

# Informe de acceso a la información, quejas y reclamos.

Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.

**Trimestre I de 2026**

Abril de 2026.



**EMCALI**  
¡Siempre Juntos!

# Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| Identificación del informe .....   | 3  |
| Introducción .....   | 4  |
| Definiciones .....   | 5  |
| Responsables de la información .....   | 6  |
| Canales de acceso a la información .....   | 7  |
| Página web .....   | 7  |
| Canal personalizado .....  | 8  |
| Turnos atendidos .....   | 9  |
| Nivel de satisfacción .....  | 9  |
| Servicio de interpretación en lengua de señas .....  | 10 |
| Canales de recaudo .....   | 11 |
| Canal telefónico .....   | 13 |
| Para el primer trimestre de 2026, se observa el cumplimiento de la meta interna establecida en 4 para el indicador de satisfacción ..... | 14 |
| Canal virtual .....  | 14 |
| 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 y causas de reclamación .....  | 17 |
| Causas de reclamos y su tratamiento .....  | 18 |
| Índice de Reclamos a Favor del Usuario .....   | 19 |
| Tiempos de atención de PQR's .....   | 19 |
| Trámites Traslados a Otras Entidades .....   | 22 |
| Reclamos Traslados a Otras Entidades .....   | 22 |
| Peticiónes organismos de control .....   | 22 |
| Peticiónes entre Autoridades .....   | 23 |
| Gestión de PQRS Unidad de Alumbrado Público .....  | 23 |
| Gestión de las denuncias .....   | 24 |
| Solicitudes de información .....   | 25 |
| Evaluación de cumplimientos normativos .....   | 26 |
| Conclusión .....   | 27 |



## Identificación del informe

| <b>Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.</b> |  |
|--|--|
| <b>Proceso</b>   | Gestión Comercial y de Servicio al Cliente   |
| <b>Periodo reportado</b>   | Primer trimestre 2026 (enero, febrero y marzo)   |
| <b>Responsable (s) información</b>                                       | Tania Marcela Orozco Arango. Jefe Unidad Atención Otros Canales.<br>Fernando Trujillo Mopa. Jefe de Unidad de Atención Escrita (E)<br>Juan Carlos Delgado Martínez. Jefe Unidad Gestión Documental.<br>Emiliano Guarnizo Bonilla. Director de Control Disciplinario de Instrucción.<br>Oscar Eduardo Arévalo Amaya. Jefe Unidad Alumbrado Público. |
| <b>Responsable elaboración</b>   | Adriana Patricia Gómez Quiroga. Unidad de Atención Escrita.<br>Yury Calderón Prado. Unidad de Atención Otros Canales.<br>Valentina Suarez Velásquez. Unidad de Gestión Documental.   |
| <b>Responsable consolidación / revisión.</b>                             | Ana Isabel García Ramírez. Profesional III, Área Funcional Administración Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente.   |
| <b>Responsable aprobación y publicación</b>                              | Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial.   |
| <b>Publicación en</b>  | <a href="https://www.emcali.com.co/transparencia/planeacion/informes-pqr">https://www.emcali.com.co/transparencia/planeacion/informes-pqr</a>  |
| <b>Anexo al memorando</b>  | 6000231522026 abril 24 de 2026   |



## Introducción

Este informe se presenta en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y hace parte de los compromisos de transparencia activa de EMCALI EICE ESP. Su elaboración responde a la obligación de informar, de manera trimestral, sobre el acceso a la información pública y la gestión de peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Asimismo, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que ordena a las entidades informar periódicamente sobre la atención de quejas y reclamos. En este sentido, el informe identifica los servicios que concentran un mayor número de solicitudes y resume las principales recomendaciones de la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio, el uso de los recursos y la participación en la gestión pública.

El contenido del informe recopila la información relacionada con peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, asociadas a los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, línea básica, internet y televisión por protocolo IP. Estas solicitudes fueron recibidas y atendidas por EMCALI EICE ESP durante el periodo analizado.

A partir del segundo trimestre de 2025, se incluyeron las solicitudes gestionadas por la Unidad de Alumbrado Público, relacionadas con el reporte de daños y la reparación de la infraestructura del sistema de alumbrado.



## 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: La denuncia es el acto mediante el cual una persona pone en conocimiento de la autoridad competente la posible comisión de un delito o de una conducta irregular, con el fin de que se adelanten las investigaciones penales, disciplinarias, fiscales o administrativas a que haya lugar. Para su trámite, debe contener información que permita identificar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos. (Fuente: Código de Procedimiento Penal, artículo 67. Ley 1755 de 2015 (en el marco del derecho de petición).
- 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: Las PQRS corresponden a las diferentes manifestaciones que, de manera respetuosa, presentan los ciudadanos ante las entidades públicas o prestadoras de servicios, en ejercicio del derecho fundamental de petición. A través de estas, se pueden solicitar servicios o información, expresar inconformidades, presentar reclamaciones, interponer recursos o formular sugerencias orientadas a mejorar la gestión y la calidad del servicio. (Fuente: Artículo 23 de la Constitución Política. Ley 1755 de 2015).
- Solicitud de Información: Es el requerimiento que presenta cualquier persona, sin necesidad de justificar su interés, para acceder a información pública que obre en poder de una entidad, en cualquier formato o soporte. Esta solicitud se formula en ejercicio del derecho de acceso a la información pública y debe ser atendida de manera oportuna,



completa y gratuita, salvo los costos de reproducción, de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015.

