



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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

***"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"***

El Gerente General (E) de las Empresas Municipales de Cali - EMCALI E.I.C.E. E.S.P., nombrado mediante Decreto Municipal No. 4112.010.20.0065 de Enero 30 de 2017, emanado de la Alcaldía de Santiago de Cali, en uso de sus atribuciones legales y

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución.

Que la Ley 142 de 1994, en el artículo 158 establece *"Del termino para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él"*.

Que la Ley 1341 de 2009 en su Artículo 54 establece: *"Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas de ser necesarias, previa motivación. Transcurrido dicho termino, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operara de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario"*.

Que el numeral 1º del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala que toda persona tiene derecho a *"presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto"*, actuaciones que podrán adelantarse o

Recibido:  
Fátima Pérez  
08/02/2017  
5:28 pm.



1

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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

***"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"***

promoverse por cualquier otro medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Que el inciso primero de la Ley 1437, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que las peticiones puedan presentarse de manera verbal o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, establece que *"las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"*.

Que el artículo 34, numeral 19 de la Ley 734 de 2002 *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*, indica como deber de los servidores públicos: *"Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición"*.

Que el Decreto 2641 de 2012, incorporó la herramienta *"Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano"*, el cual en el cuarto componente *"Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"*, para el componente normativo y procedimental recomienda *"establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos"*.

Que la Ley 1581 de 2009, *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, reglamentó el tratamiento de los datos personales.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho,



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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

***"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"***

las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y el Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, establece un término para la implementación y adecuación de los reglamentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas.

Que las entidades de control y vigilancia están facultadas para iniciar investigación de carácter fiscal, disciplinaria y sancionatoria a las empresas de servicios públicos que no cumplan las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y gravedad de la falta.

En virtud de lo anterior, la Gerente General de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** La presente Resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales, escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, que se formulen ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa, de servicios de comunicaciones, y sus actividades complementarias e inherentes.

**ARTICULO 2. ALCANCE.** Aplica a todos los servidores públicos y contratistas, que por virtud de sus funciones: recepcionen, registren, den soporte, practiquen y suministren pruebas para soportar decisiones administrativas para la gestión y trámite de respuesta pronta, oportuna, y de fondo a las peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos que se presenten ante EMCALI a través de cualquier medio idóneo.

**PARÁGRAFO:** Adicionalmente, aplica a los siguientes procesos cuyos responsables se designan, así:

RECEBIMOS

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

**RESOLUCION GG No. 000062**

30 enero de 2017

*“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes”*

**Macroproceso Prestación del servicio de Acueducto y Saneamiento Básico:**

Proceso	Subproceso	Dependencia
Planeación y Evaluación Prestación servicio Acueducto y Saneamiento Básico	Desarrollo de Proyectos de Acueducto y Saneamiento	Jefe Departamento Ingeniería Jefe Departamento Interventoría
	Planeación de la Prestación del Servicio de Acueducto y Saneamiento	Jefe Departamento Planeación
Operaciones y Disponibilidad del Servicio de Acueducto y Saneamiento Básico	Producción de Agua Potable	Jefe Departamento de Producción
	Tratamiento de Aguas Residuales	Jefe Departamento de Tratamiento
	Mantenimiento de Acueducto y Saneamiento	Jefe Departamento de Atención Operativa Jefe Departamento de Mantenimiento
Estándares del Servicio de Acueducto y Saneamiento Básico	Ensayos y Calibraciones en Laboratorios de Acueducto y Saneamiento	Director Técnico
	Efectividad del Servicio de Acueducto y Saneamiento	Jefe Departamento Planeación
Garantía de Entrega del Servicio de Acueducto y Saneamiento Básico	Distribución de Agua Potable	Jefe Departamento Distribución
	Recolección y bombeo de aguas Residuales y Lluvias	Jefe Departamento Recolección Jefe Departamento de Bombeo
	Instalación e Intervención del Servicio de Acueducto y Saneamiento	Dirección Gestión Operativa



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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

*"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"*

**Macroproceso Prestación de Servicios Energéticos:**

Proceso	Subproceso	Dependencia
Estándares de los Servicios Energéticos	Ensayos y Calibraciones en Laboratorios de Energía	Departamento de Servicios Asociados
Garantía de Entrega de los Servicios Energéticos	Efectividad de los Servicios Energéticos	Departamento de Control de Energía
	Instalación e Intervención de los Servicios Energéticos	Departamento de Control de Energía

