
 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	--	---



DOCUMENTO DE EVALUACIÓN INTEGRAL A PRESTADORES

ASPECTOS DE PROTECCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DEL TERRITORIO

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.**

JULIO 2022

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL
USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO**

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

ASPECTOS DE PROTECCIÓN DEL USUARIO

En este documento se realiza el análisis de los aspectos relacionados con la protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios prestados por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., a partir de la información aportada por el prestador, así como la recopilada en visita y otros medios, entre otra información se evaluarán los procedimientos objeto de reclamaciones por parte de los usuarios, estadísticas y los canales de servicio.

1. Descripción de lo desarrollado

1.1. Información fuente usada

- Información entregada por la empresa.
- Sistema Único de Información – SUI.
- Página web del prestador.
- Información recopilada en visita de 30 de marzo de 2022.
- Estadísticas internas Superservicios.

1.2. Requerimientos realizados

- Comunicación SSPD N° 20221000596991 del 18/02/2022.
- Comunicación SSPD N° 20228000911271 del 07/03/2022.

1.3. Estado de respuesta de requerimientos

El prestador atendió los requerimientos realizados por esta superintendencia aportando la información solicitada en las comunicaciones que se relacionan a continuación:



- Comunicación SSPD N° 20225231385492 del 8/04/2022.
- Comunicación SSPD N° 20225291269092 de 01/04/2022.
- Comunicación SSPD N° 20225290964652 de 14/03/2022.

2. Evaluaciones realizadas

2.1. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Los Contratos de Condiciones Uniformes – CCU para los servicios de acueducto, alcantarillado y energía prestados por las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. se encuentran disponibles en la página web del prestador: www.emcali.com.co en el módulo de atención al usuario, link: <https://www.emcali.com.co/web/guest/atencion-al-usuario>, allí los usuarios pueden visualizar y descargar los documentos correspondientes.

Inicialmente, con el fin de garantizar la calidad de información que reciben los usuarios en relación con el CCU, se compararon las versiones de los documentos aportados por el prestador como respuesta a nuestro requerimiento SSPD N° 20221000596991 del 18 de febrero de 2022 con los documentos publicados por el prestador en su página web. En este sentido, se evidenció que

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

guardan concordancia, lo que garantiza que los usuarios cuenten con información actualizada de las condiciones de prestación de los servicios a cargo de la empresa.

Los mecanismos utilizados por el prestador para que los usuarios que tienen limitaciones tecnológicas y/o físicas, puedan conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes son los PUNTOS DE RECAUDO y PUNTOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA, (los puntos de atención están relacionados en la página web en el link: <https://www.emcali.com.co/web/guest/atencion-al-usuario>), en los cuales se han dispuesto de gestores para atender y guiar a la población que presentan dichas limitaciones.

En la visita realizada el 30 de marzo de 2022 se evidenció que en el punto de atención ubicado en la en la Avenida 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI, primer piso, los contratos de condiciones uniformes se encontraban impresos y disponibles en la cartelera de la oficina, como se muestra en la imagen siguiente.

Imagen 1. Publicación de los CCU en la cartelera



Fuente: Fotografía tomada en visita - 30 de marzo de 2022

2.2. PROCEDIMIENTOS SUJETOS A PROTECCIÓN DEL USUARIO



En esta sección se presenta el resultado del análisis de la información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. respecto a los procedimientos establecidos en la empresa asociados a la protección al usuario.

Frente a lo anterior, se evaluaron los siguientes procedimientos:

2.2.1. Desviación significativa

2.2.1.1. Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado

Para los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, prestados por las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P. - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., no se evidencia dentro de la documentación solicitada el procedimiento específico que se aplica para la causal desviación significativa; no obstante, frente al tema se menciona en el Contrato de Servicios

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

Públicos - CSP (CCU) (<https://www.emcali.com.co/documents/107516/125322/ccu-acueducto-alcantarillado.pdf/40f9ba00-9911-4119-8020-3a26ee58b32f>), en los numerales 7 y 8 de la Cláusula 11. OBLIGACIONES DE EMCALI lo siguiente.

”7. Investigar de oficio conforme lo señala la Ley 142 de 1994 las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.

8. Prestar asesoría al suscriptor y/o usuario cuando este lo solicite, en el caso de desviaciones significativas del consumo, con el fin de detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.”

Al respecto se observa que EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en el CSP (CCU) no hace alusión al procedimiento específico para determinar una desviación significativa, tampoco incluye la tabla de porcentajes a aplicar para tales casos establecidos en la Resolución CRA 943 de 2021.

En este sentido y pese a que esta Superintendencia conoce que el Contrato de Condiciones Uniformes de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se encuentra en proceso de actualización, así como que se adelanta ante la CRA la obtención de concepto de legalidad, es fundamental que mientras se surte dicho proceso, se dé la divulgación debida al usuario del procedimiento desarrollado por parte de la empresa cuando existe desviación significativa, con el fin de garantizar la protección de sus derechos.

2.2.1.2. Servicio Público de Energía Eléctrica

Para el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P. - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., tampoco aportó documentación del procedimiento aplicado cuando existe desviación significativa; sin embargo, fue verificado el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU (<https://www.emcali.com.co/documents/136518/136663/CCU+ENERGIA.pdf/>), donde se expresa lo siguiente:

“(…) Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, el aumento o disminución de los consumos que ameriten ser verificados por encontrarse por fuera de los parámetros normales y establecidos para la elaboración de la crítica de consumos (…)”

Así mismo en la Cláusula 18. OBLIGACIONES DE EMCALI, numerales 4 y 5 se indica:

“4. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores al preparar las facturas, entendidas como los aumentos o reducciones en los consumos que ameriten ser verificados por encontrarse por fuera de los parámetros establecidos para la elaboración de la crítica de consumos, según lo establecido en el presente contrato.

5. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o USUARIO, de acuerdo con los parámetros señalados por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 o por la regulación vigente. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI no podrá cobrar bienes o servicios que

no se facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o USUARIO. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.”

Adicionalmente, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. desglosa el tema de desviaciones significativas en la siguiente cláusula:

“CLÁUSULA 31-. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Al proceder a elaborar las facturas, se deberá efectuar la investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el USUARIO durante el período de facturación y sus consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que cumplan con uno o varios de los parámetros que se señalan a continuación:

1) PARA USUARIOS RESIDENCIALES:

a) Por aumento de consumo, se deben cumplir las dos condiciones simultáneas siguientes:

- i) El incremento en el consumo debe ser igual o superior al 100% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.*
- ii) El consumo debe ser igual o superior a 250 kwh/mes. b) Por disminución de consumo, el cual debe ser igual o superior al 80% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.*

2) PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES:

a) Por aumento de consumo, se deben cumplir las dos condiciones simultáneas siguientes:

- i.- El incremento en el consumo debe ser igual o superior al 130% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.*
- ii.- El consumo debe ser mayor a 300 kwh/mes.*

b) Por disminución de consumo, el cual debe ser igual o superior al 90% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.

PARÁGRAFO PRIMERO. EMCALI practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que origina la desviación. En la misma, se indagarán las razones que originaron la variación en el consumo, efectuará las pruebas respectivas, informará al USUARIO la situación presentada y consignará en el acta de visita todo lo sucedido, incluyendo las observaciones que haya realizado el USUARIO.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, se determinará el consumo con base en los consumos anteriores del USUARIO, o con

los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en este contrato de condiciones uniformes”

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que el prestador especifica dentro del CCU el procedimiento para determinar y atender las desviaciones significativas, lo que garantiza la claridad en la información para el usuario cuando se presenta dicha situación.

Por otro lado, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. informó que el sistema con que cuenta crea alertas al operador sobre las variaciones del consumo, lo que le permite que aquellas que estén por encima o por debajo de los rangos establecidos sean objeto de seguimiento para determinar condiciones críticas y/o alteración de los sistemas de medición.

2.2.1.3. Cifras de Desviación significativa

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. aportó las estadísticas PQR, tramitadas, pendientes por resolver y motivo o causal para los años 2020, 2021 y lo transcurrido de 2022 donde se visualiza que el mayor porcentaje de PQRs estuvieron asociadas a las causales 102 (Inconformidad con el consumo o producción facturado) y 127 (Inconformidad por desviación significativa) respectivamente.

Como se visualiza en las siguiente Tabla, para el año 2020 EMCALI E.I.C.E. E.S.P. reporta que del total de 49.558 PQRs, el 22.2% correspondieron a la causal 127 “Inconformidad por desviación significativa”, quedando pendientes por resolver el 1.3%; para el año 2021 el prestador reporta que del total de 25.072 PQRs, el 14.5% correspondieron a la causal 127 de las cuales el 5.5% quedaron pendientes por resolver, para el mes de enero de 2022 reportan 6.288 PQRs de las cuales el 9.8% corresponden a la causal 127, por resolver un acumulado del 15.3%.

Tabla 1. Estadística PQR años 2020 - 2021

Causal/Motivo	Total Tramitados Año 2020		Año 2020- Pendientes de Resolver		Total Tramitados Año 2021		Año 2021- Pendientes de Resolver	
102	17.871	36,1%	129	0,3%	8.607	34,3%	472	1,9%
120	9.833	19,8%	101	0,2%	5.232	20,9%	319	1,3%
127	11.026	22,2%	630	1,3%	3.632	14,5%	1.375	5,5%
105	2.245	4,5%	6	0,0%	1.222	4,9%	48	0,2%
129	1.029	2,1%	12	0,0%	1.107	4,4%	183	0,7%
121	1.505	3,0%	3	0,0%	826	3,3%	12	0,0%
315	934	1,9%	1	0,0%	655	2,6%	3	0,0%
101	676	1,4%	14	0,0%	336	1,3%	34	0,1%
113	403	0,8%	32	0,1%	331	1,3%	13	0,1%
131	326	0,7%	5	0,0%	326	1,3%	10	0,0%
118	451	0,9%	2	0,0%	318	1,3%		0,0%
110	428	0,9%	14	0,0%	292	1,2%	16	0,1%
303	235	0,5%		0,0%	278	1,1%	2	0,0%
111	425	0,9%	61	0,1%	269	1,1%	16	0,1%
119	222	0,4%	1	0,0%	258	1,0%	3	0,0%
109	300	0,6%	7	0,0%	194	0,8%	10	0,0%

Causal/Motivo	Total Tramitados Año 2020		Año 2020- Pendientes de Resolver		Total Tramitados Año 2021		Año 2021- Pendientes de Resolver	
309	203	0,4%		0,0%	177	0,7%	2	0,0%
316	97	0,2%		0,0%	157	0,6%		0,0%
106	112	0,2%	2	0,0%	113	0,5%		0,0%
306	90	0,2%		0,0%	110	0,4%		0,0%
304	72	0,1%	1	0,0%	86	0,3%		0,0%
107	264	0,5%	3	0,0%	75	0,3%		0,0%
108	91	0,2%		0,0%	72	0,3%		0,0%
103	256	0,5%	9	0,0%	68	0,3%	10	0,0%
122	95	0,2%		0,0%	67	0,3%		0,0%
402	90	0,2%		0,0%	67	0,3%		0,0%
401	104	0,2%	2	0,0%	57	0,2%		0,0%
123	21	0,0%	64	0,1%	52	0,2%	29	0,1%
112	61	0,1%		0,0%	36	0,1%	1	0,0%
314	16	0,0%		0,0%	20	0,1%		0,0%
117	24	0,0%		0,0%	17	0,1%		0,0%
115	14	0,0%		0,0%	6	0,0%		0,0%
133	28	0,1%	1	0,0%	4	0,0%		0,0%
308	8	0,0%		0,0%	4	0,0%		0,0%
312	3	0,0%		0,0%	1	0,0%		0,0%
Total General	49.558	100,0%	1.100	2,2%	25.072	100%	2.558	10,2%

Fuente: Diseño propio, información suministrada por el prestador

Tabla 2. Estadística PQR mes de enero de 2022

Causal/Motivo	Total Enero 2022	Año 2022- Tramitadas (Enero)		Año 2022- Pendientes de Resolver (Enero)	
102	1.657	1.033	16,4%	624	9,9%
127	1.581	618	9,8%	963	15,3%
120	898	493	7,8%	405	6,4%
111	538	151	2,4%	387	6,2%
129	212	116	1,8%	96	1,5%
107	189	115	1,8%	74	1,2%
315	120	47	0,7%	73	1,2%
101	113	67	1,1%	46	0,7%
110	105	38	0,6%	67	1,1%
105	100	64	1,0%	36	0,6%
113	99	63	1,0%	36	0,6%
309	76	48	0,8%	28	0,4%
109	72	45	0,7%	27	0,4%
121	67	67	1,1%		0,0%
303	66	29	0,5%	37	0,6%
121	61	0	0,0%	61	1,0%
131	58	39	0,6%	19	0,3%
402	47	13	0,2%	34	0,5%
306	44	18	0,3%	26	0,4%
118	43	17	0,3%	26	0,4%

Causal/Motivo	Total Enero 2022	Año 2022- Tramitadas (Enero)		Año 2022- Pendientes de Resolver (Enero)	
122	25	15	0,2%	10	0,2%
106	24	20	0,3%	4	0,1%
401	18	6	0,1%	12	0,2%
316	16	13	0,2%	3	0,0%
103	12	4	0,1%	8	0,1%
304	12	4	0,1%	8	0,1%
119	8	5	0,1%	3	0,0%
123	8	3	0,0%	5	0,1%
314	7	5	0,1%	2	0,0%
112	4	4	0,1%		0,0%
108	3	2	0,0%	1	0,0%
117	3	1	0,0%	2	0,0%
115	1	0	0,0%	1	0,0%
133	1	0	0,0%	1	0,0%
Sumatoria	6.288	3.163	50,3%	3.125	49,7%

Fuente: Diseño propio, información suministrada por el prestador

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. suministró información de lo que denomina “críticas”, término que hace referencia a los datos que el sistema clasifica en bajos y altos en los consumos por periodo facturado, con dicha información y aplicando los porcentajes determinados para tipificar presuntas desviaciones significativas, el prestador inicia el proceso de verificación para determinar posibles irregularidades con los equipos de medición.

En la siguiente tabla se visualiza el comportamiento de los consumos altos y bajos para los años 2020, 2021 y el mes de enero de 2022, para el servicio de acueducto.

Tabla 3. Reporte Altos y Bajos - Servicio de Acueducto de enero de 2020 a enero 2022

Año 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Bajos	8.839	10.064	8.320	7.598	14.921	8.959	8.798	8.033	7.919	7.870	9.163	9.560	110.044
Altos	35.373	30.419	32.807	30.140	28.099	22.811	27.864	30.814	31.603	31.164	42.051	38.922	382.067
Total	44.212	40.483	41.127	37.738	43.020	31.770	36.662	38.847	39.522	39.034	51.214	48.482	492.111

Año 2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Bajos	9.492	10.726	11.138	11.560	9.089	11.739	13.117	8.767	12.005	11.402	13.610	14.455	137.100
Altos	37.946	29.454	26.028	24.518	26.059	21.298	47.465	32.761	34.285	32.873	32.165	31.877	376.729
Total	47.438	40.180	37.166	36.078	35.148	33.037	60.582	41.528	46.290	44.275	45.775	46.332	513.829

Año 2022	Ene
Bajos	15.843
Altos	35.710
Total	51.553

Fuente: Número de procesos iniciados, información suministrada por el prestador

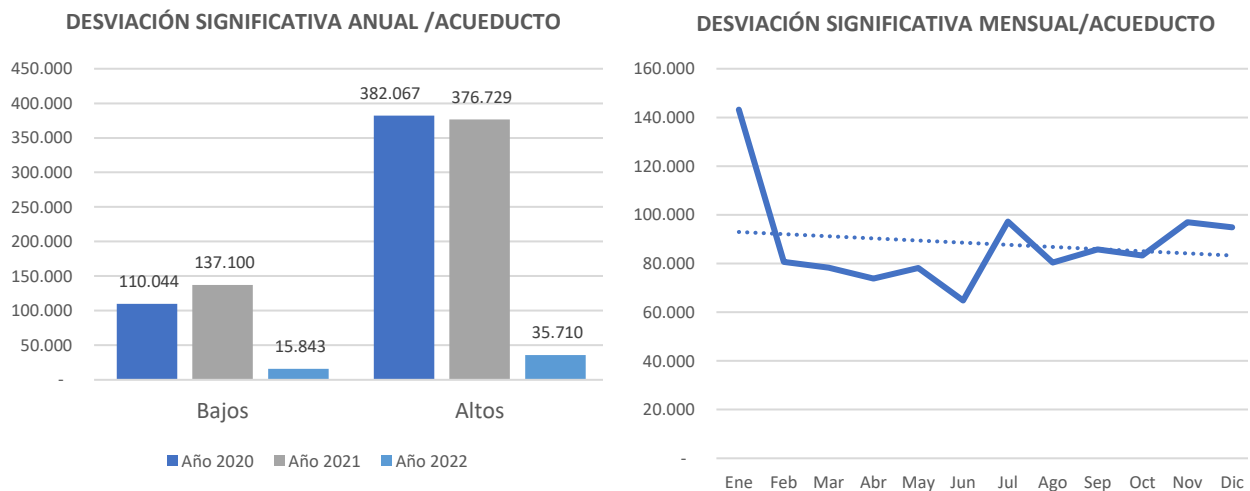
Tabla 4. Estadístico Altos y Bajos - Servicio de Acueducto

Ítem	Año 2020		Año 2021		2022 Enero	
Bajos	110.044	22,4%	137.100	26,7%	15.843	30,7%
Altos	382.067	77,6%	376.729	73,3%	35.710	69,3%
Total desviaciones	492.111	100,0%	513.829	100,0%	51.553	100,0%

Fuente: Diseño propio, información suministrada por el prestador

Como se puede observar las desviaciones por consumos altos son las que se presentan en mayor proporción como se ve a continuación.

Gráfica 1. Altos y Bajos Servicio de Acueducto



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el prestador

En la siguiente tabla se visualiza el comportamiento de los consumos altos y bajos para los años 2020, 2021 y el mes de enero de 2022, para el servicio de energía eléctrica.

Tabla 5. Reporte Altos y Bajos - Servicio de Energía Eléctrica de enero de 2020 a enero 2022

Año 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Bajos	11.908	12.125	11.927	8.145	19.550	13.642	13.882	12.456	12.798	12.641	11.477	11.698	152.249
Altos	10.004	8.538	11.803	9.983	11.329	8.583	8.239	9.992	9.795	10.438	13.546	9.929	122.179
Total	21.912	20.663	23.730	18.128	30.879	22.225	22.121	22.448	22.593	23.079	25.023	21.627	274.428

Año 2021	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Bajos	12.904	12.515	9.508	10.353	8.181	7.828	9.965	8.927	9.803	9.139	8.410	7.748	115.281
Altos	10.115	9.025	8.796	7.999	8.214	7.334	25.173	12.820	9.767	9.670	8.255	6.942	124.110
Total	23.019	21.540	18.304	18.352	16.395	15.162	35.138	21.747	19.570	18.809	16.665	14.690	239.391

Año 2022	Ene
Bajos	7.621
Altos	8.528
Total	16.149

Fuente: Información suministrada por el prestador

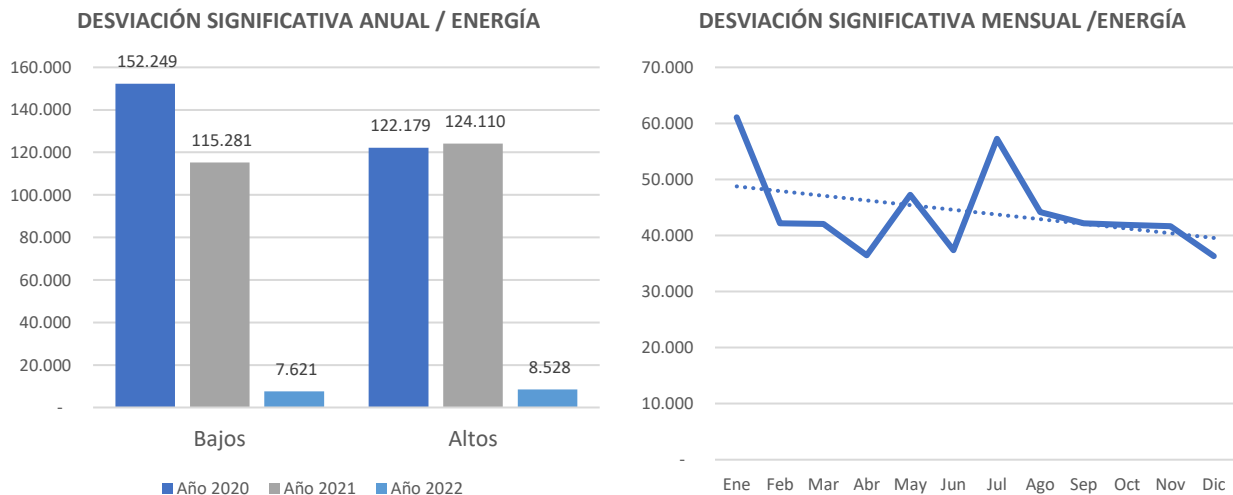
Tabla 6. Estadístico Desviaciones Significativas Servicio Público de Energía Eléctrica

Ítem	Año 2020		Año 2021		2022 Enero	
Bajos	152.249	55,5%	115.281	48,2%	7.621	47,2%
Altos	122.179	44,5%	124.110	51,8%	8.528	52,8%
Total desviaciones	274.428	100,0%	239.391	100,0%	16.149	100,0%

Fuente: Diseño propio, información suministrada por el prestador

Ahora bien, para el servicio de energía se observa que los casos de desviaciones significativas se reparten entre consumos altos y bajos casi proporcionalmente.

Gráfica 2. Desviación significativa de Energía entre 2020 a ene 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el prestador

Casos de desviación significativa en proceso de vía gubernativa

En relación con los casos confirmados por desviación significativa, para los años 2020 a enero de 2022, el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. reportó un total de 420 casos de desviación significativa en los servicios de acueducto, alcantarillado y energía como se observa en la tabla siguiente:

Tabla 7. Fallos de desviación significativa EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Causal	Cantidad	
Desviación Significativa	396	94,3%
Desviación Significativa / Reliquidación	1	0,2%
Desviación Significativa / Alto Consumo	3	0,7%
Desviación Significativa / Consumo recuperado	3	0,7%
Desviación Significativa / Fuga imperceptible	1	0,2%
Desviación Significativa / Reliquidación	1	0,2%
Desviación Significativa / Valores en reclamo	7	1,7%

Desviación Significativa Acueducto y Alcantarillado	5	1,2%
Desviación Significativa Acueducto, Alcantarillado y Energía	3	0,7%
Total	420	

Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020,2021,2022

Ahora bien, en la siguiente tabla se relacionan los casos que ingresaron a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la causal de desviaciones significativas, con el fin de realizar la comparación respectiva.

