_se_vincula_con_https://www.emcali.com.co/es/bc/-/knowledge_base/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios_del_numeral_1.8
MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA." 1.1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.	El numeral 5.1 Tramites y servicios: https://www.emcali.com.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia/tramites , se vincula con https://www.emcali.com.co/es/bc/-/knowledge_base/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios del numeral 1.8
1.11.1. Calendario de actividades.	https://www.emcali.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/calendario-de-actividades-y-eventos
1.8.1. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.	Reglamento interno de PQR: https://www.emcali.com.co/documents/d/guest/reglamento-interno-de-pqrs
1.10.1. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.	Registro de PQR: https://www.emcali.com.co/registro-pqr
4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	https://www.emcali.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos

Fuente: Construcción propia a partir de la Matriz ITA.





4. 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.

La información sobre los canales de atención está publicada en www.emcali.com.co, ruta https://www.emcali.com.co/es/bc-/knowledge_base/atencion-al-usuario/localizacion-y-horarios

Lo anterior, en cumplimiento a la matriz de transparencia Ley 1712 de 2014, “*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.

- **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.

Para el segundo trimestre de 2024, adicionalmente a los 12 centros de atención propios de EMCALI, entraron en operación, a partir del mes de mayo, los CALIS 15, 17 y 18.

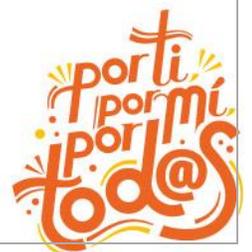
Para el tercer trimestre de 2024, se encuentran en funcionamiento 19 puntos de atención. ver https://www.emcali.com.co/es/bc-/knowledge_base/atencion-al-usuario/localizacion-y-horarios.

Para el cuarto trimestre de 2024, se atendió a través de 17 puntos de atención, sin contar el centro de notificación La Flora y el punto de atención de Grandes Clientes Sur.

En concordancia con la Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 2, los centros de atención presenciales atienden como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana y 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.

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 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%.

Segundo trimestre. Promedio de turnos recibidos 8.239, el 89,06% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 111%.

Tercer trimestre. Promedio de turnos recibidos 8.424, el 87,866% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 110%.

Cuarto trimestre. Promedio de turnos recibidos 5.641, el 86,57% de las personas que recibieron un turno fueron atendidas durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta del indicador se cumplió al 108%.

- **Servicios de energía, acueducto y alcantarillado.**

Primer trimestre. 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%.

Segundo trimestre. Promedio de turnos recibidos 28.722 el 89% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 111%.

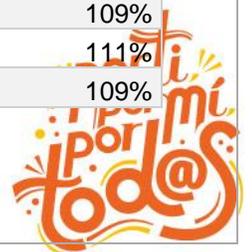
Tercer trimestre. Promedio de turnos recibidos 31.339 el 88% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 110%.

Cuarto trimestre. Promedio de turnos recibidos 26.952 el 88% fue atendido durante los siguientes 15 minutos, en relación con la meta el indicador se cumplió al 110%.

Tabla 2 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 de Energía, Acueducto y Alcantarillado			Servicios de Telecomunicaciones		
		Turnos entregados	Resultado	Cumplimiento	Turnos entregados	Resultado	Cumplimiento
Enero	80%	17605	84%	105%	7597	78,70%	98%
Febrero	80%	27398	85%	107%	9367	84,42%	106%
Marzo	80%	28293	81%	101%	7931	92,75%	116%
Abril	80%	28712	92%	114%	8353	92,75%	116%
Mayo	80%	29894	88%	110%	8217	87,98%	110%
Junio	80%	27561	88%	109%	8147	86,44%	108%
Julio	80%	35520	88%	109%	8797	87,35%	109%
Agosto	80%	29459	89%	110%	8632	88,64%	111%
Septiembre	80%	29037	88%	109%	7844	87,58%	109%





Octubre	80%	31.324	88%	110%	7.158	87,28%	109%
Noviembre	80%	25.434	88%	110%	5.660	87,31%	109%
Diciembre	80%	24.098	87%	109%	4.105	85,12%	106%

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 3 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.

CANAL PERSONALIZADO									
Mes	META	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4								
Febrero	4	27398	264	5	125%	9357	113	5	125%
Marzo	4	28293	2.211	5	125%	9367	889	4	100%
Abril	4	27449	980	5	125%	8353	236	5	125%
Mayo	4	29894	4046	5	125%	8217	1348	4	100%
Junio	4	27561	298	5	125%	8147	37	5	125%
Julio	4	35520	249	5	125%	8797	45	5	125%
Agosto	4	29459	142	5	125%	8632	33	5	125%
Septiem	4	29037	167	5	125%	7844	23	5	125%
Octubre	4	31324	92	5	125%	7158	17	5	125%
Noviembre	4	25434	1641	5	125%	5660	369	5	125%
Diciembre	4	24098	1727	5	125%	4105	317	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

