

**Gerencia General
EMCALI**

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2024
RESUMEN DE LA TRANSMISIÓN RADIAL- RADIO CALIDAD-RCN
11 DE DICIEMBRE DEL 2024**

**Elaboró
Maribel Saavedra Prado.**



EMCALI
¡Siempre Juntos!

**RESUMEN DE LA TRANSMISIÓN RADIAL
RENDICIÓN DE CUENTAS EMCALI 2024
11 DE DICIEMBRE DEL 2024
RADIO CALIDAD-RCN**

La entrevista tuvo como objetivo informar a la comunidad caleña y al suroccidente colombiano sobre las iniciativas y estrategias implementadas en las diferentes unidades de negocio de Emcali (Energía, Acueducto y Telecomunicaciones) para enfrentar los desafíos de un contexto nacional complicado en materia de servicios públicos. En este contexto, los gerentes de cada área y el Gerente General, Roger Mina, expusieron las principales problemáticas, medidas correctivas y planes de inversión para garantizar la continuidad de los servicios.

1. Se realiza la primera pregunta para el gerente General Roger Mina, ¿Cómo recibió a Emcali, y como considera que le fue en este 2024?

Respuesta: Se reconoce la gran responsabilidad que implica administrar las Empresas Municipales, fundamentales para el desarrollo económico regional, en un contexto nacional complicado. Se destaca la crisis en el mercado eléctrico, la insuficiente cobertura de acueducto y alcantarillado en varias regiones (especialmente en el litoral pacífico y la costa Caribe) y las dificultades de otras empresas del sector. En este escenario, EMCALI se distingue como una de las mejores empresas de servicios públicos del país, a pesar de haber heredado una estructura de costos inflada y un servicio de atención al cliente deficiente. Para enfrentar estos retos, se están implementando medidas para optimizar costos, modernizar el contact center (con un nuevo modelo omnicanal) y actualizar el software comercial, con el fin de garantizar un servicio de calidad en acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones para la ciudadanía caleña y del valle del cauca.

2. Pregunta para los demás gerentes: ¿Cuáles fueron los retos que encontraron en sus unidades de negocio?

Respuesta: El Ing. Insuasti, Gerente de Energía, explicó que al asumir la administración encontraron un rezago en inversiones y limitaciones presupuestarias en un contexto de crisis energética nacional que amenazaba con racionamientos. Durante 2024, se priorizó organizar la empresa, revisar el presupuesto y establecer metas a corto, mediano y largo plazo para mejorar la calidad del servicio, reduciendo la frecuencia y tiempos de respuesta ante cortes de energía. Además, se implementaron acciones técnicas como despeje arborario, cambio de transformadores y redes, y se revisó el plan de inversiones con proyecciones para el periodo 2025-2029, demostrando la solidez técnica de EMCALI.

El Ing. Carlos Enrique Madriñan, Gerente de Acueducto, destacó como principal desafío las crecientes pérdidas de agua desde 2002, evidenciadas por un aumento en el índice de pérdidas (PUF) de 14.7 a 16.02 superando la meta establecida por la superintendencia.

Otro reto relevante es la condición de la PTAR Cañaveralejo, que fue afectada, y se encuentra en mal estado debido a contrato fallido en 2018.

En el sector de Alcantarillado, se enfrenta la duda constante entre la modernización de redes y la necesidad de reparar las redes antiguas que siguen afectando la malla vial.



El Ing. Roberto Carlos Angulo, Gerente de Telecomunicaciones, mencionó las dificultades financieras y operativas causadas por pérdidas e infraestructuras defectuosas, como el robo de cables de cobre, que afecta la calidad y continuidad de los servicios. Para superarlo, se planea evolucionar, mejorar la rentabilidad, los tiempos de reparación y continuar fortaleciendo la cobertura y calidad.

Señala los desafíos financieros del sector, el sector es competitivo destacando las pérdidas, el robo de cables de cobre y la necesidad de mejorar instalaciones y tiempos de reparación.

Finalmente, el Gerente General, Roger Mina, resumió los retos en los tres sectores.

En energía, se invertirán en mejorar la infraestructura (km de cables, transformadores, postes) para reducir los cortes y mejorar la respuesta ante emergencias.

En acueducto, se continúa la reparación de redes antiguas, con énfasis en modernizar la infraestructura y evitar que los daños frecuentes afecten la malla vial.

