

INFORME

Acceso a información, quejas y reclamos

julio de 2025



Gerencia de Área
Comercial y de
Gestión al Cliente



Identificación del informe.....	3
Introducción.....	4
1. Definiciones.....	5
2. Responsables de la información.	7
3. Acceso a la información.....	7
4. Canales de Atención al Cliente.....	8
• Canal Personalizado.....	8
• Canal telefónico	12
• Canal virtual.....	13
5. Gestión de solicitudes y trámites.....	14
6. Gestión de Reclamos y Recursos.	15
• Índice de Reclamos a Favor del Usuario.....	16
• Trámites Traslados a Otras Entidades.....	17
• Reclamos Traslados a Otras Entidades.....	18
• Peticiones organismos de control.....	18
• Peticiones entre Autoridades.....	19
7. Gestión de PQRS Unidad de Alumbrado Público.	19
8. Gestión de las denuncias.	20
9. Acceso a la información pública.....	20
10. Evaluación de cumplimientos normativos.....	20



Identificación del informe

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado	Segundo trimestre 2025 (abril, mayo, junio)
Responsable (s) información	Tania Marcela Orozco Arango. Jefe Unidad Atención Otros Canales. Ethel Wilma Ramírez Rojas. Jefe de Unidad de Atención Escrita. Juan Carlos Delgado Martínez. Jefe Unidad Gestión Documental. Patricia Inés Corina Rojas Cáceres. Dirección de Control Disciplinario de Instrucción. Oscar Eduardo Arevalo Amaya. Jefe Unidad Alumbrado Público.
Responsable elaboración	Adriana Patricia Gómez Quiroga. Unidad de Atención Escrita. Yury Calderón Prado. Unidad de Atención Otros Canales. Valentina Suarez Velásquez. Unidad de Gestión Documental.
Responsable consolidación / revisión.	Ana Isabel García Ramírez. Profesional III, Área Funcional Administración Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente. Beatriz Salazar - Contratista
Responsable aprobación y publicación	Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial.
Publicación en	https://www.emcali.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/-/knowledge_base/transparencia/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos
Anexo al memorando	6000415082025 de julio 23 de 2025



Introducción.

El informe se realiza acatando la directriz de la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, numeral 4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

Se realiza conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995:

Artículo 54°.- *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*

Igualmente, incorpora lo establecido en el decreto reglamentario 2641 del 2012, el cual se refiere a la construcción de las “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Es importante indicar que lo referente al cumplimiento de la Resolución N° 001519 de agosto 24 de 2020 “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”, no hace parte de este documento.

En concordancia con lo anterior, se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y lo relacionado con el acceso a la información, y relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP.

A partir del segundo trimestre de 2025, se incorporan las solicitudes recibidas por la Unidad de Alumbrado correspondientes al reporte de daños en la infraestructura del Sistema de Alumbrado Público, y las solicitudes para su respectiva reparación.



1. Definiciones.

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

- Centros de Administración Local Integrada. En adelante, CALI's, fueron concebidos para desconcentrar administrativamente las funciones del gobierno local, en comunas y corregimiento de Santiago de Cali. Esta estrategia busca acercar la Administración Municipal a la comunidad local, para la oportuna prestación de servicios a la comunidad. (Fuente: <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/135081/centros-de-administracion-local-integrada-cali/>)
- Centros de Atención Personalizados. En adelante, CAP's, Puntos de atención personalizados cuya administración logística y de personal es atendida directamente por EMCALI EICE ESP. En este tipo de espacios físicos con los que cuenta EMCALI se pueden realizar todo tipo de trámites: acuerdos de pago, compra de servicios y solicitudes en general. (Fuente: Definición propia).
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- Petición sobre la prestación de servicios: Solicitud verbal o escrita de un suscriptor y/o usuario ante EMCALI, requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de servicio, relativo al Contrato de Condiciones Uniformes y/o de Comunicaciones celebrado con la empresa. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica y de Acueducto y Alcantarillado, y Comunicaciones).
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, recursos, y sugerencias, formulado por un suscriptor y/o usuario, de forma respetuosa ante EMCALI, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- Queja sobre la prestación de servicios: Acto por medio por el cual un suscriptor y/o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes



para los servicios públicos domiciliarios de energía, acueducto y alcantarillado; Contrato de Comunicaciones).

