

INFORME

Acceso a la información,
quejas y reclamos

octubre de 2025



Gerencia de Área Comercial
y de Gestión al Cliente



EMCALI
¡Siempre Juntos!

Tabla de Contenido

Introducción	4
Definiciones	5
Responsables de la información.....	7
Canales de acceso a la información.....	8
Página web	8
Canal personalizado	9
Turnos atendidos	9
Nivel de satisfacción	10
Servicio de interpretación en lengua de señas.....	11
Canales de recaudo.....	12
Canal telefónico	12
Canal virtual.....	13
Gestión de solicitudes y trámites.....	16
Gestión de Reclamos y Recursos.....	17
Distribución de reclamos por medio de recepción.....	17
Distribución de reclamos por servicio.....	17
Índice de Reclamos a Favor del Usuario.....	18
Causas de reclamos.....	19
Trámites Traslados a Otras Entidades.....	20
Reclamos Traslados a Otras Entidades.....	21
Peticiones organismos de control.....	22
Peticiones entre Autoridades.....	22
Gestión de PQRS Unidad de Alumbrado Público.....	23
Solicitudes recibidas por Alumbrado Público	23
Gestión de las denuncias.....	24
Acceso a la información pública	25
Evaluación de cumplimientos normativos.....	26
Retos y logros.....	27
Gestión documental.....	27
Automatización de la Gestión de PQR's requerimientos y fallos.....	27



Identificación del informe

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.	
Proceso	Gestión Comercial y de Servicio al Cliente
Periodo reportado	Tercer trimestre 2025 (julio, agosto, septiembre)
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. Emiliano Guarnizo Bonilla. Director de Control Disciplinario de Instrucción. Oscar Eduardo Arévalo 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.
Responsable aprobación y publicación	Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial.
Publicación en	https://www.emcali.com.co/transparencia/planeacion/informes-pqr
Anexo al memorando	



Introducción.

El presente informe se elabora en atención a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, “*Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, conforme al numeral 4.10 de la Matriz de Cumplimiento Normativo, que establece la obligación de presentar informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos.

Asimismo, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual dispone que las dependencias encargadas de recibir quejas y reclamos deben informar periódicamente sobre el desarrollo de sus funciones. Dichos informes deben incluir:

- *Los servicios sobre los cuales se presenta el mayor número de quejas y reclamos.*
- *Las principales recomendaciones formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio, optimizar el uso de los recursos y fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública.*

El contenido de esta informe abarca la información sobre peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, asociadas a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP, recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP durante el periodo reportado.

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



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).



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:

- Solicitud 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 quién 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 en la instancia de recepción, por falta de pruebas, 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.



Canales de acceso a la información.

Página web

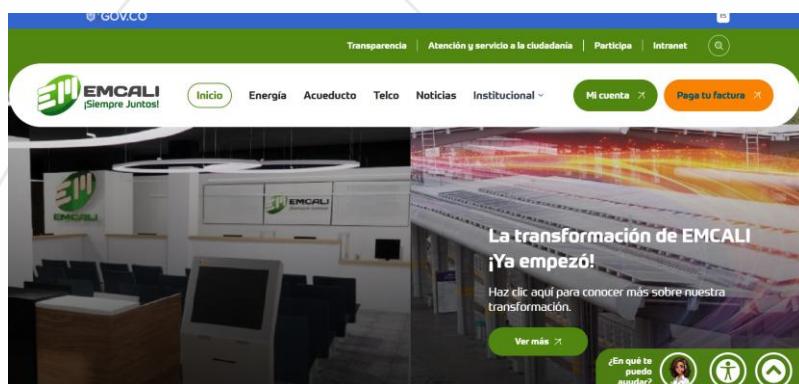
Con el fin de que los usuarios y personas interesadas tengan a disposición información directa sobre la forma de ejercer sus derechos, conocer sus deberes y accesar al portafolio de productos y servicios de EMCALI, se encuentra disponible en www.emcali.com.co, la siguiente información relativa a la gestión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

Tabla 1 Relación de información publicada en página web.

Menú	Observación / Periodicidad.
1.4.1. Información de contacto	Solo para lo referente a los canales de atención al usuario: https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/centros-de-atencion
1.8.1. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	https://www.emcali.com.co/documents/d/guest/reglamento-interno-de-pqrs https://www.emcali.com.co/documents/d/guest/protocolos-de-atencion
1.10.1. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos	https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania
1.11.1. Calendario de actividades	https://www.emcali.com.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/calendario-actividades
1.12.1. Decisiones administrativas en horarios de atención	https://www.emcali.com.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/decisiones-admin-horarios-atencion
4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos	https://www.emcali.com.co/transparencia/planeacion/informes-pqr
5.1. Trámites	https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios

Fuente: Construcción propia a partir de la Matriz ITA.