En el ámbito de la PTAR, se contempla una inversión de 300.000 millones de pesos para mejorar el tratamiento de aguas residuales, proteger el Río Cauca y evitar las afectaciones históricas, con el apoyo de recursos del gobierno nacional para implementar el tratamiento secundario.

El Gerente Roger Mina, menciona inversiones en Energía, En Acueducto y en Telecomunicaciones para mejorar la calidad de servicio, con planes de acción agresivos para renovar infraestructura y fortalecer la operación en los negocios.

El Gerente Roger Mina expone que en el sector de Energía se implementarán inversiones agresivas (por ejemplo, 89 km de nuevo cable, transformadores y postes, junto con la renovación de cuadrillas operativas) para mejorar la calidad del servicio, mientras que en Acueducto se buscará modernizar redes deterioradas y se destinarán más de 300.000.000.000 de pesos para completar y mejorar la PTAR, con el objetivo de proteger el Río Cauca y garantizar un suministro continuo y de calidad a la ciudadanía.

Preguntas del público Oyente

Señor Oscar Orlando Bravo, presidente de la JAC del barrio San Judas II, Preguntó:

- **¿Qué están haciendo para que las calles estén más iluminadas?**

Respuesta: El Gerente de Energía destacó que la modernización del alumbrado público en Cali ha sido un tema polémico debido a un rezago histórico. Cali, con más de 180.000 luminarias instaladas (siendo la segunda ciudad del país en este aspecto), contaba en enero con solo 60.000 luminarias LED modernas, mientras que más de 120.000 eran obsoletas de sodio. Tras identificar problemas como luminarias sin instalar y bajo rendimiento de contratistas, se revisaron recursos y se implementó un plan de choque para modernizar el alumbrado en el primer año, con la meta de establecer un modelo definitivo en cuatro años.

La ciudad se dividió en tres zonas para modernizar más de 50.000 luminarias; hasta la fecha se han instalado cerca de 20.000. Sin embargo, el plan enfrenta dificultades debido a la coincidencia



con la COP y la escasez de personal calificado, lo que ha llevado a solicitar una extensión de tres meses para completar la instalación de aproximadamente 45.000.

El Gerente Roger Mina explicó que el cambio de modelo, de un único operador a Múltiples operadores para el alumbrado público, ha generado un rezago en la modernización debido a los desafíos inherentes a la incorporación de nuevos equipos y contratación de personal. Sin embargo, se ha implementado un plan de choque para modernizar cerca de 50.000 luminarias, a pesar de los inconvenientes, como el vandalismo y robos de cables que afectan a las más de 183.000 luminarias de la ciudad. Con numerosas cuadrillas trabajando 24/7, EMCALI y la administración del alcalde Alejandro Heder se comprometen a mejorar el sistema de alumbrado, Carlos Castrillón, del barrio el Rodeo.

- **¿Qué están haciendo como empresa para ayudar a que no haya tantas inundaciones o problemas por las sequías?**

Respuesta: El Gerente de Acueducto, Carlos Madriñan, explicó que se están abordando las inundaciones y sequías en varios frentes: se realizan limpiezas constantes de canales y sumideros y se implementan campañas comunitarias para evitar que la basura obstruya estos espacios. Además, se han adquirido tres equipos vactor, con uno en operación este año y los otros dos previstos para el primer trimestre del siguiente año. Para enfrentar las sequías, se ha establecido un protocolo de contingencia que permite trasladar agua desde el río Cauca hasta la zona alta cuando los ríos de montaña presentan bajos caudales.

El Gerente General Roger Mina hace un llamado a la ciudadanía para cuidar los canales de aguas lluvias y conservar la capa vegetal en las laderas de Cali. Señala que la acumulación de basura y desechos en estos canales afecta a los barrios durante las lluvias, mientras que la deforestación en las laderas provoca secciones de lodo, como se evidencia en Chipchape y Granada. Para contrarrestar estos problemas, se han tomado medidas como la conservación de hectáreas en la rivera y la siembra de 15,000 árboles, y se planea intensificar la labor de educación ambiental el próximo año. Mina enfatiza que el cuidado del territorio es responsabilidad de toda la comunidad, no solo de la administración municipal, para preservar la biodiversidad y garantizar la seguridad de la ciudad.

- **Dora Castro, del barrio Gaitán. ¿Qué están haciendo para mejorar el servicio de internet en la ciudad?**

Respuesta: El Gerente de Telecomunicaciones explicó que Emscali está modernizando su infraestructura, reemplazando el antiguo cable de cobre por fibra óptica, lo que permitirá ofrecer servicios de mayor velocidad y calidad gracias a esta tecnología más dinámica y eficiente.

