

INFORME DE GESTION INSTITUCIONAL

VIGENCIA 2025



Contenido

Gobierno Corporativo	4
Introducción	4
Gestión	4
Logros alcanzados	5
Retos	6
Gerencia Area Gestión Humana	7
Introducción	7
Gestión	7
Retos	10
Gerencia Area Gestión Activos	10
Introducción	10
Gestión	11
Logros alcanzados	14
Retos	15
Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	16
Introducción	16
Gestión	16
Logros alcanzados	18
Retos	18
Gerencia Area Abastecimiento	19
Introducción	19
Gestión	19
Unidad de gestión de abastecimiento.....	26
Logros alcanzados	33
Retos	34
Gerencia Area Comercial y Gestión al Cliente	35
Introducción	35
Gestión	35
Retos	37
Gerencia Area Tecnología de la Información	37
Gerencia Unidad Estrategica del Negocio de Acueducto y Alcantarillado	41

Introducción	41
Gestión	41
Logros alcanzados	57
Gerencia Unidad Estrategica del Negocio de Energía	60
Introducción	60
Gerencia Unidad Estrategica del Negocio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	77
Introducción	77
Gestión	78
Logros alcanzados	91
Retos	92
Secretaria General	92
Introducción	92
Gestión	93
Logros alcanzados	94
Retos	95

Gobierno Corporativo

Introducción

El Gobierno Corporativo de Emcali son las buenas prácticas, procedimientos y principios para dirigir y controlar la Empresa en donde se regulan las relaciones entre el Distrito Especial de Santiago de Cali, la Junta Directiva y la Alta Gerencia para la toma de decisiones estratégicas, con sus instrumentos, documentos y herramientas corporativas correspondientes.

En ese relacionamiento, el propietario, en nuestro caso, el Distrito Especial de Santiago de Cali tiene la responsabilidad de establecer las políticas para el cumplimiento en la prestación de servicios públicos a la ciudad; por su parte, la Junta Directiva, dirige, orienta y establece las estrategias a fin de crear valor económico y social para la empresa. La administración, ejecuta las políticas, estrategias y controles establecidos por la Junta Directiva.

Gestión

Durante la vigencia 2025, la gestión de Gobierno Corporativo de EMCALI se enfocó en fortalecer la arquitectura institucional de gobernanza, consolidar estándares de buenas prácticas y mejorar la trazabilidad, transparencia y calidad en la toma de decisiones estratégicas, en coherencia con el Plan Estratégico Corporativo 2024–2028.

Desde la Secretaría General, y en particular desde el área de Gobernanza Corporativa, se lideró la articulación permanente con los grupos de interés clave, entre ellos el Distrito Especial de Santiago de Cali, la Junta Directiva, los comités de Junta, los entes de control, el Concejo Distrital y la ciudadanía, consolidando el rol estratégico de la gobernanza como eje transversal de la gestión empresarial.

Entre las principales acciones de gestión se destacan:

Relación con el Distrito:

- Funcionamiento, cumplimiento de sesiones y compromisos del Convenio Marco de Gobernabilidad entre Emcali y el Distrito.

Relación con la Junta Directiva:

- Óptimo funcionamiento, acompañamiento y seguimiento a los 6 Comités de la Junta Directiva: el de Gobierno Corporativo, el Comité Financiero y de Inversiones, el Comité de Auditoría y Riesgos y los 3 comités de las Unidades de Negocio: Energía, Acueducto y Alcantarillado y Telecomunicaciones.

Los Comités de la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP son instancias técnicas de apoyo, asesoría y profundización creadas por la Junta Directiva, cuya finalidad es analizar en detalle asuntos estratégicos, técnicos, financieros, jurídicos y de control, y formular recomendaciones informadas que faciliten la toma de decisiones del máximo órgano de dirección.

- Seguimiento sistemático a los compromisos de Junta Directiva y Comités, con tableros de control que permiten fortalecer la rendición de cuentas y la disciplina institucional.

Relación con el público interno (empleados y colaboradores):

- Implementación de buenas prácticas en sostenibilidad por medio de la puesta en marcha de la Política de Sostenibilidad, herramienta guía para el proceso de renovación de políticas y comités de la Empresa.
- Adopción de buenas prácticas de cumplimiento reconocidas como Compliance que no se limita al cumplimiento formal de la ley, sino que constituye un enfoque preventivo y estratégico que orienta la forma en que EMCALI toma decisiones, se relaciona con terceros y gestiona sus riesgos, fortaleciendo la transparencia, la integridad y la confianza de los grupos de interés.
- Fortalecimiento de capacidades internas, mediante jornadas de inducción, reinducción y capacitaciones en Régimen Especial, Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés.
- Gestión en comunicaciones y transparencia, con la actualización y reorganización del contenido de Gobierno Corporativo y Junta Directiva en la página web institucional, facilitando el acceso a la información y fortaleciendo la confianza ciudadana.