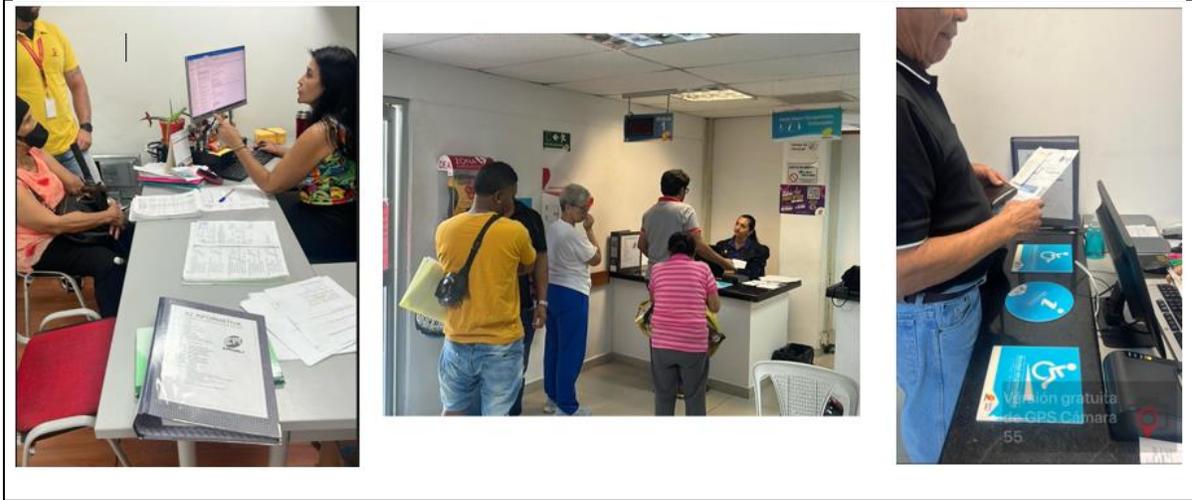
Debido a que la falla del sistema de turnos se mantiene. Se empieza a realizar la clasificación por medio de formulario virtual. Decisión tomada en Comité de Unidad de Atención Otros Canales del mes de enero.

Con 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.



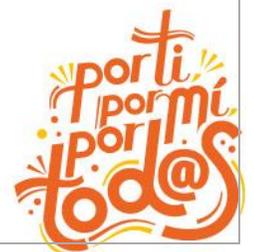
Adicionalmente, EMCALI maneja seis (6) membresías del Centro de Relevo para facilitar la atención de las personas con discapacidad auditiva, estas membresías funcionan en los centros de atención CAM, Colon, Estación, Valle Lili, Versalles y Cosmocentro.

Para el tercer trimestre, las membresías se encuentran ubicadas en los siguientes puntos de atención: CAM, Colon, Estación, Valle del Lili y Versalles y Yumbo,

Ilustración 2 Servicios de interpretación FENASCOL



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.





- **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 promedio 64,23%
- Nivel de abandono promedio 35,77%.

De abril a junio de 2024, **entraron 249.154 llamadas**, de las cuales **se contestaron 179.863**.

- Nivel de atención promedio 73,23%.
- Nivel de abandono promedio 26,76%.

De julio a septiembre de 2024, **entraron 246.187 llamadas**, de las cuales **se contestaron 181.543**

- Nivel de atención promedio 73,8%.
- Nivel de abandono promedio 26,2%.

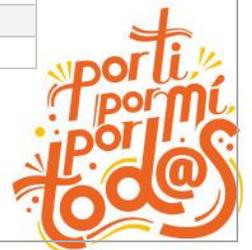
De octubre a diciembre de 2024, **entraron 227.196 llamadas**, de las cuales **se contestaron 172.827**

- Nivel de atención promedio 76,3%.
- Nivel de abandono promedio 23,7%.

Tabla 4 Consolidado total de atención telefónica

Consolidado total Atención Telefónica Contact Center 177				
Mes	Llamadas entrantes	Llamadas contestadas	Nivel de Atención	Nivel de abandono
Enero	67922	32791	48,3%	51,7%
Febrero	76743	49250	64,2%	35,8%
Marzo	69603	57126	82,1%	17,9%
Abril	103189	66666	64,6%	35,4%
Mayo	80771	62524	77,4%	22,6%
Junio	65194	50673	77,7%	22,3%
Julio	86926	17987	79,30%	20,7%
Agosto	86867	28415	67,30%	32,7%
Septiembre	72394	18242	74,80%	25,2%
Octubre	88909	64899	73,0%	27,0%
Noviembre	75727	59428	78,5%	21,5%
Diciembre	62561	48500	77,5%	22,5%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





Con el fin de mejorar el servicio del Contact Center, se realizó proceso contractual adjudicado a COMWARE S.A., por lo que, los resultados a partir de la vigencia 2025, deberán cumplir las metas establecidas para cada indicador.

- ✓ 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 5 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.

Mes	META	Canal Telefónico							
		SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	43572	2785	4	100%	38212	5055	5	125%
Febrero	4	54148	5088	5	125%	35680	12731	5	125%
Marzo	4	88514	2020	5	125%	34142	9072	5	125%
Abril	4	84983	14002	4	100%	34250	9187	5	125%
Mayo	4	66235	12926	5	125%	30906	8725	5	125%
Junio	4	84983	9583	4	100%	16540	7886	5	125%
Julio	4	51228	9222	5	125%	20678	8722	5	125%
Agosto	4	57717	8798	5	125%	28105	7124	5	125%
Septiem	4	49083	4932	5	125%	22289	3453	5	125%
Octubre	4	55624	9604	5	125%	22967	6384	5	125%
Noviembre	4	46358	8403	5	125%	28313	7168	5	125%
Diciembre	4	38096	6722	5	125%	23611	5755	5	125%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

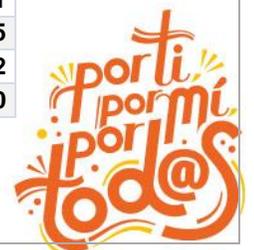
- **Canal virtual.**

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 2024, se recibieron 9.078 tramites por el medio virtual.
 De abril a junio de 2024, se recibieron 8.096 tramites por el medio virtual.
 De julio a septiembre de 2024, se recibieron 8.506 tramites por el medio virtual.
 De octubre a diciembre de 2024, se recibieron 6.910 tramites por el medio virtual.