Tabla 8. Investigaciones por Desviación Significativa Recibidas

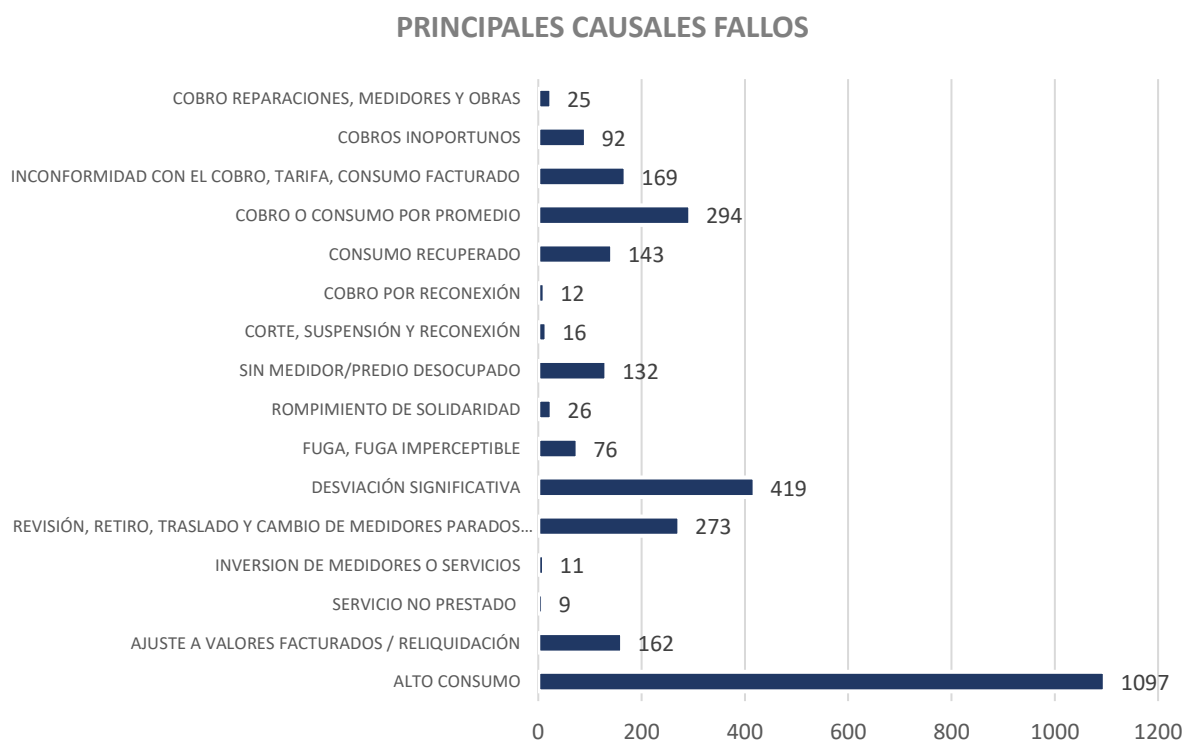
Año	Mes	Acueducto	Consolidado	Energía	Total
2020	Marzo	1			1
	Abril			2	2
	Junio	4			4
	Julio	1		1	2
	Agosto	1	4	1	6
	Septiembre	22	14	3	39
	Octubre	11	3	5	19
	Noviembre	2	4	6	12
	Diciembre	5	11	2	18
	Sumatoria	47	36	20	103
	45,6%	35,0%	19,4%	100,0%	
2021	Enero	22	7	11	40
	Febrero	29	13	19	61
	Marzo	34	24	20	78
	Abril	14	2	14	30
	Mayo	19	7	8	34
	Junio	21	7	6	34
	Julio	18	8	7	33
	Agosto	23	4	8	35
	Septiembre	42	15	17	74
	Octubre	62	23	38	123
	Noviembre	52	18	20	90
	Diciembre	40	6	24	70
	Sumatoria	376	134	192	702
	53,6%	19,1%	27,4%	100,0%	
2022	Enero	60	14	24	98
	Febrero	59	12	39	110
	Sumatoria	119	26	63	208
	57,2%	12,5%	30,3%	100,0%	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

En contraste con la información reportada por el prestador y la información del sistema de gestión documental Orfeo de la Superintendencia se encontró que, entre enero de 2020 y febrero de 2022, los suscriptores/usuarios han radicado un total de 1.013 casos relacionados con desviación significativa, siendo el servicio de acueducto el más impactado con 542 casos (53,5%), el servicio de energía con 275 casos (27.1%) y consolidado ambos servicios con 196 casos (19.3%).

Al comparar la tabla 7 con la tabla 8 se observa una diferencia de 593 casos entre la información que reporta la empresa con la información que reposa en la Superintendencia, por lo cual es importante determinar los criterios de definición de esta causal de reclamación dado que, como se observa en el gráfico siguiente, las reclamaciones por desviación significativa son las más numerosas.



Gráfico 3. Causales de reclamación.



Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020,2021,2022. Elaboración propia

En cuanto a las causales de los fallos en recurso de reposición por parte del prestador se destacan las reclamaciones por desviaciones significativas con un 28%, las reclamaciones por altos consumos con 24% y las reclamaciones relacionadas con cobros por promedio con un 11% del total de los procesos remitidos a la Superintendencia para fallo de recursos de apelación.

Teniendo en cuenta las diferencias en las cifras aportadas por la prestadora con relación al procedimiento de desviaciones significativas; las cifras obtenidas del sistema de gestión documental de la Superservicios y la muestra tomada en visita de revisión del pasado 30 de marzo del año en curso; se le requiere al prestador aportar una relación discriminada de los ciclos de facturación vigentes, las lecturas que se toman en cada ciclo de facturación, las alertas que

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

representan desviación significativa, según lo establecido en el CCU, detectadas en cada ciclo; y de estas alertas, identificar en qué casos la prestadora inició una investigación previa a la facturación. Lo anterior para los años 2020, 2021 a marzo de 2022, discriminado de manera mensual.

2.2.2. Medición del consumo y cambio de medidores

2.2.2.1. Servicio de Acueducto

EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para el servicio de acueducto en relación con la medición de consumo, estableció en el CCU en la Cláusula 13. DERECHOS DE EMCALI, numeral 4:

“Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor EMCALI instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 (...).”

Y en la Cláusula 14. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 8:

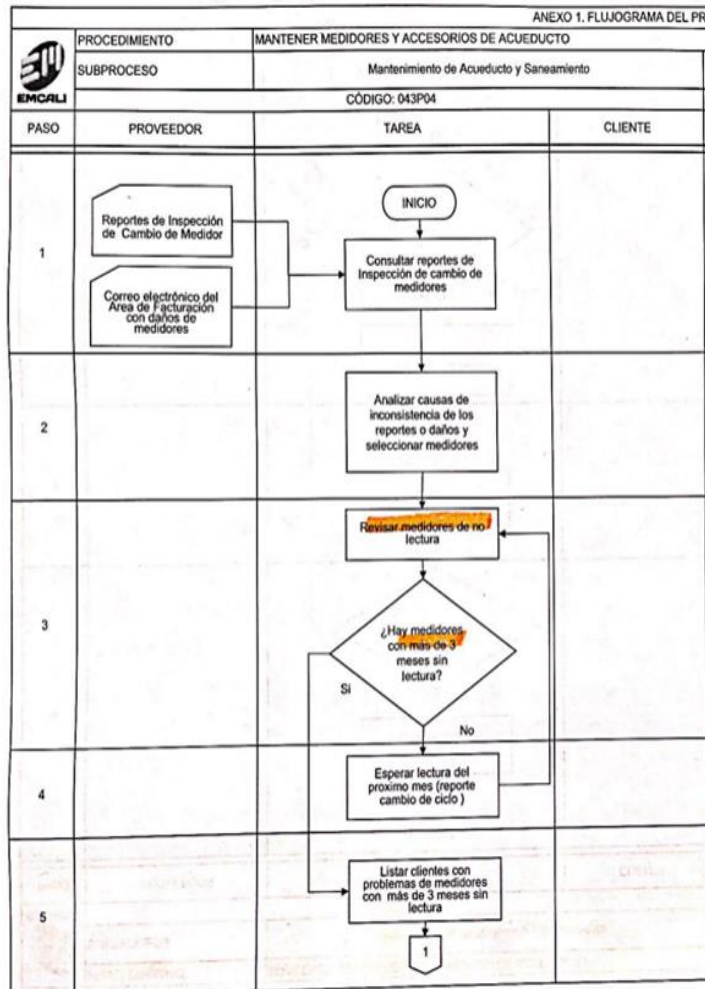
“A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la ley y la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micro medición por suscriptor y/o usuario”

En el Anexo 2. Ítem 2, establece PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES, indicando lo siguiente:

“(…) Cuando por cualquier razón, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o el personal autorizado por la empresa, al momento de realizar la revisión de las instalaciones internas y/o acometidas, conexiones, redes y equipos de medición de un inmueble, se presente ausencia, ruptura o indicio de adulteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos instalados en los equipos de medición, de protección o que los encontrados no correspondan a los instalados por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o que se encuentren modificaciones no autorizadas en las redes, o cambio de diámetro de la acometida sin autorización de la empresa, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio de calibración de medidores de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro. En tal evento se levantará un Acta de visita técnica, en la que se dejarán consignados todos los datos, elementos y circunstancias que permitan la identificación del suscriptor y/o usuario y los hechos que se constituyan en una presunta anomalía y/o irregularidad en la utilización del servicio (...)

De acuerdo con la información aportada por el prestador, el procedimiento de cambio de medidor inicia con el reporte de inspección como se observa a continuación:

Imagen 2. Flujoograma cambio de medidor para el servicio público de acueducto



Fuente: información suministrada por el prestador

Así mismo, EMCALI E.I.C.E. E.S.P.. remite entre otros formatos que se diligencian en este procedimiento la notificación de cambio de medidor por cambio tecnológico del servicio de acueducto, el acta de revisión de aforos, el acta de cambio o retiro del medidor, como se mostraran en las imágenes siguientes.

El Acta de Visita Técnica, es el soporte que el visitador debe diligenciar para el procedimiento de inspección de medidor en presencia del suscriptor/usuario o quien este delegue o en caso de no estar presente un testigo.

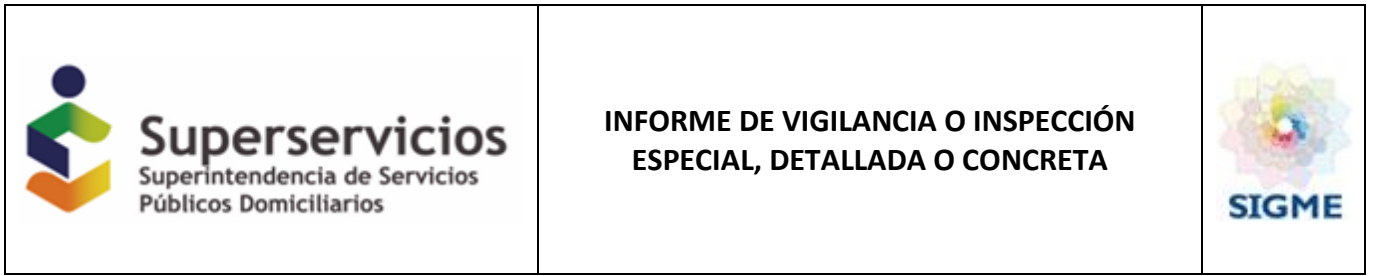


Imagen 3. Formato Acta de cambio o retiro del medidor para el servicio público de acueducto

EMCALI						ACTA DE CAMBIO O RETIRO DEL MEDIDOR					
CÓDIGO:		VERSIÓN:		FECHA:		ACTA #20 42565					
CIUDAD:		FECHA:		SUScriptor:							
DIRECCIÓN:											
RANGO SOCIAL:											
PROPIEDAD DE LA CONDICIÓN:											
A los _____ días del mes de _____ de 20____ entre los _____ y _____ nombrados _____						Se hace presente _____ con el registro _____					
De EMCALI EICE ESP. Con el fin de efectuar:											
RETIRO DEL MEDIDOR A CALIBRACIÓN: <input type="checkbox"/>			INSTALAR MEDIDOR POR HURTO: <input type="checkbox"/>			REPOSICIÓN DEL MEDIDOR POR DAÑO: <input type="checkbox"/>			CAUSAS [13] [15] [16] [34]		
INSTALACIÓN NUEVA DE ACUEDUCTO: <input type="checkbox"/>			REPOSICIÓN DEL MEDIDOR POR DAÑO: <input type="checkbox"/>			CAUSAS [13] [15] [16] [34]			CAMBIO AFORO A MEDIBLE: <input type="checkbox"/>		
CLAUSURA A SOLICITUD DEL CLIENTE: <input type="checkbox"/>			CAMBIO AFORO A MEDIBLE: <input type="checkbox"/>								
PREVENTIVO: <input type="checkbox"/>											
DATOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO DEL PREDIO											
MARCA	GRUPO	SERIE	LECTURA DE RETIRO	DIAMETRO	# CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN						
DATOS DEL MEDIDOR DE ACUEDUCTO INSTALADO											
MARCA	GRUPO	SERIE	LECTURA DE INSTALACIÓN	DIAMETRO	Nº DE CUENTA A EMISOR	# CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN					
EQUIPOS Y ACCESORIOS ENTREGADOS AL USUARIO											
MEDIDOR ANTERIOR: <input type="checkbox"/>			REGISTRO Y/O VÁLVULA DE CONTROL: <input type="checkbox"/>								
RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN DEL LABORATORIO No. 35589 DEL 22 DE DICIEMBRE 2006											
OBSERVACIONES EMCALI:											
OBSERVACIONES USUARIO:											
NOMBRE:						NOMBRE:					
FIRMA:						FIRMA:					
C.C.:						C.C.:					
SUScriptor / USUARIO						EMPLEADO DE EMCALI EICE ESP					

Fuente: información suministrada por el prestador

Imagen 4. Formato notificación de cambio de medidor por cambio tecnológico, servicio público de acueducto

No. - -

La visita a su inmueble para cambiar el medidor, será realizada el próximo _ de _ del 2021 en el horario comprendido entre las _ y las _____. Este día podrá estar presente y acompañado por un asesor técnico particular; en caso de que usted no pueda presenciar el cambio, la orden de trabajo se dejará con la persona designada por usted; o, por no haber nadie, EMCALI realizará el trabajo y elaborará el acta en presencia de un testigo.

El usuario con el contrato 944046 firma en aceptación de la visita y la información recibida sobre las condiciones de cambio del medidor. Declara que el funcionario que efectuó la visita se identificó debidamente, la informó de manera clara sus derechos y deberes para la ejecución de esta actividad.

Fecha Notificación			Observaciones:		Castro Busto Bajo Puerto
Di	Mes	Año			

NOMBRE DEL USUARIO: _____

CEDULA No: _____

FIRMA _____ TELEFONO _____

Cualquier información adicional sobre la instalación del medidor puede comunicarse al teléfono: **6028996148 - 3163497315**. Vía WhatsApp con: Gloria Benavides 3145304576, Daniela Basto 3244583127, Sandra Salazar 3155733349.

Atentamente,

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
Gerencia de Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado

AUTORIZACIÓN PARA CAMBIO DE MEDIDOR CONTRATO 944046

Conocedor de los derechos y el debido proceso que me asiste en materia del cambio de medidor de agua por desarrollo tecnológico, autorizo a EMCALI EICE ESP para que a partir de la fecha proceda con el cambio del mismo



Nombre _____ Cédula _____

Firma _____ Teléfono _____

Para información exclusivamente sobre la identificación del funcionario puede comunicarse a la línea de atención 602524177 o al Departamento de Seguridad de EMCALI EICE ESP 6028994302

Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado
Subgerencia de Gestión Comercial

Fuente: información suministrada por el prestador

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

2.2.2.2. Servicio de Energía Eléctrica

El prestador no aportó documento del procedimiento de cambio de medidores; no obstante, dentro del CCU del servicio de energía eléctrica se establece lo siguiente en los numerales 16 y 23 de la Cláusula 18 de Obligaciones de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.:

“16. Revisar cuando se requiera o a solicitud del cliente, las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores. Para tal efecto, el funcionario de EMCALI o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula de ciudadanía y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito y permitiendo que el USUARIO se asesore por un técnico de su confianza para la mencionada diligencia.”

“23. Revisar cuando se requiera o a solicitud del cliente, las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores. Para tal efecto, el funcionario de EMCALI o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula de ciudadanía y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito y permitiendo que el USUARIO se asesore por un técnico de su confianza para la mencionada diligencia.”

Así mismo como anexo al CCU se encuentra el PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS donde se determinan los pasos a seguir para revisión de los medidores cuando EMCALI E.I.C.E. E.S.P. al efectuar revisión a las instalaciones internas y al equipo de medición de un inmueble se presente ausencia, ruptura o indicio de alteración en los equipos de medición, o cuando exista algún indicio de manipulación del medidor y/o sus conexiones.

2.2.2.3 Laboratorios para la revisión técnica de los medidores

Con el fin de garantizar el procedimiento de medición de los consumos, el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. para el análisis de los medidores de acueducto cuenta con laboratorio propio, información que se encuentra publicada en la página web. link: <https://www.emcali.com.co/web/acueducto/laboratorios>, donde se evidencian los formatos de solicitud de calibración, certificado de acreditación calibración, métodos de ensayo y tarifas.

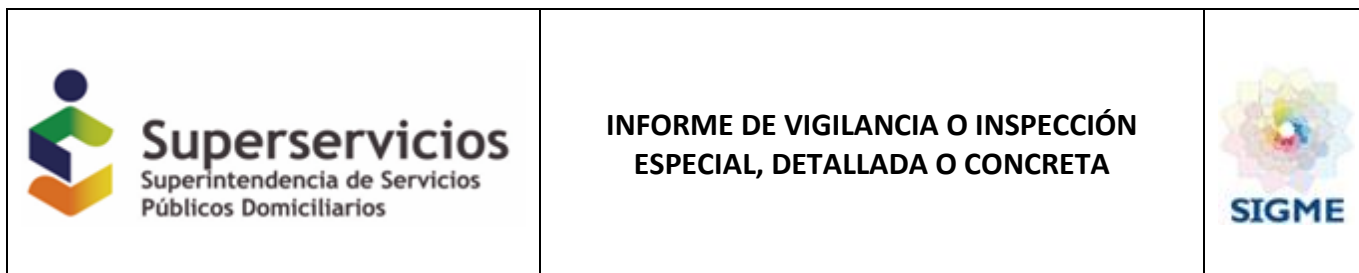
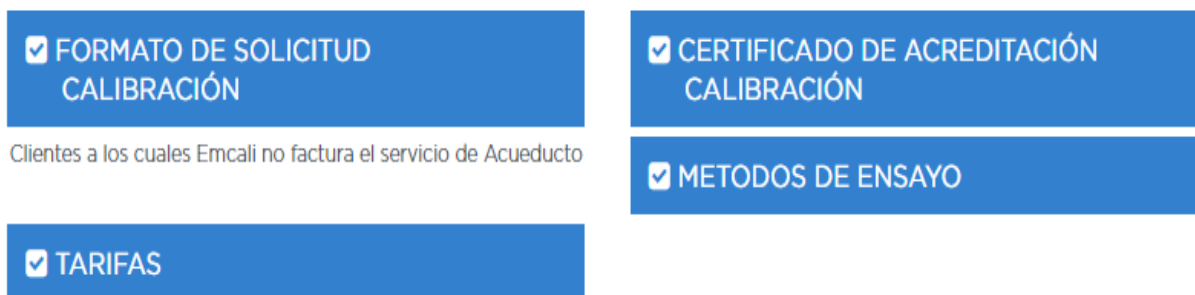


Imagen 5. Información en página web relacionada con laboratorio de medidores EMCALI E.I.C.E. E.S.P.



Fuente: Página web del prestador

Realizando la verificación de la página web de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el link: <https://onac.org.co/certificados/12-LAC-001.pdf>, el laboratorio con el que cuenta EMCALI E.I.C.E. E.S.P. está verificado y certificado por la ONAC hasta el día 18 de noviembre del 2025, ya que cumple con todos los requisitos necesarios para atender las necesidades de los usuarios.

Para la verificación del laboratorio de calibración de transformadores de medida de tensión y corriente; EMCALI E.I.C.E. E.S.P. cuenta con laboratorio propio cuya información se encuentra publicada en la página web de la empresa en el siguiente link: Servicios - Energía - EMCALI, donde se pueden observar los diferentes formatos de solicitudes con su respectiva guía de diligenciamiento.

2.2.2.4 Análisis de Suscriptores facturados por diferencia de lectura y por promedio

Servicio de acueducto

A partir de la información que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. aportó de suscriptores del servicio público de acueducto que fueron facturados por diferencia de lecturas y por promedio, la existencia de micromedición, así como las causas de imposibilidad de hacer lectura, se encontró que en promedio para el año 2020 al 2,7% de los usuarios se les facturó por promedio aun contando con micromedición y sin que la causa fuera la no lectura, como se observa a continuación:

Tabla 9. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de acueducto año 2020

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	611.745	34.244	645.989	34.127	20.812	13.432	2,1%
FEBRERO	612.603	34.068	646.671	33.835	19.141	14.927	2,3%
MARZO	611.167	36.298	647.465	36.147	18.510	17.788	2,7%
ABRIL	608.466	40.073	648.539	39.938	20.727	19.346	3,0%
MAYO	607.101	41.765	648.866	41.646	20.458	21.307	3,3%

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
JUNIO	609.489	39.592	649.081	39.483	18.118	21.474	3,3%
JULIO	612.177	37.748	649.925	37.638	17.093	20.655	3,2%
AGOSTO	615.550	35.135	650.685	35.026	14.886	20.249	3,1%
SEPTIEMBRE	618.784	33.341	652.125	33.231	15.271	18.070	2,8%
OCTUBRE	619.957	33.693	653.650	33.603	15.351	18.342	2,8%
NOVIEMBRE	621.396	33.390	654.786	33.322	20.371	13.019	2,0%
DICIEMBRE	624.061	31.553	655.614	31.481	20.404	11.149	1,7%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador.

Para el año 2021 el promedio de suscriptores a los que se les facturó por promedio contando con micromedición y sin que la causa fuera la no lectura, fue de 1,7% y para enero del año 2022 fue de 1,8%.

Tabla 10. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de acueducto año 2021

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	623.548	33.641	657.189	33.544	26.223	7.418	1,1%
FEBRERO	622.920	34.938	657.858	34.842	30.043	4.895	0,7%
MARZO	623.193	35.637	658.830	35.551	25.048	10.589	1,6%
ABRIL	625.541	35.322	660.863	35.216	26.500	8.822	1,3%
MAYO	566.603	95.192	661.795	95.111	85.917	9.275	1,4%
JUNIO	591.371	70.844	662.215	70.758	42.296	28.548	4,3%
JULIO	629.155	34.019	663.174	33.929	21.390	12.629	1,9%
AGOSTO	631.301	32.700	664.001	32.613	23.165	9.535	1,4%
SEPTIEMBRE	631.203	33.867	665.070	33.773	25.805	8.062	1,2%
OCTUBRE	630.285	36.531	666.816	36.440	30.722	5.809	0,9%
NOVIEMBRE	629.808	38.488	668.296	38.404	24.509	13.979	2,1%
DICIEMBRE	632.141	36.600	668.741	36.522	23.114	13.486	2,0%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador.

Tabla 11. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de acueducto mes de enero año 2022

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Sin Causa Ni observación	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	632.663	37.151	669.814	37.077	25.076	12.075	1,8%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador.

Vale la pena indicar que conforme a la información aportada por el prestador dentro de la causa de no lectura se configuran entre otras circunstancias, las asociadas a daños en los medidores, impedimentos, aparatos de medición desconectados, bajos consumos, consumos en investigación, entre otros.