**Macroproceso Prestación del Servicio de Comunicaciones y Conectividad**

Proceso	Subproceso	Dependencia
Operaciones y Disponibilidad del Servicio de Comunicaciones y Conectividad	Atención y Soporte al Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad	Jefe Departamento Atención y soporte al servicio
Garantía de Entrega del Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad	Comercialización Productos y Servicios de Telecomunicaciones y Conectividad	Jefe de Departamento Masivo Jefe de Departamento Corporativo
	Instalar e Intervención del Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad	Jefe Departamento de Implementación

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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

*"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"*

Otros procesos:

Proceso	Subproceso	Dependencia
Gestión de Servicios Legales	Defensa Judicial	Coordinación Defensa Jurídica
	Gestión Documental	Dpto. de Gestión Documental
Gestión Financiera	Gestión de Recaudo y Recuperación de Cartera	Departamento de Cartera / Departamento de Cobro Coactivo.
Operaciones Comerciales	Facturación	Departamento de Facturación
Planificación y Evaluación Estratégica y Operativa	Gestión sustentable	Dirección de Responsabilidad Social
	Comunicación Empresarial	Coordinación de Comunicaciones.

**ARTICULO 3. DEFINICIONES.** Para efectos de la presente Resolución 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, y demás normas relativas a la gestión del derecho de petición:

- 1) **Denuncia:** con base en lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 y ley 1474, es la puesta en conocimiento de una conducta, posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal y sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.
- 2) **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).



# EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E, E.S.P

## RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

*"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"*

radicarán, registrarán y enviarán de manera inmediata a la dependencia competente para su gestión, trámite y respuesta.

**Parágrafo Segundo:** En el caso que se reciban PQR's por fuera de la Ventanilla Única, se recepcionarán, radicarán, y registrarán por la Dependencia que las recibió, quien igualmente dará traslado de manera inmediata al área competente para su gestión, trámite y respuesta.

**Parágrafo Tercero:** Igualmente se recepcionarán, radicarán y registrarán las solicitudes y/o peticiones verbales de acceso a información pública de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015, o en las normas que las modifiquen, adicionen o reemplacen. En el momento de la recepción podrá determinarse que ésta deba ser presentada de manera escrita para lo cual se dispondrá de los formularios respectivos con el fin de facilitar su presentación. En el portal corporativo y en los canales habilitados se informará cuáles solicitudes deberán hacerse por escrito.

**Parágrafo Cuarto:** Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la empresa en su lengua o dialecto. EMCALI habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

**Parágrafo Quinto:** El sistema de turnos dispuesto en los centros de atención garantizará la atención acorde con las necesidades del servicio.

**ARTICULO 5. RESPONSABLE DEL REPARTO DE LAS PQR's Y DEL TRÁMITE DE RESPUESTA.** Le corresponde al Área Funcional Atención Escrita y Atención Personalizada, o quien haga sus veces, el reparto de las PQR's relacionadas con los Contratos de Condiciones Uniformes o de Comunicaciones.

Las PQR diferentes a las anteriores, se enviarán a las dependencias competentes para su gestión y trámite, de manera inmediata.

El trámite de respuesta de las PQR relacionadas con los Contratos de Condiciones Uniformes y de Comunicaciones, será responsabilidad de las Áreas Funcionales de



# EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E, E.S.P

## RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

*“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes”*

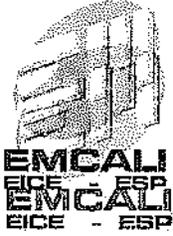
**Parágrafo Tercero.** En caso de generarse Silencios Administrativos Positivos, como consecuencia del incumplimiento o desatención en el suministro y práctica de pruebas solicitadas, dentro del plazo establecido, asumirán las consecuencias contempladas en el ordenamiento legal.

**ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las PQR's deben responderse dentro de los siguientes términos:

- 1) Peticiones en interés general y particular: i) Para los servicios de Comunicaciones: Dentro de los quince (15) días siguientes al día de su recepción; y ii) para los servicios públicos domiciliarios, el término de quince (15) inicia desde el momento de su recepción.
- 2) Peticiones de documentos e información. Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 3) Consultas. Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 4) Peticiones entre autoridades. Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 5) Solicitudes presentadas por Entidades de vigilancia y Control: los señalados en el documento del requerimiento.

**Parágrafo Primero.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos antes señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder el doble del inicialmente previsto.