- **Recepción.** Es la acción de recibir las peticiones, consultas, quejas, reclamos, recursos y denuncias, sean estas verbales o escritas para su inmediata radicación o registro según sea el caso.
- **Reclamación sobre la prestación de servicio:** Es la solicitud de un suscriptor y/o usuario con el objeto de que EMCALI revise la facturación de los servicios para tomar una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos con el Contrato de Condiciones Uniformes, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten relacionadas con la materia. (Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Energía y Contrato de Comunicaciones). Así mismo, pueden referirse al servicio de comunicaciones.
- **Radicación.** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación), y la ley 1755 de 2015.
- **Recursos sobre la prestación de servicios.** Es el acto de un suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. (Fuente: Artículo 154 de la Ley 142 de 1994; artículo 54 Ley 1341 de 2009).
- **Registro.** Acción de consignar en los sistemas operativos comerciales relacionados con la atención de las PQR's, dejando constancia de la fecha y hora de recibido los datos del peticionario: nombre completo, tipo y número de identificación, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfonos de contacto y demás datos requeridos para notificar la decisión administrativa. Así, como los datos relacionados con el objeto de la petición, servicio y causa de reclamo.
- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Sugerencias.** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión2).
- **Trámite.** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. (Fuente: función pública.gov.co).



2. Responsables de la información.

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

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

La información, las fechas y los responsables de la presentación de las mismas, quedaron consignadas en el memorando 6000107442025 de febrero 20 de 2025. Por lo que, este informe extrae la información presentada por parte de las dependencias enunciadas.

3. Acceso a la información.

Con el fin de que los usuarios y personas interesadas tengan a disposición información directa sobre la forma de ejercer sus derechos, conocer sus deberes y acceder al portafolio de productos y servicios de EMCALI, se encuentra disponible en www.emcali.com.co, la siguiente información relativa a la gestión del usuario:



Tabla 1 Relación de información publicada en página web.

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

Fuente: Construcción propia a partir de la Matriz ITA.

4. Canales de Atención al Cliente.

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

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

- **Canal Personalizado.**

Para el primer trimestre de 2025, se encuentran en funcionamiento los siguientes 14 puntos de atención: CALI 2, CALI 20. Colón, Valle Del Lili, Cosmocentro, Caes, Jamundí, Puerto Tejada, La Estación, Yumbo, Agua blanca, Versalles, Peñón y CAM.



En el segundo trimestre continúa la atención en los mismos 14 puntos reportados en el primer trimestre.

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

En relación con el **indicador “Nivel de atención”**, que es el porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos y que se debe garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes, se tienen los siguientes resultados (ver tabla 1 Nivel de atención canal personalizado).

- **Servicios de telecomunicaciones.**

Primer trimestre. Entre enero, febrero y marzo se recibieron un total de 9.137 turnos, de los cuales el 66,16% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 83%.

Segundo trimestre. Entre abril, mayo y junio se recibieron un total de 6.783 turnos, de los cuales el 72% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 90%.

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

Primer trimestre. Entre enero, febrero y marzo se recibieron un total de 60.128 turnos, de los cuales el 73,57% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 92%.

Segundo trimestre. Entre abril, mayo y junio se recibieron un total de 66.687 turnos, de los cuales el 71.11% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 89%.



Tabla 2 Nivel de atención canal personalizado.

El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 80% en cada mes.

