



20202250134911

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202250134911*

Fecha: 18-06-2020

Rad padre: 20202450069552

220.102.10.1/069552

Señora
ADRIANA MOLINA
Quejosa
Santiago de Cali

Asunto	Notificación sobre Radicado No. 20202450069552 de fecha 16 de junio de 2020
---------------	--

Esta agencia del Ministerio Público en cumplimiento de sus funciones de defensa de los intereses de la sociedad, la vigilancia del ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales, se permite informar que este Órgano de control avocó conocimiento de la queja remitida por competencia por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali en contra de EMCALI EICE ESP.

Por lo anterior, le informamos que oficiamos al Gerente de EMCALI EICE ESP, Dr. Jesús Darío González Bolaños y le hemos solicitado, textualmente lo siguiente:

1. Atender la Petición de la Señora Adriana Molina, quien refiere textualmente:
"Por medio de la presente, quiero manifestar mi queja frente a la alta Facturación que ha hecho la empresa EMCALI, del periodo MARZO 21 A ABRIL 21 DEL 2020, en el contrato # 120806. El valor promedio que cancelamos en Acueducto, Alcantarillado, Energía ha sido de \$ 240.000 mensuales. Este mes llego la factura con un incremento del 68 % (\$ 422.613), lo cual es excesivo y no corresponde a la realidad del consumo. Pues si bien es cierto que estamos en confinamiento, no se justifica un incremento tan alto, ya que normalmente en el pasado también permanecemos en la casa. Por lo anterior, solicito a ustedes sea revisada esta Facturación la cual es injusta e impagable. Adicionalmente, el proveedor EMCALI, no responde ni telefónicamente, ni lo puede contactar uno vía email para colocar un PQR, pues rechaza cualquier dato que se ingrese".
2. Adjuntar a la respuesta, copia del Acta de Medición y correspondiente fotografía (legibles y de fácil verificación) practicadas al medidor de acueducto y energía en el período sobre el cual manifiesta la peticionaria inconformidad por los valores cobrados en la factura de Servicios Públicos Domiciliarios. Lo anterior, en procura del reconocimiento al derecho que tanto el prestador como el usuario tienen de que los consumos sean medidos con los instrumentos de medida técnicamente disponibles y precisos.
3. Llegar la respuesta a esta comunicación, a través del correo electrónico atencionalciudadano@personeriacali.gov.co.

Es importante aclarar que debido a la Declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica que vive el País por la Pandemia del Covid - 19, El Presidente de la República de Colombia, expidió el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, por medio del cual amplió los términos para atender peticiones, tanto para las que se encuentren en curso como para las que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Por consiguiente, el plazo para dar respuesta o resolución a su petición por parte de EMCALI EICE ESP, se puede extender a 30 días.

La Personería Municipal de Santiago de Cali, entidad que representa y atiende a la ciudadanía frente a peticiones, quejas y reclamos que hagan los diferentes usuarios



20202250134911

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202250134911*

Fecha: 18-06-2020

Rad padre: 20202450069552

con la prestación de estos servicios de Acueducto, Alcantarillado, Energía, Telecomunicaciones conmutada y Aseo; hará seguimiento a su petición.

Gracias por la atención brindada,

Atentamente,

JUAN JESÚS CALDERÓN VELASCO
Director Operativo para la Participación Ciudadana
Y Defensa del Interés Público

Proyectó: O. Benavides

Revisó y Aprobó: J. Jesús Calderón Velasco