## 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 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.

Los responsables, fechas y lineamientos para la presentación de la información quedaron consignadas en el memorando 6000080372026 de febrero 12 de 2026. Este informe extrae la información presentada por parte de las dependencias enunciadas.



## Canales de acceso a la información.

### Página web

La página web de EMCALI, [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co), es un canal de acceso directo a la información pública. A través de este medio, la ciudadanía puede consultar de forma fácil y oportuna información sobre sus derechos y deberes, así como conocer el portafolio de productos y servicios de la empresa.

En el sitio web también se publica información relacionada con la gestión del usuario, como parte del compromiso de EMCALI con la transparencia y el acceso a la información.

*Tabla 1 Relación de información publicada en página web.*

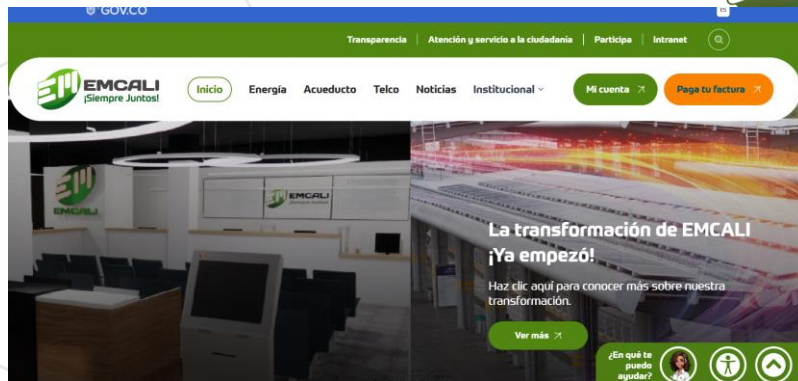
| Menú   | Observación / Periodicidad.  |
|--|--|
| <b>1.4.1. Información de contacto</b>  | Solo para lo referente a los canales de atención al usuario:<br><a href="https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/centros-de-atencion">https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/centros-de-atencion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

*Fuente: Construcción propia a partir de la Matriz ITA.*

La completitud de la información presentada fue corroborada en la auditoría realizada por la Procuraduría General de la Nación en el “*Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2025*”, generado en agosto 20 de 2025.

Desde agosto 29 de 2025, EMCALI coloco a disposición de sus clientes el nuevo portal de experiencia: [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)





## Canal personalizado

Publicado 21/01/26  
35 Accesos

### EMCALI informa sobre la atención en los centros presenciales y canales virtuales

Las Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE E.S.P., retomaron la atención presencial este 19 de enero de 2026 en el Centro de Atención CAM. De manera paulatina, se habilitarán los demás espacios de atención a medida que se incorpore la totalidad del personal y finalicen las obras de modernización iniciadas al cierre de 2025.

Durante la jornada del lunes 19 de enero, el Centro de Atención CAM atendió a cerca de 500 usuarios, quienes realizaron peticiones, quejas y solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios, principalmente en temas de facturación, cartera, acuerdos de pago, reconexiones, trámites comerciales.

Al respecto, Tania Orozco, Jefe de Unidad de Atención Otros Canales, explicó que: "A los usuarios que presentan mora en el pago de sus facturas les orientamos sobre el proceso de suspensión del servicio. Cuando existe acumulación de facturas y se cancela únicamente una de ellas, el sistema puede proceder con la suspensión. Por ello, hacemos un llamado a mantenerse al día con sus pagos o a acercarse oportunamente a nuestros puntos de atención para realizar acuerdos de pago."

Así mismo, es importante tener en cuenta que durante el mes de diciembre el consumo en diferentes hogares presentó incrementos, principalmente por el uso de conexiones y elementos decorativos, lo que se refleja en algunas facturas correspondientes a ese periodo.

Mientras se habilitan de manera progresiva los demás centros de atención presencial, la empresa brindará atención a los usuarios a través de sus líneas telefónicas (602) 524 0177 y 177, así como por medio del centro de experiencia digital [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co)

#### Acerca de las tarifas

Las tarifas de los servicios públicos están reguladas por las entidades competentes a nivel nacional. En el caso de energía, la regulación está a cargo de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y para los servicios de acueducto y saneamiento básico, de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), bajo vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

EMCALI agradece la comprensión de sus usuarios y reitera su compromiso de seguir brindando un servicio eficiente y oportuno.

Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas

EMCALI

Para el primer trimestre de 2026, se encontraban en funcionamiento los siguientes 13 puntos de atención: CAM, Estación, Cosmocentro, Yumbo, Colon, Valle Del Lili, Aguablanca, Jamundí, Peñón, Puerto Tejada, CAES, Versalles y CALI 2.



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 4.227 de los cuales el 51,72% en promedio fue atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 65%.