El Gerente General Roger Mina destaca que la competencia en telecomunicaciones es muy fuerte a nivel global y que el sector requiere grandes inversiones e innovación. Para mantenerse competitivo, EMCALI debe mejorar la atención al cliente, reduciendo los tiempos de instalación y reparación, y actualizar su modelo de Contact Center para una respuesta inmediata. Además, se busca optimizar la calidad técnica del servicio (latencia, velocidad) y aprovechar la amplia infraestructura instalada, que incluye fibra óptica en más del 90% de Cali y un cable submarino desde la costa oeste de EE.UU. UU. Para ello, se trabajará de la mano con aliados estratégicos con capacidad de inversión y comercialización.



- **Patricia López del barrio Bochalema, ¿Que ha hecho esta administración par que la energía no se corte tanto y mejore la calidad del servicio?**

Respuesta: El Gerente de Energía detalla un plan para mejorar la calidad del servicio eléctrico, medido por la frecuencia de cortes y el tiempo de recuperación, ya que el incumplimiento de estos indicadores podría llevar a la intervención de la empresa. Se abordan dos frentes principales:

Despeje Arbóreo: Más del 60% de las fallas se deben a la interferencia de árboles, ya que, de las 450,000 especies arbóreas de la ciudad, 250,000 colindan con las redes eléctricas. Para solucionar esto, se está trabajando con entidades como DAGMA y UAESP, promoviendo la no siembra cerca de las redes, evaluando la sustitución por cables semi-aislados o soterrados, y ampliando los equipos de despeje, con recursos destinados para 2024 y una vigencia extendida a 2025.

- **Diego Velasco: pregunta por YouTube ¿qué está haciendo EMCALI para que el agua en Yumbo no se vaya tanto?**

Respuesta: El Gerente General anunció que, tras una reunión en Yumbo con vocales de control, el alcalde y la comunidad, EMCALI invertirá 15.000 millones de pesos en los próximos dos años para modernizar la estación de bombeo del acueducto. Se fortalecerá e independizará la parte eléctrica, se reemplazarán las bombas actuales y se renovará el sistema hidráulico para mejorar la presión y la continuidad del servicio. Además, en la estación principal de servicio de Puerto Mallarino se elevará el nivel de tensión de 34-5 a 115.000 voltios para reducir interrupciones. También se colaborará con la alcaldía y ESPI para regularizar las conexiones irregulares en asentamientos informales que afectan el servicio.

- **Humberto Vélez, del barrio Floralia, ¿Que van a hacer para solucionar el problema de la PTAR, y que se deje de tirar tanta agua sucia al río Cauca?**

Respuesta: El Gerente de Acueducto explica que se están implementando varias etapas para reducir la descarga de agua en la PTAR. Se ha iniciado un plan de choque que casi se ha completado, lo que permitirá restaurar la planta a sus condiciones previas al contrato fallido. Paralelamente, se está realizando una consultoría para mejorar el tratamiento primario, con una inversión prevista de 300.000 millones de pesos, y se avanzará hacia el tratamiento secundario.

Además, se destaca la importancia de la planta de aguas residuales de Cañaveralejo, ubicada en el barrio Petecuy, que trata el 80% de las aguas servidas de la ciudad. El correcto funcionamiento de esta planta es crucial para devolver aguas al río Cauca en condiciones óptimas, ya que su salud depende de parámetros como la carga orgánica y el nivel de oxígeno. Se enfatiza que la contaminación del río, derivada tanto de conexiones ilegales como legales, afecta la calidad del agua que consumen los caleños, por lo que estas inversiones son vitales para proteger el río.

- **¿Por qué es necesario hacer la poda de las palmas?**



Respuesta: El Gerente de Energía destaca que el objetivo no es cortar árboles, sino cuidar la naturaleza y orientar a la comunidad sobre qué especies plantar. Se ha observado que en urbanizaciones se siembran especies no nativas bajo redes eléctricas, lo que afecta su funcionamiento a medida que crecen. Con autorización del DAGMA y junto a ingenieros forestales de Emcali, se establecen límites de despeje para podar los árboles sin dañarlos, como se hizo en la comuna 22, y se busca replantarlos en zonas adecuadas. Además, se solicitará la actualización del PEGIR para informar a la ciudadanía sobre las especies apropiadas y sus ubicaciones, protegiendo así la red eléctrica y la arborización en la ciudad.

