



Consecutivo: 6000226892020

Santiago de Cali, 22 de abril de 2020

Doctor
DAVID ALONSO ANDRADE CORDOBA
Director Territorial Suroccidente
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 No. 84 – 35
dtsuroccidente@superservicios.gov.co
Bogotá

Asunto: Respuesta a Oficio 20208500058721
Solicitud de Información de Medidas Durante la Emergencia Sanitaria

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta su oficio relacionado en el asunto, respecto a la consolidación de las medidas tomadas por EMCALI EICE ESP, de acuerdo a las disposiciones indicadas en el Decreto 491 de 2020, por medio del cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios por parte de las autoridades y particulares que cumplan funciones públicas, y de acuerdo a su requerimiento en el cual solicita que remitamos a su despacho la información que a continuación se describe:

1. *Mecanismos y canales de información general para suscriptores y usuarios, respecto a las medidas tomadas por la empresa prestadora y se solicita remitir copia de los comunicados publicados.*

RESPUESTA:

En la medida que el Gobierno Nacional y demás entidades involucradas en el establecimiento de lineamientos para la contención del COVID-19, expedían las directrices, de esa misma manera y con la urgencia requerida se iban impartiendo las instrucciones para cada equipo de trabajo.

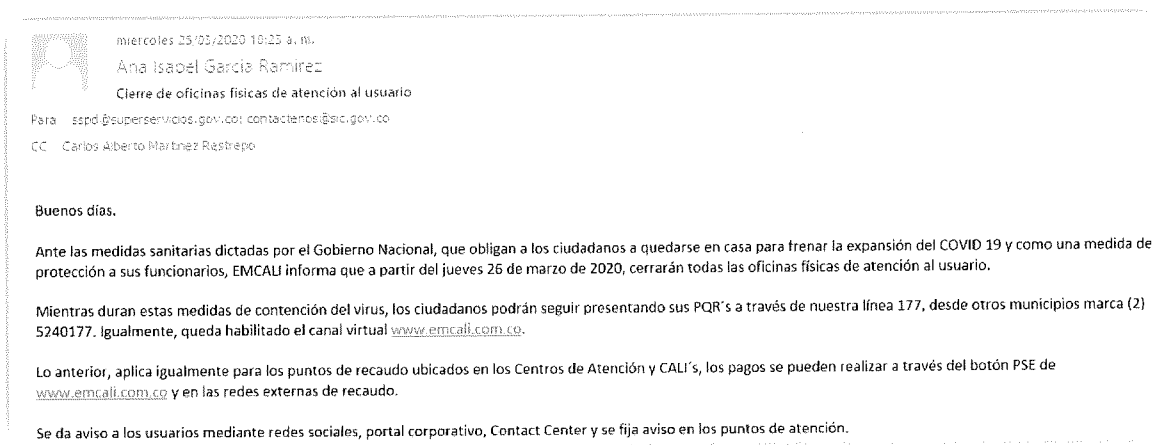




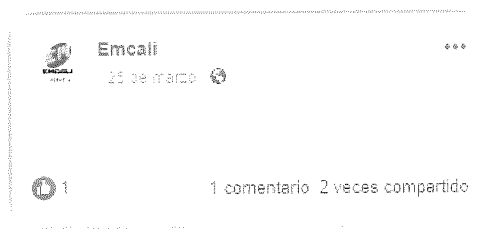
Consecutivo: 6000226892020

Así las cosas, se tiene que, en marzo 18 de 2020, se hicieron reuniones con los directores y jefes de dependencia para establecer los turnos de trabajo en sede de la empresa que permitieran el trabajo cumpliendo las distancias mínimas de uno a dos metros entre personas, esto con el fin de garantizar las actividades intrínsecas a la prestación del servicio y cumplimiento del principio constitucional del derecho de petición. Igualmente, en dicha fecha se establecieron parámetros que permitieran acciones en el corto plazo como el teletrabajo.