NIVEL DE ATENCIÓN > 80%

Mes	Meta	Servicios Públicos Domiciliarios de Energía, Acueducto y Alcantarillado			Servicios de Telecomunicaciones		
		Turnos entregados	Resultado	Cumplimiento	Turnos entregados	Resultado	Cumplimiento
Enero	80%	16.680	74,73%	93%	2.970	74,77%	93%
Febrero	80%	20.873	75,96%	95%	3.390	65,30%	82%
Marzo	80%	22.575	70,03%	88%	2.777	58,41%	73%
Abril	80%	21.343	69,14%	86%	2.175	63,52%	79%
Mayo	80%	23.512	76,24%	95%	2.441	76,24%	95%
Junio	80%	21.832	67,94%	85%	2.167	67,94%	85%
Julio	80%						
Agosto	80%						
Septiembre	80%						
Octubre	80%						
Noviembre	80%						
Diciembre	80%						

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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

Tabla 3 Índice de satisfacción por la atención del canal personalizado.

CANAL PERSONALIZADO									
Mes	META	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	16.680	16.143	5	100%	2.970	2.857	5	100%
Febrero	4	20.873	20.661	5	100%	3.390	3.305	5	100%
Marzo	4	22.575	22.341	5	100%	2.777	2.702	5	100%
Abril	4	21.343	20.959	5	100%	2.175	2.102	5	100%
Mayo	4	23.512	22.897	5	100%	2.441	2.248	5	100%
Junio	4	21.832	21.402	5	100%	2.167	2.014	5	100%
Julio	4								
Agosto	4								
Septiem	4								
Octubre	4								
Noviembre	4								
Diciembre	4								

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

Ilustración 1 Servicios de interpretación FENASCOL





En la ruta https://www.emcali.com.co/es/bc/-/knowledge_base/atencion-al-usuario/medios-y-canales-de-pago, están publicados los medios de pago disponibles para el usuario:



CANALES DE RECAUDO

Autorizados para el pago de tu factura
www.emcali.com.co

Bancos

AV Villas Banco de Bogotá BBVA
DAVIVIENDA Banco W

Corresponsales bancarios

efecty Gane Bancolombia

Canales electrónicos

ATH pse Redeban

 **EMCALI**
¡Siempre Juntos!

El punto de La Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AVillas, Banco de Bogotá, Supergiros, Efecty.



- **Canal telefónico**

Línea de atención telefónica gratuita, cuyo acceso se hace a través del 177 o 602 5240177.

Primer trimestre. De enero a marzo de 2025, **entraron 261.090 llamadas**, de las cuales **se contestaron 186.101**

- Nivel de atención promedio 71,28%
- Nivel de abandono promedio 28,72%.

Segundo trimestre. De abril a junio de 2025, **entraron 239.610 llamadas**, de las cuales **se contestaron 232.999**

- Nivel de atención promedio 97%
- Nivel de abandono promedio 3%.

Tabla 4 Consolidado total de atención telefónica

Consolidado total Atención Telefónica Contact Center 177				
Mes	Llamadas entrantes	Llamadas contestadas	Nivel de Atención	Nivel de abandono
Enero	106.850	50.747	47,5%	52,5%
Febrero	83.589	68.950	82,5%	17,5%
Marzo	70.651	66.404	94,0%	6,0%
Abril	81,609	79,412	97%	3%
Mayo	87,305	84,318	97%	3%
Junio	70,696	69,269	98%	2%
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

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



Tabla 5 Índice de satisfacción por la atención del canal telefónico.

Canal Telefónico									
Mes	META	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	47.129	6.411	4	100%	55.439	11.019	4	100%
Febrero	4	46.012	12.586	4	100%	34.878	8.480	5	100%
Marzo	4	46.078	16.201	4	100%	22.996	9.558	5	100%
Abril	4	52.579	16.934	4	100%	27.857	9.333	5	100%
Mayo	4	59.734	20.430	4	100%	26.280	8.897	5	100%
Junio	4	43.459	14.098	4	100%	26.184	8.536	5	100%
Julio	4								
Agosto	4								
Septiem	4								
Octubre	4								
Noviembre	4								
Diciembre	4								

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

- **Canal virtual.**

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

Primer trimestre. De enero a marzo de 2025, se recibieron 7.760 PQR's por el medio virtual.