Desde agosto 29 de 2025, EMCALI coloco a disposición de sus clientes el nuevo portal de experiencia: www.emcali.com.co



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.

El tercer trimestre cerró con los siguientes puntos de atención disponibles para los usuarios: CAM, La Estación, Cosmocentro, Yumbo, Colon, Valle Lili, Grandes Cliente Sur, Aguablanca, Jamundí, Puerto Tejada, CAES, Grandes Cliente Norte y CALI 20.

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.

Turnos atendidos

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%.

Tercer trimestre. Entre julio, agosto y septiembre se recibieron un total de 6.315 turnos, de los cuales el 68% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contados a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 86%.



- **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%.

Tercer trimestre. Entre julio, agosto y septiembre se recibieron un total de 61.276 turnos, de los cuales el 70% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contados a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 88%.

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%	22.437	63,82%	80%	2.251	58,77%	73%
Agosto	80%	19.405	72,17%	90%	2.079	73,75%	92%
Septiembre	80%	19.434	73,84%	92%	1.985	72,88%	91%
Octubre	80%						
Noviembre	80%						
Diciembre	80%						

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Nivel de satisfacción

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	22.437	21.541	5	100%	2.251	2.038	5	100%	
Agosto	4	19.405	18.019	5	100%	2.079	1.856	5	100%	
Septiem	4	19.434	17.816	5	100%	1.985	1.685	5	100%	
Octubre	4									
Noviembre	4									
Diciembre	4									

Servicio de interpretación en lengua de señas

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



Del primer al tercer trimestre de 2025, no se han realizado transacciones sobre este servicio.



Canales de recaudo



En la ruta <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/metodos-de-pago>, están publicados los medios de pago disponibles para el usuario.

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, Scotianbank, 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%.

Tercer trimestre. De julio a septiembre de 2025, entraron 263.134 llamadas, de las cuales se contestaron 252.807 llamadas.

- Nivel de atención promedio 96%
- Nivel de abandono promedio 4%.



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	77.914	76.163	97,8%	2,2%
Agosto	90.011	84.870	94,3%	5,7%
Septiembre	95.209	91.774	96,4%	3,6%
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 *satisficho*), se tiene que para el canal telefónico y para ambos servicios **el nivel de satisfacción es 4**.

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

Mes	META	Canal Telefónico					SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES						
		SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento
		Universo	Muestra	NSU	Cumplimiento	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	47.361	14.429	4	100%	29.379	9.956	5	100%				
Agosto	4	60.613	16.747	4	100%	28.266	9.077	4	100%				
Septiem	4	59.410	18.264	4	100%	34.764	11.092	4	100%				
Octubre	4												
Noviembre	4												
Diciembre	4												

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Canal virtual.

Ingresando desde el canal web corporativo <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrs> 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 5.495 PQR's por el medio virtual.

Tercer trimestre. De julio a septiembre de 2025, se recibieron 8.789 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	924	2.814	3.738
Agosto	666	1.829	2.495
Septiembre	877	1.679	2.556
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

Mes	Meta	Canal virtual							
		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%
Abrial	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	975	1.004	4.11	100%	134	162	4	100%
Agosto	4	1.588	928	4.06	100%	158	122	4	100%
Septiembre	4	1.431	855	3.99	100%	166	153	4	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.



Para el segundo trimestre, 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.

Para el tercer trimestre, se subsana el error en la tabla original de datos para el cálculo del indicador.



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

Nombre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Total
Adquisición de telefonía, televisión e internet	600	596	2.406	2.964	3.369	2.830	4.474	3.699		20.938
Servicios suplementarios	2	7	7	3	6	4	2	4	3	38
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	138	98	108	137	173	273	397	166	396	1.886
Cambio de tarifa de servicios públicos	138	98	108	137	173	273	397	166	396	1.886
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cambios en la factura de servicio público	2.176	3.877	4.542	3.716	4	5.863	4.450	3.888	3.568	32.084
Conexión a los servicios públicos	1.426	5.718	5.314	4.874	4.856	7.260	6.550	5.126	6.522	47.646
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	876	830	1.086	1.021	995	877	1.336	975	890	8.886
Factibilidad de servicios públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Independización del servicio público										0
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	2.051	3.676	3.587	3.319	3.995	4.080	4.210	4.313	4.473	33.704
Suspensión del servicio público	34	34	53	141	44	103	44	40	100	593
Restablecimiento del servicio público										0
Duplicado de recibos de pago										0
Instalación temporal del servicio público	0	6	4	3	2	1	5	0	4	25
Denuncia del contrato de arrendamiento	0									0

Fuente: Cuadro de mando Unidad de Atención Otros Canales



Gestión de Reclamos y Recursos.