Las directrices que se impartieron ante el cierre de puntos de atención físicos a partir del 26 de marzo de 2020, se realizaron de manera verbal (wsp, llamadas telefónicas, comunicación directa) y se comunicaron a los entes de control y vigilancia así:



A los usuarios se les informó a partir del 25 de marzo por redes sociales y avisos en puntos de atención así:





Consecutivo: 6000226892020

CENTROS DE ATENCIÓN/ Aislamiento Preventivo Obligatorio

    EMCALIoficial

Ante las medidas sanitarias dictadas por el Gobierno Nacional, que obligan a los ciudadanos a quedarse en casa para frenar la expansión del COVID 19, EMCALI informa que a partir del **jueves 26 de marzo de 2020**, se cerrarán todas las oficinas físicas de atención al usuario.



www.emcali.com.co

LÍNEAS DE ATENCIÓN
Fijo 177 - 5240177 desde un móvil 032 5240177



PQRS / Aislamiento Preventivo Obligatorio

    EMCALIoficial

Mientras duran estas medidas de contención del virus, los ciudadanos podrán seguir presentando sus PQRS a través de nuestra línea 177, desde otros municipios marca (2) 5240177. Igualmente, queda habilitado el canal virtual www.emcali.com.co



PUNTOS Y MEDIOS DE PAGO/ Aislamiento Preventivo Obligatorio

PUNTOS DE RECAUDO HABILITADOS PARA RECIBIR FACTURAS VENCIDAS



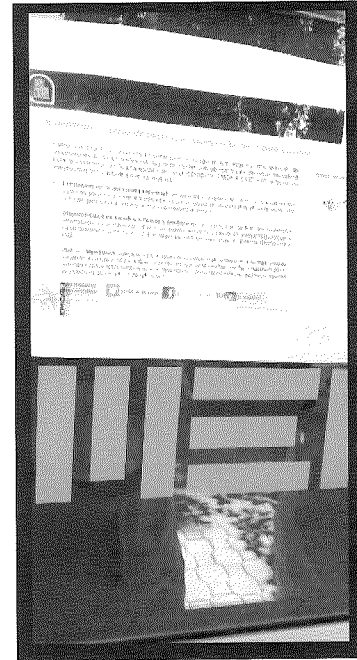
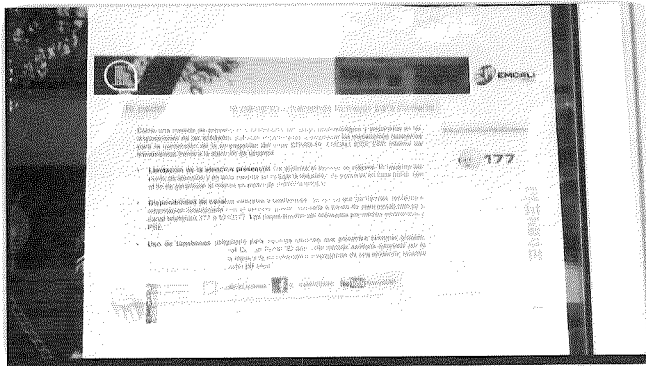
www.emcali.com.co





Consecutivo: 6000226892020

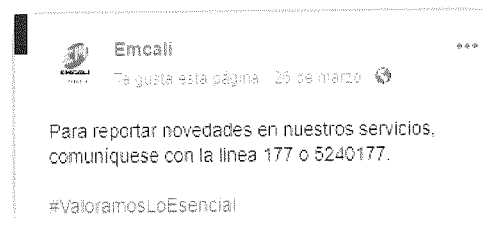
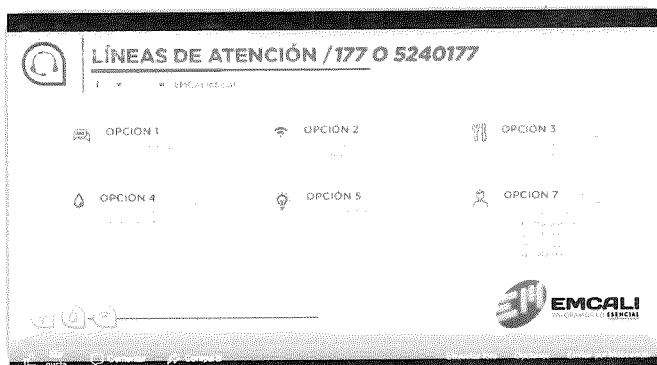
Avisos en puntos de atención:



2. *Canales de atención habilitados para recepción de peticiones, quejas reclamos, recursos y orientación a usuarios, indicando expresamente cada uno de ellos.*