Al respecto se observa que si bien disminuyó del año 2020 al año 2021 este índice de suscriptores facturados por promedio, pero que cuentan con micromedición y lectura, el prestador debe aclarar a qué se debe la existencia de tal circunstancia, en todo caso se le recuerda que por regla general la empresa prestadora debe cobrar los consumos conforme a medición directa y real de la prestación de su servicio, y el cobro por promedio se constituye en un mecanismo excepcional conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

Por otro lado, hay que indicar que el total de suscriptores facturados ya sea por promedio o por diferencia de lecturas no coinciden con las cifras aportadas por el prestador en relación a suscriptores totales de la carpeta 3 relacionada como “*Suscriptores Totales 2020 2021 y 2022*”, por lo que se debe aclarar a qué se debe la diferencia.

Servicio de energía eléctrica

Para el servicio de energía se evidenció que en promedio para el año 2020 al 0,5% de los usuarios se les facturó por promedio aun contando con medición y sin que la causa fuera la no lectura, como se observa a continuación:

Tabla 12. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de energía eléctrica año 2020

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	675.408	13.886	689.294	13.459	10.138	427	2.894	0,4%
FEBRERO	676.699	12.980	689.679	12.564	9.000	416	3.148	0,5%
MARZO	678.501	13.033	691.534	12.605	8.882	428	3.295	0,5%
ABRIL	673.593	19.610	693.203	19.186	15.179	424	3.583	0,5%
MAYO	673.143	20.862	694.005	20.473	14.658	389	5.426	0,8%
JUNIO	680.387	14.234	694.621	13.855	9.254	379	4.222	0,6%

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
JULIO	683.055	12.435	695.490	12.059	7.734	376	3.949	0,6%
AGOSTO	684.284	11.492	695.776	11.132	7.698	360	3.074	0,4%
SEPTIEMBRE	684.190	12.473	696.663	12.114	8.093	359	3.662	0,5%
OCTUBRE	685.220	13.094	698.314	12.773	8.384	321	4.068	0,6%
NOVIEMBRE	685.991	13.953	699.944	13.649	9.676	304	3.669	0,5%
DICIEMBRE	688.130	12.946	701.076	12.629	9.040	317	3.272	0,5%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador

Para el año 2021 el promedio de suscriptores a los que se les facturó por promedio y que contaban con medición y sin que la causa fuera la no lectura, fue de 1,4% y para enero del año 2022 fue de 5,8%.

Tabla 13. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de energía eléctrica año 2021

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	687.833	14.714	702.547	14.402	10.787	312	3.303	0,5%
FEBRERO	689.280	14.417	703.697	14.088	11.122	329	2.637	0,4%
MARZO	691.785	13.286	705.071	12.946	10.178	340	2.428	0,3%
ABRIL	693.206	13.577	706.783	13.268	10.259	309	2.700	0,4%
MAYO	618.595	89.160	707.755	88.850	85.862	310	2.678	0,4%
JUNIO	650.736	58.052	708.788	57.762	35.001	290	22.471	3,2%
JULIO	694.368	15.104	709.472	14.820	10.192	284	4.344	0,6%
AGOSTO	695.943	14.643	710.586	14.344	9.432	299	4.613	0,6%
SEPTIEMBRE	694.993	17.004	711.997	16.609	10.068	395	6.146	0,9%
OCTUBRE	698.970	14.196	713.166	13.859	9.642	337	3.880	0,5%
NOVIEMBRE	683.844	30.047	713.891	29.754	9.174	293	20.287	2,8%
DICIEMBRE	663.402	51.142	714.544	50.856	7.389	286	43.181	6,0%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador

Tabla 14. Suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio servicio de energía eléctrica mes enero año 2022

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Total de suscriptores facturados	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura	% Porcentaje de Suscriptores facturados por promedio con micromedición Sin Causal de no lectura
ENERO	663.415	52.179	715.594	51.896	10.208	283	41.405	5,8%

Fuente: Diseño propio, a partir de la información suministrada por el prestador

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente y tal como sucede con el servicio de acueducto, existe un índice de suscriptores facturados por promedio de consumo, pese a que cuentan con medición y lectura, por lo que el prestador debe aclarar a qué se debe la existencia de tal circunstancia, en todo caso se le recuerda que por regla general, la empresa prestadora debe cobrar los consumos conforme a medición directa y real de la prestación de su servicio, y el cobro por promedio se constituye en un mecanismo excepcional conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

2.2.3. Suspensión, corte, reinstalación y reconexión de los servicios públicos

2.2.3.1. Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado

En relación con los procedimientos de suspensión, corte, reinstalación y reconexión EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el CCU en las siguientes cláusulas expresa:

“Cláusula 31. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a “la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes”. Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la “Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida”.

Cláusula 33. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN. Para suspender el servicio, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión.

Cláusula 34. RECONEXIÓN DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reconexión en los que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente CSP.

Cláusula 35. MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS. EMCALI E.I.C.E. E.S.P., previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente

CSP. En consecuencia, procederán las siguientes medidas, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario.

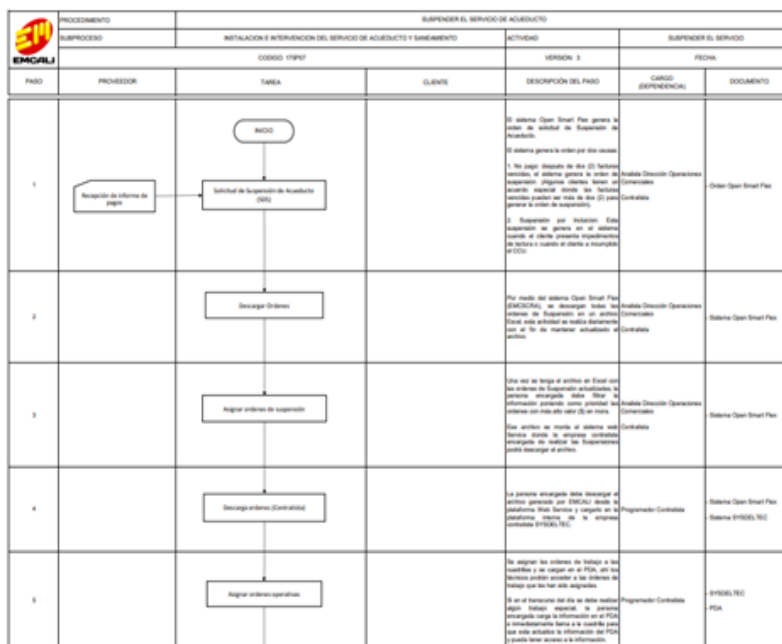
Cláusula 36. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE SUSPENSIÓN, CORTE E INTERESES MORATORIOS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NO PECUNIARIAS. Para la imposición de las Medidas previstas en el presente capítulo EMCALI E.I.C.E. E.S.P., deberá ceñirse al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Adicionalmente, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. remitió un protocolo para suspender el servicio de acueducto, código 175P07, versión 3, en el cual el objetivo es: *“Establecer las actividades que se deben desarrollar para interrumpir temporalmente el suministro del Servicio de Acueducto hasta que el cliente se ponga al día con las facturas vencidas”,* y el alcance: *“Este procedimiento aplica a las órdenes de suspensión generadas por el sistema comercial Open Smart Flex, una vez se elimina la causal que dio origen al corte y a los funcionarios relacionados con el trámite.”*

El procedimiento inicia con la recepción de informe de pagos, incluye la generación de órdenes de trabajo para suspensión y finaliza con la ejecución de la suspensión.

El flujograma establecido para SUSPENDER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO, Código 175P07, versión 3, inicia con la Solicitud de Suspensión de Acueducto como vemos a continuación:

Imagen 6. Flujograma Suspender el Servicio de Acueducto



Este documento es propiedad de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y no debe ser distribuido ni utilizado sin la autorización expresa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.


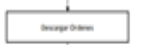

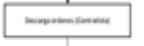

Página 1 de 4

Fuente: Información suministrada por el prestador

Por otro lado con el objetivo de *“Determinar las actividades que se deben desarrollar para la ejecución del Corte del Servicio de Acueducto, por no pago de los valores adeudados de manera oportuna y eficiente”* EMCALI E.I.C.E. E.S.P. tiene el procedimiento CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, Código 176P07, versión 3, que tiene el siguiente alcance *“Este procedimiento inicia con la generación de órdenes de corte generadas por el Sistema Comercial Open Smart Flex, involucrando a todos los funcionarios de EMCALI relacionados con el trámite, la empresa contratista que realiza el trabajo operativo.”*

El flujograma para el CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, Código 176P07, versión 3, inicia con la Solicitud de Corte del Servicio de Acueducto (7182) como se muestra a continuación:

Imagen 7. Flujograma Corte del Servicio de Acueducto

PROCEDIMIENTO		CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				
SUBPROCESO		INSTALACION E INTERVENCIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y BAJAMENTO		ACTIVIDAD	CORTAR EL SERVICIO	
EMCALI		CÓDIGO 176P07		VERSIÓN 3	FECHA	
PASO	PROVEEDOR	TAREA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PASO	CARGO (DEPENDENCIA)	DOCUMENTO
1				El sistema Open Smart Flex genera la orden de solicitud de corte cuando se suspende el cliente mediante el pago de la factura vencida.	Analista Operación Operaciones Comerciales Contratista	Orden Open Smart Flex
2				Por medio del sistema Open Smart Flex (EMCALI) se descargan todas las ordenes de corte en un archivo Excel, una actividad se realiza directamente con el proveedor contratista de arrendo.	Analista Operación Operaciones Comerciales Contratista	Sistema Open Smart Flex
3				Una vez se tenga el archivo en Excel con los ordenes de corte asignados, la persona encargada debe cargar el archivo al sistema web donde la actividad operativa encargada de realizar los cortes podrá descargar el archivo.	Analista Operación Operaciones Comerciales Contratista	Sistema Open Smart Flex
4				La persona encargada debe descargar el archivo generado por EMCALI desde la plataforma Web Service y cargarlo en el plataforma externa de la empresa contratista SYSDAL TEC.	Programador Contratista	Sistema Open Smart Flex Sistema SYSDAL TEC
5				Se asignan los ordenes de trabajo a los cuadrillas y se cargan en el PDA, así los técnicos podrán acceder a los ordenes de trabajo que les han sido asignados. Si en el momento del día se debe realizar algún trabajo especial, la persona encargada carga la información en el PDA, lo involucramiento hace a la cuadrilla para que esté actualizada la información del PDA, y podrá tener acceso a la información.	Programador Contratista	SYSDAL TEC PDA

copia de los documentos del SIG en el sitio de copia controlada se entiende como documento no controlado y es responsabilidad del funcionario verificar con el área de Gestión de calidad la vigencia de la versión

Página 1 de 4

Fuente: Información suministrada por el prestador

Para la RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. estableció el procedimiento código 177P09, versión 3, con el objetivo de *“Establecer las actividades que se deben desarrollar para restablecer el servicio de acueducto cuando el cliente ha realizado el pago de las facturas que se encontraban en mora”* con el siguiente alcance: *“Este procedimiento aplica a las órdenes generadas por el sistema comercial Open Smart Flex, una vez la causal que dio origen a la suspensión. Este procedimiento involucra a todos los funcionarios involucrados con el proceso desde la parte administrativa de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. hasta la parte técnica de la empresa contratista que realiza las reconexiones.”*

El flujograma para la Reconectar el Servicio de Acueducto, código 177P07, versión 3, inicia con la solicitud de Reconexión de Acueducto (507).

Imagen 8. Flujograma Reconectar el Servicio de Acueducto

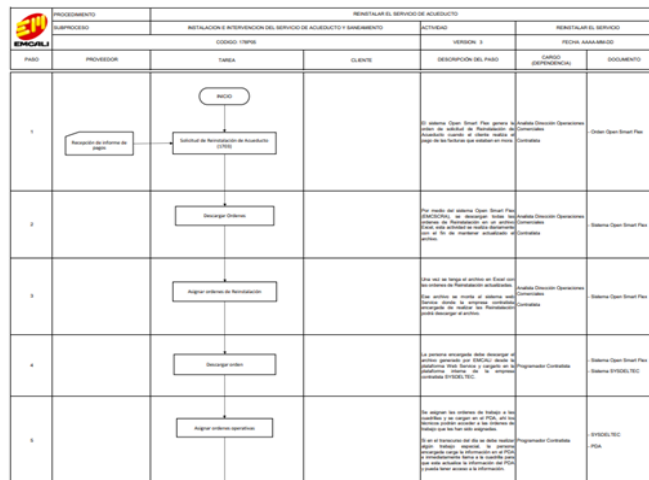
PROCEDIMIENTO		RECONECTAR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO				RECONECTAR EL SERVICIO	
EMCALI		INSTALACIÓN E INTERVENCIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y BARRIAMIENTO				RECONECTAR EL SERVICIO	
SUBPROCESO		CÓDIGO 177P07				FECHA ASESORADO	
PASO		CLIENTE				CARGO (DEPENDENCIA)	
PROVEEDOR		DESCRIPCIÓN DEL PASO				DOCUMENTO	
1	Recepción de informe de pago	RECIBO			El sistema Open Smart Flex genera la orden de trabajo al momento de recibir el informe de pago de los facturas del sistema de agua. El sistema ODF genera la orden de trabajo de reconexión.	Unidad Operación Operaciones Controladas	Orden Open Smart Flex
2	Desagüe ordenes	Desagüe Ordenes			Por medio del sistema Open Smart Flex (EMCALI), se emite el orden de trabajo. Este es una actividad de medio desarrollo por el fin de generar ordenes de trabajo.	Unidad Operación Operaciones Controladas	Sistema Open Smart Flex
3	Pagar ordenes de reconexión	Pagar ordenes de reconexión			Una vez se llega al sistema de Smart con los ordenes de reconexión emitidos. Se emite un correo al sistema de clientes, donde se muestra un mensaje invitando a pagar los reconexiones para dar inicio a la reconexión.	Unidad Operación Operaciones Controladas	Sistema Open Smart Flex
4	Desagüe ordenes	Desagüe ordenes			La primera actividad debe ser el pago de los ordenes de reconexión. Una vez se realiza el pago, se genera un correo al sistema de clientes, donde se muestra un mensaje invitando a pagar los reconexiones para dar inicio a la reconexión.	Programador Controlada	Sistema Open Smart Flex Sistema (EMCALI) TEC
5	Pagar ordenes de reconexión	Pagar ordenes de reconexión			Se le da prioridad a los reconexiones de agua a que se emite ordenes de trabajo. Se emite un correo al sistema de clientes, donde se muestra un mensaje invitando a pagar los reconexiones para dar inicio a la reconexión. Se emite un correo al sistema de clientes, donde se muestra un mensaje invitando a pagar los reconexiones para dar inicio a la reconexión.	Programador Controlada	EMCALI TEC ODI

Fuente: Información suministrada por el prestador

Para la REINSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. estableció el procedimiento código 178P05, versión 3, con objetivo *“Determinar las actividades que se deben desarrollar para la reinstalación del Servicio de Acueducto de manera oportuna y eficiente”* con alcance *“Este procedimiento aplica a las órdenes generadas por el sistema Open Smart Flex, una vez se elimine la causal que dio origen al corte y a los funcionarios involucrados con el trámite. El procedimiento inicia con la recepción de informe de pagos, incluye la generación de órdenes de trabajo para la reinstalación y finaliza con la ejecución de la instalación.”*

El flujograma para la Reinstalar el Servicio de Acueducto, código 178P05, versión 3, inicia con la Solicitud de Reinstalación de Acueducto (1703).

Imagen 9. Flujograma Reinstalar el Servicio de Acueducto



En los documentos del SIGME en el año de cada contenido se entiende como documento los contenidos y la responsabilidad del funcionario verifique con el área de Gestión de Calidad la vigencia de la versión.

Página 2 de 4

Fuente: Información suministrada por el prestador

2.2.3.2. Servicio de Energía Eléctrica

La empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el CCU DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA publicado en su página web en el link: <https://www.emcali.com.co/web/guest/atencion-al-usuario>, en el capítulo V en las cláusulas 41, 42, 43, 44, 45, muestra las diferentes clases de suspensiones que maneja la empresa así:



“CLÁUSULA 41-. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Si el USUARIO y/o suscriptor incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, EMCALI procederá a la suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo con la causal evidenciada.

CLÁUSULA 42. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o USUARIO, siempre y cuando convenga en ello EMCALI y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita EMCALI y USUARIOS vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

CLÁUSULA 43. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. EMCALI podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo.

CLÁUSULA 44. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o USUARIO.

CLÁUSULA 45-. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Para suspender el servicio, EMCALI deberá garantizar el debido proceso e informar al suscriptor y/o USUARIO la causa de la suspensión. EMCALI podrá ofrecer alternativas

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

a los clientes para no suspender el servicio y su aplicación estará sujeta a la aprobación expresa otorgada por el cliente.”

Por otro lado, también se indica cuando es improcedente la suspensión:

“CLÁUSULA 46-. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN. No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o USUARIO por falta de pago, cuando EMCALI.”

Para la suspensión del servicio de energía la Empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. estableció el procedimiento CODIGO: 363P01, VERSIÓN: 1, con objetivo *“Describir, establecer y especificar los pasos y términos requeridos para la ejecución de la actividad operativa de intervención asociada a la suspensión de los servicios de energéticos.” con alcance “Este Procedimiento es de aplicación para todas las actividades de terreno realizadas por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o quien haga sus veces en el desarrollo de lo estipulado en las órdenes de trabajo de suspensión, hasta la entrega formal y con calidad de los trabajos requeridos para cerrar dichas órdenes de trabajo.”*

La empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el CCU publicado en su página web indica la definición, causas y procedimiento para el corte de servicio de energía en el capítulo VI en las cláusulas 47, 48, 49, 50 así:

“CLÁUSULA 47-. CORTE DEL SERVICIO. En desarrollo del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, EMCALI podrá proceder al corte del servicio. De igual manera, dar por terminado el contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, con el consecuente desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, cuando se presenten las causales previstas en el contrato, las cuales no se entienden adoptadas de forma automática, para lo cual, su aplicación deberá ser precedida por un debido proceso en el que el USUARIO tenga la oportunidad de presentar pruebas, solicitar la práctica de otras o evidenciadas necesarias para su legítima defensa.

CLÁUSULA 48-. CORTE POR MUTUO ACUERDO. El corte del servicio puede adelantarse por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.

CLÁUSULA 49-. CAUSALES PARA PROCEDER AL CORTE DEL SERVICIO. Unilateralmente EMCALI podrá proceder al corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, garantizando el debido proceso a los suscriptores y/o USUARIOS.

CLÁUSULA 50-. PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO: Contados tres (3) períodos a partir del momento en que el suscriptor y/o USUARIO incumplió el pago de la factura, EMCALI verificará el incumplimiento y expedirá la orden de corte del servicio. Si el suscriptor y/o USUARIO efectivamente tiene obligaciones pendientes que no han sido satisfechas, se procederá a emitir la respectiva factura. EMCALI enviará una comunicación al USUARIO y/o suscriptor señalándole las causas por las cuales dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 inciso 1º de

la Ley 142 de 1994, salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.”

Para el corte del servicio de energía la Empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. estableció el procedimiento CODIGO: 364P01, VERSIÓN:1, con objetivo: *“Describir, establecer y especificar los pasos y términos requeridos para la ejecución de la actividad operativa de intervención asociada al corte de los servicios de energéticos.”* con alcance: *“Este Procedimiento es de aplicación para todas las actividades de terreno realizadas por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o quien haga sus veces en el desarrollo de lo estipulado en las órdenes de trabajo de corte, hasta la entrega formal y con calidad de los trabajos requeridos para cerrar dichas órdenes de trabajo.”*

En cuanto a reconexión del servicio de energía en el CCU, la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. expresa lo siguiente:

“CLÁUSULA 52-. COSTO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO. En el evento que la suspensión o corte del servicio haya sido efectivo y causado por incumplimiento de las Condiciones Uniformes del contrato por parte del suscriptor y/o USUARIO, para restablecer el servicio, este deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los costos de reinstalación o reconexión y el de las sanciones pecuniarias si se hubieren proferido. El cobro se aplicará en la factura siguiente a la ejecución de la reconexión previa autorización del suscriptor y/o USUARIO.”

Para la reconexión del servicio de energía la Empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. estableció el procedimiento CODIGO: 365P01, VERSIÓN: 1, con objetivo *“Describir, establecer y especificar los pasos y términos requeridos para la ejecución de la actividad operativa de intervención asociada a la reconexión de los servicios de energía.”* con alcance *“Este Procedimiento es de aplicación para todas las actividades de terreno realizadas por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o quien haga sus veces en el desarrollo de lo estipulado en las órdenes de trabajo de reconexión, hasta la entrega formal y con calidad de los trabajos requeridos para cerrar dichas órdenes de trabajo.”*

En el contrato de CCU la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. da a conocer cómo se procede a la reinstalación en el capítulo III en el numeral 12.

“Realizar la reinstalación del servicio en el término máximo de tres (3) días contados a partir de la superación de la causa que dio origen al corte, cuando ésta sea imputable al USUARIO. La reinstalación del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por EMCALI. Cuando por causas ajenas a EMCALI no fuera posible la reinstalación en dicho plazo, EMCALI quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Página 28 de 85 impide la reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que EMCALI verifique su cumplimiento y/o no tenga limitación alguna para reconectar. En caso reinstalación por

corte del servicio, el suscriptor y/o USUARIO deberá cumplir con los requisitos exigidos para una instalación nueva, entre ellos: i) entregar el medidor de energía al Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI para su calibración o a uno acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuyo caso deberá anexar el certificado de calibración respectivo. - ii) Cancelar los valores que dieron origen al corte y el valor de la instalación. Solo después de cumplir con los requisitos anteriores, la empresa reinstalará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Se exceptúan los casos en los que el corte del servicio se haya realizado sin el retiro del medidor y el perfecto estado de los sellos garantice el correcto funcionamiento del mismo.

Para la reinstalación del servicio de energía la Empresa EMCALI estableció el procedimiento CODIGO:366P01, VERSIÓN: 1, con objetivo (...) Especificar los pasos y términos requeridos para la ejecución de la actividad operativa de intervención asociada a la reinstalación de los servicios de energéticos.(...) con enlace (...) Este Procedimiento es de aplicación para todas las actividades de terreno realizadas por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. o quien haga sus veces en el desarrollo de lo estipulado en las órdenes de trabajo de reinstalación, hasta la entrega formal y con calidad de los trabajos requeridos para cerrar dichas órdenes de trabajo.”



2.2.4. Conexión y/o negativa del servicio

2.2.4.1. Servicio de Acueducto y Alcantarillado

En relación con este tema, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el CCU establece en la *Cláusula 9. SOLICITUD DE SERVICIO*. “La solicitud para la prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. (...) La solicitud de servicio debe incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- *Fecha de solicitud.*
- *Nombre suscriptor y/o usuario potencial.*
- *Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (Propietario, arrendatario, tenedor o poseedor).*
- *Fotocopia de la cédula de ciudadanía o NIT.*
- *Dirección del predio. En caso de predios Rurales, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación.*
- *Dirección del propietario.*
- *Número telefónico de contacto.*

EMCALI EICE E.S.P. podrá negar la solicitud de servicio por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor y/o usuario potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.”

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

2.2.4.2. Servicio de Energía Eléctrica

En relación con la conexión al servicio de energía, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el Capítulo II del CCU se expresa:

“CLÁUSULA 11-. SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio debe presentarse por escrito en las oficinas de EMCALI, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o USUARIO potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o USUARIO a la cual pertenece, e identificar la naturaleza de sus actividades.”

