

COMUNICADO OFICIAL

Implementación de SIICO

En **Empresas Públicas de Calarcá ESP – EMCA**, reconocemos la importancia de modernizar y sistematizar nuestros procesos para responder con eficiencia y calidad a las necesidades de nuestros usuarios. En ese camino, la implementación de la plataforma tecnológica SIICO de PGC S.A.S. ha sido una herramienta administrativa que ha contribuido a mejorar nuestra operación.

A través de la parametrización y el mejoramiento continuo de los módulos de Ventanilla Única y PQR, avanzamos en la construcción de soluciones efectivas que nos permitan gestionar de manera organizada y trazable el alto volumen de solicitudes que recibimos a diario en relación con los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público.

Con SIICO hemos conseguido controlar los tiempos de respuesta conforme a lo exigido por la normatividad vigente, optimizando la atención ciudadana y reduciendo los reprocesos. Además, el sistema nos ha permitido automatizar flujos de trabajo específicos según el tipo de solicitud y el grupo de valor involucrado, lo cual ha incrementado la eficacia operativa y la transparencia institucional.

Destacamos el compromiso de PGC S.A.S. durante todo el proceso de implementación, desde la parametrización inicial hasta el acompañamiento técnico continuo. La adaptabilidad de la herramienta y el enfoque colaborativo del equipo han sido fundamentales para que hoy podamos contar con una solución completamente funcional, alineada a nuestros objetivos de mejora del servicio.

Para EMCA, la alianza con PGC ha significado un paso firme hacia la transformación digital y la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio, la eficiencia y el cumplimiento.



Hernán Darío Gutiérrez Londoño
Gerente Empresas Públicas de Calarcá E.S.P
Agosto 2025