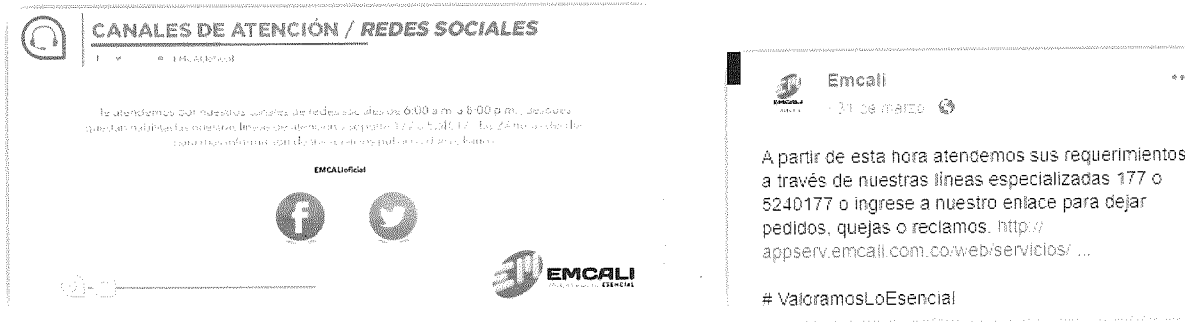
RESPUESTA:

La recepción de las peticiones, quejas y recursos, se garantiza a través del Contact Center y formulario virtual de PQR que se encuentra en www.emcali.com.co, tal y como se ha venido informando desde marzo 25 de 2020, ver los anteriores avisos.





Consecutivo: 6000226892020



3. *Medidas tomadas por la empresa para garantizar la medición de consumos, entrega de facturación y medios de recaudo.*

RESPUESTA:

Respecto a la medición de consumos y entrega de la facturación, nos permitimos informar:

En el marco de la emergencia sanitaria y acorde con las directrices transitorias del Gobierno Nacional, se informa que, para las actividades de lectura de medidores y reparto de facturas, EMCALI EICE ESP las está realizando de manera normal con las medidas preventivas que se detallan a continuación, en conjunto con las empresas contratistas que realizan dichas actividades:

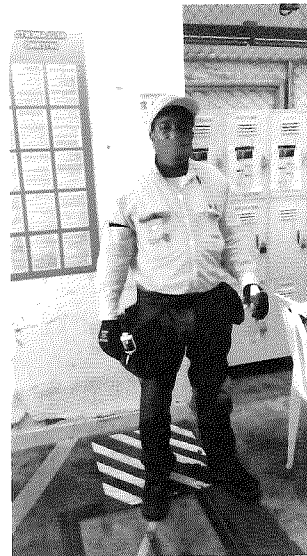
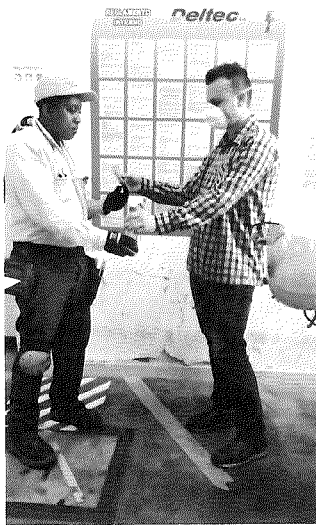
- Socialización, formación, instrucción sobre medidas preventivas a todo el personal, así como aspectos a tener en cuenta previos a la aparición de casos por Covid-19, identificación de casos, manejo de casos.
- Boletines para trabajo seguro, prevención contra el Covid-19, cuidados, elementos de protección.
- Planes de acción para todos los funcionarios incluyendo administrativos y aquellos que laboran en terreno.
- Entrega de elementos como gel antibacterial, mascarillas, guantes.
- Implementación de protocolos de desinfección de vehículos usados en la operación.
- Socialización de sustancias desinfectantes a usar, preparación, usos y restricciones.
- Recomendaciones al iniciar la jornada y durante esta.



Consecutivo: 6000226892020

- Recomendaciones para el retiro de guantes y tapabocas de manera adecuada.
- Recomendaciones para el almacenamiento temporal de residuos.