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

**Primer trimestre.** Entre enero, febrero y marzo se recibieron un total de 47.942 turnos, de los cuales el 56.08% en promedio fueron atendidos durante los siguientes 15 minutos contando a partir de que recibieron un turno. El indicador se cumplió al 70%.

*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%  | 7,933   | 41.20%    | 51%          | 669                             | 38.38%    | 47.98%       |
| Febrero  | 80%  | 18,427  | 60.63%    | 76%          | 1,500                           | 57.28%    | 71.60%       |
| Marzo  | 80%  | 21,582  | 66.41%    | 83%          | 2,058                           | 59.48%    | 74.35%       |

*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    | 7,933   | 7,687   | 4.8 | 120%         | 669                             | 633     | 4.8 | 120%         |
| Febrero             | 4    | 18,427  | 17,996  | 4.9 | 123%         | 1,500                           | 1,386   | 4.7 | 118%         |
| Marzo               | 4    | 21,582  | 16,854  | 4.9 | 123%         | 2,058                           | 1,506   | 4.7 | 118%         |

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

### Servicio de interpretación en lengua de señas

En el marco de la atención preferencial e incluyente, EMCALI cuenta con cuatro (4) membresías del Centro de Relevo, las cuales están destinadas a facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva.

Para el primer trimestre de 2026, estas licencias estuvieron disponibles en los centros de atención: CAM, La Estación, Valle del Lilí y Yumbo.

Ilustración 1 Servicios de interpretación FENASCOL



En <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/puntos-de-atencion-fisicos> se publica los puntos que cuentan con este servicio.



Ilustración 2 Ejemplo de localización de puntos de atención con intérprete para discapacidad auditiva

## Ejemplo

**Grandes Clientes - Administradores Unidades Residenciales - Constructoras - Asesores Comerciales - Clientes Oficiales**

| CENTROS DE ATENCIÓN Y C.A.L.L's | DIRECCIÓN   | ¿Cuenta con intérprete para discapacidad auditiva? | HORARIOS ATENCIÓN PERSONALIZADA |         | HORARIOS RECAUDO         |                  |
|---------------------------------|---|--|---------------------------------|---------|--------------------------|------------------|
|                                 |   |  | SEMANA (lunes a viernes)        | SÁBADOS | SEMANA (lunes a viernes) | SÁBADOS          |
| VALLE DE LILI (SUR)             | CC. La 14 Valle del Lili Local 7                          | Sí   | 7:30am - 4:00pm                 | NO      | 7:30am - 4:00pm          | NO               |
| VERSALLES (NORTE)               | Av. Estación N° 5 AN - 56<br>Cita previa a través del 177 | No   | 7:30am - 4:00pm                 | NO      | 7:30am - 4:00pm          | 8:00am a 12:00pm |

Fuente: <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/puntos-de-atencion-fisicos>

## Canales de recaudo

EMCALI pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de recaudo para facilitar el pago oportuno de sus servicios públicos. Los usuarios pueden realizar sus pagos de manera presencial, en los Centros de Atención Personalizada (CAP), Centros de Administración Local Integrada (CALI) y otros puntos autorizados ubicados en Cali y municipios cercanos, con horarios definidos para atención y recaudo.

Adicionalmente, la empresa ofrece métodos de pago electrónicos, que permiten cancelar la factura de forma segura a través de PSE, canales virtuales y establecimientos aliados, brindando alternativas que se ajustan a las necesidades de los usuarios y promoviendo el acceso equitativo y oportuno al servicio.



Ilustración 3 Consulta de recaudo en centros de atención

Verifica en <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/puntos-de-atencion-fisicos> si el centro de atención tiene punto de recaudo y su horario de atención.

| CENTROS DE ATENCIÓN Y C.A.L.I.'s | DIRECCIÓN                    | ¿Cuenta con intérprete para discapacidad auditiva? | HORARIOS ATENCIÓN PERSONALIZADA    |         | HORARIOS RECAUDO         |                  |
|----------------------------------|------------------------------|--|------------------------------------|---------|--------------------------|------------------|
|                                  |                              |  | SEMANA (lunes a viernes)           | SÁBADOS | SEMANA (lunes a viernes) | SÁBADOS          |
| C.A.L.I. 2                       | Avenida 3CN # 47AN – 18      | No   | 7:30am a 12:30pm - 1:30pm a 4:30pm | NO      | 7:30am a 4:00pm          | 8:00am a 12:00pm |
| C.A.L.I. 4                       | Calle 44 # 1H-44, Manzanares | No   | NO                                 | NO      | 7:30am a 4:00pm          | 8:00am a 12:00pm |

Verifica en <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/metodos-de-pago>, los puntos de recaudo con entidades aliadas

### CANALES DE RECAUDO

Autorizados para el pago de tu factura

www.emcali.com.co

**Bancos**








**Corresponsales bancarios**





**Canales electrónicos**










## Canal telefónico

EMCALI dispone de un canal telefónico de atención al usuario que permite a la ciudadanía realizar consultas, recibir orientación sobre sus servicios y gestionar solicitudes de manera directa y oportuna. A través de la línea gratuita 177, los usuarios pueden comunicarse desde teléfonos fijos, y desde teléfonos móviles mediante la línea (602) 524 0177, donde reciben atención para trámites relacionados con facturación, pagos, servicios de energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones, así como para el seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Adicionalmente, EMCALI cuenta con un conmutador institucional +57 (602) 899 99 99 que facilita el contacto con las diferentes dependencias de la entidad, fortaleciendo el acceso a la información y la atención oportuna a la ciudadanía.