Distribución de reclamos por medio de recepción.

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

Segundo trimestre. De abril a junio de 2025 se recepcionaron un total de 16.802 y en lo que va corrido del año de enero a junio de 2025 se han recepcionado un total de 37.510 reclamos.

Tercer trimestre. De julio a septiembre de 2025, se recepcionaron un total de 10.219 reclamos y recursos y en lo que va corrido del año, un total de 55.083.

El canal personalizado con el medio verbal es el más utilizado, en el se presentan el 60% del total de las reclamaciones.

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	3,605	3,566	3048				32.869
VIRTUAL	387	454	517	434	458	287	626	382	671				4.216
TELEFONICO (CONTACT CENTER)	692	658	656	550	504	389	487	530	560				5.026
ESCRITO (DERECHO DE PETICION)	586	801	721	673	830	477	725	673	603				6.089
RECURSO DE REPOSICION	37	33	58	47	13	16	52	29	42				327
RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION)	898	815	762	837	773	498	720	592	661				6.556
Total general	6,753	7,354	6,601	6,231	6,325	4,246	6,215	5,772	5,585				55.083

Fuente: Informe General de PQR.

Distribución de reclamos por servicio.

Primer trimestre. Se recibieron un total de 20.708 reclamos, de los cuales el 31% corresponde a los servicios de acueducto, el 26% a alcantarillado y el 24% al servicio de energía. El 19% se refiere a los servicios de comunicaciones (línea básica 10%, Internet 8% e IPTV 1%).

Segundo trimestre. Se recibieron un total de 16.803 reclamos, de los cuales el 31% corresponde a los servicios de acueducto, el 25% a alcantarillado y el 26% al servicio de energía. El 18% se refiere a los servicios de comunicaciones (línea básica 10%, Internet 7% e IPTV 1%).

Tercer trimestre. Se recibieron un total de 17.572 reclamos, de los cuales el 32% corresponde a los servicios de acueducto, el 27% a alcantarillado y el 23% al



servicio de energía. El 19% se refiere a los servicios de comunicaciones (línea básica 10%. Internet 8% e IPTV 1%).

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	2,014	1,759	1,825				17,333
Alcantarillado	1824	1921	1646	1599	1608	1059	1,731	1,445	1,561				14,394
Energía	1567	1780	1531	1674	1648	1063	1,319	1,510	1,133				13,225
Internet	511	559	522	427	395	351	495	467	490				4,217
IPTV	73	95	77	48	58	29	73	38	31				522
Línea básica y complementarios	614	725	765	573	602	432	583	553	545				5,392
Total, general	6,753	7,354	6,601	6,231	6,325	4,240	6,215	5,772	5,585				55,083

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 por cada 10 mil facturas expedidas.

Primer trimestre.

Descripción	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Telecomunicaciones
Meta	16	16	9	90
Resultado	9	8	7	119
Cumplimiento	100%	100%	100%	0%

Para el primer trimestre por cada 10 mil facturas, para el servicio de acueducto nueve (9) reclamos se resolvieron a favor del cliente. En alcantarillado fueron ocho (8) y energía siete (7), para estos tres (3) servicios el cumplimiento es del 100%, meta de tendencia negativa. Caso contrario para el servicio de telecomunicaciones que de una meta de 90 fueron 119 los reclamos declarados a favor del usuario.

Segundo trimestre.

Descripción	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Telecomunicaciones
Meta	16	16	9	90
Resultado	8	7	8	102
Cumplimiento	100%	100%	100%	0%

Para el segundo trimestre por cada 10 mil facturas, para el servicio de acueducto ocho (8) reclamos se resolvieron a favor del cliente. En alcantarillado fueron siete (7) y energía ocho (8), para estos tres (3) servicios el cumplimiento es del 100%, meta de tendencia negativa. Caso contrario para el servicio de telecomunicaciones que de una meta de 90 fueron 102 los reclamos declarados a favor del usuario.



Tercer trimestre.