Tabla 6 Tramites atendidos por el canal virtual

Mes	Ventanilla Unica Virtual	Página Web Emcali	Total General
Enero	758	2.593	3.351
Febrero	976	2.109	3.085
Marzo	734	1.908	2.642
Abril	860	1.840	2.700





Mayo		757	2.250	3.007
Junio		799	1.593	2.392
Julio		910	1.855	2.765
Agosto		840	2.058	2.898
Septiembre		855	1.988	2.843
Octubre		612	1.931	2.543
Noviembre		714	1.598	2.312
Diciembre		711	1.344	2.055
Total		9.526	23.067	32.593

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 7 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Canal virtual									
Mes	Meta	Servicios Públicos Domiciliarios de Energía, Acueducto y Alcantarillado				Servicios de Telecomunicaciones			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	1302	1060	4	100%	688	612	4	100%
Febrero	4	1140	993	4	100%	342	365	4	100%
Marzo	4	984	878	4	100%	379	329	4	100%
Abril	4	1085	885	4	100%	238	255	4	100%
Mayo	4	1335	1174	4	100%	307	285	4	100%
Junio	4	855	797	4	100%	194	204	4	100%
Julio	4	1009	901	4	100%	235	265	4	100%
Agosto	4	3209	2918	4	100%	235	270	4	100%
Septiembre	4	1080	964	4	100%	261	271	4	100%
Octubre	4	1034	960	4	100%	213	233	4	100%
Noviembre	4	815	779	4	100%	211	189	4	100%
Diciembre	4	724	650	4	100%	104	119	4	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

5. 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.

Para el segundo trimestre de 2024 se registraron un total de 76 sugerencias. El centro de Atención CAM tiene la mayor cantidad con las 18 sugerencias seguido del centro de atención Peñon con 16. 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 8 Distribución de las sugerencias por punto de atención.

OFICINA	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Total	%
C.A CAM		18	19	37	26%
C.A VALLE DE LILI	4	3	8	15	10%
C.A AGUABLANCA		3	5	8	6%
C.A COLON	8	3	5	16	11%
C.A PEÑON		16	4	20	14%
C.A LA ESTACION	1	6	3	10	7%
C.A CAES		13	2	15	10%
CALI 02 VIPASA	1	5	2	8	6%
C.A COSMOCENTRO		1	1	2	1%
C.A YUMBO		2	1	3	2%
CALI 18 MELENDEZ			1	1	1%
C.A JAMUNDI		2		2	1%
C.A PUERTO TEJADA				0	0%
C.A VERSALLES	3	2		5	3%
CALI 04 MANZANARES				0	0%
CALI 05 LA RIVERA				0	0%
CALI 07 ALFONSO LOPEZ				0	0%
CALI 08 LAS AMERCIAS				0	0%
CALI 09 GUAYAQUIL				0	0%
CALI 11 SAN CARLOS				0	0%
CALI 12 LA NUEVA FLORESTA				0	0%
CALI 15 EL VALLADO				0	0%
CALI 16 LA UNION				0	0%
CALI 17 EL LIMONAR				0	0%
CALI 19 EL CEDRO		2		2	1%
CALI 20 SILOE				0	0%
TOTAL	17	76	51	144	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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.

Para el segundo trimestre de 2024 se registraron un total de 76 sugerencias. El centro de Atención CAM tiene la mayor cantidad con las 18 sugerencias seguido del





centro de atención Peñón con 16. Se presentan pocas sugerencias con respecto a la cantidad de usuarios atendidos.

Para el tercer trimestre de 2024, se registraron un total de 51 sugerencias. El centro de Atención CAM tiene la mayor cantidad con las 37 sugerencias seguido del centro de atención Peñón con 20. Se presentan pocas sugerencias con respecto a la cantidad de usuarios atendidos.

Para el cuarto trimestre de 2024, se registraron un total de 41 sugerencias. El centro de Atención CAM tiene la mayor cantidad con 18 sugerencias seguido del centro de atención Colon con nueve (9). Se presentan pocas sugerencias con respecto a la cantidad de usuarios atendidos.

Desde el canal personalizado 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.

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.

En el primer trimestre 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.

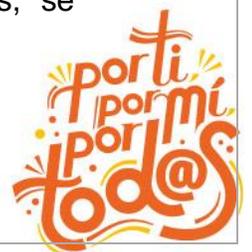
De acuerdo a las sugerencias recibidas, puede concluirse que la percepción de los clientes en la atención del canal personalizado es buena.

En el segundo trimestre, de las 76 sugerencias suministradas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- 19 sugerencias corresponden a felicitaciones por buena atención.
- En 14 sugerencias los usuarios manifiestan que hay demora en la atención.
- En 13 sugerencias los usuarios manifiestan que falta personal de atención en las ventanillas.
- 6 de las sugerencias corresponden a inconformidades con la atención

En el tercer trimestre, De las 51 sugerencias creadas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

- 13 sugerencias corresponder a felicitación por buena atención.





- En 11 sugerencias los usuarios manifiestan la mala atención en los centros de atención.
- En cinco (5) sugerencias los usuarios manifiestan la falta de un sistema de turnos.