- **Barrio Bretaña, ¿cómo piensa Emcali meterse en el negocio de generar energía y cuánto tiempo se va a demorar esto?**

Respuesta: El Gerente General destaca que Emcali, una empresa multiservicios de gran importancia nacional que atiende a una ciudad de 2.5 millones de habitantes y varios municipios, actualmente actúa como intermediario en el sector energético, comprando energía a generadores para abastecer a sus usuarios. Para mejorar la situación, se plantean tres estrategias:

Impulsar la generación distribuida mediante la instalación de paneles solares en hogares y empresas.

Desarrollar parques solares a gran escala como el proyecto Mulaló de 70 MW,
Asociarse con el gobierno nacional para participar en proyectos de generación en otras regiones. Estas iniciativas buscan asegurar mejores precios, garantizar el abastecimiento en tiempos de crisis y promover la autogeneración a pequeña escala, fomentando la cultura de sostenibilidad. Para Gerente de Acueducto y Alcantarillado, Radio calidad ha venido haciendo seguimiento a una serie de obras que están adelantando en San Carlos, que estaba frenado el año pasado, pero ustedes han venido avanzando en el tema,

- **¿queremos saber cómo van las obras, que falta, cual es el estado?**

Respuesta: El Gerente de Acueducto indicó que se ha completado la fase 1, que equivale al 54% de la obra total. Para la fase 2, se presentó el proyecto al Ministerio de Vivienda con recursos CONPES, y se encuentra en proceso de reformulación. Se espera recibir respuesta en enero para inicio de obra.

- **¿Qué está haciendo Emcali con el trabajo con las comunidades?**

Respuesta: Actualmente, más de 200 hogares cuentan con paneles solares, y se espera llegar a 2000 en el primer trimestre de 2025, permitiendo que algunos beneficiarios tengan facturas en cero o saldo a favor por la venta de excedentes. Este piloto, que sirve para orientar la expansión de la des carbonización y transición energética a nivel nacional, es un ejemplo de la alianza entre Emcali y el gobierno. Además, se mencionan iniciativas en acueducto y telecomunicaciones para mejorar el acceso a agua potable en comunidades vulnerables y conectar poblaciones en el corredor Caleño.



- **Manuel Benítez: hemos visto paneles solares en la terminal Simón Bolívar, ¿cómo funciona y si vamos a tener más?**

Respuesta: Bajo la regulación vigente existen dos modelos: uno para vender la energía generada a la empresa y otro para el autoconsumo. Con Metrocali se identifican techos en estaciones adecuadas para instalar una granja solar de 1 megavatio, donde se ha establecido un acuerdo para pagar por cada kilovatio generado. Además, se están evaluando otros espacios como bodegas, escenarios deportivos, hospitales, escuelas y viviendas (como en el proyecto de hogares sostenibles) para fomentar el uso de paneles solares, reducir facturas y promover energías eficientes, disminuyendo así las emisiones de gases de efecto invernadero y fomentando la cultura de sostenibilidad.

- **Carlos: Alumbrado público ¿Qué están haciendo para evitar el robo del cableado?**

Respuesta: El Gerente de Energía señala que uno de los principales retos es la vandalización del alumbrado público, que se traduce en robos, manipulación y daños recurrentes en luminarias, cables y transformadores. Para enfrentar este problema, se requiere una coordinación entre la alcaldía, la policía y otros organismos de seguridad, además de contar con la colaboración de la comunidad, que puede reportar daños a través de un espacio habilitado en la página web. También se menciona la necesidad de abordar problemas relacionados con la obsolescencia tecnológica.

- **Carlos: Robo de Cobre ¿Qué hacen para evitar el robo de Cobre?**

Respuesta: El Gerente de Telecomunicaciones, señala que este problema ha impactado significativamente la prestación de nuestros servicios, extendiendo los tiempos de reparación. Para abordar la situación, estamos migrando de la tecnología de cobre a fibra óptica, lo que ayudará a reducir estos inconvenientes. Además, trabajamos conjuntamente con el área de seguridad y contamos con líneas de atención para que los usuarios informen sobre cualquier incidencia. Las líneas son: 602 8995302, 602 8995306 y 602 3250000. Agradecemos a nuestros clientes reportar oportunamente para poder brindar una respuesta rápida y mantener la calidad del servicio.