La solicitud deberá incluir los siguientes datos: i) Fecha de solicitud; ii) Nombre suscriptor potencial; iii) Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (Propietario, arrendatario, tenedor o poseedor). iv) Número de cédula de ciudadanía, de extranjería o NIT; v) Dirección del inmueble en el cual se prestará el servicio. En caso de tratarse de un inmueble que se encuentre ubicado en zona rural, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación; vi) Dirección del domicilio del propietario y/o tenedor del inmueble; vii) Número telefónico de contacto del solicitante; viii) Dirección de correo electrónico del solicitante.”

Y frente a la negativa se expresa lo siguiente:

“CLÁUSULA 12-. NEGATIVA FRENTE A LA SOLICITUD DEL SERVICIO. EMCALI solo podrá negar la solicitud por las siguientes razones:

- 1. Si el solicitante o el inmueble no cumplen con los requisitos y las condiciones previstas en las Normas Técnicas de Diseño, Construcción, Instalación y Materiales de EMCALI, en concordancia con las establecidas por el operador de red respectivo.*
- 2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo no mitigable, de riesgo ambiental no mitigable, riesgo natural, o de nivel máximo de riesgo (inundaciones, deslizamientos, sismos) según la decisión de autoridad competente o cuando no se cumpla con la regulación respecto al Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio o área de servicio.*
- 3. Cuando por razones de limitación en la capacidad técnica de las redes, esta conexión implique expansión del sistema de distribución existente o ejecución de un proyecto complejo, con las razones técnicas debidamente sustentadas, los costos en que se incurra, serán sufragados por el suscriptor y/o USUARIO interesado.*
- 4. Cuando el suscriptor y/o USUARIO potencial no cumpla con los requisitos o las condiciones establecidas, EMCALI comunicará por escrito al solicitante la negación de la conexión al servicio, indicando en forma expresa los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante EMCALI y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme a lo establecido en Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 y sus modificaciones.*

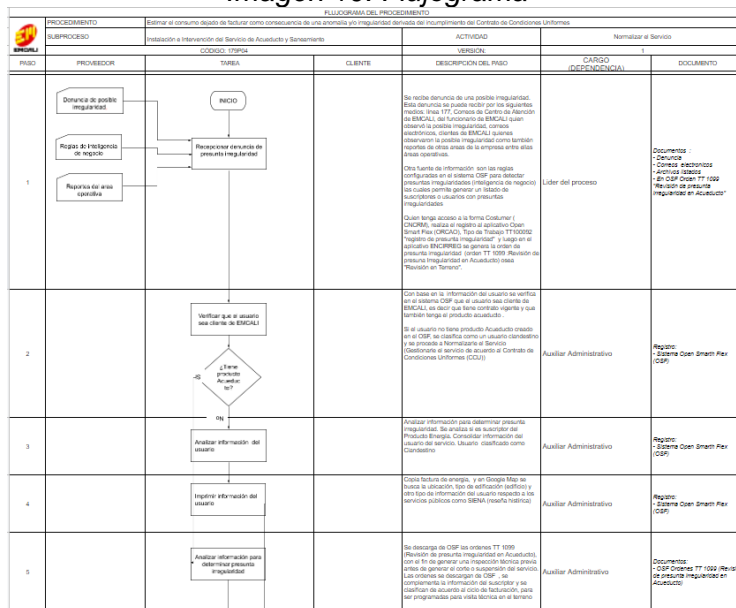
PARÁGRAFO PRIMERO: En lo referente a la red interna para el suministro, EMCALI hará cumplir lo establecido Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás normas que expida la autoridad competente. En los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla, se hará de acuerdo con las normas de diseño, construcción, instalaciones y materiales adoptadas por EMCALI o del operador de red respectivo y se registrarán por las disposiciones contenidas en el RETIE.”

2.2.5. Recuperación de consumos

2.2.5.1. Servicio de Acueducto

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. aportó un Flujograma del Procedimiento para estimar el consumo dejado de facturar como consecuencia de una anomalía y/o irregularidad derivada del incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, subproceso: Instalación e Intervención del Servicio de Acueducto y Saneamiento, en 80 pasos.

Imagen 10. Flujograma



Fuente: Información suministrada por el prestador

En los pasos 3, 4, 43C y 43D, hacen referencia a los suscriptores del servicio de energía, no siendo concordante con el subproceso, ya que este pertenece al servicio de acueducto y saneamiento básico.

EMCALI E.I.C.E. E.S.P., remite el listado de formatos del “Procedimiento administrativo para estimar el consumo dejado de facturar como consecuencia de una anomalía y/o irregularidad derivada del incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes”, código asignado 179P04, Versión 1 en el DAZSE (UENAA).

Tabla 15. Relación formatos

ITEM	NOMBRE DEL FORMATO	CODIGO	VERSIÓN	INDEX	INGRESADO CONTENIDO DEL FORMATO A DARUMA?	ESTADO DARUMA a Oct 31 2019	ESTADO DARUMA a Nov 14 2019	ESTADO DARUMA a Nov 18 2019
1	Formato 1 "Citación para Notificación Personal Auto de Apertura"	179P04F001	1	8161	Si. 17 Septiembre 2019	Vigente (Publicado)	VIGENTE (2019-10-28)	VIGENTE (2019-10-28)
2	Formato 2 "Citación para Normalización Usuarios Clandestinos"	179P04F002	1	8162	No. NOTA 1	Elaboración. Formato sin contenido	Formato sin contenido. Verificar si este formato es del procedimiento con Ing. Fabio Garcés	El Ing. Fabio confirma por correo que no hace parte este formato del procedimiento. Se solicita por correo al Área de Calidad eliminarlo (nov 18/2019)
3	Formato 3 "Acta de Intervención por Presunta Irregularidad"	179P04F003	1	8163	No, ajustar diseño de Karen. NOTA 2	Elaboración. Formato sin contenido	Formato sin contenido. Contenido del formato en ajustes x Fabio Garcés, no en DARUMA hasta que se hagan los ajustes	Formato sin contenido en DARUMA. En revisión y ajustes el contenido del formato por Andrés y Tracy (nov 13 2019 Correo del Ing. Fabio Garcés)
4	Formato 4 "Auto de Apertura"	179P04F004	1	8164	Si. 17 Septiembre 2019	En Aprobación por Dr. Grueso	VIGENTE (2019-11-05)	VIGENTE (2019-11-05)
5	Formato 5 "Concepto Técnico de Consumo"	179P04F005	1	8165	Si. 17 Septiembre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
6	Formato 6 "Citación para Notificación Personal Resolución para Recuperación de Consumos"	179P04F006	1	8166	Si. 17 Septiembre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
7	Formato 7 "Resolución para Recuperación de Consumos"	179P04F007	1	8167	Si. 31 Octubre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
8	Formato 8 "Notificación Por Aviso Resolución para Recuperación de Consumos"	179P04F008	1	8168	Si. 29 Oct 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
9	Formato 9 "Citación para Notificación Personal"	179P04F009	1	8169	Si. 17 Septiembre 2019	En Revisión por Ing.	En Aprobación por parte del Dr. Francisco	VIGENTE (Noviembre 18 2019)

ITEM	NOMBRE DEL FORMATO	CODIGO	VERSIÓN	INDEX	INGRESADO CONTENIDO DEL FORMATO A DARUMA?	ESTADO DARUMA a Oct 31 2019	ESTADO DARUMA a Nov 14 2019	ESTADO DARUMA a Nov 18 2019
	Resolución de Recurso"					Fabio Garcés	Grueso (2019-11-13 07:11)	
10	Formato 10 "Resolución de Recurso"	179P04F010	1	8170	Si. 24 Septiembre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
11	Formato 11 "Notificación Por Aviso Resolución de Recurso"	179P04F011	1	8171	Si. 26 Septiembre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
12	Formato 12 "Modelo de Solicitud de Aclaración de Resolución SSPD"	179P04F012	1	8174	Si. 26 Septiembre 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
13	Formato 13 "Modelo devolución para Aclaración Resolución SSPD"	179P04F013	1	8175	Si. Oct 30 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
14	Formato 14 "Modelo Notificación por Aviso Revocatoria"	179P04F014	1	8176	Si. Oct 30 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
15	Formato 15 "Modelo Notificación Personal Revocatoria"	179P04F015	1	8177	Si. Oct 30 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
16	Formato 16 "Modelo Resolución Revocatoria "	179P04F016	1	8440	Si. Oct 30 2019	En Revisión por Ing. Fabio Garcés	En Aprobación por parte del Dr. Francisco Grueso (2019-11-13 07:11)	VIGENTE (Noviembre 18 2019)
17	Formato 17 Planilla de Trabajo Diario para Verificar Presuntas irregularidades y/o Anomalías de Acueducto	179P04F017	1		Si			VIGENTE 2020 Oc

Fuente: Información suministrada por el prestador

El Anexo 2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES CONDUCENTES A LA RECUPERACIÓN Y COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO: expresa:

"(...) Procedimiento señalado en el presente anexo para determinar la viabilidad de cobrar los consumos dejados de facturar, garantizando al suscriptor y/o usuario el derecho al debido proceso y al derecho de defensa y demás garantías constitucionales y legales (...)"

2.2.5.2. Servicio de Energía Eléctrica

EMCALI E.I.C.E. E.S.P., en el Anexo 1 del CCU estipula el PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS. En el numeral 3-. tipificación de conductas que dan lugar a recuperar energía eléctrica, numeral 4. procedimiento para para estimar la energía eléctrica dejada de facturar como consecuencia de una anomalía o de una irregularidad derivada de un incumplimiento al contrato de condiciones uniformes y en el numeral 4.1. la energía eléctrica dejada de facturar se calculará de la siguiente manera: (...)

$CE * \text{Número de meses a recuperar} - CF$ de los mismos períodos sobre los cuales se recupera energía. $CF = \text{Consumo Facturado}$.

$CE = \text{Consumo Estimado}$. Es el consumo que la empresa considera que el suscriptor y/o USUARIO debió facturar en condiciones normales, es decir, sin la existencia de la irregularidad y/o anomalía.

El consumo estimado se puede obtener con cualquier de los siguientes métodos:

- Con base en el porcentaje de error del medidor, dictaminado por el laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Con base en el promedio de los consumos posteriores a la normalización de la medida. Con base en el censo de carga del suscriptor y/o USUARIO. Con base en la corriente registrada en las líneas directas y/o acometidas irregulares.
- Con base en las corrientes registradas por la acometida principal. Con base en el porcentaje de error consignado en el acta de visita. Con base en el consumo promedio del estrato al cual pertenece el suscriptor y/o USUARIO, siempre y cuando este corresponda a un suscriptor y/o USUARIO residencial. (...)

2.2.5.3 Casos de recuperación de consumos

El prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. reportó un total de 212 casos de recuperación de consumos bajo diferentes causales como se observa en la tabla siguiente:

Tabla 16. Fallos de recuperación de consumos EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Causal	Cantidad	
Consumo recuperado / Cobro recuperado	122	57,5%
Cobro recuperado / Alto consumo	52	24,5%
Consumo recuperado / Desviación significativa / No toma de lectura / Predio desocupado	14	6,6%
Consumo recuperado / Valores en reclamo / Ajuste a la factura / Reliquidación	13	6,1%
Cobro recuperado y Promedio	8	3,8%
Cobro por recuperación de consumos	3	1,4%
Total	212	

Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020, 2021, 2022

En la siguiente tabla se relacionan los casos que se resolvieron en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la causal: recuperación de consumos, con el fin de realizar la comparación respectiva.



Tabla 17. Recursos de apelación resueltos por recuperación de consumos

Año	Mes	Acueducto	Consolidado	Energía	Total
2020	Junio		1		1
	Agosto	1			1
	Septiembre	2	2		4
	Octubre	2	16	1	19
	Noviembre	1	4	1	6
	Diciembre	3	1		4
	Sumatoria	9	24	2	35
	25,7%	68,6%	5,7%	100,0%	
2021	Enero		1		1
	Febrero	1			1
	Abril	2	2		4
	Mayo	8	4	1	13
	Julio		2		2
	Agosto		1		1
	Septiembre		3	1	4
	Noviembre		1		1
	Diciembre			2	2
	Sumatoria	11	14	4	29
	37,9%	48,3%	13,8%	100,0%	
2022	Enero		1		1
	Sumatoria	0	1	0	1
	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Comparando la información reportada por el prestador y la información del sistema de gestión documental Orfeo de la Superintendencia se encontró que entre enero de 2020 y febrero de 2022 los suscriptores/usuarios les han sido concedidos un total de 212 casos en recurso de apelación relacionados con recuperación de consumos, siendo la causal, consumo recuperado / cobro recuperado la de más impacto con 122 casos (57,5%), cobro recuperado / alto consumo con 52 casos (24.5%) y consumo recuperado / desviación significativa 14 (6.6%).

Al comparar la tabla 16 con la tabla 17 se observa una diferencia de 146 casos entre la información que reporta la empresa con la información que reposa en la Superintendencia, se logró identificar que la mayoría de los recursos de apelación que se han trasladado a la entidad se surtieron en el desarrollo de este proceso administrativo adelantado por EMCALI E.I.C.E. E.S.P., el cual incluye la oportunidad para que el usuarios presente descargos frente a la apertura del proceso de recuperación de consumos, así como concede los recursos de reposición subsidiario el de apelación realizando una mezcla entre el procedimiento de reclamación establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y los artículos 34, 35 y 37 de la Ley 1437 de 2011 CPACA.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

No obstante, el Concepto Unificado SSPD No. 34 de 2016, en su numeral 7.1. Oportunidad procesal para controvertir por parte del Suscriptor y/o Usuario. resalta “(...) *A la luz de la Ley 142 de 1994, la expedición de un acto de facturación origina la potestad para los usuarios de actuar frente a dicha decisión a través del ejercicio del derecho de petición en modalidad de reclamación y posteriormente, bajo la interposición de los recursos de reposición en sede de la empresa y de apelación, a ser resuelto en sede de esta Superintendencia. De acuerdo con lo expuesto, el cobro por recuperación de consumos solo se materializa a través del correspondiente acto de facturación, y es a partir de ese momento en que el suscriptor y/o usuario está llamado a desplegar la discusión respecto tanto de su contenido y fundamentos jurídicos y técnicos, como de los presupuestos para la determinación del consumo que se pretende cobrar.*”



Verificando la aplicación de este último concepto se identificó que el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P., presuntamente ha vulnerado el derecho de los usuarios al debido proceso, dado que una vez en firme el acto administrativo de recuperación de consumos y generado el cobro en la factura, el prestador no permite al usuario controvertir dicho cobro argumentando la falta de alegatos o presentación de recursos en el proceso inicial, vulnerando el artículo 154 de la ley 142 de 1994, dado que la empresa no pone en discusión dichos valores cobrados, ni genera una factura provisional con valores en reclamo, evidenciado 6,1 % de los casos remitidos y a su vez no concede los recursos del artículo citado en la respuesta proferidas a los usuarios, considerando sus manifestaciones de carácter informativo por tener un proceso administrativo en firme.

De lo anterior se resalta que el Concepto Unificado 034 de 2016, señala como una de sus conclusiones que: (...) *El cobro de recuperación de consumos debe de preferencia reflejarse en una factura y no en una decisión empresarial. (...)*

Lo que indica que la prestadora primero se encuentra adelantando una actuación administrativa, la cual se inicia por regla general vencido el término contenido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, esto es cinco meses contados a partir de la fecha de la detección de la anomalía y/o irregularidad. Los expedientes remitidos por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. a la Superintendencia en sede de apelación adolecen de dicha situación, es decir, los cinco meses para facturar el valor de las presuntas irregularidades se encuentran vencidos, por eso las decisiones son revocadas, ordenándose facturar en 0 (ceros) los consumos.

Dicho proceder lo justifica la prestadora al señalar que el usuario se encuentra inmerso dentro del dolo civil, pero es evidente que dentro de los expedientes, no se demuestra el tiempo de permanencia de la irregularidad o anomalía, al no probarlo y encontrarse la carga de la prueba en cabeza de la prestadora, sólo puede cobrar un periodo de facturación, esto es el mes donde se detecta y de la revisión a los expedientes remitidos se evidencia que el término para hacerlo se encuentra vencido, lo que indica que al ser los términos de orden público, esta Superintendencia no puede entrar a modificarlos y en ese orden de ideas las decisiones son revocadas.

Teniendo en cuenta las diferencias en las cifras aportadas por la prestadora con relación al procedimiento de recuperación de consumos; las cifras obtenidas del sistema de gestión documental de la Superservicios; y la muestra tomada en visita de revisión del pasado 30/03/2022; se le requiere a la prestadora aportar una relación discriminada de los usuarios a los cuales se les inicio un proceso de recuperación de consumos, cuales presentaron descargos y recursos en el proceso iniciado por el prestador y cuantos usuarios a los que se les inicio un proceso de

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

recuperación presentaron reclamaciones posterior a la facturación. Lo anterior para los años 2020, 2021 a marzo de 2022, discriminado de manera mensual.

2.2.6. Visitas técnicas a usuarios.

2.2.6.1. Servicio de Acueducto y Alcantarillado

En el CCU en la Cláusula 14. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 24, se hace referencia a las condiciones de las visitas técnicas así: *“En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de conformidad con las condiciones previstas en la regulación y en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la norma que la modifique, adicione o aclare.”*

2.2.6.2. Servicio de Energía Eléctrica

En el CCU de este servicio también se hace referencia a las visitas técnicas así: (...) *Revisar cuando se requiera o a solicitud del cliente, las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores. Para tal efecto, el funcionario de EMCALI o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula de ciudadanía y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito y permitiendo que el USUARIO se asesore por un técnico de su confianza para la mencionada diligencia (...), CLÁUSULA 18-. OBLIGACIONES DE EMCALI, numeral 16; y en el numeral 20 de la CLÁUSULA 16-. DERECHOS DE LAS PARTES del CAPÍTULO III DE LAS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES (...) A recibir la asesoría y/o participación de un técnico particular o de alguna persona idónea de su confianza (a su costo) para que lo asista, en los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas (...)*

2.2.7. Facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario

La empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., incluye otros conceptos de cobro en la facturación tales como créditos, servicios funerarios, alianzas comerciales, tasas e impuestos. Adicionalmente se presta el servicio de facturación conjunta de saneamiento básico (aseo en Cali, Yumbo, Puerto Tejada y alcantarillado en Cali y Yumbo); como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 18. Otros conceptos de cobro en la facturación 2020

		AÑO 2020
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2020 TERCERO
ASEO	CALI	SICO
		LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS LYS
		MISION AMBIENTAL
		PROAMBIENTALES SA

		AÑO 2020
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2020 TERCERO
	YUMBO	PROYECTO AMBIENTAL
		SERVI AMBIENTALES
		YUMBO LIMPIO
		SERVIGENERALES
		CIUDAD LIMPIA
ALCANTARILLADO	CALI	OZONO EMPRESA SERV PUBL SAS ESP
	YUMBO	ESPY
ALIANZAS/CONVENIOS	CALI - YUMBO Y PUERTO TEJADA	AQUAMBIENTAL
		CREDIVALORES
		SEGUROS
		LA ASCENSION
		GRUPO RECORDAR
		PTI
		INCOMELEC
		INMEL INGENIERIA
		IDEA ENERGY
		AC PROYECTOS INGENIERIA
ALUMBRADO PUBLICO	CALI	MEGAPROYECTOS
	YUMBO	LUCES DEL VALLE
TASA DE SEGURIDAD	VALLE DEL CAUCA	DEPARTAMENTO VALLE DEL CAUCA

Fuente: Información suministrada por el prestador

Tabla 19. Otros conceptos de cobro en la facturación 2021



		AÑO 2021
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2021 TERCERO
ASEO	CALI	SICO
		LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS LYS
		MISION AMBIENTAL
		PROAMBIENTALES SA
		PROYECTO AMBIENTAL
		SERVI AMBIENTALES
		ASEO COLOMBIA
	YUMBO	YUMBO LIMPIO
	PUERTO TEJADA	URBASER
		CAUCASEO LIMPIA S.A ESP

		AÑO 2021
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2021 TERCERO
		CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP
ALCANTARILLADO	CALI	OZONO EMPRESA SERV PUBL SAS ESP
	YUMBO	ESPY
ALIANZAS/CONVENIOS	CALI - YUMBO Y PUERTO TEJADA	AQUA AMBIENTAL S.A.S ESP
		CREDIVALORES
		SEGUROS
		LA ASCENSION
		GRUPO RECORDAR
		INCOMELET
		INGENIERIA K-TION
		IDEAS ENERGY
		PTI
		CAMS
		SERTEW
TELEMEGY		
AC PROYECTOS DE INGENIERIA		
ALUMBRADO PUBLICO	CALI	MEGAPROYECTOS
	YUMBO	LUCES DEL VALLE
TASA DE SEGURIDAD	VALLE DEL CAUCA	DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

Fuente: Información suministrada por el prestador

Tabla 20. Otros conceptos de cobro en la facturación 2022

		AÑO 2022
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2022 TERCERO
ASEO	CALI	SICO
		LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS LYS
		MISION AMBIENTAL
		PROAMBIENTALES SA
		PROYECTO AMBIENTAL
		ASEO COLOMBIA
	YUMBO	SERVI AMBIENTALES
		YUMBO LIMPIO
	PUERTO TEJADA	URBASER
		CAUCASEO LIMPIA S.A ESP

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

		AÑO 2022
SERVICIO	LOCALIDAD	Año 2022 TERCERO
ALCANTARILLADO	CALI	OZONO EMPRESA SERV PUBL SAS ESP
	YUMBO	ESPY
		AQUA AMBIENTAL S.A.S ESP
ALIANZAS/CONVENIOS	CALI - YUMBO Y PUERTO TEJADA	CREDIVALORES
		SEGUROS
		GRUPO RECORDAR
ALUMBRADO PUBLICO	CALI	MEGAPROYECTOS
	YUMBO	LUCES DEL VALLE
TASA DE SEGURIDAD	VALLE DEL CAUCA	DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

Fuente: Información suministrada por el prestador

Al respecto se recuerda al prestador que los cobros realizados en la facturación diferentes al servicio público prestado, deben ser informados dichos valores a los interesados de forma clara, desagregada y previa a la iniciación del procedimiento, así como abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al solicitante.

2.3. TRÁMITES EN SUPERSERVICIOS



A continuación, se relacionan los trámites asociados a la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P. que han ingresado por los diferentes canales disponibles de la Superservicios como Te resuelvo, correo electrónico, oficinas digitales, entre otros y reposan en la base de datos de 03 de la Entidad.

Desviación significativa:

Servicio	2020	2021	2022	Total
ACUEDUCTO	585	39	1	625
ALCANTARILLADO	1			1
CONSOLIDADO	40	7		47
ENERGIA ELECTRICA	192			192
ENERGÍA ELÉCTRICA		2	2	4
Total general	818	48	3	869

Cambio de medidores:

Servicio	2021	Total
ACUEDUCTO	3	3
ENERGÍA ELÉCTRICA	1	1
Total general	4	4

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
--	---	---

Suspensión, corte, reinstalación y reconexión de los servicios públicos:

Servicio	2020	2021	Total
ACUEDUCTO	10	1	11
CONSOLIDADO	6		6
ENERGIA ELECTRICA	11		11
ENERGÍA ELÉCTRICA		1	1
SERVICIOS NO COMPETENTES	1		1
Total general	28	2	30

Adjudicación y/o negativa del servicio:

Servicio	2020	Total
ACUEDUCTO	33	33
ALCANTARILLADO	2	2
CONSOLIDADO	29	29
ENERGIA ELECTRICA	15	15
SERVICIOS NO COMPETENTES	1	1
Total general	80	80

Recuperación de consumo:

Servicio	2020	2021	2022	Total
ACUEDUCTO	21	19	3	43
CONSOLIDADO	7	5		12
ENERGIA ELECTRICA	65			65
ENERGÍA ELÉCTRICA		81	6	87
SERVICIOS NO COMPETENTES	1			1
Total general	94	105	9	208

Cobros de bienes o servicio no autorizados:

Servicio	2020	2021	2022	Total
ACUEDUCTO	17	5	3	25
ALCANTARILLADO	1			1
ASEO	1			1
CONSOLIDADO	90			90
ENERGIA ELECTRICA	10			10
ENERGÍA ELÉCTRICA		2		2
SERVICIOS NO COMPETENTES	9			9
SIN SERVICIO ASOCIADO			1	1
Total general	128	7	4	139

Fuente: Base O3 Superservicios

2.4. RECURSOS – FALLOS

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. dentro de la información aportada reportó los siguientes casos de recurso de reposición RAP tramitados y subsidiariamente apelación en los años 2020, 2021 a marzo 2022.