En el cuarto trimestre, De las 41 sugerencias creadas por los usuarios, se encontraron las siguientes apreciaciones:

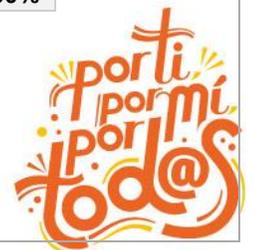
- 14 sugerencias corresponder a felicitación por buena atención.
- En seis (6) sugerencias los usuarios manifiestan la mala atención por parte de las cuadrillas operativas.
- En cinco (5) sugerencias los usuarios manifiestan la falta de un sistema de turnos.

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.

Tabla 9 Distribución sugerencias por tema

Tipo sugerencia	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total	%
Felicitación	4	19	13	14	50	27%
Mala atención centros de atención	3	6	11	4	24	13%
Demora en la atención	1	14	4	4	23	12%
Falta de personal en ventanillas	2	13	4	0	19	10%
Otros	1	7	5	4	17	9%
Falta punto de recaudo	1	0	0	0	1	1%
Mala atención de las cuadrillas	0	1	0	6	7	4%
Desinformación	1	5	4	0	10	5%
Mala atención bancos	0	2	0	0	2	1%
No hay baños públicos	0	0	0	2	2	1%
No hay sistema comercial	1	0	0	0	1	1%
Falta sistema de turnos	2	1	5	5	13	7%
Demora en la atención 177	0	1	0	0	1	1%
La factura no llegó	0	0	0	0	0	0%
Mala atención 177	1	0	0	0	1	1%
Mala atención en escritos	0	0	1	0	1	1%
Horario de atención insuficiente	0	0	0	0	0	0%
Mala atención de las cuadrillas	0	1	0	0	1	1%
Mala atención en el GANE	0	1	0	0	1	1%
Mala atención Personal de Unidad de Recaudo	0	1	0	1	2	1%
Mala atención guarda de seguridad	0	1	0	0	1	1%
Mala atención a adultos mayores, mujeres embarazadas	0	2	0	1	3	2%
Falta aire acondicionado	0	1	4	0	5	3%
TOTAL	17	76	51	41	185	100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.





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

En el 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.

Para el segundo trimestre la mayor proporción de calificaciones se encuentran en el nivel excelente con 41% en promedio, aun cuando, la variable "Tiempo de espera en sala." tiene calificación desfavorable.

Para el tercer trimestre la mayor proporción de calificación se encuentra en el nivel excelente con 44% en promedio, viéndose que, con respecto al trimestre anterior, las calificaciones desfavorables disminuyeron en términos generales.

Para el cuarto trimestre la mayor proporción de calificación se encuentra en el nivel excelente y bueno con 66% en promedio, Las calificaciones en regular y malo suman un 34%.

Tabla 10 Calificación por variable.

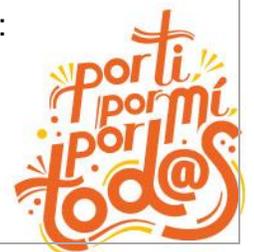
Trimestre	Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
1	Ubicación	43%	21%	29%	7%	100%
2		40%	24%	4%	32%	100%
3		46%	31%	14%	4%	95%
4		48%	21%	12%	18%	100%
1	Tiempo de espera en sala.	27%	13%	33%	27%	100%
2		35%	6%	6%	53%	100%
3		48%	24%	9%	18%	99%
4		32%	26%	12%	29%	100%
1	Amabilidad, confianza y credibilidad.	43%	36%	0%	21%	100%
2		49%	6%	8%	37%	100%
3		67%	3%	15%	15%	100%
4		53%	17%	7%	23%	100%
	Promedio	45%	21%	10%	24%	

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

6. 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.

Tabla 11 Gestión de trámites

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	3228	3312	2946	3669	3098	4069	3032	3569	3828	3807	3201	2550	40309
Servicios suplementarios	6	19	9	10	19	7	11	6	16	10	12	13	138
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	120	120	163	180	160	136	154	161	225	189	137	152	1897
Cambio de tarifa de servicios públicos	120	120	163	180	160	136	154	161	225	189	137	152	1897
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	6268	9581	6963	4423	3845	4002	5799	4703	3468	3031	4225	3.604	59912
Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	953	3463	3123	4090	3123	2706	4100	2265	2407	3573	2171	1848	33822
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	1090	1948	1439	1706	1629	1542	1554	1293	1556	1596	1.198	1.122	17673
Factibilidad de servicios públicos	12	6	4	2	0	5	0	0	1	PTE	PTE	PTE	30
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	9	13	6	8	3	1	4	11	13	PTE	PTE	PTE	68
Independización del servicio público													0
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2631	3051	3025	4778	5416	5257	6145	6560	4638	6001	6711	7140	61353
Suspensión del servicio público	62	28	61	89	80	113	79	101	41	88	45	77	864
Restablecimiento del servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duplicado de recibos de pago													0
Instalación temporal del servicio público	5	5	3	1	5	2	5	7	10	3	1	2	49
Denuncio del contrato de arrendamiento													0

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

7. Gestión de Reclamos y Recursos.

- De enero a marzo de 2024 se recibieron 24.911 reclamos.
- De abril a junio de 2024 se recibieron 31.871 reclamos.
- De julio a septiembre de 2024 se recibieron 28.499 reclamos.
- De octubre a diciembre de 2024 se recibieron 22.853 reclamos.