En cumplimiento del deber de información, presentamos por trimestre el desempeño del Contact Center.

Tabla 4 Consolidado total de atención telefónica

| Informe consolidado Contact Center<br>Vigencia 2026 |                    |                      |  |              |              |  |
|---|--------------------|----------------------|--|--------------|--------------|--|
| Mes   | Llamadas entrantes | Llamadas contestadas | Nivel de atención  |              |              |  |
|   |                    |                      | El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.<br>Resolución CRC No. 5050 de 2016 (artículo 2.1.5.15.1) |              |              |  |
|   |                    |                      | Meta   | Resultado    | Cumplimiento |  |
| Enero   | 76.360             | 74.774               | 95%  | 97,9%        | 103,08%      |  |
| Febrero   | 79.138             | 77.372               | 95%  | 97,8%        | 102,91%      |  |
| Marzo   | 90.052             | 82.892               | 95%  | 92,0%        | 96,89%       |  |
| <b>Total</b>  | <b>245.550</b>     | <b>235.038</b>       | <b>95%</b>   | <b>95,9%</b> | <b>100%</b>  |  |

Fuente: Área Funcional Atención Telefónica

Durante el **primer trimestre de 2026** se recibieron 245.550 llamadas, de las cuales 235.038 fueron contestadas, lo cual se refleja en el cumplimiento del 100% de la meta establecida en el 95%, para el porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.

El Régimen de Protección al Usuario, Resolución CRC 5197 de 2027, establece que: “Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones



descritas en el literal c) del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”.

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el periodo medido.”

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

| Canal Telefónico        |      |   |         |     |              |                                 |         |     |              |
|-------------------------|------|---|---------|-----|--------------|---------------------------------|---------|-----|--------------|
| Resolución 5197 de 2017 |      |   |         |     |              |                                 |         |     |              |
| Mes                     | META | SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGIA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO |         |     |              | SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES |         |     |              |
|                         |      | Universo  | Muestra | NSU | Cumplimiento | Universo                        | Muestra | NSU | Cumplimiento |
| Enero                   | 4    | 39.369  | 15.696  | 4,3 | 100%         | 24.568                          | 9.593   | 4,5 | 100%         |
| Febrero                 | 4    | 51.119  | 49.986  | 4,3 | 100%         | 27.321                          | 9.118   | 4,5 | 100%         |
| Marzo                   | 4    | 48.838  | 48.199  | 4,4 | 100%         | 40.514                          | 10.559  | 4,5 | 100%         |

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Para el primer trimestre de 2026, se observa el cumplimiento de la meta interna establecida en 4 para el indicador de satisfacción.

## Canal virtual.

EMCALI EICE ESP pone a disposición de la ciudadanía un canal virtual para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's), accesible a través de su página web oficial, <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrs>, como parte de su compromiso con la transparencia, el acceso a la información pública y la participación ciudadana.

Este canal permite a los usuarios y a la ciudadanía en general presentar sus solicitudes de manera ágil, gratuita y sin barreras físicas, así como realizar el seguimiento al estado de las PQR's. Adicionalmente, el portal brinda acceso a información pública relevante, como el Reglamento Interno de PQR, los protocolos de atención y los informes sobre quejas y reclamos, garantizando el derecho a una atención oportuna y conforme a la normativa vigente.



Tabla 6 Trámites atendidos por el canal virtual

| Mes                  | Ventanilla Única Virtual | Página Web Emcali | Total General |
|----------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| Enero                | 1.004                    | 2.302             | 3.306         |
| Febrero              | 1.027                    | 2.138             | 3.165         |
| Marzo                | 1.265                    | 2.002             | 3.267         |
| <b>Total general</b> | <b>3.296</b>             | <b>6.442</b>      | <b>9.738</b>  |

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

**Primer trimestre.** De enero a marzo de 2026, se recibieron 9.738 PQR's por el medio virtual.

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    | 2.051   | 1.453   | 4   | 100%         | 179                             | 161     | 4   | 100%         |
| Febrero       | 4    | 1.962   | 1.320   | 4   | 100%         | 132                             | 113     | 4   | 100%         |
| Marzo         | 4    | 1.678   | 1.201   | 4   | 100%         | 192                             | 165     | 4   | 100%         |

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.