Descripción	Acueducto	Alcantarillado	Energía	Telecomunicaciones
Meta	16	16	9	90
Resultado	10	9	8	111
Cumplimiento	100%	100%	100%	0%

Para el tercer trimestre por cada 10 mil facturas, para el servicio de acueducto 10 reclamos se resolvieron a favor del cliente. En alcantarillado fueron nueve (9) y energía ocho (8), para estos tres (3) servicios el cumplimiento es del 100%, meta de tendencia negativa. Caso contrario para el servicio de telecomunicaciones que de una meta de 90 fueron 111 los reclamos declarados a favor del usuario.

Causas de reclamos.

Las causales de reclamación son analizadas dentro del Comité de Ciclo de Servicio, gestionando acciones correctivas con los procesos que conforman el ciclo de servicio (ventas, facturación, recaudo, áreas operativas).

Primer trimestre.

A continuación, el pareto de las causas por las cuales se presentan los reclamos:

Acueducto	Alcantarillado	Energía	Comunicaciones
Desviación significativa.	Desviación significativa	Inconformidad con el consumo	No disponibilidad del servicio
Inconformidad con el consumo.	Inconformidad con el consumo	Desviación significativa	Error factura /cobro o descuento injustificado
Fuga imperceptible.	Fuga imperceptible	Predio desocupado	
Predio desocupado.	Predio desocupado	Impedimento de lectura	
Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de cometidas, materiales, mano de obra, entre otros.		Medidor desconectado	
Medidor parado.		Clausura - cobros por servicios no prestados	
		Inversión de medidores (y/o contador)	



Segundo trimestre.

Acueducto	Alcantarillado	Energía	Comunicaciones
Desviación significativa Inconformidad con el consumo Fuga imperceptible Predio desocupado Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de cometidas, materiales, mano de obra, entre otros Medidor parado Impedimento de lectura	Desviación significativa Inconformidad con el consumo Fuga imperceptible Predio desocupado	Inconformidad con el consumo Desviación significativa Predio desocupado Impedimento de lectura Medidor desconectado Sin aparato de medición Inversión de medidores (y/o contador) Clausura - Cobros por servicios no Prestados	No disponibilidad del servicio Error factura /cobro o descuento injustificado

Tercer trimestre.

Acueducto	Alcantarillado	Energía	Comunicaciones
Desviación significativa Fuga imperceptible Inconformidad con el consumo Predio desocupado Cobro de otros cargos relacionados con el servicio tales como reparación o cambio de cometidas, materiales, mano de obra, entre otros Impedimento de lectura Inversión de medidores (y/o contador) Medidor parado	Desviación significativa Fuga imperceptible Inconformidad con el consumo Predio desocupado impedimento de lectura	Inconformidad con el consumo Desviación significativa Predio desocupado Impedimento de lectura Medidor desconectado Sin aparato de medición Clausura Cobros por conexión, reconexión, reinstalación Inversión de medidores	No disponibilidad del servicio Error factura /cobro o descuento injustificado

Trámites Trasladados a Otras Entidades.

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

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

Tercer trimestre. Para el periodo de julio a septiembre se trasladaron 23 trámites hacia las empresas de aseo y las de seguros.



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 empresas de alcantarillado	Total general
Enero	9	6	0	0	0	0	15
Febrero			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	2	5	0	0	0	0	7
Agosto	4	9	0	0	0	0	13
Septiembre		3	0	0	0	0	3
Octubre			0	0	0	0	0
Noviembre			0	0	0	0	0
Diciembre			0	0	0	0	0
Total	20	51	0	0	0	0	71

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

Reclamos Trasladados a Otras Entidades.

Primer trimestre. En el periodo de enero a marzo 2025, se trasladaron 258 reclamos hacia otras entidades.

Segundo trimestre. Para el período abril a junio se trasladaron 243 reclamos hacia otras entidades.

Tercer trimestre. Para el periodo de julio a septiembre se trasladaron 227 reclamos.

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	28		66	1		95
Agosto	8	22	35	1		66
Septiembre	26		39	1		66
Octubre						0
Noviembre						0
Diciembre						0
Total	189	43	489	7		728

Fuente: Informe de PQR 3er trimestre.



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 Marzo 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	16	10	17				111
Defensoría del Pueblo	1	1	2	1	4	2	1		2				14
Personería Municipal de Yumbo	2		1	1	1	1	1						7
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD		2				2							4
Contraloría General de la nación			2			1			1				4
Fiscalía General de la Nación				1	1	1							3
Superintendencia de Industria y Comercio							1						1
Total	17	14	16	18	17	13	19	10	20	0	0	0	144

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	0	0					1					9
Alcaldía de Yumbo	1					1							2
Gobernación del Valle del Cauca				1									1
Juntas de Acción Comunal						1	1						2
Concejo Municipal de Cali					1								1
Total	9	0	0	1	1	2	2	1	0	0	0	0	13

Fuente: Unidad de Atención Escrita.