Tabla 12 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTBRE	NOV	DIC	Total general
VERBAL	3.865	6.186	5228	7011	6.577	5.572	6.485	5.364	5226	4895	4.492	3.934	64.835
VIRTUAL	484	602	470	1583	539	499	481	516	543	424	463	213	6.817





TELEFONICO (CONTACT CENTER)	818	1.360	1491	1373	1.235	1.034	1.122	1.281	1133	1079	1.164	750	13.840
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	547	970	803	1042	1.111	921	934	979	901	1024	810	635	10.677
RECURSO DE REPOSICION	12	25	32	45	67	74	53	50	60	36	51	37	542
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	543	683	792	1115	1.019	1.053	1.249	1.104	1018	1189	858	799	11.422
Total general 2024	6.269	9.826	8.816	12.169	10.548	9.153	10.324	9.294	8.881	8.647	7.838	6.368	108.133

Fuente: Informe General de PQR.

Para el primer trimestre, el 43% de las reclamaciones recepcionadas 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.

Para el segundo trimestre, El 44% de las reclamaciones recepcionadas corresponden a los servicios de acueducto y alcantarillado. El 32% a los servicios de energía y el 24% a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV).

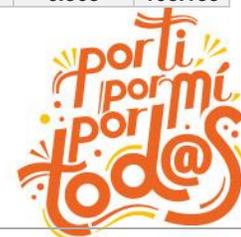
Para el tercer trimestre del 2024, el 46% de las reclamaciones recepcionadas corresponden a los servicios de acueducto y alcantarillado. El 28% al servicio de energía y el 26% a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV).

Para el cuarto trimestre del 2024, el 47% de las reclamaciones recepcionadas corresponden a los servicios de acueducto y alcantarillado. El 26% al servicio de energía y el 27% a los servicios de telecomunicaciones (línea básica, internet, IPTV).

Tabla 13 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acueducto	1.440	2.498	2.165	2.951	2.686	2.174	2.603	2.226	2.593	2.659	2.425	2.106	28.526
Alcantarillado	1.119	1.855	1.669	2.344	2.143	1.745	2.049	1.770	1.942	2.046	1.965	1.705	22.352
Energía	1.210	2.106	1.972	3.831	3.212	3.085	3.294	2.478	2.204	1.972	1.657	1.372	28.393
Internet	972	1.265	1.096	1.082	778	675	786	930	809	771	721	537	10.422
IPTV	196	243	179	189	122	117	115	144	99	166	138	95	1.803
Línea básica y complementarios	1.332	1.859	1.735	1.772	1.607	1.357	1.477	1.746	1.234	1.033	932	553	16.637
Total general 2024	6.269	9.826	8.816	12.169	10.548	9.153	10.324	9.294	8.881	8.647	7.838	6.368	108.133

Fuente: Informe General de PQR.





- **Tiempo promedio de PQR's.**

Número de días utilizado para dar respuesta en relación con la sumatoria de todos los PQR's respondidos en el mes, incluye todos los medios de recepción. Siendo la meta 15 días.

Tabla 14 Indicador eficacia tiempos atención escrita PQR

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACUEDUCTO	14	14	13	14	14	14	15	15	14	14	14	15
ALCANTARILLADO	14	14	13	14	14	14	15	15	15	15	13	15
ENERGIA	14	14	13	14	14	14	15	15	14	14	14	15
INTERNET	11	11	13	13	13	12	13	13	10	10	11	13
IPTV	10	10	13	11	14	12	13	13	11	11	12	11
TELECOMUNICACIONES	12	12	13	13	13	12	11	11	10	10	11	12
Meta	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
TOTAL GENERAL (Todos los medios de Recepción)	12	13	13	13	14	13	14	14	12	12	13	13

Fuente: Informe de PQR.

En cuanto a la disminución presentada en el indicador eficacia tiempos de atención escrita, se indica que esto corresponde a:

- Constante rotación de personal contratista.
- Deserción de personal
- Fallos en los sistemas y aplicativos.
- Ausencia de puertos y equipos de cómputo para todo el personal.
- **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 2024:

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.

2do trimestre:

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Abril cinco (5). Mayo (18). y junio cinco (5).
- **Ejecución:** Promedio nueve (9) 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. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Medidor desconectado - promedio. Inversión de medidores (y/o contador).

3er trimestre:

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Julio seis (6), Agosto, seis (6) Septiembre, siete (7).
- **Ejecución:** Promedio nueve (9) 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. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes). Medidor desconectado - promedio. Inversión de medidores (y/o contador).

4to trimestre:

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Octubre nueve (9), Noviembre cinco (5) y Diciembre (5).
- **Ejecución:** Promedio seis (6) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** cambio de comercializador, cobro múltiple o doble, predio desocupado, desviación significativa, medidor desconectado, impedimento de lectura, clausura, e inconformidad con el consumo.

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.

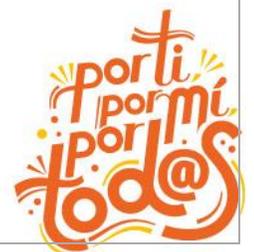
2do trimestre:

- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Acueducto. Abril ocho (8). Mayo ocho (8). Junio, siete (7). Alcantarillado Abril siete (7). Mayo seis (6). Junio, cinco (5).
- **Ejecución:** Promedio siete (7) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** Acueducto: Desviación significativa. Inconformidad con el consumo - (solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Fuga imperceptible. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos. Predio desocupado – promedio. Medidor parado - promedio. Inversión de medidores. 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. Alcantarillado: Desviación significativa. Inconformidad con el consumo - (solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Fuga imperceptible. Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de consumos (ojo cuando no se ha facturado del 1er al 5to mes) Predio desocupado – promedio.