## 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](http://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 por todos los canales de atención                   |       |       |       |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       |        |
|---|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-----|------|------|-----|-----|-------|--------|
| Nombre  | Ene   | Feb   | Marz  | Abril | May | Junio | Julio | Ago | Sept | Octu | Nov | Dic | Total |        |
| Adquisición de telefonía, televisión e internet                                     | 3106  |       |       |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       |        |
| Servicios suplementarios  | 1     | 5     | 4     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 10     |
| Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público   | 170   | 242   | 361   |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 773    |
| Cambio de tarifa de servicios públicos  | 170   | 242   | 361   |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 773    |
| Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar      | 0     | 1     | 11    |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 12     |
| Cambios en la factura de servicio público - (Actualización de datos en la factura ) | 1.196 | 4.134 | 3.547 |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 8.877  |
| Conexión a los servicios públicos   | 2.234 | 6.448 | 4.762 |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 13.444 |
| Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias                | 548   | 819   | 880   |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 2.247  |
| Factibilidad de servicios públicos  | 0     | 0     | 0     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 0      |
| Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos                                   | 0     | 0     | 0     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 0      |
| Independización del servicio público  | 0     | 0     | 0     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 0      |
| Instalación, mantenimiento o reparación de medidores                                | 5.176 | 6.691 | 8.991 |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 20.858 |
| Suspensión del servicio público   | 64    | 69    | 110   |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 243    |
| Restablecimiento del servicio público   | 0     | 0     | 0     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 0      |
| Duplicado de recibos de pago  | 0     | 0     | 0     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 0      |
| Instalación temporal del servicio público   | 0     | 1     | 3     |       |     |       |       |     |      |      |     |     |       | 4      |

*Fuente: Unidad de Atención Otros Canales*



## Gestión de Reclamos y Recursos.

Las PQR se utilizan para solicitar información, presentar inconformidades, reportar fallas en el servicio o hacer sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de EMCALI. Estas se tramitan a través de los canales habituales de atención y buscan dar respuesta directa a situaciones que afectan al usuario como cliente del servicio.

### Distribución de reclamos por medio de recepción.

**Primer trimestre.** De enero a marzo de 2026 se recibieron 17.796 PQR's. El canal más utilizado es el presencial.

*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                               | 2202        | 3883        | 3935        |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 10020          |
| VIRTUAL                              | 741         | 801         | 745         |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 2287           |
| TELEFONICO (CONTACT CENTER)          | 432         | 391         | 404         |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 1227           |
| ESCRITO (DERECHO DE PETICION)        | 435         | 674         | 666         |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 1775           |
| RECURSO DE REPOSICION                | 15          | 7           | 50          |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 72             |
| RECURSO DE REPOSICION (EN APELACION) | 581         | 686         | 1148        |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 2415           |
| <b>Total general</b>                 | <b>4406</b> | <b>6442</b> | <b>6948</b> |     |      |       |       |      |      |     |     |     | <b>17796</b>   |

*Fuente: Informe General de PQR.*

### Distribución de reclamos por servicio y causas de reclamación

- **Primer trimestre.**

Durante el primer trimestre del 2026 el número de reclamaciones recepcionadas disminuyeron a nivel general en un 14%, esta disminución corresponde para los meses de enero y febrero puesto que para el mes de marzo aumentaron las reclamaciones en un 5% con respecto al mismo mes del año pasado.

La disminución más significativa se presentó en los servicios de comunicaciones (línea básica, IPTV e internet), que son equivalentes a 2.095 menos reclamos respecto al año pasado. Este servicio tuvo una mejora frente a los tiempos de atención gracias a la disminución de los reclamos.



Tabla 10 Reclamos distribuidos por servicio.

| Servicio                       | ENE         | FEB         | MAR         | ABR | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOS | SEPT | OCT | NOV | DIC | Total, general |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-----|------|-------|-------|------|------|-----|-----|-----|----------------|
| Acueducto                      | 1533        | 2137        | 2430        |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 6100           |
| Alcantarillado                 | 1309        | 1826        | 2057        |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 5192           |
| Energía                        | 1036        | 1758        | 1864        |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 4658           |
| Internet                       | 218         | 307         | 258         |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 783            |
| IPTV                           | 16          | 36          | 33          |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 85             |
| Línea básica y complementarios | 294         | 378         | 306         |     |      |       |       |      |      |     |     |     | 978            |
| <b>Total, general</b>          | <b>4406</b> | <b>6442</b> | <b>6948</b> |     |      |       |       |      |      |     |     |     | <b>17796</b>   |

Fuente: Informe General de PQR.

### Causas de reclamos y su tratamiento.

En los servicios de acueducto, alcantarillado y energía (utilities), el 83% de las reclamaciones corresponden a las mismas tres causales del año pasado: Inconformidad por desviación significativa (39%), cobros por promedio (25%) e inconformidad con la medición del consumo o producto facturado (20%).

En los servicios de internet, IPTV y línea básica (comunicaciones), el 75% de las reclamaciones están relacionadas con calidad o cobertura del servicio “No disponibilidad del servicio” y el 25% están relacionadas con lo causa Facturación y gestión de saldos “Error factura, cobro o descuento injustificado”.

Las reclamaciones del servicio de Comunicaciones han disminuido porqué se sigue trabajando mancomunadamente con la unidad de negocio para atender las principales causas de reclamación (Daño reparado y ajuste automático no aplicado, Aplicación de descuentos promocionales, daños sin reparar y sin disponibilidad para migrar a FTTH, entre otros).