Como soporte a lo anterior, se anexan evidencias de los boletines y planes de acción e imágenes fotográficas:



A su vez, nuestro Departamento de Control de energía, continúa con la normalización de los servicios reportados por el Departamento de Facturación con causal que impide la facturación por diferencia de lecturas, tales como: aparato de medición dañado y servicio directo. También se verifica las causales de medidor cambiado que ocurre cuando un equipo de medida ha sido cambiado y previamente a la toma de lectura va cargada la información del lector con el medidor anterior, se verifica la causa donde el lector reporta sin medidor y sin servicio.





Consecutivo: 6000226892020

Adicionalmente, EMCALI ha informado constantemente a los usuarios las acciones tomadas para asegurar la prestación de los servicios y garantizar la medición de consumos, entrega de facturación y medios de recaudo.

COMUNICADO

Cumplimos con la Política de Comunicaciones de Emcali

CIRCULAR

Con motivo de las medidas transitorias establecidas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria, EMCALI, informa a la ciudadanía las acciones tomadas para asegurar la prestación de los servicios y la atención a todos sus usuarios:

GARANTIZAMOS LA CONTINUIDAD NUESTROS SERVICIOS

Servicio de Acueducto: A partir del 14 de marzo del 2020 se dejaron de realizar suspensiones del servicio por no pago. Y desde el 20 de marzo se iniciaron las reconexiones masivas del mismo. Estas reconexiones no tendrán costo para ninguno de los estratos.

Servicio de Energía: Desde el 19 de marzo se dejaron de realizar las suspensiones por no pago del servicio. Y a partir del 23 de marzo de 2020 se iniciaron las reconexiones del servicio para los estratos 1 y 2, las cuales serán cobradas en la siguiente factura.

Garantizando la continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones (línea básica, internet y TV).

GARANTIZAMOS LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mientras duran estas medidas de contención del virus, los ciudadanos podrán seguir presentando sus PQR's a través de nuestra línea 177 y desde otros municipios marcando (2) 5240177. Igualmente queda habilitado nuestro portal virtual www.emcali.com.co, portal servicios, formulario de PQR.

En caso de requerir una financiación por facturas vencidas de otros periodos, esta se podrá solicitar a través de la línea 177.

Se continuarán realizando de manera normal las actividades de lectura y reparto de facturas.

La factura de servicios está disponible digitalmente, solo debes ingresar a www.emcali.com.co, inscribirte en portal servicios y aceptar la opción de factura digital.

NUEVOS MEDIOS Y FORMAS DE PAGO

Sin moverte de tu casa podrás realizar el pago total, parcial y pago de facturas vencidas a través de www.emcali.com.co, botón PSE. Y puntos Efecty y GANE (consultar listado de puntos habilitados).

Las facturas vencidas se recibirán en toda la red de supermercados y almacenes aliados (consultar listado de puntos habilitados). También se podrá realizar en los bancos AV Villas, Bogotá, Occidente y Pichincha.

Te invitamos a ser responsable con el planeta y hacer uso racional de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía mientras estemos en nuestros hogares.

Número de visualizaciones

578 Accesos

Fecha de publicación

06/04/20

centro de noticias





Consecutivo: 6000226892020

Con relación a los medios de recaudo se ha invitado a los usuarios a utilizar los nuevos medios accesibles, sin que se muevan de casa donde pueden realizar el pago parcial o total, así como para el pago de facturas vencidas a través de www.emcali.com.co, botón PSE, y puntos Efecty y GANE.

Igualmente se informa que las facturas vencidas se recibirán en toda la red de supermercados y almacenes aliados (se incluye listado de puntos habilitados), además de la opción para realizar pagos en los bancos AVillas, Bogotá, Occidente y Pichincha.

OPCIONES DE PAGO PARCIAL Y VENCIDO



FACTURAS AL DÍA Y VENCIDAS





PAGOS PARCIALES





SOLO FACTURAS AL DÍA




www.emcali.com.co





Consecutivo: 6000226892020

4. *Medidas tomadas respecto a la reconexión y reinstalación del servicio de acueducto, energía eléctrica y gas natural; así como los servicios de distribución de GLP, recolección de residuos sólidos y otros servicios que estén prestando.*

RESPUESTA:

Respecto a la reconexión y reinstalación del servicio de energía, se ha coordinado la reconexión a todos los usuarios del estrato 1 y 2 que estuvieran en estado de suspensión sin límite de facturas vencidas y a los estratos 3 y 4 hasta 6 facturas vencidas.