3er trimestre:

- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Julio, siete (7). Agosto siete (7) y septiembre siete (7). Alcantarillado en los meses de julio, agosto y septiembre, se presentaron seis (6) reclamos a favor del usuario por cada mes.
- **Ejecución:** Promedio seis (6) reclamos a favor del usuario.
Causas de mayor proporción: Acueducto: Desviación significativa. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Cobros por promedio. Alcantarillado: Inconformidad por desviación significativa. Inconformidad con el consumo -(solo cuando no se sabe la causa del alto consumo y no hay desviación). Cobros por promedio.

4to trimestre:





- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Acueducto: Octubre, noviembre y diciembre, se presentaron ocho (8) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas y en cada mes. Alcantarillado Octubre nueve (9), noviembre cinco (5) y diciembre cinco (5).
- **Ejecución:** Promedio siete (7) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Causas de mayor proporción:** Acueducto y alcantarillado: Desviación significativa, fuga imperceptible, inconformidad con el consumo e inconformidad con el cambio.

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.

2do trimestre.

- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Abril 258. Mayo 194 y junio 187.
- **Ejecución:** Promedio 213 reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** No disponibilidad del servicio.

3er trimestre.

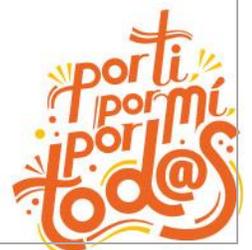
- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Julio: 197. Agosto: 246 y Septiembre: 193.
- **Ejecución:** Promedio 212 reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** No disponibilidad del servicio.

4to trimestre.

- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** Octubre 172. Noviembre 91 y diciembre 111.
- **Ejecución:** Promedio 124 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.
De abril a junio de 2024, se trasladaron 22 trámites hacia otras entidades.





De julio a septiembre de 2024, se trasladaron 21 trámites hacia otras entidades.
De octubre a noviembre de 2024, se trasladaron seis (6) trámites hacia otras entidades.

Tabla 15 Tramites trasladados a otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Empresas de seguros	Gobernación del valle (Tasa de seguridad)	Otros operadores de telecomunicaciones	Alumbrado público	Otras empresa de alcantarillado	Total general
Enero	23	6	1	0	1	0	31
Febrero	9	2	1	0	0	0	12
Marzo	11	1	1	0	3	0	16
Abril	7	3	5	0	0	0	15
Mayo	6	0	0	0	0	0	6
Junio	6	0	1	0	0	0	7
Julio	0	1	2	0	2	1	6
Agosto	0	8	0	0	0	0	8
Septiembre	0	6	0	0	1	0	7
Octubre	0	6	0	0	0	0	6
Noviembre	0	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0	0
Total	62	33	11	0	7	1	114

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- **Reclamos trasladados a otras entidades.**

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

Para el segundo trimestre de 2024, se trasladaron un total de 462 reclamos a otras entidades.

Para el tercer trimestre de 2024, se trasladaron un total de 247 reclamos a otras entidades.

Para el cuarto trimestre de 2024, se trasladaron un total de 397 reclamos a otras entidades.

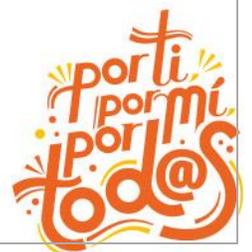




Tabla 16 Reclamos trasladados a otras entidades.

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	27	40	102	1	0	170
Marzo	12	52	32	0	0	96
Abril	19	43	48	0	0	110
Mayo	48	59	65	2	1	175
Junio	31	80	53	2	1	167
Julio	6	13	52	0	0	71
Agosto	22	6	43	1	0	72
Septiembre	28	6	68	2	0	104
Octubre	32	2	87	0	0	121
Noviembre	23	11	61	7	102	204
Diciembre	14	0	51	7	0	72
Total	276	341	707	25	106	1455

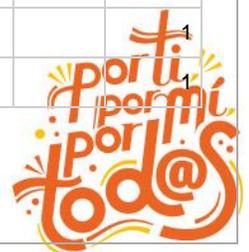
Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

- **Peticiones organismos de control.**

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

Tabla 17 Peticiones organismos de control.

ENTIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Personería de Santiago de Cali	20	25	2	27	28	22	21	22	32	21	2	1	223
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	3	2		4	1	1	2	4	3	5		2	27
Defensoría del Pueblo		1	4	2		1	4	2	5	2	3		24
Fiscalía General de la Nación	2	1			2	1	1						7
Personería Municipal de Yumbo							2	2	2			1	7
Contraloría General de la nación			1	2	2			1					6
Superintendencia de Industria y Comercio		2						2					4
Juzgados						1		2	1				4
Personería Puerto Tejada										2			2
Personería Municipal de Guadalajara de Buga		1											1
Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC			1										1





Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG										1					1
Procuraduría Gral de la Nación				1											1
DACID - Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario											1				1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico											1				1
Personería Vergara Cundinamarca															0
Superfinanciera															0
Total general 2024	25	32	8	35	34	26	30	35	44	32	6	3	310		

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- Peticiones entre autoridades.**

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

Tabla 18 Peticiones entre autoridades.

ENTIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Alcaldía de Santiago de Cali		1		3	3		6		1				14	58%
DIAN			2										2	8%
ITRC - Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales				1		1							2	8%
Alcaldía de Yumbo						1	1						2	8%
Interventoría Territorial de la República de Colombia		1											1	4%
Junta de Acción Comunal - Comuna 8					1								1	4%
Autoridad Nal de Televisión - ANTV			1										1	4%
Concejo municipal de Cali								1					1	4%
Policía Nacional													0	0%
Personas Naturales / Jurídicas													0	0%
Secretaría de Seguridad Alcaldía de Cali													0	0%
Ministerio del Interior													0	
Sistema Integrado de Gestión													0	0%
Total	0	2	3	4	4	2	7	1	1	0	0	0	24	100%

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

8. Gestión de las denuncias.

El Área Funcional Gobernanza Corporativa indica que: “Para el año 2023 se atendieron 638 llamadas de las cuales fueron aparentemente 16 denuncias de actos tipificados como de presunta corrupción, teniendo en cuenta que la mayoría son anónimas sin soportes ni





pruebas suficientes las cuales culminaron en AUTO INHIBITORIO poniéndose en dinámica la estructura disciplinaria sin soportes”.

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:

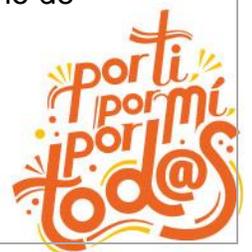
PUBLICIDAD Y PLAN DE COMUNICACIONES PARA LOS CANALES A FIN DE QUE NO SE CONFUNDA DENUNCIAS POR PRESUNTA CORRUPCION CON LAS PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

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 CORRUPCION, 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.

Para el segundo trimestre el Área Funcional de Gobernanza Corporativa, informa *“Es de anotar que tenemos dos canales de denuncias por página Web o por Ventanilla Única; La línea de denuncias telefónica del No. 3222222 este año no ha operado por cuanto de acuerdo al estudio realizado no refleja las bondades y el objetivo propuesto, toda vez que más del 90% de las llamadas son fallidas.*

Para el segundo trimestre se dio traslado a la Dirección de Control Disciplinario de dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción.





Para el tercer trimestre el Área Funcional de Gobernanza Corporativa, no entregó información sobre el tema.

Para el cuarto trimestre el Área Funcional de Gobernanza Corporativa, no entregó información sobre el tema.

9. Acceso a la información pública.

Teniendo en cuenta que, desde el mes de octubre del año 2021, en la empresa se presentó un ciberataque lo que ocasionó que diversos aplicativos institucionales fueran afectados, entre ellos el aplicativo gestor documental, por el cual se realizaban y generaban los reportes de toda la trazabilidad de las comunicaciones oficiales que se gestionan en la compañía, incluyendo las solicitudes de información recibidas, trasladadas y negadas por EMCALI EICE ESP y las respuestas emitidas por las áreas.

Con lo anterior y a manera de contingencia, la Unidad de Gestión Documental mensualmente les solicita a las dependencias de EMCALI el estado de las solicitudes de información que ingresan mediante los canales de recepción de la Ventanilla Única (virtual – presencial) y la página Web (Admin portal), con el fin de conocer el estado de trámite y trazabilidad de dichas comunicaciones.

Lo descrito, se realizó hasta octubre 15 de 2024, fecha en la cual salió en producción nuevamente el gestor documental OnBase y a partir de este momento todas las solicitudes de información registradas desde la página Web de Emcali (Admin portal) son radicadas en la Ventanilla Única y enviadas a tiempo real por el aplicativo a las dependencias correspondientes.

Tabla 19 Solicitudes externas por dependencia.

Trimestre	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
1er trimestre	51	11	3	0
2do trimestre	517	58	15	2
3er trimestre	423	273	7	1
4to trimestre	440	290	0	0

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

10. 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 primer semestre de 2024, presentada con memorando 130-0357-2024 de septiembre 16 de 2024.





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

6. CONCLUSION

La Dirección de Control Interno concluye que se continúa presentando debilidad en la repuesta oportuna (dentro de los términos señalados por la ley) a las peticiones de los usuarios, situación generada por el desbordamiento de PQR's como consecuencia de la falta de lectura por diferencia (promedio), no trasmisión de datos en la medición inteligente, desatención en la reparación del daño, daños masivos en telecomunicaciones y bajo nivel de inversión en las unidades de negocio de servicio frente a insuficiencia de personal calificado, alta rotación, falta de una automatización de la gestión del proceso de PQR's (contrato 200-AO-1533-2021) que se encuentra pendiente por entregar por parte de la Gerencia de Área de Tecnología entre otros. Cuestión determinante para realizar las actividades planificadas y alcanzar resultados en el indicador de eficacia. Igualmente, con una alta posibilidad en la configuración de silencios administrativos positivos, multas y sanciones, observaciones reiterativas en las auditorías semestrales.

Los hallazgos formulados en el año 2023 continúan presenten, sin avances significativos.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta Gerencia de EMCALI, realizar un estudio de cargas laborales en la Unidad de Atención Escrita, para lograr establecer la planta optima de personal frente a las actividades de esta Unidad, como es el cumplimiento de términos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos (PQR's) y así, poder alcanzar los objetivos del indicador de eficacia.

Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de acción que se encuentran en el Daruma, monitoreando las actividades pendientes, estableciendo líneas de tiempo que permitan supervisar el avance y realizar ajustes en fecha o actividades si es necesario.