Segundo trimestre. De abril a junio de 2025, se recibieron 7.761 PQR's por el medio virtual.

Tabla 6 Tramites atendidos por el canal virtual

Mes	Ventanilla Única Virtual	Página Web Emcali	Total, General
Enero	733	1.695	2.428
Febrero	819	1965	2.784
Marzo	743	1.805	2.548
Abril	563	2.364	2.927
Mayo	604	1.964	2.568
Junio	561	1.705	2.266
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.



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

Tabla 7 Índice de satisfacción por la atención del canal virtual

Canal virtual									
Mes	Meta	Servicios Públicos Domiciliarios de Energía, Acueducto y Alcantarillado				Servicios de Telecomunicaciones			
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
Enero	4	872	796	4,0	100%	191	213	4	100%
Febrero	4	1.081	1.008	4,0	100%	171	196	4	100%
Marzo	4	864	960	4,0	100%	163	171	4	100%
Abril	4	854	983	4,0	100%	131	147	4	100%
Mayo	4	1.047	1040	4,0	100%	138	145	4	100%
Junio	4	816	880	4,0	100%	131	151	4	100%
Julio	4				100%				100%
Agosto	4				100%				100%
Septiembre	4				100%				100%
Octubre	4				100%				100%
Noviembre	4				100%				100%
Diciembre	4				100%				100%

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Nota: La consulta de datos para el cálculo de este indicador está generando un error se generó SD: 2000056038.

Continua el error en el cálculo del indicador los valores del universo son menores a los de la muestra, ya que se evidencio esta inconsistencia en el reporte para los meses de abril y de junio de 2025, se reiteró con el mismo SD que la inconsistencia continua - SD: 2000056038.

5. Gestión de solicitudes y trámites.

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

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

- ✓ Duplicado de recibos de pago. No genera estadística, el acceso para su generación es a través de www.emcali.com.co.
- ✓ Independización del servicio público. En la actualidad no es posible diferenciar las conexiones nuevas de las independizaciones.

Tabla 8 Gestión de trámites



Número de solicitudes resueltas de forma presencial													
Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	600	596	2406	2964	3369	2830							12765
Servicios suplementarios	2	7	7	3	6	4							29
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	138	98	108	137	173	273							927
Cambio de tarifa de servicios públicos	138	98	108	137	173	273							927
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0	0	0	2							2
Cambios en la factura de servicio público-ACTUALIZACION DE DATOS, FACTURA DE SERVICIOS Y DE COMUNICACIONES	2176	3877	4542	3716	4,5	5863							20178
Conexión a los servicios públicos-SOLICITUD SERVICIO ENERGIA EXCEPTO RECONEXION O REINSTALACION- LO MISMO PARA ACUEDUCTO	1426	5718	5314	4874	4856	7260							29448
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias-FINANCIACION FACTURAS DE SERVICIOS (INCLUYE LOS TRES SERVICIOS)	876	830	1086	1021	995	877							5685
Factibilidad de servicios públicos	0	0	0	0	0	0							0
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	0	0	0	0	0	0							0
Independización del servicio público													0
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2051	3676	3587	3319	4	4080							16716,995
Suspensión del servicio público	34	34	53	141	44	103							409
Restablecimiento del servicio público													0
Duplicado de recibos de pago													0
Instalación temporal del servicio público	0	6	4	3	2	1							16
Denuncias del contrato de arrendamiento	-												0
Total	7441	14940	17215	16315	9626	21566							87103

6. Gestión de Reclamos y Recursos.

Primer trimestre. De enero a marzo de 2025 se recibieron entre reclamos y recursos un total de 20.708. El canal más utilizado es el presencial.

Para el segundo trimestre de abril a junio de 2025 se recibieron un total de 16.802 y en lo que va corrido del año de enero a junio de 2025 se han recibido un total de 37.510 reclamos.

Tabla 9 Distribución de reclamos por medio de recepción.