Tabla 21. Recursos de Apelación RAP entre 2020 a Mar 2022

Recurso de Apelación RAP													
Años	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total
2020	128	221	154	159	83	89	90	116	125	123	123	95	1.506
2021	111	98	142	152	126	61	77	152	149	156	125	139	1.488
2022	123	173	41										337
Total	362	492	337	311	209	150	167	268	274	279	248	234	3.331

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

Gráfica 4. Recursos de Apelación entre 2020 a Mar 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

De los casos reportados de recurso de reposición, presentan un total de 1.506 para 2020, un total de 1.488 para 2021 y 337 en los tres primeros meses del 2022, lo que presenta un promedio anual de casos reportados de 1110.

De igual forma, el comportamiento mensual de los casos de recursos de reposición presenta una tendencia decreciente, con un promedio de 278 casos mensuales.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior se relacionan los expedientes remitidos a la superintendencia en los años 2020, 2021 y 2022 por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.:

Tabla 22. Relación de expedientes remitidos a la entidad para los años 2020, 2021 y lo transcurrido de 2022.

Año	Total
2020	1.517

Año	Total
2021	1.491
2022	285

Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020, 2021, 2022

Tabla 23. Relación de expedientes remitidos a la entidad para los años 2020, 2021 y lo transcurrido de 2022.

Año/mes	Radicados
2020	1.496
Enero	173
Febrero	253
Marzo	156
Abril	123
Mayo	94
Junio	88
Julio	123
Agosto	51
Septiembre	139
Octubre	97
Noviembre	87
Diciembre	112
2021	1.461
Enero	84
Febrero	92
Marzo	144
Abril	160
Mayo	104
Junio	64
Julio	87
Agosto	156
Septiembre	147
Octubre	158
Noviembre	132
Diciembre	133
2022	257
Enero	137
Febrero	120
Total general	3.214

Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020, 2021, 2022

Esta información se contrastó con la que reposa en la SSPD, y se evidenció que para las vigencias 2020, 2021, 2022 (enero y febrero) se han recibido 2.657 trámites, de los cuales 2.449 corresponde a recursos de apelación RAP, 129 a recursos de queja y 29 a solicitudes de revocatoria directa, así mismo es importante mencionar que actualmente se registran 557 trámites sin tipificar que pudieran resultar en Recursos de Apelación, Recursos de Queja o Revocatorias, como se evidencia en la Tabla 21:

Tabla 24. Recursos por mes en la DTSO del 2020, 2021 y 2021

Año	Mes	RAP	REQ	REV	Total
2020	Febrero	1			1
	Marzo	3		1	4
	Abril	1		1	2
	Junio	4	1		5
	Julio	1	1		2
	Agosto	7	1	1	9
	Septiembre	49	2		51
	Octubre	36		1	37
	Noviembre	39			39
	Diciembre	57	1		58
	Sumatoria		198	6	4
		95,2%	2,9%	1,9%	100,0%
2021	Enero	90	2		92
	Febrero	95	3		98
	Marzo	126	5		131
	Abril	111		2	113
	Mayo	62			62
	Junio	54	6	1	61
	Julio	185	3	3	191
	Agosto	191	5	1	197
	Septiembre	276	13	1	290
	Octubre	254	4	2	260
	Noviembre	240	12	3	255
	Diciembre	189	6	1	196
	Sumatoria		1.873	59	14
		96,2%	3,0%	0,7%	100,0%
2022	Enero	122	3	3	128
	Febrero	139	38	3	180
	Marzo	167	23	5	195
	Sumatoria		428	64	11
		85,1%	12,7%	2,2%	100,0%

Año	Mes	RAP	REQ	REV	Total
Total General		2.499	129	29	2.657

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

En la verificación de información, en la SSPD se pudo evidenciar que a la fecha han sido devueltos un total de 98 expedientes de las vigencias 2021 y 2022 por encontrarse incompletos al no contar con alguna de las actuaciones administrativas como el derecho de petición, decisión administrativa, recurso de reposición y apelación, o resolución del recurso de reposición, en contravía de lo dispuesto en la Circular 003 de 2004. Así mismo se identificaron expedientes que han sido devueltos en 2 o 3 ocasiones sin tener una respuesta efectiva y completa del prestador.

Adicionalmente se han encontrado expedientes que no cuentan con las facturas necesarias para el análisis de reclamación, para lo cual se le ha realizado a la prestadora 610 solicitudes de copias de facturas y otros documentos necesarios para el fallo de los recursos de apelación. Lo anterior genera procesos adicionales que la empresa pudiera eliminar al remitir el expediente completo desde el principio.

Gestión de cumplimiento de los fallos para los años 2020, 2021 y lo transcurrido de 2022

A continuación, se presenta información sobre los cumplimientos dados a los fallos proferidos en sede de la dirección territorial para las vigencias 2020, 2021 y 2022 por parte del prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 25. Gestión cumplimiento de fallos año 2020

Gestión Cumplimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
ACCEDE				1									1
ARCHIVA		2											2
CONFIRMAR	18	59	26	105	53	88	66	60	40	10	6	4	535
IMPROCEDENTE	1	6	5	11		7	3	5	4	13	1	2	58
INHIBIRSE	4	1	4	7	5	1	1	3	3	3			32
MODIFICAR			10	136	56	112	93	83	46	5	8	8	557
PROCEDENTE		3	1			4	3	3	1	5	1		21
RECHAZAR	1	4	2	11	8	18	17	18	4	2		4	89
REVOCAR	2	4		5	2	2	2		3	3	2	2	27
Total general	26	79	48	276	124	232	185	172	101	41	18	20	1.322

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Tabla 26. Gestión cumplimiento de fallos año 2021

Gestión Cumplimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
ACCEDER									2				2
ARCHIVAR		2							3				5
CONFIRMAR	3	5	13	2	6	4	9	12	9	22	17	27	129

Gestión Cumplimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
IMPROCEDENTE		2	4	4	3	1	2	7	1	1	4	1	30
INHIBIRSE										1			1
MODIFICAR	7	25	15	2	15	12	18	19	43	62	51	52	321
MODIFICAR PARCIALMENTE												1	1
PROCEDENTE	2	2		4	3		3	1			4	2	21
RECHAZAR		3			3		2	1	1	4			14
REVOCAR	1	5	6		1	1		1	5	2	8	14	44
Total general	15	42	38	12	31	18	34	41	64	92	84	97	568

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Tabla 27. Gestión cumplimiento de fallos año 2022

Gestión Cumplimiento	ene	feb	Total general
ARCHIVAR		2	2
CONFIRMAR	7	24	31
DECLARAR PROCEDENTE	2		2
IMPROCEDENTE		15	15
MODIFICAR	13	42	55
PROCEDENTE	1	27	28
RECHAZAR		8	8
REVOCAR	4	14	18
(en blanco)	1		1
Total general	1	27	160

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Realizando una comparación de los fallos que se ha ordenado “MODIFICAR” a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en el 2020 se evidencia que de 640 fallos la empresa reportó a la Superintendencia el cumplimiento de 557 recursos. En el año 2021 de 323 fallos la empresa reportó 321 cumplimientos y de enero y febrero del 2022, de 55 fallos la empresa ha reportado 55 cumplimientos, concluyendo que la gestión de los cumplimientos ha sido oportuna por parte del prestador acatando la totalidad de los fallos proferidos por el despacho territorial.

Tabla 28. Tipos de fallo de los recursos de apelación recibidos en el 2020, 2021 y 2022, emitidos por la SSPD

Año/mes	ACCEDE ACLARAR	ACCEDE CORREGIR	ACCEDER A REVOCAR	MODIFICAR	PROCEDENTE	REVOCAR	Total general
2020	Enero			13			13
	Febrero			36		2	38
	Marzo	1		61		1	63
	Abril			82		1	83
	Mayo			68		5	73
	Junio			66			66

Año/mes	ACCEDE ACLARAR	ACCEDE CORREGIR	ACCEDER A REVOCAR	MODIFICAR	PROCEDENTE	REVOCAR	Total general
2020	Julio		4		285		293
	Agosto			1	76	1	78
	Septiembre				59		59
	Octubre		1		15	4	20
	Noviembre		2		4	1	7
	Diciembre				5	1	6
	Sumatoria	1	7	1	770	1	19
2021	Enero				29	8	37
	Febrero				30	2	32
	Marzo				22	5	27
	Abril				12		12
	Mayo				9		9
	Junio				7		7
	Julio				18		18
	Agosto				23		23
	Septiembre				23		23
	Octubre				30	2	32
	Noviembre				30	3	33
	Diciembre				29	2	31
	Sumatoria				262	22	284
2022	Enero				4		4
	Febrero				10	2	12
	Sumatoria				14	2	16
Total general	1	7	1	1.046	1	43	1.099

Fuente: Información suministrada por el prestador de los años 2020,2021,2022.

Del análisis de la información aportada por el prestador se observa que de 3331 fallos proferidos en el recurso de reposición por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. en las vigencias 2020, 2021 y 2022 el prestador CONFIRMÓ el 100% de sus decisiones indicando esto que la empresa no accedió en ningún caso a modificar sus decisiones iniciales en favor de los usuarios, o en caso contrario si se accedió a modificar la decisión inicial estos expediente NO fueron remitidos a la SSPD en cumplimiento del artículo 154 de la ley 142 de 1994; del total de los expediente remitidos, como se observa en la tabla la Superintendencia ha modificado/revocado 1105 de estas decisiones correspondiente al 38%, adicionalmente se identificó diferencias entre la cantidad de expedientes remitidos por el prestador que es 3293 y la cantidad de fallos proferidos enviados por el prestador de 3331, teniendo una diferencia de 38 expedientes que no han sido remitidos a la Superintendencia.

Tabla 29. Tipos de fallo de los recursos de apelación recibidos en el 2020, 2021 y 2022, emitidos por la SSPD

Año / mes	ACCEDER	ARCHIVAR	CONFIRMAR	IMPROCEDENTE	INHIBIRSE	MODIFICAR	PROCEDENTE	RECHAZAR	REVOCAR	Total
2020	Enero		18	1	4	19		1	2	45
	Febrero	2	54	6	1	69	3	4	3	142
	Marzo		2	1		8		1		12
	Abril	1	103	11	7	138		11	5	276

Año / mes	ACCEDER	ARCHIVAR	CONFIRMAR	IMPROCEDENTE	INHIBIRSE	MODIFICAR	PROCEDENTE	RECHAZAR	REVOCAR	Total	
2020	Mayo			52		5	57		8	2	124
	Junio			86	6	1	110	4	18	2	227
	Julio			64	3	1	88	3	17	1	177
	Agosto			59	5	3	84	3	18		172
	Septiembre			40	3	3	46	1	4	3	100
	Octubre			10	13	3	5	5	2	3	41
	Noviembre			8	1		8	1		2	20
	Diciembre			4	2		8		5	2	21
	Sumatoria	1	2	500	52	28	640	20	89	25	1.357
2021	Enero		2	4			7	1		1	15
	Febrero			5	2		25	2	3	5	42
	Marzo			13	4		15			6	38
	Abril			2	3		2	5			12
	Mayo			6	3		15	3	3	1	31
	Junio			4	1		13			1	19
	Julio			9	2		18	3	2		34
	Agosto			12	7		19	1	1	1	41
	Septiembre	2	3	9	1		43		1	5	64
	Octubre			22	1	1	62		4	2	92
	Noviembre			17	4		51	4		8	84
	Diciembre			27	1		53	2		14	97
	Sumatoria	2	5	130	29	1	323	21	14	44	569
2022	Enero			7			13	3		4	27
	Febrero		2	24	15		42	27	8	14	132
	Sumatoria		2	31	15		55	30	8	18	159
Total general	3	9	661	96	29	1.018	71	111	87	2.085	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

2.5. INVESTIGACIONES POR SAP

La Superservicios para los años 2020 a marzo 2022 ha recibido 414 solicitudes de investigación por Silencio Administrativo Positivo (SAP) así:

- En el 2020 recibió 264 solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo, de las cuales ha dado trámite a 11 y 253 restantes se encuentran en gestión, en etapa preliminar.
- En el año 2021 se recibieron 132 solicitudes por silencio administrativo positivo de las cuales todas se encuentran en gestión.
- En el año 2022 se ha recibido 18 solicitudes por silencio administrativo positivo de las cuales todas se encuentran en gestión.

La anterior información se presenta en detalle en la siguiente tabla:

Tabla 30. Silencios administrativos positivos recibidos en los años 2020, 2021 y marzo de 2022 en la Superservicios

ESTADO	2020	2021	2022
TRAMITADO	11		
EN GESTION	253	132	18
TOTAL	264	132	18

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo / Elaboración propia

Es importante señalar, que no se han impuesto multas al prestador en los SAP atendidos por la Superservicios durante los años 2020 a 2022. A continuación, se presentan las actuaciones adelantadas por SAP por parte de la entidad:

Tabla 31. Actuaciones adelantadas de las investigaciones finalizadas en 2020 y 2021

SAP	2020	%	2021	%
Amonestación	27	57,4%	11	78,6%
Archivo	20	42,6%	3	21,4%
Total	47	100%	14	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo y aplicativo sancionados / Elaboración propia

2.6. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR'S

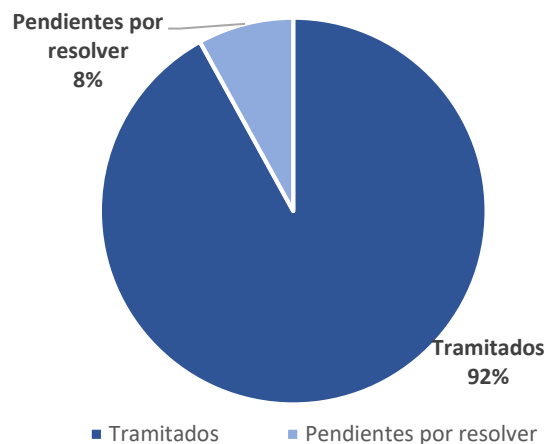
A pesar de que el prestador entregó un informe de peticiones, quejas y reclamaciones PQR's tramitadas y pendientes correspondientes a los años 2020, 2021 y en el periodo de enero 2022, al verificar el reporte de Información en el SUI, se evidencia que la información aportada por el prestador no coincide con lo reportado el formato de Reclamaciones en el SUI como se observa en las tablas 32 y 33.

Vale la pena resaltar que dicho reporte es fundamental para establecer la información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios ante las empresas prestadoras, conociéndose así las inquietudes y manifestaciones que tiene la ciudadanía, además de coadyuvar a fortalecer la prestación de los servicios públicos domiciliarios en especial lo relacionado con la atención y protección al usuario.

En este sentido existe una falta de calidad en la información suministrada por el prestador, se recuerda entonces que para cualquier inquietud que se pueda presentar para el cargue de información se puede comunicar de manera virtual con el Centro Especializado de Servicio y Soporte SUI por medio de la página web www.sui.gov.co (enlace Centro de Soporte - Mesa de Ayuda) o a los correos electrónicos sui_aaa@superservicios.gov.co y/o suienergias@superservicios.gov.co para recibir orientación sobre el respectivo proceso, todo esto con el fin de que puedan efectuar la corrección de la información en el Sistema Único de Información – SUI.

Así entonces de acuerdo con la información aportada por el prestador las peticiones, quejas y reclamaciones PQR's tramitadas y pendientes correspondientes a los años 2020, 2021 y en el periodo de enero 2022, corresponden a:

Gráfica 5. PQR's tramitadas y pendientes 2020 a ene 2022



Fuente: 18. Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

De la información remitida por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., no se evidencia que se haga clasificación por tipo de servicio, nos muestra el total de 84.576 casos de PQR's tramitadas y pendientes correspondientes a los años 2020, 2021 y en el periodo de enero 2022 con una eficiencia del 92%.

Tabla 32. PQR's Tramitadas 2020 a ene 2022

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Tramitados
2020	5.671	5.041	4.618	3.656	2.438	2.866	4.594	4.970	4.927	5.060	2.386	3.331	49.558
2021	3.231	4.059	4.460	3.328	1.722	2.721	852	1.138	855	858	894	954	25.072
2022	3.163												3.163
TOTAL	12.065	9.100	9.078	6.984	4.160	5.587	5.446	6.108	5.782	5.918	3.280	4.285	77.793

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

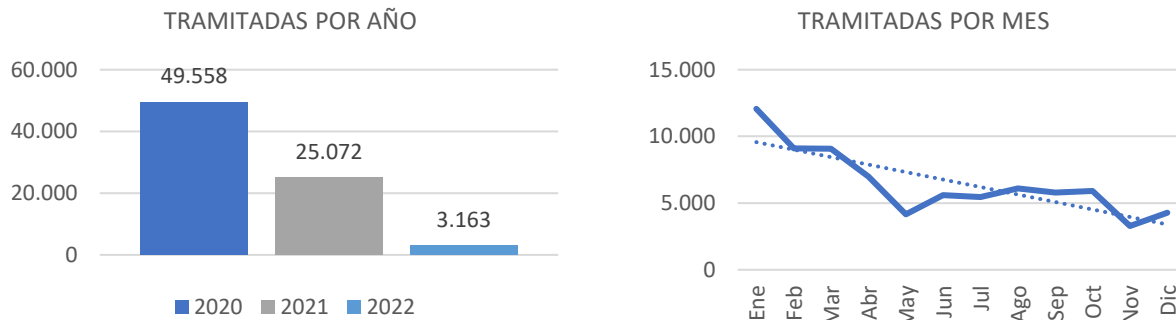
Tabla 33. PQR's reportadas en SUI

TIEMPO	Quejas	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACION	Total
Mes					
01 / 2020	504,00	7.843,00	90,00	2.162,00	10.599,00
02 / 2020	464,00	7.590,00	112,00	2.432,00	10.598,00

TIEMPO	Quejas	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACION	Total
Mes					
03 / 2020	373,00	6.644,00	99,00	2.517,00	9.633,00
04 / 2020	201,00	4.891,00	66,00	2.251,00	7.409,00
05 / 2020	204,00	4.878,00	66,00	2.283,00	7.431,00
06 / 2020	194,00	6.397,00	69,00	1.905,00	8.565,00
07 / 2020	192,00	7.802,00	64,00	1.904,00	9.962,00
08 / 2020	274,00	7.016,00	74,00	1.479,00	8.843,00
09 / 2020	384,00	7.153,00	90,00	1.442,00	9.069,00
10 / 2020	422,00	6.723,00	87,00	1.351,00	8.583,00
11 / 2020	366,00	5.172,00	65,00	1.437,00	7.040,00
12 / 2020	414,00	6.147,00	57,00	1.523,00	8.141,00
01 / 2021	371,00	6.136,00	58,00	1.574,00	8.139,00
02 / 2021	468,00	6.395,00	72,00	1.731,00	8.666,00
03 / 2021	490,00	5.983,00	57,00	2.040,00	8.570,00
04 / 2021	479,00	4.500,00	72,00	2.157,00	7.208,00
05 / 2021	275,00	2.780,00	65,00	2.204,00	5.324,00
06 / 2021	432,00	4.587,00	69,00	2.335,00	7.423,00
07 / 2021	546,00	5.419,00	83,00	2.509,00	8.557,00
08 / 2021	575,00	5.714,00	116,00	2.820,00	9.225,00
09 / 2021	581,00	5.845,00	113,00	3.205,00	9.744,00
10 / 2021	493,00	5.505,00	107,00	3.389,00	9.494,00
11 / 2021	464,00	5.285,00	136,00	3.556,00	9.441,00
12 / 2021	267,00	5.147,00	126,00	3.711,00	9.251,00
01 / 2022	454,00	5.428,00	121,00	3.943,00	9.946,00
02 / 2022	456,00	5.525,00	105,00	4.083,00	10.169,00
03 / 2022	907,00	6.440,00	94,00	4.280,00	11.721,00

Fuente: SUI

Gráfica 6. PQR's Tramitadas 2020 a ene 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

De las PQR's tramitadas, muestran un total de 77.793 casos que muestran un comportamiento decreciente tanto en años como en meses, manteniendo un promedio de 6.483 casos mensuales y 25.931 casos anuales.

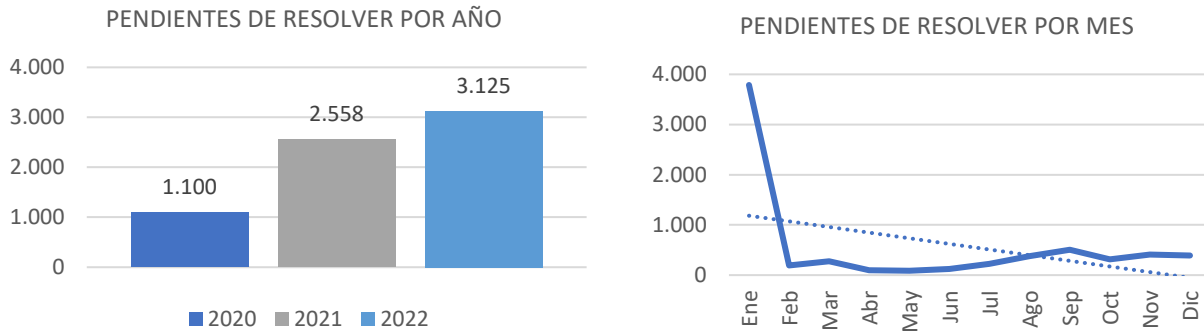
De las causales en los casos de PQR's tramitadas entre 2020 a enero 2022 aproximadamente el 80% proviene de las causales de Inconformidad con el consumo o producción facturado, Inconformidad por desviación significativa, Cobros por promedio, Cobro por servicios no prestados, Cobro de cargos relacionados con el servicio público.

Tabla 34. PQR's Pendientes de Resolver 2020 a ene 2022

AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Pendientes Resolver
2020	573	22	11	1	1	0	5	67	145	68	129	78	1.100
2021	90	171	266	93	86	124	218	311	361	246	282	310	2.558
2022	3.125												3.125
TOTAL	3.788	193	277	94	87	124	223	378	506	314	411	388	6.783

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

Gráfica 7. PQR's Pendientes de Resolver 2020 a ene 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

De las PQR's pendientes de resolver, muestran un total de 6.783 casos que muestran un comportamiento creciente en años y un comportamiento decreciente en meses, manteniendo un promedio de 565 casos mensuales y 2.261 casos anuales.

Tabla 35. Mayores causales de PQR's Pendientes de Resolver 2020 a ene 2022

Causal / Motivo	
102	Inconformidad con el consumo o producción facturado
127	Inconformidad por desviación significativa
120	Cobros por promedio



Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

De las causales en los casos de PQR's pendientes entre 2020 a enero de 2022 aproximadamente, un poco más del 80% proviene de los motivos descritos en la anterior tabla.