Convocar a mesas de trabajo en relación con la automatización de la gestión del proceso de PQR's y áreas involucradas, dejando acta donde conste avances y dejando los compromisos con fechas.

Buscar soluciones con la Alta Gerencia y las Unidades de Negocio Energía, Acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones para atacar las causas raíces de las PQR's.

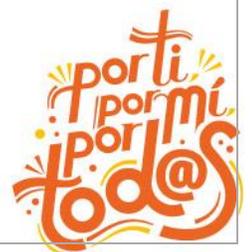
Desarrollar un buen sistema PQR's que ayude a gestionar todas las inconformidades de forma fluida y con ello evitar las consecuencias de aumento de las PQR's, sanciones, multas, insatisfacción, retiro de clientes.

Analizar por parte de la Alta Gerencia estrategias y/o experiencias anteriores exitosas que permitan gestionar adecuadamente las PQR's y prevenir riesgos como multas, sanciones, mala reputación empresarial; retiro de clientes, entre otros.

9.1 Planes de Mejoramiento.

Con el fin de atender las recomendaciones de la auditoría adelantada por la Dirección de Control Interno, a través del Comité de Ciclo de Servicio, se adelantaron las siguientes acciones:

- **Servicio de Energía.**





Para el segundo trimestre:

Se evidenció que a partir de marzo de 2024 realizaron migración a la red celular WOM, con el fin de lograr la toma de lectura de los medidores con tecnología AMI EMCALI, evitar cobros promedio y reclamaciones por esta causa.

Para el tercer trimestre:

Normalización en la toma de lectura a contratos que presentaron reclamaciones reiterativas por cobro promedio y a su vez sanciones por la SSPD por esta causa. Estos casos correspondieron a Tecnología AMI.

Seguimiento a los cambios de medidor para garantizar el cobro por diferencia de lecturas, de acuerdo con lo reportado por la Unidad de Facturación.

Se realizó seguimiento a los consumos recuperados de energía.

Para el cuarto trimestre:

Se continuó con el seguimiento y normalización de las causas operativo-comerciales de no lectura, así como también el seguimiento a medidores tecnología AMI que presentaron inconsistencias en la toma de lectura. A su vez se efectuó mesas de trabajo para revisar la asignación de órdenes de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación, cobros consumos recuperados del Mercado No Regulado, revisión y seguimiento a los contratos con más de 7 facturas vencidas y con cobro promedio.

- **Servicio de acueducto.**

Para el segundo trimestre:

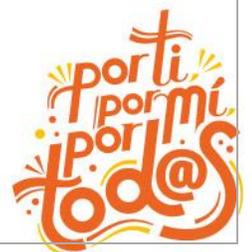
Se evidenció que han realizado las actividades propuestas para la implementación de la facturación automática vertimientos domésticos y baños móviles en OSF antes de agosto de 2024, fecha límite para cumplir con lo establecido por la DIAN en cuanto a facturación electrónica para los servicios públicos, mediante las resoluciones 000165 de 2023 y 000008 de 2024.

Para el tercer trimestre:

Seguimiento a los cambios de medidor para garantizar el cobro por diferencia de lecturas, de acuerdo con lo reportado por la Unidad de Facturación.

También se revisaron los contratos con un solo servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Para el cuarto trimestre:





Se continuó con el seguimiento y normalización de las causas operativo-comerciales de no lectura, seguimiento a los cambios de medidor realizados por el área operativa logrando el cobro por diferencia de lecturas, los cuales son reportados por la Unidad de Facturación, gestión a las órdenes de trabajo por cambio de medidor, gestión y seguimiento a contratos con un solo servicio Acueducto y Alcantarillado, revisión y construcción documento Protocolo Mínimo Vital.

- **TIC´s.**

Reportaron que elaboraron plan de acción registrado en DARUMA identificado con el ID 1710 "*Plan gestión de daños subgerencia operativa*" con el fin de mitigar la mayor causa de reclamación que es "*No disponibilidad de servicio*".

De igual manera las acciones quedan documentadas en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad, para lo relativo al Incremento general PQR, requerimientos y fallos, ID 934.

Para el tercer trimestre:

La UENTIC realizó gestión con las diferentes Unidades de la Subgerencia Operativa logrando cambiar la aplicación de reporte de daños de SMQR a SMNET, el cual permite tener un entorno gráfico amigable e información organizada. A su vez efectuaron migración de líneas de cobre a fibra óptica para minimizar vandalismo y mejorar la prestación del servicio al usuario.

Adicionalmente, se revisaron las ventas unificadas para los productos de TIC.

Finalmente, y para todos los servicios se creó plan integral el cual se registró en el aplicativo de gestión de calidad con el ID 934 y con nombre Incremento general PQR, requerimientos y fallos.

Para el cuarto trimestre:

Seguimiento a los avances de la implementación de la Política de No Cobro. Al comparar el periodo de enero - noviembre/23 vs enero- noviembre/24, se logró la reducción del 72% de los reclamos atendidos a favor del usuario, reduciendo de 78.129 a 22.023 reclamos. A su vez se efectuó revisión de casos identificados con doble facturación TIC, correspondiente a las ventas efectuadas por e-commerce a través de la página web de EMCALI.

La Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones, continua con la ejecución del plan de mejoramiento ID 1710 con nombre "*Plan Gestión de daños Subgerencia operativa*".

Fin del informe.
Enero 28 de 2025.