MEDIO RECEPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total, general
VERBAL	4153	4593	3887	3690	3748	2579							22,650
VIRTUAL	387	454	517	434	458	287							2,537
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	692	658	656	550	504	389							3,449
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	586	801	721	673	830	477							4,088
RECURSO DE REPOSICION	37	33	58	47	13	16							204
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	898	815	762	837	773	498							4,583
Total, general	6,753	7,354	6,601	6,231	6,325	4,246							37,511

Fuente: Informe General de PQR.



De los 16.802 reclamos recepcionados entre abril y junio, la participación de cada negocio fue así: servicio de Acueducto es el servicio con mayor reclamación representando el 31% del total, le sigue Alcantarillado 26% y Energía 25%.

Línea básica y servicios complementarios alcanza un 10%, Internet solo representa el 7%, IPTV, con apenas un 1% representa el menor porcentaje de reclamación.

Tabla 10 Reclamos distribuidos por servicio.

Servicio	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total, general
Acueducto	2,164	2,274	2,060	1,910	2,015	1,312							11,735
Alcantarillado	1824	1921	1646	1599	1608	1059							9,657
Energía	1567	1780	1531	1674	1648	1063							9,263
Internet	511	559	522	427	395	351							2,765
IPTV	73	95	77	48	58	29							380
Línea básica y complementarios	614	725	765	573	602	432							3,711
Total, general	6,753	7,354	6,601	6,231	6,325	4,240							37,511

Fuente: Informe General de PQR.

- **Índice de Reclamos a Favor del Usuario.**

El índice de reclamos a favor del usuario es un indicador de tendencia negativa, identifica la cantidad de reclamos que se declaran a favor del usuario en relación con la cantidad de reclamos registrados. El cumplimiento superior a la meta que es 25%, se estandariza en 25%, para un nivel de cumplimiento del 100%.

A continuación, se presenta el desempeño promedio por servicio:

Servicio acueducto y alcantarillado (tendencia negativa).

- **Meta:** 16 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor del cliente/ usuario por cada 10 mil facturas:**
 - Acueducto: En enero ocho (8) reclamos. Febrero 10, marzo nueve (9), abril once (11), mayo nueve (9) y junio ocho (8).
 - Alcantarillado: En enero ocho (8) reclamos. Febrero nueve (9), marzo ocho (8), abril diez (10), mayo ocho (8) y junio (6).
- **Ejecución:** Al igual en el primer trimestre, para el segundo trimestre continúa un promedio nueve (9) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:**
Para el primer trimestre tanto para el negocio de Acueducto como Alcantarillado las causas de mayor proporción fueron: Desviación significativa. Inconformidad con la medición del consumo o producto facturado, Inconformidad por desviación significativa. Para el segundo trimestre se mantienen las mismas causas y aparece una nueva que es el cobro por promedios.



Servicio energía. (tendencia negativa).

- **Meta:** Nueve (9) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
- **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** En enero cinco (5). Febrero ocho (8), marzo siete (7), abril once (11), mayo ocho (8) y junio seis (6)
- **Ejecución:** Para el primer trimestre la ejecución promedio seis (6) reclamos a favor del usuario. En el segundo trimestre la ejecución promedio sube a ocho (8) reclamos a favor del usuario.
- **Causas de mayor proporción:** Para el primer trimestre las mayores causas de reclamación fueron: Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado. Cobros por Promedio. Inconformidad por Desviación significativa. Para el segundo trimestre se mantienen las mismas causas de reclamación que se tenían en el primer trimestre.

Servicio telecomunicaciones (tendencia negativa)

- **Meta:** 90 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
 - **Total, reclamos a favor por cada 10 mil facturas:** En enero 119, en febrero 123, en marzo 115, en abril 112, mayo 122 y junio 73
 - **Ejecución:** Promedio 119 reclamos a favor del usuario para el primer trimestre, en el segundo trimestre el promedio de reclamos a favor del usuario baja a 102.
 - **Causas de mayor proporción:** Las principales causas de reclamación en el primer trimestre fueron: Calidad/ cobertura del servicio – No disponibilidad del servicio. Para el segundo trimestre estas causas se mantienen y aparece una nueva Causa que es Facturación/Gestión de saldos.
- **Trámites Traslados a Otras Entidades.**

En el periodo de enero a marzo 2025, se trasladaron 27 trámites hacia otras entidades.