Ahora bien, en relación con la divulgación del procedimiento de PQR dentro de la visita realizada por la Entidad se identificó en la cartelera informativa de la oficina visitada unos QRs sobre los procedimientos para la atención al usuario, indicadores de gestión, resolución que reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos presentadas, así mismo al ingresar a la página web del prestador se puede consultar los trámites y registro de PQR.

En el módulo de "atención al usuario" de la página web de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. tanto para usuarios y no usuarios de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se evidencia los informes de PQR's desde el año 2018 con una frecuencia semestral.

Adicionalmente el prestador tiene publicada en la página web la resolución GG No. 00062 donde dan a conocer el reglamento interno de PQR sobre trámites verbales y escritos, consultas quejas reclamos y recursos presentados ante EMCALI E.I.C.E. E.S.P.. Se sugiere que se realice un formato en lenguaje claro donde expongan los puntos de interés a los usuarios, ejemplo un ABC de trámites.

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

2.7. GESTIÓN DE LOS CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención dispuestos por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. para lograr dar cobertura a los usuarios se dividen de la siguiente manera: de forma presencial presta su servicio en un total de 26 oficinas ubicadas en el área metropolitana de Cali entre otros municipios; y de manera virtual atienden al usuario por el canal de atención telefónico a través de su línea 177 o 6025240177 y el canal virtual de la página web www.emcali.com.co que permite al usuario registrar y radicar sus PQRS y realizar pagos PSE.






2.7.1. Canal Presencial















De acuerdo con la información aportada por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., se realiza la siguiente descripción en lo que respecta a los canales presenciales:



- Canales presenciales: La empresa presta atención al público mediante 14 puntos de atención propios y 12 CALI'S que pertenecen al Municipio de Santiago de Cali, para un total de 26 oficinas distribuidas en Santiago de Cali, Jamundí, Puerto Tejada y Yumbo.






En las siguientes imágenes se visualiza la información aportada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. para los canales presenciales disponibles para los usuarios:

Tabla 36. información reportada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

CENTRO DE ATENCIÓN	PUESTOS DE TRABAJO	FUNCIONARIOS	FACHADA	FRONT	RECAUDO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
AGUABLANCA	6	6				Cra 27 No. 78 A - 18 Barrio Alfonso Bonilla	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
VERSALLES	5	5				Av Estación No.5 AN - 56	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm

CENTRO DE ATENCIÓN	PUESTOS DE TRABAJO	FUNCIONARIOS	FACHADA	FRONT	RECAUDO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PEÑON	3	2				Cra 3 Oeste # 1-24	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
ESTACION	11	9				Cra 1 # 36-00 Local 204-205 Torre B	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm Sab: 9:00am - 1:00pm
COSMOCENTRO	7	7				Cl 5 con Cra 50 Centro Comercial Cosmocentro Local 238 A	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm Sab: 9:00am - 1:00pm
COLON	10	10				Cl 14 No. 33 - 40	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
CAES	3	4				Cra 80 No. 18-121	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
VALLE DEL LILI	6	6				CC. La 14 Valle del Lili Local 7	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm Sab: 9:00am - 1:00pm
JAMUNDI	3	3				Cr 10 # 12 - 28 Municipio Jamundi	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
PUERTO TEJADA	1	1				Cl 17 # 19 - 02 Municipio Puerto Tejada	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

CENTRO DE ATENCIÓN	PUESTOS DE TRABAJO	FUNCIONARIOS	FACHADA	FRONT	RECAUDO	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
CAM	26	19				Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm
YUMBO	4	4				Calle 16 No. 5 - 60 Barrio Fray Peña	Lu-Vi: 7:30am - 4:00pm

Fuente: información suministrada por el prestador bajo Radicado SSPD No. 20225290964652 del 14/03/2022

A partir de la información relacionada anteriormente se procedió a analizar la cantidad de horas que se atiende a los usuarios en los puntos de atención con el fin de garantizar la atención personal al público encontrándose lo siguiente:

Tabla 37. Horas de atención semanal en los puntos de atención de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Horarios	Horas de atención	25 Puntos de atención	Puestos de trabajo	Funcionarios
Puntos atención Lunes a viernes 7:30 am - 4:00 pm	42 horas	12	69	59
Lunes a viernes 7:30 am - 12:30 pm 1:30 pm a 4:00 pm	37,5 horas	10	10	10
Lunes a viernes 7:30 am - 4:00 pm Sábados 9:00 am a 1:00 pm	46 horas	3	24	15

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

De la información reportada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se concluye que: de los 25 puntos de atención, 15 puntos cumplen con la garantía de la atención personal al público como mínimo 40 horas a la semana, y 10 puntos de atención no cumplen con las 40 horas semanales para garantizar la atención personal al público de conformidad con el contenido del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

Por otro lado, se observa que el número de empleados es inferior al número de puestos de trabajo, por lo que se requiere al prestador para que indique a qué se debe tal circunstancia.

En las siguientes tablas se observan los trámites reportados y realizados en las oficinas físicas durante las vigencias 2020 y 2021 de acuerdo con la Información presentada por el operador EMCALI E.I.C.E. E.S.P..

Tabla 38. Trámites reportados y realizados en las oficinas físicas 2020

TRAMITES REALIZADOS EN LAS OFICINAS FISICAS AÑO 2020													
Nombre	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	10.089	10.394	9.587	7.629	6.253	6.808	9.256	7.994	7.707	7.152	6.070	5.613	94.552
Servicios suplementarios	634	612	617	257	421	376	558	473	664	616	625	504	6.357
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	222	236	191	83	71	105	109	58	216	209	171	153	1.824
Cambio de tarifa de servicios públicos	222	236	191	83	71	105	109	58	216	209	171	153	1.824
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	-	-	-	20	-	-	-	4	-	-	-	5	29
Cambios en la factura de servicio público	905	844	833	457	2.494	210	4.039	4.218	4.990	5.900	5.691	6.314	36.895
Conexión a los servicios públicos	4.719	5.349	4.607	1.748	1.186	1.867	4.185	2.904	5.769	4.155	3.303	3.348	43.140
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	1.698	2.043	1.403	217	1.324	1.471	3.366	2.534	1.650	6.994	4.973	4.709	32.382
Factibilidad de servicios públicos	-	-	-	-	1	1	2	3	3	1	1	-	12
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	49	77	40	2	16	23	37	28	114	55	36	6	483
Independización del servicio público	1.860	1.726	1.316	546	765	857	1.422	1.138	2.059	1.559	1.170	1.186	15.604
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	3.481	6.764	5.683	1.453	4.427	7.960	7.317	3.188	4.195	4.199	4.613	4.702	57.982
Suspensión del servicio público	231	230	182	55	62	84	126	117	150	184	139	183	1.743
Restablecimiento del servicio público	105	119	109	12	29	15	40	61	168	118	50	66	892
Instalación temporal del servicio público	1.877	1.711	1.261	529	753	924	1.508	1.171	1.977	1.519	1.050	1.178	15.458
TOTAL	26.092	30.341	26.020	13.091	17.873	20.806	32.074	23.949	29.878	32.870	28.063	28.120	309.177

Fuente: información suministrada por el prestador bajo Radicado SSPD No. 20225290964652 del 14/03/2022

El reporte de los trámites totales que se realizaron en las oficinas físicas para el año 2020, fue de 309.177.

Tabla 39. trámites reportados y realizados en las oficinas físicas 2021

TRAMITES REALIZADOS EN LAS OFICINAS FISICAS AÑO 2021													
Nombre	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Adquisición de telefonía, televisión e internet	4.205	5.894	6.454	5.343	1.770	5.158	7.936	7.711	7.812	6.225	7.195	6.584	72.287
Servicios suplementarios	440	524	535	417	205	375	398	426	438	449	537	545	5.289
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	115	139	186	221	81	153	162	168	97	85	124	104	1.635
Cambio de tarifa de servicios públicos	70	98	136	77	73	99	108	122	50	47	96	79	1.055
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0	0	22	0	0	0	0	4	0	0	26
Cambios en la factura de servicio público	4.923	5.109	7.425	6.564	4.074	6.271	7.018	6.440	8.500	6.389	5.657	3.182	71.552
Conexión a los servicios públicos	2.930	3.839	4.607	2.848	1.674	2.995	3.722	3.466	4.799	3.945	3.577	4.568	42.970
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2.723	3.021	4.349	2.624	715	3.230	4.605	5.070	4.579	4.152	4.286	2.781	42.135
Factibilidad de servicios públicos	8	9	10	13	14	4	3	6	5	9	7	5	93
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	8	35	22	24	11	16	27	14	37	14	19	10	237
Independización del servicio público													0
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	1.729	2.549	5.659	6.739	2.896	5.693	3.480	2.935	4.070	3.727	6.702	4.736	50.915
Suspensión del servicio público	106	168	232	156	71	103	157	192	182	189	123	170	1.849
Restablecimiento del servicio público	43	74	153	114	39	146	115	124	141	87	210	113	1.359
Instalación temporal del servicio público	1.076	1.026	1.240	865	423	1.081	959	916	1.134	1.085	1.258	1.040	12.103
TOTAL	18.376	22.485	31.008	26.005	12.068	25.324	28.690	27.590	31.844	26.407	29.791	23.917	303.505

Fuente: información suministrada por el prestador bajo Radicado SSPD No. 20225290964652 del 14/03/2022

El reporte de los trámites totales que se realizaron en las oficinas físicas para el año 2021, nos muestra un total de trámites de 303.505.

De la anterior información suministrada por el prestador para los años 2020 y 2021 se observa que de los trámites realizados en las oficinas físicas que superan el 10% son:

Tabla 40. Mayor cantidad de Trámites presentados presencialmente en el prestador

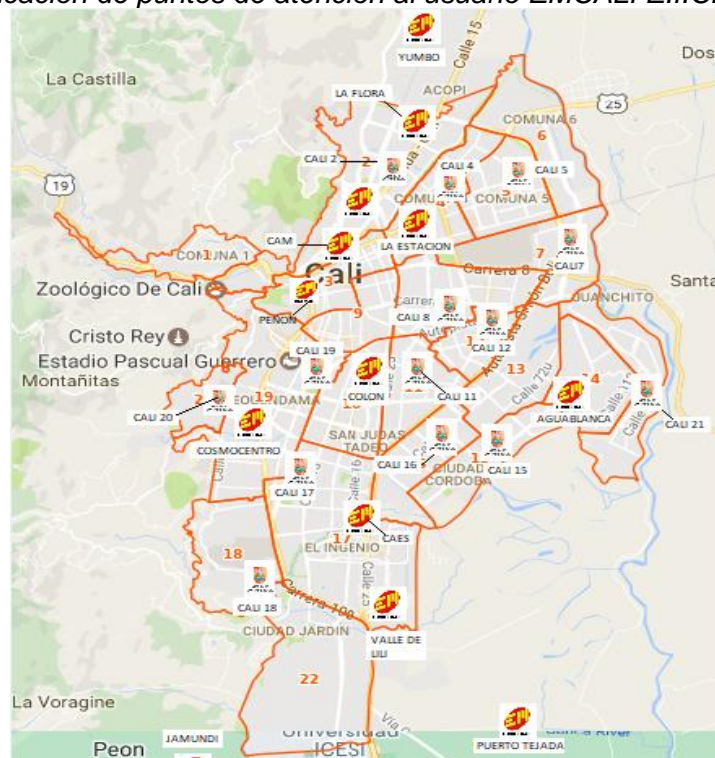
Año	Trámite	Número de trámites
2020	Instalación mantenimiento o reparación de medidor	57.982
	Conexión a los servicios públicos	43.140
	Cambios en la factura de servicio público	36.895
	Adquisición de telefonía televisión o internet	94.552

Año	Trámite	Número de trámites
2021	Instalación mantenimiento o reparación de medidor	50.915
	Conexión a los servicios públicos	42.970
	Cambios en la factura de servicio público	71.552
	Adquisición de telefonía televisión o internet	72.287



Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el prestador

A partir de lo anterior es importante que el prestador establezca dentro de sus procesos de mejora las causas que generan el trámite de instalación, mantenimiento o reparación de medidor, cuál es el estado de los medidores, así mismo identificar el servicio público del medidor sobre el cual recaen la mayoría de las reclamaciones con el fin de mejorar la efectividad del proceso de medición del consumo y la satisfacción de los usuarios.

Imagen 11. Ubicación de puntos de atención al usuario EMCALI E.I.C.E. E.S.P.



Fuente: Información aportada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Radicado SSPD N 20225231385492 del 8/04/2022

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

De la información aportada por el prestador en relación con las sedes donde se realiza atención al usuario, se evidencia que, pese a que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presta el servicio de acueducto en el municipio de La Candelaria, no se encuentra un lugar satélite en dicha área de prestación, donde el usuario pueda ser atendido para garantizar el ejercicio real de sus derechos. Al respecto esta Superintendencia ha indicado en el Concepto 186 de 2018, lo siguiente:

“(...) las empresas de servicios públicos deben brindar facilidades a los usuarios a través de puntos satélites que permitan la recepción, trámite y resolución de quejas y peticiones en aquellos sitios donde no tengan oficinas. (...)”

Por lo anterior se insta a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. para que garantice a los usuarios del municipio de La Candelaria la existencia de todos los mecanismos necesarios para hacer efectiva la protección de sus derechos.

De otro lado, en la visita del día 30 de marzo de 2022 al punto de atención al usuario CAM – EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso en la ciudad de Cali se observó que cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 7:30am a 4:00pm y tiene vigilancia.

Este punto de recaudo cuenta con una capacidad instalada de 15 módulos para atención de los usuarios. Al momento de la visita, había 4 agentes para atención.

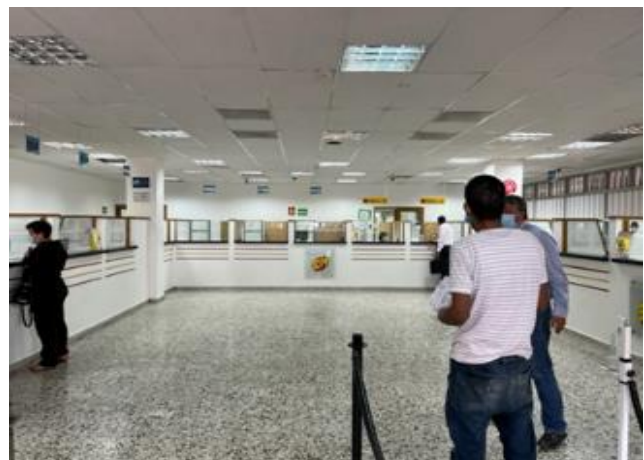
Imágenes 12 y 13 Punto de Atención al Usuario CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.





Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

Imágenes 14, 15, 16, 17, 18 y 19. Punto de Recaudo CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.





Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

En el Punto de Atención Personalizada se evidenció una mayor afluencia de usuarios en comparación con el punto de recaudo, también cuenta con servicio de vigilancia.

Imágenes 20 y 21. Punto de atención personalizada CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.



Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

Al ingresar al punto se observa que el usuario es atendido en primera instancia por un grupo de agentes que se encuentran en el primer módulo de recepción y son los responsables de brindar información a los usuarios y entregar el turno digital. El punto de atención personalizada cuenta con una capacidad instalada de 25 módulos para atención de los usuarios. Al momento de la visita en el punto de atención personalizada había 15 agentes del “front” para atención.

Imagen 22. Punto de atención personalizada CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.



Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

Imagen 23. Punto de atención personalizada CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.



Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

Imágenes 24, 25, 26, 27, 28 y 29. Punto de atención personalizada CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.





Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

Dentro del punto de atención personalizado, se observa que se encuentra la oficina de financiación, cobro coactivo, embargos y acuerdos de pago, la cual cuenta con cinco módulos. En esta oficina se dirigen los usuarios que tienen sus predios embargados para tramitar los acuerdos de pago y solicitar desembargos una vez realizado el pago por el usuario. Al momento de la visita, había 5 agentes “front” disponibles para la atención al usuario.

Imágenes 30, 31. Punto de atención personalizada CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso



Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022.

En este punto de atención personalizado, están disponibles en las carteleras información para los usuarios, tales como procedimientos para la atención al usuario, indicadores de gestión, resolución que reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos que sean presentados.

Así mismo, en el punto visitado se encuentran módulos de atención virtual. De acuerdo con lo informado por el personal del prestador, cuentan con 10 agentes para este fin. Al momento de la visita, había 4 agentes para la gestión de canales virtuales; adicionalmente, en el sitio había disponibles 6 computadores de escritorio. El personal del prestador informó que los agentes que no cuentan con computadores de escritorio, trabajan con computador portátil.

Imágenes 32 y 33. Módulos de atención virtual CAM - EMCALI ubicado en la Av. 2 Norte entre Calle 10 y 11 Torre EMCALI Primer Piso.





Fuente: Visita realizada el 30 de marzo de 2022

Vale la pena indicar que en la visita se fijaron compromisos con el prestador que se describen a continuación y que debieron ser atendidos el día 5 de abril del presente año:

1. Remisión de las estadísticas de todos los puntos de atención al usuario:
 - Indicadores de atención física, virtual y telefónico.
 - Satisfacción del usuario en cada punto de atención.
 - Indicadores de calidad en cada punto de atención.
 - Indicadores de atención de PQR en cada punto de atención.
 - Estadísticas de tiempos de atención, tiempos de espera, entre otros.
 - Malla de turnos de agentes en cada punto de atención.
2. Información de campañas y jornadas organizadas por el prestador y/o por terceros que permiten tener un acercamiento del prestador con las comunidades.
3. Informar cronograma y descripción de actividades a realizar con la comunidad

A la fecha del presente informe una vez revisado el Sistema de Gestión Documental Orfeo, aún no se ha recibido la información requerida al prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P., incumplándose los compromisos fijados en la visita del día 30 de marzo de 2022.

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

2.7.2. Canal Telefónico

De conformidad con la información aportada por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., se realiza la siguiente descripción:

Canal telefónico: EMCALI E.I.C.E. E.S.P. tiene a disposición de los usuarios el canal telefónico que funciona permanentemente. Para acceder a este canal el usuario debe comunicarse con la línea 177 o 6025240177.

De acuerdo a lo informado por la empresa los trámites que puede realizar a través de este canal son los siguientes:

- Ventas: Información y trámite de ventas de los servicios de televisión, internet y línea básica.
- Daños: Reporte los daños de Energía, acueducto, línea básica, internet, televisión, web segura, teléfonos públicos y fijo conmigo.
- Información: Consulte el saldo y fecha de vencimiento de sus facturas, igualmente puede solicitar información general sobre los servicios de energía, acueducto, telecomunicaciones.
- Soporte a la Red Multiservicios.
- Consulta para quienes poseen medición AMI.
- Programación de citas para grandes clientes, administradores de unidades residenciales, representantes de constructoras, asesores comerciales y clientes oficiales.

Imagen 34. Líneas de atención



Fuente: información suministrada por el prestador EMCALI Radicado SSPD N 20225290964652 de 14/03/2022

Evaluación de Llamada Telefónica a EMCALI E.I.C.E. E.S.P.:

A continuación, se relaciona la evaluación que se realizó de la línea telefónica de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. por parte de esta Superintendencia, a través de la metodología de ciudadano incógnito.





 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

Tabla 41. Evaluación del canal telefónico de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO				
Roles del Ciudadano incógnito				
1. Ciudadano solicitando información	X	4. Ciudadano llamando a la línea equivocada		
2. Ciudadano con PQRS	X	5. Ciudadano alterado		
3. Ciudadano llamando a la entidad equivocada		6. Ciudadano confundido		
Colaborador que atendió				
#	Nombres y apellidos		Cargo	
1	Jennifer Ospina		Asesora - Agente Call Center	
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación				
	Protocolo y desempeño colaborador(es)	Sí	No	NA
1	Existe un menú de opciones corto y fácil de entender.		X	
2	El colaborador saludó de manera cordial.	X		
3	El colaborador se identificó dando el nombre de la entidad o el nombre del área en caso de transferencia.	X		
4	El colaborador se identificó dando su nombre completo.	X		
5	En todos los casos en que el ciudadano incógnito fue puesto en espera, el colaborador al ciudadano las razones para hacerlo esperar.	X		
6	El colaborador indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.		X	
7	El colaborador se dirigió al ciudadano incógnito con buena vocalización y se expresó con un tono y una velocidad adecuados.	X		
8	El colaborador utilizó un lenguaje preciso.	X		
9	El colaborador evitó interrumpir al ciudadano incógnito.	X		
10	Cuando la llamada debió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta.			X
11	En el momento de transferir una llamada, el colaborador indicó a su compañero los datos del ciudadano incógnito y su problemática en cuestión.			X
12	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia).			X
13	El colaborador se despidió de manera cordial.	X		
14	El colaborador mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.	X		
15	Antes de terminar la llamada, el colaborador le preguntó al ciudadano incógnito si se encontraba satisfecho con la información entregada o con la respectiva gestión.	X		

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

Tiempos de respuesta		Sí	No	NA
16	Fue atendido en la primera llamada.	X		
17	El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable.	X		
18	El tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo que se había previsto.	X		
Contenido / información		Sí	No	NA
19	La información recibida corresponde a la solicitud en cuestión.	X		
20	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.	X		
21	Si el requerimiento no se solucionó completamente en el transcurso de la llamada, el colaborador indicó de manera precisa los pasos a seguir.	X		
22	Con base en la atención recibida, se percibió que el colaborador cuenta con todas las herramientas para solucionar su requerimiento.	X		
23	El colaborador informó en qué fecha y por cuál medio el ciudadano obtendrá una respuesta.			X
Gestión		Sí	No	NA
24	La empresa cuenta con una línea fácil de recordar.	X		

De acuerdo con lo anterior vale la pena resaltar lo siguiente en la llamada realizada: la agente del call center se identificó, respondió todas las preguntas, brindó recomendaciones al caso propuesto, y tuvo un trato cordial en todo momento. Así mismo, solicitó detalles del caso, e identificación adecuada del usuario y su cuenta contrato. Entregó información clara de la posible transferencia de la llamada, y la necesidad requerida para hacerla, así mismo se transfirió a la encuesta de satisfacción de tres pasos.

2.7.3. Canal virtual (página web, chat, redes, asesor virtual, whatsapp, etc.):

2.7.3.1. Página web

El canal virtual de la empresa está ubicado en la página oficial de la empresa www.emcali.com.co. De acuerdo con lo informado por el prestador el canal virtual permite al usuario registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las respuestas a los usuarios se envían vía correo electrónico.