Con relación a la reconexión y reinstalación del servicio de acueducto, se adjunta relación de la gestión de la aplicación de la Resolución CRA No. 911 del 17 de marzo de 2020, incluido los dos universos que define esta Resolución, las Reconexiones y Reinstalaciones del servicio

La gestión de la Reconexiones y Reinstalaciones por estrato socioeconómico al día 17 de abril de 2020 es la siguiente:

GESTION DE LAS RECONEXIONES Y REINSTALACIONES SIN PAGO POR ESTRATO SOCIOECONOMICO					RECONEXIONES Y REINSTALACIONES	
ESTRATO	META= 12.222		META= 4.423		META= 16.645	
	RECONEXIONES		REINSTALACIONES		GRAN TOTAL	PORCENTAJE INTERVENIDOS
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE		
1	4.931	40,35%	2.272	51,37%	7.203	43,27%
2	1.719	14,06%	926	20,84%	2.645	15,89%
3	1.378	11,27%	437	9,88%	1.815	10,90%
4	401	3,28%	116	2,62%	517	3,11%
5	225	1,84%	106	2,40%	331	1,99%
6	25	0,20%	66	1,49%	91	0,55%
ICBF	22	0,18%	6	0,14%	28	0,17%
N/A	3.521	28,81%	0	0,00%	3.521	21,15%
TOTAL	12.222	100,00%	3.929	88,83%	16.151	97,03%

NOTA IMPORTANTE: En la meta se incluyó las reconexiones y reinstalaciones.

En veinticuatro (24) días de gestión se han gestionado 12.222 reconexiones equivalente al 100.00 % de la META de las reconexiones.

En este mismo periodo se han ejecutado 3.929 reinstalaciones equivalente al 88,83% de la META de Reinstalaciones.

En total se ha atendido el 97,03% de los clientes suspendidos e inactivos al momento de la declaratoria del estado de emergencia sanitaria a causa de la pandemia mundial del Covid-19.

Una reinstalación es casi una instalación nueva, esto hace que su reconexión tome mayor tiempo.

Con relación a la recolección de residuos sólidos, se envió traslado a las siguientes empresas que brindan el servicio de aseo:

EMCALI EICE ESP actualmente tiene convenios de facturación conjunta para realizar las actividades de recolección de basuras, por lo cual a continuación se relacionan los oficios (se adjunta copia) de traslado por competencia, que fueron enviados vía correo electrónico a las empresas que prestan dicho servicio:





Consecutivo: 6000226892020

- Oficio 6200219842020 a CIUDAD LIMPIA CALI S.A. E.S.P.

Oficio 6200219842020 Traslado por Competencia de Oficio SSPD 20208500058721 Solicitud Información Medidas Emergencia Sanitaria

Atencion PQR1
vie 17/04/2020 6:45 PM
aperez@ciudadlimpia.com.co; pqrscali@ciudadlimpia.com.co
Oficio 6200219842020 Traslado
2 MB

- Oficio 62002219912020 a PROMOAMBIENTAL CALI S.A. E.S.P.

Oficio 6200219912020 Traslado por Competencia Oficio SSPD 20208500058721 Solicitud Información Medidas Emergencia Sanitaria

Atencion PQR1
vie 17/04/2020 6:47 PM
pqr-norte@promoambientalcali.com; pqr@promoambientalvalle.com
Oficio 6200219912020 Traslado
2 MB

- Oficio 62002200142020 a VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P.

Oficio 6200220012020 Traslado por Competencia Oficio SSPD 20208500058721 Solicitud Información Medidas Emergencia Sanitaria

Atencion PQR1
vie 17/04/2020 6:49 PM
serviciente.emcali@gmail.com
Oficio 6200220012020 Traslado
2 MB

5. Medidas tomadas para garantizar el acceso al servicio a usuarios de estratos 1 y 2, especialmente relativas al pago de las facturas, conforme a las disposiciones nacionales y locales aplicables.