En cuanto los servicios de acueducto y alcantarillado también experimentaron una disminución importante sobre todo para el mes de enero. Estos tuvieron 597 menos reclamos frente al mismo periodo del año pasado y estos dos servicios representan el 63% de todos los reclamos recepcionados por la compañía.

En cuanto a los servicios de Acueducto y Alcantarillado se redujo significativamente la causa de desviación significativa, debido a que desde los comités de ciclo comercial se están levantando frecuentemente mesas de trabajo para disminuir esta causa de reclamación.



## 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.

La disminución de reclamos a favor del usuario es resultado del tratamiento de las causales de reclamación explicadas en el título anterior.

### Primer trimestre.

| Descripción         | Acueducto | Alcantarillado | Energía | Telecomunicaciones |
|---------------------|-----------|----------------|---------|--------------------|
| <b>Meta</b>         | 16        | 16             | 9       | 90                 |
| <b>Resultado</b>    | 7         | 6              | 6       | 56                 |
| <b>Cumplimiento</b> | 100%      | 100%           | 100%    | 100%               |

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.

### Tiempos de atención de PQR's

La Ley 1755 de 2015 establece que todas las entidades deben responder las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) en un máximo de 15 días hábiles, como parte del respeto al Derecho Fundamental de Petición. Este plazo es una obligación legal y busca asegurar que la ciudadanía reciba respuestas oportunas.

Para verificar el cumplimiento de esta norma, la entidad mide el tiempo de respuesta de las PQR recibidas a través de todos los canales de atención: presencial, virtual, telefónico y escrito. El resultado se obtiene a partir del promedio de los días utilizados para dar respuesta.

Durante los tres primeros meses del periodo analizado, los resultados muestran que en promedio se cumple el plazo establecido por la ley, con tiempos de atención que se mantienen por debajo del máximo permitido. Esto demuestra una gestión oportuna de las solicitudes y el compromiso institucional con una atención cercana y respetuosa de los derechos de la ciudadanía.



Tabla 11 Resultados indicadores de eficacia tiempos de atención escrita

| Eficacia tiempo de atención escrita | ENE        | FEB        | MAR        | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Acueducto                           | 52%        | 74%        | 75%        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Alcantarillado                      | 56%        | 68%        | 75%        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Energía                             | 49%        | 78%        | 76%        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Internet                            | 93%        | 100%       | 98%        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| IPTV                                | 100%       | 100%       | 100%       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Telecomunicaciones                  | 86%        | 100%       | 100%       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Recursos                            | 62%        | 92%        | 82%        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>Promedio General</b>             | <b>57%</b> | <b>79%</b> | <b>77%</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

Fuente: Unidad de Atención Escrita

Durante el primer trimestre de 2026, la Unidad de Atención Escrita evidenció una mejora progresiva en la eficacia de los tiempos de respuesta a PQR, especialmente a partir de febrero; no obstante, los resultados del periodo están condicionados por debilidades estructurales persistentes relacionadas con la capacidad operativa, la rotación de personal y el comportamiento cíclico de la demanda.

En enero de 2026 se presentó una disminución del 18% en los reclamos de utilities frente al mismo mes del año anterior. Sin embargo, este resultado positivo se vio contrarrestado por una reducción significativa de la planta de personal con experiencia, derivada de la salida de cinco analistas expertos y su reemplazo por catorce nuevos funcionarios, de los cuales solo uno contaba con experiencia previa en atención de PQR de servicios públicos domiciliarios. Esta situación obligó a destinar recursos a procesos de capacitación, limitando la asignación de derechos de petición y afectando la productividad inicial del equipo.

Operativamente, enero mostró dos comportamientos claramente diferenciados. Durante la primera mitad del mes, caracterizada por una baja afluencia de usuarios debido al cierre parcial de los centros de atención, se gestionaron 680 casos, con una carga promedio manejable de 3,06 reclamos diarios por analista. No obstante, en la segunda mitad del mes se presentó un incremento crítico y abrupto de la demanda, alcanzando 1.867 casos en diez días hábiles, con un promedio de 8,7 reclamos diarios por analista, muy por encima de la capacidad operativa máxima establecida (5 casos diarios). Este escenario evidenció la ausencia de esquemas



de contingencia y de personal supernumerario para enfrentar picos previsible de demanda, especialmente asociados al represamiento de solicitudes y a los ciclos de facturación posteriores a las festividades de fin de año.

Adicionalmente, el análisis de la gestión extemporánea permitió identificar una concentración del incumplimiento: el 37,8% del equipo acumuló el 81% de los casos fuera de término, lo cual dio lugar a la formulación de un plan de mejoramiento focalizado orientado a fortalecer la planeación, la gestión del tiempo y la proyección oportuna de respuestas.

En febrero, aunque se evidenció una mejora en los tiempos de respuesta frente a enero y al mismo mes de 2025, la situación operativa continuó siendo exigente. La carga promedio diaria por analista se mantuvo por encima de la capacidad instalada, agravada por el hecho de que el 33% del equipo correspondía a personal nuevo que solo gestionó el 8,4% del total de los casos, generando desequilibrios en las cargas laborales y un riesgo latente de incumplimiento de los términos legales. En este contexto, el equipo de Comunicaciones alcanzó el 100% de las metas establecidas, mientras que el grupo de Recursos presentó un cumplimiento parcial.