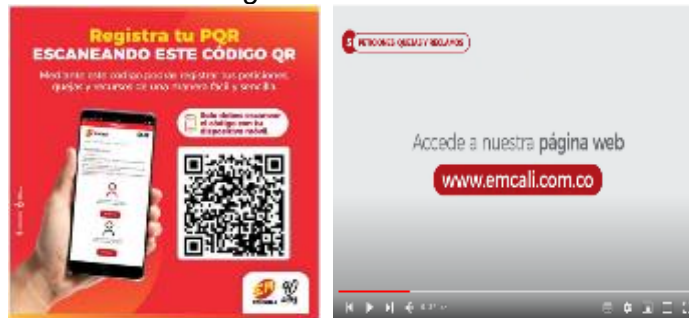
 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
---	---	---

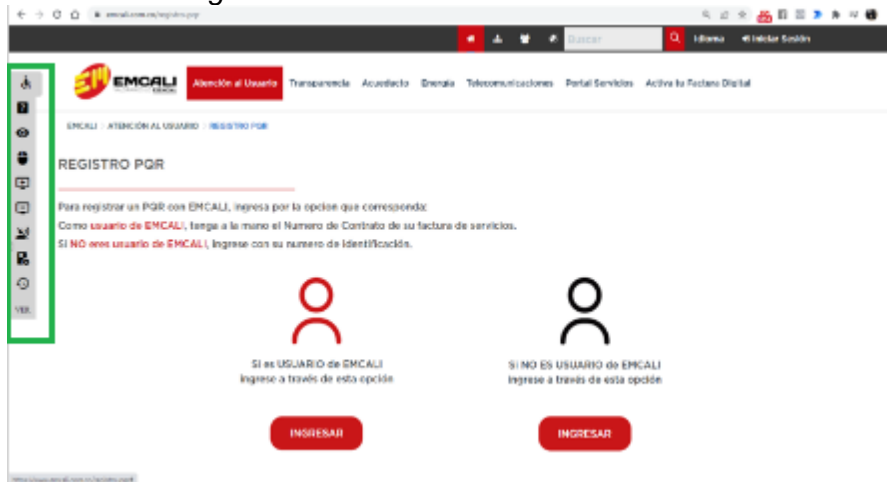
Imagen 35. Canal virtual



Fuente: información suministrada por el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Radicado SSPD N 20225290964652 de 14/03/2022

La página oficial de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. ha sido acondicionada inicialmente para que personas en situación de discapacidad visual puedan usarla. La misma despliega un menú de opciones en el lado izquierdo destinadas para este fin, en la imagen se detalla este menú enmarcado en color verde.



Imagen 36. Menú enmarcado en color verde.



Fuente: información suministrada por el prestador EMCALI Radicado SSPD N

A través de la página web se puede registrar las PQR de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones desde el siguiente enlace: <https://appserv.emcali.com.co/web/servicios/login>

El prestador cuenta adicionalmente con las herramientas de Ventanilla Única, a través de este canal los usuarios pueden radicar sus solicitudes con EMCALI E.I.C.E. E.S.P., excepto PQRs. El correo electrónico para notificaciones judiciales es: notificaciones@emcali.com.co

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

Atención Especial según Artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012:

La página Web de las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. cuenta con un espacio para la atención especializada por medio de una barra de herramientas donde podemos encontrar el cambio de contraste, aumento de tamaño y disminución de tamaño de la página web, cambio de cursor, botón para activar y desactivar voz y el modo lectura, desarrollada por el sistema SANDI, y los del proyecto de inclusión del Ministerio TIC llamado ConverTic llamados Jaws y ZoomText.

Carta de trato digno al usuario

Se evidenció la carta de trato digno en la página web en la parte de atención al usuario, al respecto se sugiere tener un poco más de visibilidad en la página de la empresa mediante un diseño más amigable y con el uso de lenguaje claro para los usuarios.

Evaluación de Pagina Web y Chat:

A continuación, se relaciona la evaluación que realizó esta Superintendencia de la página web y el chat.

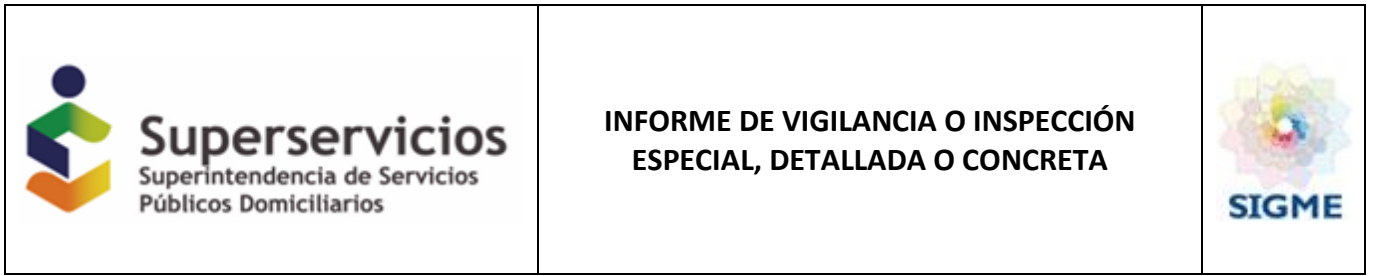
Tabla 42. Evaluación del canal virtual EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

EVALUACIÓN DEL CANAL VIRTUAL					
Página Web					
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones
1	La página web muestra una organización temática adecuada y fácil de comprender.	X			En general es clara, pero debería haber mejora en canales de atención y en trámites para que fuera más rápido su acceso para el usuario y ojalá publicado en el home directo de la página web.
2	La página web utiliza colores y tipos de letra que hacen agradable y fácil la navegación	X			
3	En la página web es fácil encontrar la información básica de contacto de los otros canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica).		X		El usuario debe hacer varios clicks para llegar a la información y no es clara en el home de la página web.
4	Las preguntas frecuentes (FAQ) contienen información útil y relevante para el público.	X			Tienen 93 preguntas frecuentes en los diferentes temas.
5	En la página web se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivos para la gestión de trámites o solicitudes de servicios.		X		No se encuentra fácilmente los formatos, formularios e instructivo, están directamente en el SUIT y no es una plataforma clara para el usuario.
6	La página web soporta la transacción de algunos trámites y servicios.	X			Pagos por PSE, Duplicado de factura y PQR's
7	La página web soporta la expedición de certificados y constancias que no requieren la presencia del ciudadano.		X		No se identifica ese espacio en la página Web.
8	Se puede acceder fácilmente a los trámites y servicios habilitados en la página web.	X			



9	Todos los enlaces explorados en la página web se encontraban funcionando adecuadamente (no encontró ningún enlace roto).	X			
10	La información publicada en la página web está actualizada y es relevante.	X			
11	La página web incluye espacios de participación ciudadana (chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten la ciudadanía).		X		No tiene en la página un espacio para la participación ciudadana y tampoco para vocales de control.
12	La información presentada en la página web se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible.	X			
13	La información publicada en la página web tiene la opción de ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas de pueblos afrocolombianos o raizales y/o a otros idiomas.	X			Solo se puede convertir a otros idiomas internacionales.
14	En la página web se publica un directorio de los empleados y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios.		X		Si aparece la planta de cargos en la página web, pero el directorio no aparece.
15	La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad visual mediante un sistema como ConverteTIC.	X			Si cuenta con la pestaña de atención al ciudadano con discapacidad
16	La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad auditiva mediante un sistema como el centro de relevo.	X			
Chat					
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones
17	El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.			X	No tienen chat disponible
18	El Tiempo de espera para ser atendido fue inferior o igual al tiempo anunciado.			X	No tienen chat disponible
19	El servidor público saludó de manera cordial.			X	No tienen chat disponible
20	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación.			X	No tienen chat disponible
21	La información recibida correspondió a la solicitud en cuestión.			X	No tienen chat disponible
22	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.			X	No tienen chat disponible
Chat					
Marque sí, no o NA frente a cada afirmación		Sí	No	NA	Observaciones
23	Si el requerimiento no se solucionó completamente durante el contacto por chat, el colaborador indicó de manera precisa los pasos a seguir.			X	No tienen chat disponible
24	El colaborador se despidió de manera cordial.			X	No tienen chat disponible

Fuente: Elaboración propia



A continuación, podemos encontrar la evidencia que se recopiló de la evaluación realizada a la página web y al chat:

Pregunta 3:

El usuario debe hacer varios clics para llegar a la información y no es clara en el *home* de la página web.

Imagen 37. Imágenes tomadas de la página web de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

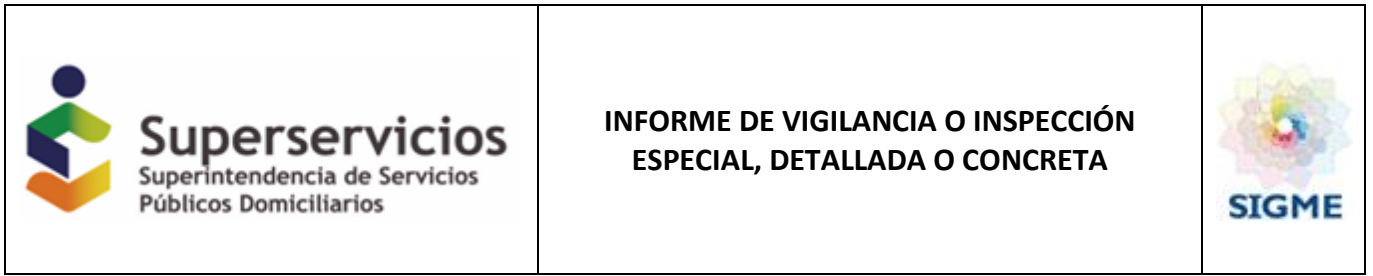


Fuente: <https://www.emcali.com.co/> tomada el día 25 de abril de 2022.

Clic en Atención al usuario:



Fuente: <https://www.emcali.com.co/> tomada el día 25 de abril de 2022



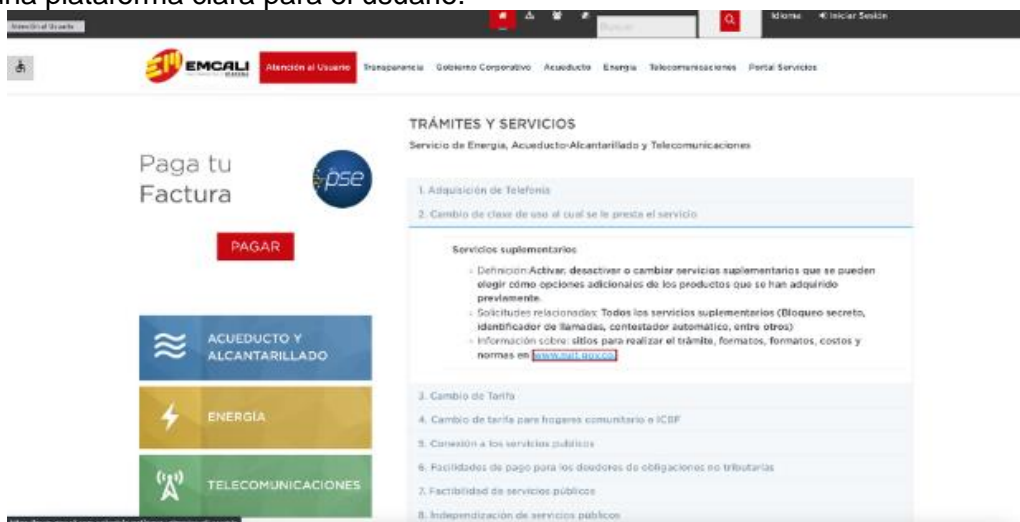
Después de hacer clic en Localización y horarios sale la siguiente página para encontrar los canales de atención:



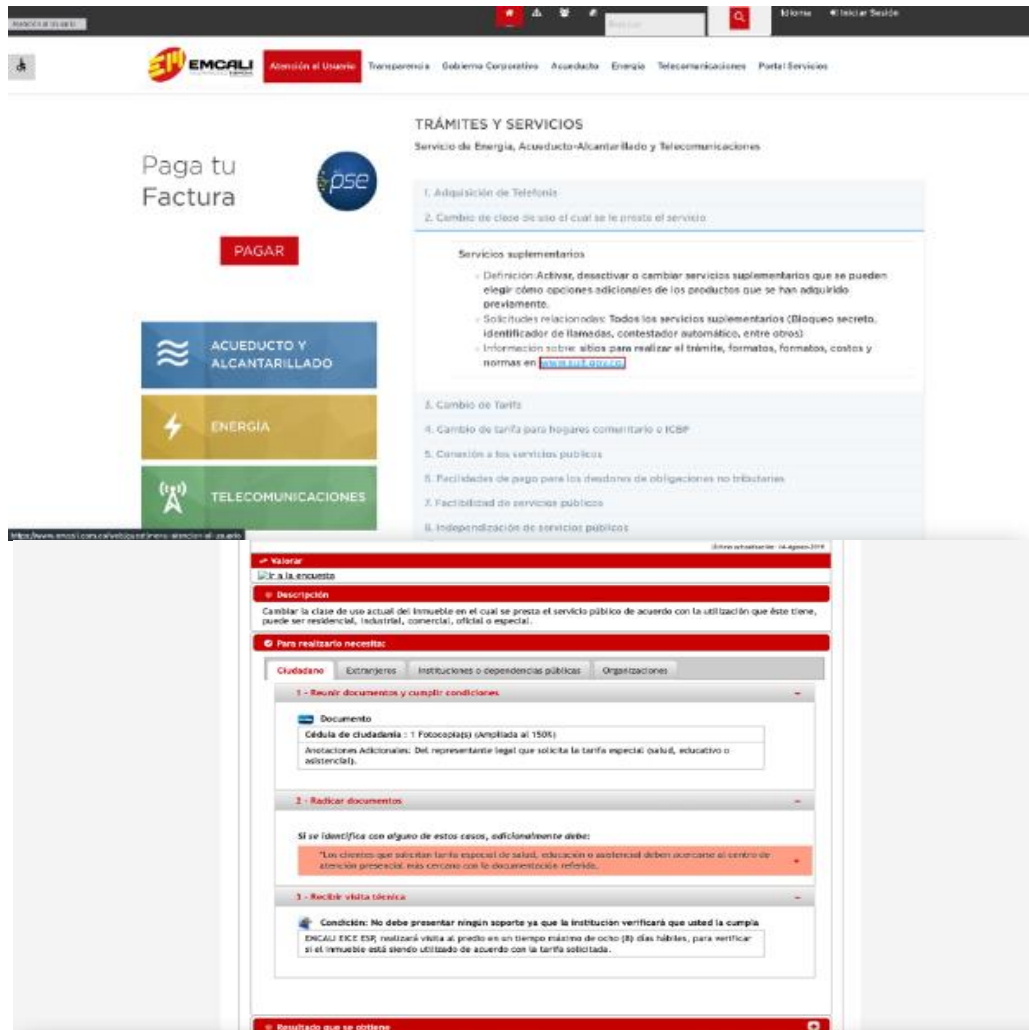
Fuente: <https://www.emcali.com.co/> tomada el día 25 de abril de 2022

Pregunta 5:

No se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivo, están directamente en el SUIT y no es una plataforma clara para el usuario:



Fuente: <https://www.emcali.com.co/>

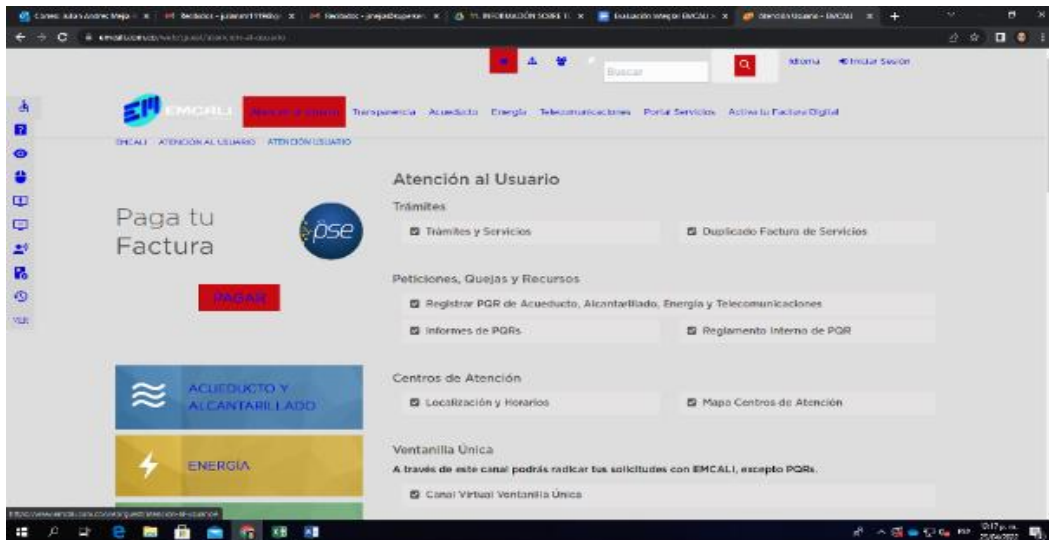


The screenshot shows the EMCALI website interface. On the left, there are navigation buttons for 'Paga tu Factura', 'ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO', 'ENERGIA', and 'TELECOMUNICACIONES'. The main content area is titled 'TRÁMITES Y SERVICIOS' and lists various services such as 'Adquisición de Telefonía', 'Cambio de clase de uso', and 'Servicios suplementarios'. A detailed form is open, showing the 'Valorar' section with a description of the service and a list of required documents and conditions for the process.

Fuente: <https://www.emcali.com.co/> tomada el día 25 de abril de 2022.

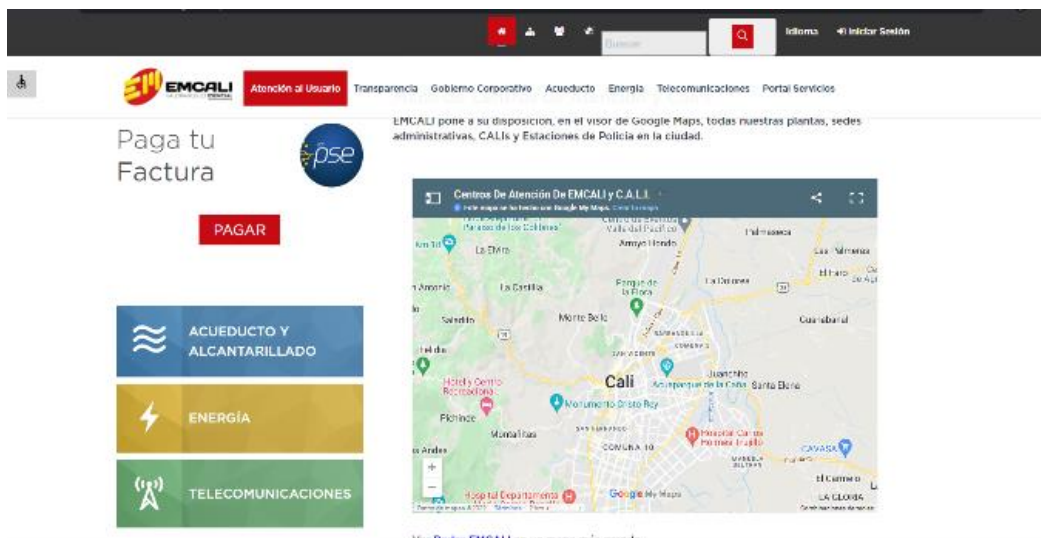
Pregunta 15 y 16:

En la siguiente imagen podemos observar que cuenta con una pestaña para atención al ciudadano/usuario con alguna discapacidad en la parte izquierda de la imagen la columna que se despliega:



Fuente: <https://www.emcali.com.co/> tomada el día 25 de abril de 2022.

En la evaluación de la página web, en la revisión de la pestaña de atención al ciudadano, también se pudo observar que los centros de atención y los Cali's no se encuentran señalados o ubicados en el mapa de Google maps lo que dificulta lograr una orientación adecuada para los usuarios al buscar la localización de cada uno de estos, conforme a la siguiente evidencia:



Fuente: <https://www.emcali.com.co/web/guest/mapa-centros-de-atencion%C3%B3n>

2.7.3.2. Evaluación de Redes Sociales:

El prestador Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. cuenta con las siguientes redes sociales publicadas en la página Web, como son Facebook, Twitter, YouTube e Instagram. A continuación, se evidencia cada una de ellas:

Facebook usuario: @emcali



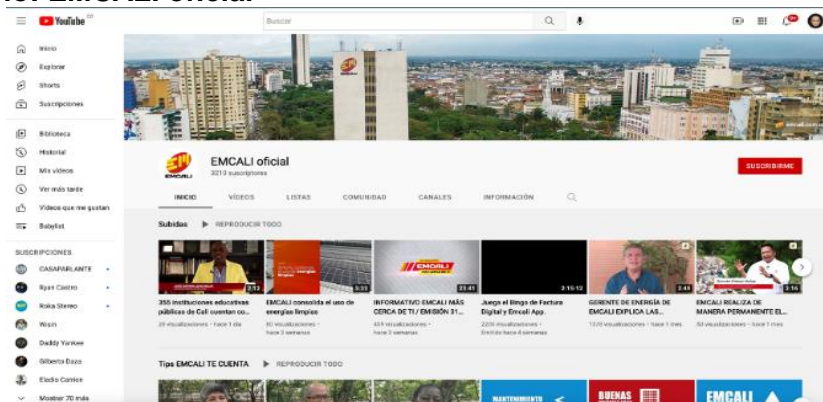
Fuente: <https://www.facebook.com/EMCALIOficial/>

Twitter usuario: @Emcalioficial



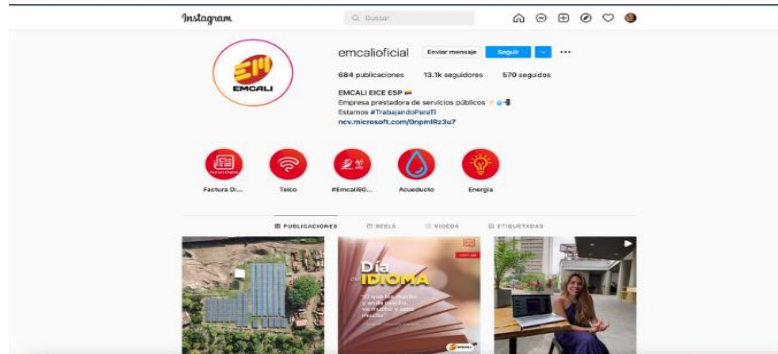
Fuente: <https://twitter.com/EmcaliOficial>

YouTube usuario: EMCALI oficial



Fuente: <https://www.youtube.com/EmcaliOficial>

Instagram usuario: @emcalioficial



Fuente: <https://www.instagram.com/emcalioficial/>

2.7.3.3. Asesor Virtual:

Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P., no tiene Asesor Virtual en la página web para atención al usuario/ciudadano.

2.7.3.4. WhatsApp:

Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. tiene atención de Whatsapp por medio del programa “Soy Mile” con atención en la línea: **+57 602 5240177** publicado en las carteleras de información de las oficinas de atención presencial, en la página web no se encontró divulgación de este medio de atención.

Imagen 38. Cartelera de información en punto presencial de atención



Fuente: Imagen tomada en la visita realizada al prestador

2.7.4. Formatos para atención al usuario. La empresa aportó dentro de la información los siguientes formatos para atención del usuario:


Formatos para presentar petición:

- Solicitud de Servicio Temporal de Acueducto.
- Solicitud de Servicio Público de Energía.
- Solicitud de Servicio de energía Ventas Ambulantes y Kioskos.

- Solicitud de Servicio de Energía para eventos temporales.
- Solicitud de Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado.