Para el período abril a junio se trasladaron 21 trámites hacia otras entidades.

Tabla 11 Tramites trasladados a otras entidades.

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



Diciembre	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	34	0	0	0	0	48

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- **Reclamos Traslados a Otras Entidades.**

Del periodo de enero a marzo de 2025, se trasladaron un total de 258 reclamos a otras entidades. Del periodo comprendido entre abril a junio de 2025, se trasladaron 243 reclamos a otras entidades.

Tabla 12 Reclamos trasladados a otras entidades.

Mes	Empresas de aseo	Otros operadores de telecomunicaciones	Empresas de Alcantarillado y Acueducto	Empresas de seguros	Alumbrado público	Total general
Enero	15		49			64
Febrero	22	11	62			95
Marzo	30	5	63	1		99
Abril	20		68			88
Mayo	25		53	1		79
Junio	15	5	54	2		76
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
Total						501

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.

En el periodo consolidado de enero a junio de 2025, se ha trasladado un total de 501 reclamaciones relacionadas con otros servicios así: empresas de aseo 127, otros operadores de telecomunicaciones y televisión 21, empresas de acueducto y alcantarillado 349, empresas de seguros 4.

- **Peticiones organismos de control.**

Se relacionan aquellas peticiones de organismos de control y entidades del estado gestionadas desde la Unidad de Atención Escrita. Del periodo de Enero a Junio se atendieron 47 Peticiones y de abril a junio 48 peticiones, para un total de 95 peticiones atendidas en el semestre enero a junio.

Tabla 13 Peticiones organismos de control.

ENTIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Personería de Santiago de Cali	12	13	11	15	9	8	0	0	0	0	0	0	68
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Defensoría del Pueblo	1	1	2	1	4	2	0	0	0	0	0	0	11



Fiscalía General de la Nación	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Personería Municipal de Yumbo	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6
Contraloría General de la nación	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Total general	17	14	16	0	95								

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

- Peticiones entre Autoridades.**

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

Tabla 14 Peticiones entre autoridades.

ENTIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Alcaldía de Santiago de Cali	8												8
Alcaldía de Yumbo	1					1							2
Gobernación del Valle del Cauca				1									1
Juntas de Acción comunal						1							1
Concejo Municipal de Cali					1								1
Total	9												13

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

7. Gestión de PQRS Unidad de Alumbrado Público.

A partir del segundo trimestre de 2025, se incorporan las solicitudes recibidas por la Unidad de Alumbrado correspondientes al reporte de daños en la infraestructura del Sistema de Alumbrado Público, y las solicitudes para su respectiva reparación.

- Solicitudes Recibidas.**

Tabla 15 Solicitudes recibidas Unidad de Alumbrado Público

SOLICITUDES RECIBIDAS						
TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Petición	98	301	68	310	165	88
Queja	2	3	1	3	1	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Tutela	1	4	3	2	6	2

Fuente: 5230393782025 de la Unidad de Alumbrado Público

En la unidad de Alumbrado público se recibieron un total de 1056 PQRS entre los meses de enero a junio de 2025. La mayoría de las solicitudes recibidas por esta Unidad corresponden al reporte de daños en la infraestructura del Sistema de Alumbrado Público, así como a solicitudes para su respectiva reparación.



Del total de las solicitudes recibidas se trasladaron 11 a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos dos (2) en el mes de febrero, cinco (5) en el mes de abril y tres (3) en el mes de mayo.

También es importante resaltar que durante este período no se recibieron solicitudes a las cuales se les haya negado el acceso a la información.

8. Gestión de las denuncias.

Desde la Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial, informaron que el responsable para la gestión de las denuncias, vigencia 2025 sería la Dirección de Control Disciplinario de Instrucción.