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 por Alumbrado Público

Primer semestre. Información reportada con el memorando 5230393782025 del 14 de julio de 2025, para el primer semestre de 2025, señalando que la mayoría de las solicitudes recibidas por dicha Unidad corresponden al reporte de daños en la infraestructura del Sistema de Alumbrado Público, así como a solicitudes para su respectiva reparación.

Tercer trimestre. Con el memorando 5230595052025 del 15 de octubre de 2025, la Unidad de Alumbrado Público remitió la información correspondiente al periodo comprendido de julio a septiembre de 2025, señalando que la mayoría de las solicitudes recibidas por dicha Unidad corresponden al reporte de daños en la infraestructura del Sistema de Alumbrado Público, así como a solicitudes para su respectiva reparación.

Tabla 15 Solicitudes recibidas Unidad de Alumbrado Público

TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUDES RECIBIDAS									
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	
Petición	98	301	68	310	165	88	271	246	170	
Queja	2	3	1	3	1	0	4	2	0	
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tutela	1	4	3	2	6	2	4	3	5	

Fuente: Unidad de Alumbrado Público

Las solicitudes se trasladan hacia la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali.

Tabla 16 Solicitudes trasladadas a otra entidad

Solicitudes trasladadas a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali									
TIPO DE SOLICITUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Petición	0	2	0	5	3	1	1	1	2
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Unidad de Alumbrado Público



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 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 dadivas y presentación documentación falsa. Actualmente las denuncias se encuentran en reparto para iniciar proceso de investigación.

Para el tercer trimestre con correo electrónico de octubre 16 de 2025, la Dirección de Control Disciplinario de Instrucción informa que no ha recibido durante el periodo referido quejas por corrupción.



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 17 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	283	42	0	0
4to trimestre				

Fuente: Unidad de Gestión Documental (OnBase)



Evaluación de cumplimientos normativos.

La Dirección de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, semestralmente realiza auditoria al proceso de Gestión de PQR's requerimientos y fallos, así:

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Evaluar la eficacia y efectividad de los controles del subproceso Gestión de las PQR's, requerimientos y fallos que garanticen que la gestión se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

ALCANCE: la presente auditoría debe evaluar el periodo que corresponde a enero de 2025 a junio de 2025.

CRITERIOS: Subproceso Gestión de las PQR's, Requerimientos y Fallos, Requisitos de norma internas (Res. JD 003-2020) y externas aplicables; Mapa de Riesgos de EMCALI a diciembre de 2024; Manual de Funciones, MOP Resolución GG 1000042 de DIC 2021, Procedimientos, Instructivos y Protocolos para el Subproceso, definidos y documentados en DARUMA. (pendiente información).

Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción – establece “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Art. 153, ley 142 de 1994 - De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. ...

Art. 158 Ley 142 de 1994 - Del término 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. ...”

El informe correspondiente a la auditoria del segundo semestre de 2025 fue entregado en octubre 2 de 2025 con memorando 1300570122025 y los hallazgos y su respectivo tratamiento se registran en el aplicativo de Gestión de Calidad de EMCALI.



Retos y logros

Gestión documental.

Al corte del tercer trimestre de 2025, la Unidad de Atención Escrita, a cargo de la gestión de las PQR's, requerimientos y fallos, no está haciendo uso de la herramienta de gestión documental, dado que los equipos asignados operan con Windows 10.

De manera paralela se han concertado la creación de los perfiles de los funcionarios que realizaran la labor de digitalización y cargue al sistema de gestión documental.

Adicionalmente, la Unidad de Gestión Documental se encuentra modificando el flujo documental para lograr la visualización de los documentos de cada expediente del cliente, como agrupación documental y no como unidad documental ya que de esta manera se facilita la búsqueda de los documentos, así como la trazabilidad de los PQR's.

Automatización de la Gestión de PQR's requerimientos y fallos

Desde el 20 de agosto de 2025 se dejó en producción el sistema ATENEA, accesible desde fuera de la organización mediante la plataforma Nexo.

Este sistema busca automatizar el ciclo completo del flujo de trabajo, desde el proceso de reparto hasta la formalización de la notificación, con el objetivo de disminuir la vulnerabilidad institucional frente a la corrupción.

Fin del informe

Octubre 15 de 2025