A continuación, se presenta imagen del formato del prestador para las PQR:

Imagen 39. Formato del prestador para la presentación de PQR

	FORMATO UNICO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	
	CÓDIGO: 161P01F001	VERSIÓN: 06

Fecha de la Solicitud: / /

Contrato No.:

Dirección del Predio:

Soñores
Empresas Municipales de Cali

Firmado por web

1. Tipo de trámite (Marque con una "X")

Petición
 Queja
 Reclamo
 Consulta
 Recurso de Reposición
 Recurso de Reposición en Subsección de Apelación
 Otro (Cuál?): _____

2. Tipo de servicio, al cual hace referencia la solicitud (Marque con una "X")

Línea Rádica
 ADSL
 Fibras TV
 Tratamiento de Datos Personales
 Energía
 Acueducto
 Alcantarillado
 Otro (Cuál?): _____

3. Descripción, objeto de la petición, solicitud o recurso.

4. Hechos en que fundamenta la petición, solicitud o recurso. (Si requiere espacio adicional para la descripción de los hechos de su petición, solicitud o recurso. Por favor escribalos en el reverso con el título "Continuación Hechos")

5. Documentos que se adjuntan a la solicitud (relacione las pruebas que desee aportar):

1. _____ Folios () ; 2. _____ Folios () ;

3. _____ Folios () ; 4. _____ Folios () ;

6. Para efectos de la notificación de la respuesta, por favor suministre los siguientes datos de forma clara:

Nombres y apellidos completos del peticionario o recurrente: _____

Tipo de documento de identidad: CC CE MIT Pasaporte No: _____

En calidad de: Propietario Usuario Representante Otro (Cuál?): _____



Autorizo que se me notifique por: Correo electrónico Domicilio Dirección o Correo a notificar _____

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: _____ Firma del peticionario: _____

Fuente: Información suministrada por el prestador

Formatos para presentar recursos:

- Consolidado de sugerencias.
- Autorización para el tratamiento de datos personales.

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

- Solicitud de clausura.
- Censo de carga.
- Formato de sugerencias.
- Petición incompleta y desistimiento.

Estos formatos no se encuentran disponibles en la página web de la empresa.

2.8 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Relación de agentes dispuestos para la atención: De acuerdo con la información aportada por el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. cuenta con 85 empleados para los procesos de atención del usuario.

Capacitación en atención del usuario y temas relacionados: La empresa aportó una base donde se registran:



- Número de participantes
- Área de trabajo
- Dependencia
- Gerencia
- Cargo
- Nivel
- Nombre de la Capacitación
- Asistencia
- Intensidad horaria

Así mismo el prestador remitió registro de capacitaciones realizadas durante 2020-2021 con una periodicidad mensual, donde los temas tratados se pueden categorizar de la siguiente manera:

Gráfico 8. Capacitaciones 2020-2021



Fuente: Data capacitaciones realizadas 2020-2021 , información suministrada por el prestador

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

Así mismo como evidencia se aportaron por parte del prestador cuatro diplomas de colaboradores que participaron al curso virtual sobre Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Por otro lado, dentro los convenios interinstitucionales con que cuenta el prestador se mencionó al SENA, que en el año 2021 realizó una capacitación sobre “Desarrollo de habilidades digitales para la creación de contenido digital”, también se evidenció la participación de MC LATAM y ARL SURA. Las demás son capacitaciones realizadas internamente, no se confirma si tienen certificaciones de estas entidades.

Para los años 2020-2021 se registran **36 colaboradores** que participaron de las diferentes capacitaciones lo que representa el 42,3% del total de los empleados relacionados con la atención al usuario, situación que debe ser tenida en cuenta en los procesos de mejora que adelanta el prestador en consideración a la incidencia que puede tener esto sobre la atención al usuario.

2.9 CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

La empresa aportó un informe de nivel de satisfacción para el año 2021 publicado en enero de 2022, de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía, sin embargo, éstos no se encuentran publicados en la página web de la empresa.

Dentro de dicho informe se evidencia la caracterización de usuarios, donde determina una segmentación en cuanto a género, edad, tipo de predio, estrato y actividad socioeconómica.

Los indicadores de evaluación que mencionan en el informe son:

- Percepción general.
- Aspectos asociados como: Oportunidad aviso de interrupciones, facilidad para entender la factura, exactitud de los cobros, tiempo entre la entrega y el pago, variedad de medios de pago, cantidad de puntos de pago.
- Aspectos de servicio.
- Atención al cliente: horarios, ubicación, comodidad, tiempo y amabilidad.
- Presentación de quejas: tiempo y claridad.

El análisis se realiza con una periodicidad trimestral para el NSU de canales de atención.

El prestador aportó un informe sobre los canales de atención (personalizada, telefónico y virtual), en este se informó que el año 2020 fue atípico por la pandemia y el cierre temporal de las instalaciones en meses específicos, sin embargo, el canal telefónico y virtual continuaron prestando el servicio con normalidad, con una calificación favorable.

Es necesario clarificar la información suministrada por el prestador sobre las encuestas del año 2020 ya que, pese a que se aportaron las estadísticas de la tabla 43, en otro documento aportado por el prestador denominado ENCUEST 1 se menciona lo siguiente:

“En el año 2020 las medidas excepcionales de aislamiento colectivo y emergencia sanitaria, impidieron el normal desarrollo de las actividades laborales y económicas con fuertes impactos en la economía de la ciudad, demandando el concurso de todos los actores del Estado y la sociedad

a lograr la reactivación de la ciudad. Esto implicó que no se efectuara la realización de encuestas del NSU en el 2020. Por directriz gerencial de la empresa y teniendo en cuenta los lineamientos gubernamentales se tomó la decisión de reorientar los recursos disponibles hacia proyectos y programas que permitieran recuperar la infraestructura dañada durante el Paro Nacional, la recomposición del tejido social y empresarial” afectado por la pandemia, y de esta manera contribuir a la reactivación económica y social de la ciudad.

En este sentido se solicita la explicación respectiva.

Tabla 43. Nivel de Satisfacción del Usuario EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Año 2020.

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal personalizado			Canal telefónico			Canal virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	24.577	2.896	5	55.761	15.157	4	246	55	4
Febrero	24.686	2.743	5	53.498	15.014	4	243	139	4
Marzo	16.212	2.743	5	62.455	17.078	4	329	203	4
Abril				58.873	16.079	4	1.235	804	4
Mayo				59.104	13.662	4	1.936	1.303	4
Junio				55.194	13.102	4	1.692	1.116	3
Julio	18.176	348	5	55.992	13.829	4	1.372	872	4
Agosto	14.576	105	5	57.881	3.260	4	879	566	4
Septiembre	21.567	1.691	5	54.733	14.030	5	755	482	4
Octubre	22.489	2.997	5	56.154	15.276	4	709	448	4
Noviembre	20.839	3.118	5	46.826	11.655	4	698	392	4
Diciembre	20.843	3.589	5	44.208	11.590	4	731	196	3

Fuente: Información suministrada por el prestador

Tabla 44. Nivel de Satisfacción del Usuario EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Año 2021.

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal personalizado			Canal telefónico			Canal virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	17.727	12.270	5	39.178	10.897	4	974	230	3
Febrero	20.651	18.238	5	48.746	17.757	4	962	529	3
Marzo	24.576	22.492	5	54.748	20.223	4	933	553	4
Abril	17.646	16.287	5	46.615	18.434	4	999	568	4
Mayo	8.586	7.981	5	46.341	17.075	4	1.182	705	4
Junio	21.687	21.357	5	44.328	19.020	4	1.278	751	4
Julio	23.087	21.708	5	44.288	19.329	4	1.186	716	4
Agosto	24.085	23.548	5	4.486	19.278	4	878	512	4
Septiembre	25.582	24.047	5	107.121	32.851	4	910	561	4
Octubre	20.815	18.802	5	47.051	19.051	4	507	262	4

Noviembre	22.524	18.455	5	42.923	14.754	4	1.575	142	4
Diciembre	19.910	16.796	5	42.311	14.885	4	1.575	316	4

Fuente: Información suministrada por el prestador

Ahora bien, se procedió a realizar la comparación de la información publicada en la web frente a la información aportada por el prestador encontrando lo siguiente:

Canal personalizado

Los resultados publicados en la página web sobre calidad en la atención en oficinas físicas-comunicaciones son los siguientes:

Imagen 40. Calidad en la atención en oficinas físicas-comunicaciones.



Fuente: Información suministrada por el prestador

Los datos coinciden, pero no se evidencia el informe completo, con acceso abierto para consulta de los usuarios en la página sólo se evidencia el resultado sobre el tiempo de espera y el porcentaje de deserción al turno de atención, en el informe enviado no se clarifica cuáles son los demás criterios a evaluar o si solo son los mencionados.

Canal telefónico

En la página web solo se evidencia los resultados obtenidos hasta el momento (2022) no se evidencia la estadística de los años anteriores, ni el informe que permita conocer el nivel de atención, de servicio, y de abandono, sería importante conocer los indicadores de medición y cuál es la razón principal para obtener la calificación publicada.

Imagen 41. Nivel de atención, de servicio y abandono 2022.

2022

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGS	NIVEL DE ATENCIÓN > 95%		NIVEL DE SERVICIO A 20s > 80%		NIVEL DE ABANDONO < 5%		MEDIOS DE DIVULGACIÓN
					PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	
ENERO	74251	54142	20109	28077	73%	95%	38%	86%	27%	5%	P Á G I N A W E B
FEBRERO	67850	57465	10385	36986	86%	95%	55%	86%	15%	5%	
MARZO	66696	59985	6711	43883	90%	95%	66%	86%	10%	5%	
ABRIL					95%	95%		86%		5%	
MAYO					95%	95%		86%		5%	
JUNIO					95%	95%		86%		5%	
JULIO					95%	95%		86%		5%	
AGOSTO					95%	95%		86%		5%	
SEPTIEMBRE					95%	95%		86%		5%	
OCTUBRE					95%	95%		86%		5%	
NOVIEMBRE					95%	95%		86%		5%	
DICIEMBRE					95%	95%		86%		5%	
TOTAL	208.797	171.592	37.205	109.046							
PROMEDIO 2022	68599	57787	12402	36349	83%	95%	53%	86%	17%	5%	

Fuente: Información disponible en la página web del prestador

Canal Virtual

En la página web se encuentra un cuadro general donde especifican los tres canales de atención con los que cuenta la empresa, y el NSU para el año 2021.

Imagen 42. Indicadores de satisfacción en la atención al usuario.





INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Número 23.25.74 del artículo 23.25.7 del Capítulo 1 del Título 9 de la Resolución CRC 5050 de 2016
Periodicidad: Trimestral
Control: Mensual
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Año	Trimestre	Mes	NSU Oficinas Físicas			NSU Línea Telefónica			NSU Oficinas Virtuales		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4
2021	1	1	1	5	4	3					
		2	5	4	3						
		3	5	4	4						
		4	5	4	3						
2021	2	1	5	4	3						
		2	5	4	3						
		3	5	4	3						
		4	5	4	3						
2021	3	1	5	4	3						
		2	5	4	3						
		3	5	4	3						
		4	5	4	3						
2021	4	1	5	4	3						
		2	5	4	4						

Fuente: Información disponible en la página web del prestador

Los resultados coinciden solo para el año 2021, en la página web no se encuentra 2020 ni el corrido del primer trimestre de 2022, tampoco se evidencia la publicación de los informes con todos los detalles de la evaluación, sería importante que estos sean considerados datos abiertos para que todos los usuarios puedan tener acceso al informe completo donde se evidencie más que los tiempos de respuesta, los otros indicadores de medición que se tuvieron en cuenta para determinar esas calificaciones presentadas.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

De lo relatado se puede señalar que el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos, sin embargo, se recomienda que dicha información se publique como un dato abierto a los ciudadanos o se implementen mecanismos de divulgación para dar a conocer estos resultados de manera clara y completa.

2.10 BUENAS PRÁCTICAS:

Entre las buenas prácticas realizadas por Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. para atención de los usuarios podemos resaltar:

- Atender en horario de jornada continua de 7:30 am a 4:00 pm en 12 puntos de atención de sus 26 oficinas ubicadas en el área metropolitana de Cali entre otros municipios.
- Realización de acciones Empresariales para disminuir las reclamaciones: La empresa ha realizado durante el 2020, 2021 y en el transcurso del 2022 las siguientes acciones por medio de diferentes comités que llevaron a cabo:
 - Análisis de causas de no lectura y gestión con las áreas operativas de energía y acueducto para realizar cambio de medidores, evitando la generación de cobros por promedio por medidor dañado, medidor parado y sin aparato de medición.
 - Gestión de clausura en el sistema comercial OSF a los predios demolidos reportados por las Unidades de Negocio para evitar cobros por servicio no prestados.
 - En el 2021 se realizó mejoramiento al procedimiento Cambio de Comercializador e implementación del mismo, logrando disminuir reclamos por esta causa.
 - En este año 2022, adicional a las anteriores acciones se ha realizado mejoramiento al procedimiento de notificación de visita por desviación significativa e impedimento de lectura.
- Dotar de herramientas de accesibilidad en la página web a la población con discapacidad.
- Medición constante de la satisfacción del usuario a través de los diferentes canales de atención.
- La entidad ofrece a sus usuarios/ciudadanos la posibilidad de realizar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de sus canales electrónicos disponibles en la página web, a continuación, podemos ver una imagen tomada del sitio web de cómo aparece el espacio para radicar una PQRS:



 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
---	---	---

Imagen 43. Espacio para registrar PQR.





Fuente: imagen tomada de la página web del prestador

3. Hallazgos

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Reporte de Reclamaciones	Cumplimiento de Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, modificada por la Resoluciones SSPD 20161300011295 de 2016, 2018800007663576635 de 2018.	Reporte SUI	Existen diferencias entre lo reportado en SUI y la información entregada por el prestador. Lo anterior, de acuerdo a la verificación de la documentación entregada por el prestador y la consignada en SUI.
Procedimiento de desviaciones significativas	Contrato de Condiciones Uniformes	Acta de visita Información aportada por el prestador.	No existe claridad frente al procedimiento adelantado para las lecturas con desviación

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			significativa en el contrato de condiciones uniformes.
Facturación del consumo por medición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994	Información estadística de suscriptores aportada por el prestador.	Presuntamente incumple dado que existe un índice de suscriptores facturados por promedio de consumo, pese a que cuentan con medición y lectura.
Información de recursos de apelación interpuestos en subsidio del recurso de reposición y remitidos a la Superintendencia oportunamente	Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 Circulares Externas 003 y 008 de 2004 Concepto SSDP – OJ2021-501	Estadística trámites. Información remitida por el prestador.	No cumple presuntamente con la remisión oportuna y de calidad de los expedientes a la Superintendencia para el trámite de los recursos de apelación.
Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	Artículo 7 numeral 2 Ley 1437	Información aportada por el prestador.	El prestador presuntamente no cumple en algunos puntos de atención con el mínimo de horas establecido en la ley. Mínimo 40 horas semanales.
Procedimiento recuperación de consumos dejados de facturar	Cumplimiento del artículo 154 y 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994, Artículo 29 CPC.	Estadística trámites. Información remitida por el prestador.	El prestador presuntamente no concede oportunidad procesal para controvertir los cobros por recuperación de consumos, no colocando valores en reclamo y negando la oportunidad de la reclamación por parte de los usuarios

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			después de emitir la factura.

4. Acciones correctivas definidas

- La empresa debe remitir oportunamente los expedientes a la Superintendencia para el trámite de los recursos de apelación, incluyendo todos los documentos pertinentes de los casos, en los términos señalados en las Circulares Externas 003 y 008 de 2004 de acuerdo también con lo señalado en el Concepto SSDP –OJ-2021-501.
- Teniendo en cuenta las diferencias en las cifras aportadas por la prestadora con relación al procedimiento de desviaciones significativas; las cifras obtenidas del sistema de gestión documental de la Superservicios; y la muestra tomada en visita de revisión del pasado 30/03/2022; se le requiere a la prestadora aportar una relación discriminada de los ciclos de facturación vigentes, las lecturas que se toman en cada ciclo de facturación, las alertas por desviación significativa (según lo determina el CCU) detectadas en cada ciclo y de estas alertas, e identificar en qué casos la prestadora inició una investigación previas a la facturación. Lo anterior para los años 2020, 2021 a marzo de 2022, discriminado de manera mensual.

5. Conclusiones

1. La prestadora EMCALI E.I.C.E. E.S.P. remitió a esta entidad información respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el periodo comprendido entre enero de 2020 a enero de 2022, con un total de 80.918 peticiones.

Se identificó que las causales más frecuentes objeto de reclamación por parte de los usuarios de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. son las asociadas a los siguientes numerales: i) No. 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado, ii) No. 120 Cobros por promedio, iii) No. 122 Pago sin abono a Cuenta y iv) No. 127 Inconformidad por desviación significativa.

En este sentido el prestador deberá analizar las causales descritas para emprender las acciones necesarias que permitan mejorar la satisfacción de sus usuarios.

2. Para los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en el CCU denominado por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. como Contrato de Servicios Públicos - CSP y publicado en la página web, no se evidencia el procedimiento relacionado con la identificación y tratamiento de DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, tampoco enuncia los porcentajes a aplicar para tales casos. Es importante tener en cuenta que la Resolución CRA 943 de 2021, en su Artículo 1.13.1.6. Desviaciones significativas, desarrolla el tema y los porcentajes que los prestadores deben tener en cuenta al momento de tipificar la causal.

En este sentido y pese a que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. informó a la Superintendencia que el Contrato de Condiciones Uniformes (CSP) se encuentra en proceso de actualización y adelanta ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, el concepto de legalidad, es fundamental que mientras se surte dicho proceso se realice la divulgación debida a los suscriptores/usuarios en especial sobre este tema, en pro del debido proceso y la protección al usuario.



3. Ante esta Superintendencia, para el periodo de análisis, los usuarios presentaron un total de 1.013 reclamaciones por desviación significativa, correspondiendo 542 casos (53,5%) al servicio de acueducto, 275 (27.1%) al servicio de energía y 196 casos (19.3%) de ambos; sin embargo, los casos confirmados por el prestador ascienden solo a un total de 420.

Lo anterior denota que existe una diferencia considerable de casos relacionados con desviación significativa entre la información que reporta la empresa frente a la información que reposa en la Superintendencia, por el cual es importante determinar los criterios de definición de esta causal de reclamación.

4. Del análisis de las cifras remitidas por el prestador frente a facturación de usuarios se evidenció que existen suscriptores de los servicios de acueducto y energía que están siendo facturados por consumo promedio, pese a tener medición y no encontrarse dentro de las causales de no lectura determinadas por el prestador, en ese sentido EMCALI E.I.C.E. E.S.P., tendrá que aportar las explicaciones pertinentes y/o realizar las acciones que correspondan para subsanar el tema.
5. En la verificación de información en la Superintendencia se pudo evidenciar que a la fecha han sido devueltos un total de 98 expedientes de la vigencia 2021 y 2022 por encontrarse incompletos al no contar con alguna de las actuaciones administrativas como el derecho de petición, decisión administrativa, recurso de reposición y apelación, o resolución del recurso de reposición, en contravía de lo dispuesto en la Circular 003 de 2004. Así mismo se identificaron expedientes que han sido devueltos en 2 o 3 ocasiones sin tener una respuesta efectiva y completa del prestador.

En el mismo sentido se han encontrado expedientes que no cuentan con las facturas necesarias para el análisis de reclamación, para lo cual se le ha realizado a la prestadora 610 solicitudes de copias de facturas y otros documentos necesarios para el fallo de los recursos de apelación. Lo anterior genera procesos adicionales que la empresa pudiera eliminar al remitir el expediente completo desde el principio.

6. Los temas inherentes a la atención del usuario como lo son: formatos de datos en físico, virtuales y herramientas tecnológicas utilizadas, las encuestas de satisfacción del usuarios con mediciones tanto de calidad del servicio como de los canales de atención, y la caracterización de usuarios, permite identificar aspectos de mejora constante como prestador, no obstante se sugiere que sean datos abiertos para todos aquellos que quieran conocer y consultar los resultados, de igual forma es importante que los informes que elaboren sean publicados en la página web de la entidad con un lenguaje claro atrayente a los usuarios.

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

7. Para los años 2020 a lo corrido del 2022 se encontró que solo el 42% de los empleados dispuestos para la atención de usuarios habían recibido capacitación en temas específicos de su quehacer, por lo que en consideración a la relevancia que implica este aspecto, se insta al prestador a realizar las acciones pertinentes para garantizar las competencias laborales en el personal a cargo de la atención de los usuarios.
8. Los canales de atención presenciales del prestador deben cumplir su propósito con el usuario a fin de lograr una interacción con quien recurre de manera directa a los diferentes puntos de atención, sin que se generen barreras ni interferencias que permitirá el acercamiento del usuario y la satisfacción en las respuestas oportunas a sus peticiones, quejas o reclamos.

Parte fundamental del servicio al usuario, está en una atención amable con disposición de resolver en los términos de ley y con buena actitud de servicio para que la información sea clara, oportuna y veraz.

Será importante que la empresa prestadora revise la necesidad de suplir los puestos de trabajo con personal en los puntos de atención a fin de garantizar la atención personalizada, oportuna a fin de disminuir tiempos de espera al usuario.



Igualmente es positivo resaltar la distribución de los diferentes puntos de atención presenciales distribuidos en la ciudad de Cali y municipios que permiten al usuario el acceso por este canal de atención. Sin embargo, es preciso que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. revise la disponibilidad de mecanismos presenciales que se le otorga a los usuarios del municipio de La Candelaria y los horarios de atención al público en algunos puntos que no cumplen con el mínimo de atención de horas semanales con el fin de realizar los ajustes que correspondan para garantizar la atención al público como mínimo en 40 horas semanales.

9. En la evaluación realizada a los canales de atención virtual y telefónico, se concluye que la página web en general es clara, pero se deben hacer mejoras en el tema de simplificar el ingreso a los canales de atención para los usuarios, la disponibilidad directa en la página de los formatos y formularios para trámites, así como la generación de certificados para los usuarios.

Igualmente, el prestador debería considerar un espacio para la participación ciudadana - en especial para las vocales de control- así como la creación de espacio de chat de atención para los usuarios.

Adicionalmente se sugiere que en los canales de atención de la página web se publique la línea de atención al whatsapp “Soy Mile” para lograr una mayor cobertura en atención al cliente, y se incluya la localización en el mapa dispuesto en la web los centros de atención de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y los Cali’s.

En el canal de atención telefónica la evaluación se realizó por medio de diferentes roles de ciudadano incógnito, evidenciando que en general la atención fue satisfactoria con un trato

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

adecuado al usuario, brindando la información completa y clara, y en tiempos de espera apropiados.

También se revisó la disponibilidad de las Redes Sociales de las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. evidenciando que tienen presencia en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram con los usuarios activos.

6. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

Identificar acciones por parte del prestador para atender los hallazgos, de los cuales la Superservicios hará seguimiento permanente.



7. Responsables de la realización

7.1. Responsable general

Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Ana Karina Méndez Fernández	Superintendente Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (E)	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
David Alonso Andrade Córdoba	Director Territorial Suroccidente	Dirección Territorial Suroccidente

7.2. Equipo de evaluación

Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Andrés Javier Lara Agudelo	Contratista	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Carlos Hernán Vargas	Contratista	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Julián Andrés Mejía	Contratista	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Jorge René Espinel Jaimes	Profesional Especializado	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
María Natalia López Bernal	Profesional Universitario	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Andrea del Pilar Angarita	Profesional Especializado	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Martha Patricia Correa Nariño	Profesional Especializado	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Yeimy Alejandra Rativa	Contratista	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Lucía del Pilar Cruz Rodríguez	Asesora	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio

	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
---	--	---

Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Nathalia Cervera Hernández	Asesora	Superintendencia Delegada para Protección del Usuario y la Gestión en Territorio
Álvaro Hernán Gómez Arana	Profesional Especializado	Dirección Territorial Suroccidente
Yessica Ortega Gómez	Profesional Especializado	Dirección Territorial Suroccidente
Daniela Castro	Profesional Universitario	Dirección Territorial Suroccidente
José Luis Castaño	Profesional Especializado	Dirección Territorial Suroccidente