RESPUESTA:

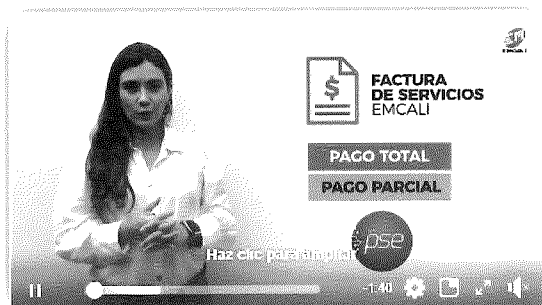
Para el pago de las facturas se realizaron los siguientes ajustes:

Se habilitaron las opciones para pago parcial y de facturas vencidas, ver las siguientes ilustraciones:





Consecutivo: 6000226892020



6. *Medidas relacionadas con el cumplimiento de las términos procesales y notificaciones de actuaciones administrativas relativos a los trámites que adelantan ante la empresa prestadora los suscriptores, usuarios y suscriptores potenciales, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Decreto 491 de 2020.*

RESPUESTA:

EMCALI EICE ESP siguiendo lo establecido en el decreto legislativo No 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica" se ha pronunciado desde la Gerencia de la Unidad Estratégica del Negocio de Energía GUENE con la emisión de dos actos administrativos plasmados en las siguientes resoluciones así:

1.- Resolución No. 5000002032020 del 26 de marzo de 2020. Por medio de la cual se ordena la suspensión de términos procesales en curso de las actuaciones administrativas desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020.

2.- Resolución No. 5000002142020 del 14 de abril de 2020. Por medio de la cual se ordena la prórroga de la suspensión de términos procesales en curso de las actuaciones administrativas desde el 14 de abril hasta el 27 de abril de 2020.

Con respecto al cumplimiento de los términos de Ley, el Área Funcional de Atención Escrita garantiza que se cumplan, mediante las herramientas de teletrabajo continúa con las actividades de gestión de respuesta.

Adicionalmente, este grupo de respuesta se reforzó con el personal del Área Funcional Atención Personalizada, que ante la emergencia no está laborando en puntos de atención, pero sí desde sus casas y se les está asignando derechos de petición para gestión.





Consecutivo: 6000226892020

En tal sentido se ha detenido la emisión de nuevas notificaciones en sede administrativa a partir del 25 de marzo de 2020 y por lo pronto hasta el 27 de abril de 2020, situación que está sujeta a actualizaciones por parte de Gerencia de la Unidad Estratégica del Negocio de Energía GUENE de EMCALI, según las variaciones y/o ajustes implementadas en los próximos días por el gobierno nacional dentro del estado de emergencia económica, social y ecológica que actualmente vivimos.

Demostrando de esta manera el compromiso social y legal que se tiene con la comunidad en general y el gobierno central, garantizando en todo momento el cumplimiento de los derechos de cada ciudadano como lo son el derecho al debido proceso y contradicción y defensa, dentro de los procesos de actuaciones administrativas durante el estado de emergencia económica, social y ecológica establecido por el gobierno nacional.

7. *Delegar un funcionario con quien se podamos interactuar directamente para resolver las alertas que se presenten, para lo cual requerimos número de contacto y correo electrónico.*

RESPUESTA:

La funcionaria con la que pueden interactuar directamente es: ARGENIS RUIZ MARTINEZ.

Cargo : Profesional Administrativo III,
Correo electrónico : arruiz@emcali.com.co
Teléfono fijo : 6640046
Teléfono Celular : 3147865167

Cualquier inquietud adicional, con gusto será suministrada.

Cordialmente,

LUIS FERNANDO CARDENAS CAICEDO
Gerente de Área Comercial y Gestión al Cliente

Anexos: Oficios de traslado por competencia a Empresas de Aseo 6200219842020, 6200219912020 y 6200220012020 y constancias de envío, vía correo electrónico (3 folios)
Relación de la gestión de la aplicación de la Resolución CRA No. 911 del 17/03/2020 (3 folios)
Resolución No. 5000002032020 del 26/03/2020 (3 folios)
Resolución No. 5000002142020 DEL 14/04/2020 (4 folios)
Boletines Especiales por la cuarentena, publicados por la empresa Deltec, quienes realizan las actividades de Lectura y Reparto (11 folios)

Elaboró: AMANDA BORRERO HURTADO, Asistente Especializada Área Atención Escrita
Revisó: MIGUEL JOSÉ MONDRAGON DARAVIDA, Director de Atención al Cliente