- **Barrio Comuneros: ¿Qué ha hecho la administración para que no se vaya tanto el agua y mejorar el servicio?**

Respuesta: El Gerente de Acueducto informa que se han invertido cerca de 60.000 millones de pesos en optimizar las plantas de tratamiento, incluyendo la adquisición de validadores de velocidad para bombas, lo que mejora presiones y caudales, reducir roturas en la tubería y minimizar interrupciones del servicio. Además, se está realizando mantenimiento en equipos.

Por otro lado, el Gerente General explica que Cali cuenta con dos redes de abastecimiento: la red alta, alimentada por los ríos Meléndez y Aguacatal, que suministra a hospitales y comunidades; y la red baja, que capta agua del río Cauca en Puerto Mallarino y abastece al 80% de la ciudad. Durante fenómenos de estiaje, se deben monitorear constantemente la calidad del



agua para equilibrar ambas redes y garantizar el servicio, el cual se destaca por su continuidad en comparación con otras ciudades. Se reconoce el esfuerzo del equipo de ingenieros y la importancia de conservar los ríos para mantener un abastecimiento.

- **Carolina Mejía: ¿Que está haciendo Emcali con los residuos de sus procesos?**

Respuesta: El Gerente General explica que, durante el proceso de potabilización del agua, los lodos generados se aprovechan para fabricar materiales ecológicos, como adoquines y ladrillos; este año se han producido más de 20.000 adoquines entregados al plan Jarillón para reforzar el Jarillón del río Cauca, generando oportunidades de empleo. Además, en el tratamiento de aguas residuales se obtienen biosólidos, que se utilizan como abono orgánico y se pretende estandarizar para su comercialización. Emcali, pionero en la generación de energía a partir de biogás durante 20 años, busca reactivar este sistema para que la planta de tratamiento sea auto sostenible y para suministrar energía excedente a comedores comunitarios y otras instalaciones, reduciendo así los costos de servicios públicos. Finalmente, se suma la iniciativa de reforestación y conservación en las laderas.

- **Carlos: Radio calidad ¿Qué se está haciendo para mejorar la comunicación de los usuarios con Emcali?**

Respuesta: El Gerente General reconoce que el actual contact center de Emcali, incluida la línea 177, no cumple con las expectativas de la ciudadanía. Por ello, se está contratando una empresa especializada para implementar un nuevo contact center con capacidad omnicanal, incluyendo comunicación vía teléfono, WhatsApp, una página web y una aplicación móvil, que entrará en operación en enero de 2025. Además, se invertirá en la mejora de los centros de atención para optimizar la atención al cliente.

Conclusiones:

¿Cómo definen la gestión de las Unidades de Negocio?

El Gerente de Energía reconoce que, debido a la posición casi monopolística de Emcali en Cali, se había generado una cierta complacencia. Sin embargo, ante la evolución de la regulación energética —que permitirá mayor competencia y opciones de autogeneración— se hace imperativo mejorar la calidad del servicio. Para ello, se están revisando inversiones pendientes y fortaleciendo la atención al cliente a través del contact center. Además, destaca y agradece el compromiso de su equipo, compuesto por 425 empleados de planta, 250 contratistas, 12 jefes de unidad y 3 subgerentes. Con el mandato del alcalde Alejandro Eder, Emcali está implementando un plan de trabajo agresivo para recuperar y dejar en Emcali un buen legado.

El Gerente de Telecomunicaciones señala que avanzar en este sector es un gran desafío, ya que Emcali debe ser un patrimonio valorado por los caleños. Actualmente, enfrentamos una situación financiera crítica con pérdidas superiores a 150.000 millones de pesos, lo que impacta la calidad del servicio. Además, el robo de cobre ha generado tiempos de respuesta superiores a 5 días y retrasos en las instalaciones. Para mejorar, se está impulsando la migración de cobre a fibra óptica y se trabaja en la sostenibilidad financiera, buscando que los contratos asuman riesgos para lograr mejores resultados y beneficios para la empresa, y la ciudadanía.

Como Gerente de Acueducto, puedo afirmar que este año hemos mantenido nuestros indicadores en niveles óptimos. Contamos con una de las mejores calidades de agua potable en Colombia, cumpliendo con todos los estándares establecidos, y nuestro índice de continuidad es



destacado. Nuestro equipo, que conoce a fondo el negocio y la dirección que estamos tomando, está implementando estrategias claras que seguiremos durante el año para que nuestros usuarios noten y se beneficien.