Con correo electrónico de abril 4 de 2025, indican que para el primer trimestre no recibieron denuncias de corrupción.

Para el segundo trimestre y con correo electrónico de julio 3 informan que se reportaron tres (3) casos de corrupción, los cuales fueron reportados el 13 y 18 de junio, las denuncias fueron recibidas a través del canal de denuncias de anticorrupción y se debieron a solicitud dadas y presentación documentación falsa. Actualmente las denuncias se encuentran en reparto para iniciar proceso de investigación.

9. Acceso a la información pública.

Información a cargo de la Unidad de Gestión Documental y con base en el reporte generado por el aplicativo de Gestión Documental OnBase.

Tabla 16 Solicitudes externas

Trimestre	Número de solicitudes que ingresaron por el portal web - admin portal	Número de solicitudes respondidas por las áreas	Número de solicitudes trasladadas a otras entidades	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
1er trimestre	246	66	0	0
2do trimestre	348	62	0	0
3er trimestre				
4to trimestre				

Fuente: Unidad de Gestión Documental (OnBase)

10. Evaluación de cumplimientos normativos.

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección de Control Interno, realiza semestralmente una auditoria sobre el funcionamiento de la “Oficina



de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, por lo que, la información a continuación corresponde a la auditoría realizada para el segundo semestre de 2024, auditoría socializada en abril 25 de 2025.

Tabla 17 Planes de mejoramiento y acciones

ID	Nombre	No Conformidad	Meta	Avance parcial
2070	<u>DCI-AI-2025-012</u> <u>H1/4</u>	Se evidenció un cumplimiento parcial del control definido para realizar el seguimiento a los requerimientos realizados por la UAE ante Gestión Documental y Gestión de TI, en relación con la implementación y uso de la herramienta de digitalización del expediente único del usuario, ya que el proyecto para la automatización del Subproceso Gestión de las PQR's, Requerimientos y Fallos, continúa desde 2021 sin entrar en aplicación.	Meta 1: Entrada en producción y uso de la herramienta de digitalización del expediente único. Meta 2: Entrada en producción y uso de la automatización de atención escrita.	22,5%
2071	<u>DCI-AI-2025-012</u> <u>H2/4</u>	Se evidenció un cumplimiento parcial del control para gestionar ante la GTI las herramientas que permitan la automatización del Subproceso Gestión de las PQR's, Requerimientos y Fallos, el cual, aunque guarda relación con el control 1 y por ende, registra la misma deficiencia, con el presente, adicionalmente, se proyectó definir, documentar y socializar procedimientos, instructivos, formatos, etc con los cuales soportar la gestión del subproceso.	Meta: Revisar los requerimientos de información internos y externos y validar que todos estén soportados en documentos de trabajo.	0%
2072	<u>DCI-AI-2025-012</u> <u>H3/4</u>	Se evidenció un continuo incumplimiento en los indicadores de eficacia para la atención escrita de las PQR de las UENs que, a Diciembre de 2024, como en las vigencias anteriores, no ha permitido cumplir con las metas proyectadas.	Meta 1: Revisión y/o ajuste de controles. Meta 2: Análisis y tratamiento de causas orígenes.	35%
2073	<u>DCI-AI-2025-012</u> <u>H4/4</u>	Se evidenció la baja medición y ausencia de reestructuración de la APMC establecida por la UAE para dar tratamiento y entrada en ejecución al Proyecto de Automatización para la Gestión de las PQR. (Aunque desde la UAE, se reconoce la diligencia y el aporte entregado por la GTI en pro del proyecto, en el plan de mejora, no se involucró directamente a esta área como un área externa al proceso que debía apoyar y gestionar actividades propias o específicas, con responsable y tiempos estimados de ejecución,)	Crear planes asociados a la <u>taxonomía / nomenclatura</u> ordenada por la Dirección de Control Interno y con la segregación de funciones cuando el plan dependa de otras dependencias.	100%

Fuente: Daruma

Fin del informe