De manera transversal, el trimestre puso en evidencia una oportunidad estratégica de mejora: la necesidad de reducir el volumen de PQR mediante la intervención de las causas raíz, especialmente en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Energía, donde se concentran reclamaciones relacionadas con desviaciones significativas, cobros por promedio e inconformidades en la medición del consumo.

En conclusión, el primer trimestre de 2026 refleja avances importantes en la eficacia del indicador, pero también confirma que su sostenibilidad depende de fortalecer la capacidad operativa en periodos críticos, estabilizar la planta de personal y ejecutar acciones preventivas que mitiguen la demanda recurrente, garantizando así el cumplimiento de las metas institucionales y de los plazos legales de atención.

Como acciones de mejora se consolidó el seguimiento diario a términos de respuesta mediante herramientas de control (despacho vs. correspondencia, Resumen PQR), permitiendo identificar alertas tempranas y contener riesgos de silencio administrativo. Las acciones conjuntas con las unidades de negocio permitieron disminuir reclamaciones por desviación significativa en utilities y causas técnicas y de facturación en comunicaciones. La implementación de revisores por analista fortaleció la calidad de fondo de las respuestas, reduciendo riesgos legales, aun cuando implique una etapa adicional en la cadena operativa.



### Trámites Traslados a Otras Entidades.

**Primer trimestre.** En el periodo de enero a marzo 2026, se trasladaron 13 trámites hacia otras entidades.

*Tabla 12 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        |                  | 8                   |   |  |                   |                                 | 8             |
| Febrero      | 1                | 4                   |   |  |                   |                                 | 5             |
| Marzo        |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Abril        |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Mayo         |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Junio        |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Julio        |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Agosto       |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Septiembre   |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Octubre      |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Noviembre    |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| Diciembre    |                  |                     |   |  |                   |                                 |               |
| <b>Total</b> | <b>1</b>         | <b>12</b>           |   |  |                   |                                 | <b>13</b>     |

*Fuente: Unidad de Atención Escrita.*

### Reclamos Traslados a Otras Entidades.

**Primer trimestre.** En el periodo de enero a marzo 2026, se trasladaron 169 reclamos hacia otras entidades.

*Tabla 13 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        | 1                |  | 14                                     | 0                   | 0                 | 15            |
| Febrero      | 1                |  | 59                                     | 2                   | 1                 | 63            |
| Marzo        | 37               | 1                                      | 53                                     |                     |                   | 91            |
| <b>Total</b> | <b>39</b>        | <b>1</b>                               | <b>126</b>                             | <b>2</b>            | <b>1</b>          | <b>169</b>    |

*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 25 Peticiones.



Tabla 14 Peticiones organismos de control.

| ENTIDAD   | Ene       | Feb      | Mar      | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total     |
|---|-----------|----------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|
| Personería de Santiago de Cali                            | 13        | 4        | 4        |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 21        |
| Defensoría del Pueblo                                     | 2         | 1        |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 3         |
| Personería Municipal de Yumbo                             |           |          |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |           |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD |           |          |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |           |
| Contraloría General de la Nación                          | 1         |          |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1         |
| Fiscalía General de la Nación                             |           |          |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |           |
| Superintendencia de Industria y Comercio                  |           |          |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |           |
| <b>Total</b>  | <b>16</b> | <b>5</b> | <b>4</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     | <b>25</b> |

Fuente: Unidad de Atención Escrita.

### Peticiones entre Autoridades.

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

Tabla 15 Peticiones entre entidades del estado

| ENTIDAD                            | Ene | Feb      | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|------------------------------------|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Alcaldía de Santiago de Cali       |     | 1        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Alcaldía de Yumbo                  |     |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Gobernación del Valle del Cauca    |     |          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Juntas de Acción Comunal           |     |          | 1   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Concejo Municipal de Puerto Tejada |     | 1        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| <b>Total</b>                       |     | <b>3</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |

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 trimestre.** Información reportada con el memorando 5230210582026 del 15 de abril de 2026, para el primer trimestre de 2026, 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 16 Solicitudes recibidas Unidad de Alumbrado Público*

| Tipo de solicitud | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Petición          | 164 | 238 | 196 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Queja             | 17  | 38  | 28  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Reclamo           | 1   | 1   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Sugerencia        | 0   | 0   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Tutela            | 1   | 7   | 4   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |

*Fuente: Unidad de Alumbrado Público*

Lo siguiente corresponde a solicitudes trasladadas hacia la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali.

*Tabla 17 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 | Oct | Nov | Dic | Total |
| Petición   | 0   | 0   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Queja  | 0   | 0   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Reclamo  | 0   | 0   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Sugerencia   | 0   | 0   | 0   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
| Tutela   | 0   | 0   | 1   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |

*Fuente: Unidad de Alumbrado Público*

En el periodo de enero a marzo de 2026, no se recibieron solicitudes a las cuales se le haya negado el acceso a la información.