**Parágrafo Segundo.** Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguiente a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o



## EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E, E.S.P

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

***“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes”***

responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

**ARTICULO 8. CANALES OFICIALES DE REGISTRO DE LAS PQR's.** Con el fin de garantizar la calidad y los términos para resolver las peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos presentados por los usuarios de EMCALI, serán recepcionados de manera exclusiva en los siguientes canales de atención:

- 1) **Personalizado y/o Presencial.** Puntos de atención al usuario distribuidos en el área de cobertura, los cuales se denominan:
  - Centros de Atención Personalizados, en adelante CAP's.
  - Centros de Administración Local Integrada, en adelante CALI's.

El listado actualizado de estos puntos de atención, se puede consultar a través de la página [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co), carteleras de los Centros de atención y línea telefónica 177.

- 2) **Telefónico.** Contact Center y Línea de Atención Telefónica 177 o 5240177,. Su atención es SIETE (7) días x VEINTICUATRO (24) horas.
- 3) **Virtual.** En la página web [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co), en el link "te atendemos".
- 4) **Redes Sociales:** a) A través de la Coordinación de Comunicaciones se recibirá, radicará, tramitará y gestionará las PQR's recibidas en las redes sociales corporativas relacionadas con ventas de productos y servicios, campañas institucionales para el posicionamiento de la marca EMCALI y Planes y Mejoramiento del servicio; b) Las demás PQR' se direccionarán, registrarán, radicarán y gestionarán por la Dirección de Atención al Cliente, Coordinación de PQR's. La Dirección de Atención al Cliente retroalimentará a la Coordinación de Comunicaciones para responder, por el mismo canal, al usuario.

**Parágrafo Primero.** En estos canales se registrará la PQR y se entregará al peticionario y/o usuario la respectiva "Constancia del contenido de la petición".

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

**RESOLUCION GG No. 000062**

**30 enero de 2017**

***“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes”***

**Parágrafo Segundo.** Cuando de manera excepcional se reciba una PQR por fuera de los canales antes citados, su traslado al Área Competente debe hacerse de manera inmediata. Máximo al día siguiente de su recepción.

**ARTICULO 9. PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.** El trámite de atención y respuesta de las peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos en EMCALI se hará de acuerdo con el orden de su presentación y radicación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por sus condiciones así lo reconoce la normatividad y la jurisprudencia, como lo son: Personas con discapacidad, especial protección, género, Adultos mayores, Mujeres en embarazo, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**Parágrafo.** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio o daño irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que debe darse a la petición.

**ARTICULO 10. REGLAS GENERALES Y ESPECIALES DE ATENCIÓN A LAS PQR's.** Las reglas generales y especiales de atención a las PQR's, así como las responsabilidades específicas de cada actividad, las instrucciones y formatos de gestión interna, están contenidas a nivel del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, en el código 161P, perteneciente a la actividad Atender PQR's y sugerencias, los procedimientos, instructivos y formatos.

**ARTICULO 11. PETICIONES ANÓNIMAS.** Se dará trámite a las peticiones anónimas que se reciban siempre que existan medios probatorios suficientes que permitan adelantar la actuación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y la Ley 1474 de 2011. La notificación de este tipo de peticiones se realizará de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que la modifiquen, subroguen o deroguen.



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

RESOLUCION GG No. 000062

30 enero de 2017

*"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y escritas, consultas, quejas, reclamos y recursos, presentadas ante EMCALI EICE ESP, relacionadas con la prestación de servicios públicos operados por la empresa, así como sus actividades complementarias e inherentes"*

ARTICULO 16. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga la Resolución GG-000607 de agosto 18 de 2016

PÚBLIQUÉSE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

  
DANIEL HERNANDO POSADA SUAREZ.  
Gerente General (E)

Proyectó:  Ana Isabel García Ramírez, Asistente Dirección de Atención al Cliente; Juan Carlos Delgado Martínez, Coordinador; Amanda Borrero Hurtado, Asistente Especializada; Juan Carlos Delgado Perdomo, Profesional II; Lorena Copete Rodríguez, Asistente; Sol Verónica Cifuentes Pereira, Ayudante Administrativo; Paulo Cesar Mina, Asistente; Martha Lucía Paez, Auxiliar Administrativo; Fausto Guerrero, Coordinador; Martha Barona, Auxiliar General de Oficina; Jaime Silvio Duran G. Compresorista; Liliana Bueno Penagos, Auxiliar General de Oficina; Ramiro Alberto Torres M, Jefe Dpto. de Regulación.

Revisó:  Liliana de la Cruz Serrano-Directora Atención al Cliente;

Aprobó: Adriana Carvajal de la Cruz-Gerente Área Comercial y Gestión al Cliente; Jairo Andrés Revelo Molina, Secretario General. 