## Gestión de las denuncias.

Las denuncias están dirigidas a reportar posibles actos de corrupción, irregularidades o conductas indebidas que puedan afectar la transparencia, el uso de los recursos públicos o la legalidad de la gestión institucional. Su objetivo no es resolver un trámite individual, sino activar mecanismos de control, verificación e investigación.

EMCALI cuenta con el formulario virtual de denuncias por actos de corrupción, disponible en la página web de EMCAL <https://www.emcali.com.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/denuncias-actos-de-corrupcion>



Este canal es seguro para la recepción de denuncias está diseñado para proteger la identidad del denunciante y garantizar un manejo confidencial de la información. La Dirección de Control Disciplinario de Instrucción, es la encargada de gestionar esta actividad y para el primer trimestre de 2026 informó que no se recibieron casos de denuncias.

## Solicitudes de información

En el marco del cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Unidad de Gestión Documental desempeña un rol fundamental en la atención y trámite de las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía, los entes de control y otros grupos de interés, garantizando la oportunidad, integridad y trazabilidad de la información suministrada. A continuación, el trámite dado a las solicitudes externas:

*Tabla 18 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 | 382   | 77  | 0   | 0   |
| 2do trimestre |   |   |   |   |
| 3er trimestre |   |   |   |   |
| 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, Requerimientos y Fallos que garanticen que la gestión se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.*

**ALCANCE:** *La atención y gestión de las PQR recibidas por EMCALI, entre el periodo a evaluar corresponde a junio de 2025 a diciembre 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 el 6 de abril de 2026 con memorando 1300182912026 y los hallazgos y su respectivo tratamiento se registran en el aplicativo de Gestión de Calidad de EMCALI.

### SEGUIMIENTO A LA AUDITORÍA ANTERIOR

*De acuerdo con la auditoría realizada del primer semestre del 2025, los resultados operativos evidenciaron fallas estructurales y operativas que afectaron de manera directa la eficacia y la oportunidad en la gestión.*

*Se constató que el 24 % de las notificaciones se realizaron por fuera de los términos legales, configurando un incumplimiento crítico del debido proceso. Asimismo, el 11 % de los actos administrativos fueron impugnados, superando la meta institucional del 8 %, lo que reflejó debilidades en la calidad de las decisiones y en su soporte documental. De igual manera, la eficacia en los*



*tiempos de respuesta a PQR se ubicó en 76 %, frente a la meta del 95 %, evidenciando un bajo nivel de cumplimiento de los compromisos de servicio.*

*La sanción impuesta por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por valor de \$221.080.808, evidenció la insuficiencia e ineficacia del control institucional en materia de notificación de PQR y derechos de petición.*

*Desde la Dirección de Control Interno se recomendó que la Unidad de Atención Escrita, con apoyo de la Gerencia Comercial y el GTI, revisara las causas del incumplimiento del proyecto de Automatización de las PQR, con el fin de estructurar correctivos que permitieran su culminación y puesta en marcha.*

*Por lo anterior la Unidad de Atención Escrita surtió los planes de mejoramiento No. 2288 y 2289 esto con la finalidad de que las acciones logren mitigar los riesgos futuros para que los resultados operativos no afecten de manera directa el subproceso, sin embargo se requiere mayor articulación y apoyo de la Junta Directiva, la Gerencia General, las Gerencias UEN y de Apoyo, en coordinación con el Comité del Ciclo de los Servicios, para establecer mejoras estructurales que mitigaran las causas raíz del incremento de PQR y redujeran el riesgo económico y reputacional, fortaleciendo la calidad y continuidad del servicio y el área auditable debe generar actividades que sean responsables de la causa raíz ya que los planes siguen generando los mismos hallazgos.*

#### HALLAZGOS

|                |  |
|----------------|--|
| HALLAZGO No. 1 | <i>Incumplimiento del indicador de eficacia en tiempos de atención escrita.</i>                      |
| HALLAZGO No. 2 | <i>Materialización del riesgo jurídico por incumplimiento en la atención de derechos de petición</i> |

## Conclusión

Durante el primer trimestre de 2026, la gestión de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos y recursos de EMCALI EICE ESP evidenció una disminución del 14% en el número total de PQR en comparación con el mismo periodo de 2025, principalmente en los servicios de comunicaciones. Así mismo, se registraron altos niveles de satisfacción de los usuarios en los canales presencial, telefónico y virtual, y se consolidaron mecanismos de control orientados al seguimiento de los términos legales de respuesta y a la trazabilidad de la información.

No obstante, el periodo analizado presentó retos asociados a la capacidad operativa del proceso de Gestión de las Peticiones, Quejas y Recursos, especialmente en los meses de mayor carga, lo que incidió en el comportamiento del indicador de eficacia en los tiempos de atención, el cual, aunque mostró una mejora progresiva, se mantuvo por debajo de la meta institucional. En este contexto, el informe identifica la necesidad de continuar fortaleciendo los controles operativos y de avanzar en la intervención de las causas recurrentes de las reclamaciones, particularmente en los servicios de acueducto, alcantarillado y energía, con el fin de garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Fin del informe