Relación con los organismos y entes de control y con la ciudadanía:

- Con el liderazgo de la subgerencia de planeación, la unidad de Responsabilidad Social Empresarial y la Unidad de Comunicaciones se llevó a cabo la Rendición de Cuentas Anual 2025.

Logros alcanzados

La gestión desarrollada durante 2025 permitió alcanzar avances estructurales relevantes en materia de Gobierno Corporativo, entre los cuales se destacan:

- Consolidación de los Comités de la Junta Directiva como instancias estratégicas de este cuerpo colegiado, fortaleciendo su rol en la orientación, seguimiento y evaluación de la gobernanza institucional.

- Implementación progresiva de estándares avanzados de Gobierno Corporativo, alineados con referentes OCDE, CAF y empresas líderes del sector público (EPM, Ecopetrol, EAAB), especialmente en:
 - Evaluación de Junta Directiva 2025 (avance hacia un modelo 270°).
Profesionalización y fortalecimiento del rol de los comités.
 - Armonización de los Instrumentos de Gobierno Corporativo.
- Avances significativos en Compliance y gestión de riesgos, destacándose:
 - Implementación del SAGRILAFT y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial-PTEE.
 - Materialización y mejora en los procesos con el rol de Oficial de Cumplimiento.
 - Identificación, depuración y armonización de políticas, manuales y normativas relacionadas con transparencia, conflictos de interés y debida diligencia.
- Mejora sustancial en la defensa judicial de EMCALI, con:
 - Reducción del número de procesos judiciales.
 - Disminución del porcentaje de condenas.
 - Avances estratégicos en la implementación del sistema de información, fortaleciendo la trazabilidad, el control y la gestión judicial en tiempo real
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en ética y transparencia, mediante capacitaciones masivas y socialización de la Política de Conflictos de Interés, impactando directamente la prevención de riesgos de corrupción y la confianza institucional, beneficiando a 300 empleados y colaboradores de las diferentes áreas de Emcali.
- Inicio de la transformación digital de la gobernanza, con la implementación de tableros de seguimiento, la sistematización de la evaluación de la Junta Directiva y la herramienta para la gestión y seguimiento de los comités de Junta Directiva.

Retos

A pesar de los avances logrados, la gestión de 2025 permitió identificar retos estructurales y aprendizajes clave que orientan la agenda de Gobierno Corporativo para 2026:

- Consolidar la armonización integral de los instrumentos de Gobierno Corporativo, superando la dispersión normativa histórica y asegurando coherencia, claridad y estabilidad institucional.
- Profundizar la apropiación del Gobierno Corporativo en toda la organización, especialmente en niveles operativos y administrativos, como condición para la sostenibilidad de las buenas prácticas.
- Fortalecer la articulación tecnológica, superando la coexistencia de herramientas paralelas, aprovechando las plataformas propias de gestión como DARUMA y Nexo.

Asegurar la sostenibilidad del liderazgo técnico y estratégico, particularmente en áreas críticas como la Defensa judicial de la Empresa y en Compliance con acciones orientadas a la transparencia institucional.

Lecciones aprendidas

- El Gobierno Corporativo no se limita a normas y documentos, requiere liderazgo, pedagogía y seguimiento constante, por ello se realizará procesos de cualificación a la Junta Directiva en temas de ayuda estratégica para la Empresa.
- La transparencia y la rendición de cuentas fortalecen la confianza ciudadana cuando se acompañan de información clara, accesible y oportuna. Por ello se buscarán mecanismos de respuesta en corto tiempo a solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.
- Avanzar en la transformación digital de la gobernanza y la toma de decisiones estratégicas con herramientas que optimicen la consulta, respuesta y seguimiento a las acciones derivadas de la Junta Directiva.

Gerencia Area Gestión Humana

Introducción

El presente informe expone de manera detallada la gestión integral realizada por la Gerencia de Área de Gestión Humana durante la vigencia 2025. Este periodo se caracterizó por la alineación estratégica con el "Nuevo Plan Estratégico EMCALI EICE ESP 2024-2028".

El propósito central de la gestión ha sido actuar como un soporte empresarial transversal, garantizando que el capital humano cuente con las condiciones, competencias y bienestar necesarios para la prestación eficiente de los servicios públicos. El alcance de este documento abarca los resultados de las Unidades de Talento Humano, Compensación y Beneficios, y Seguridad y Salud en el Trabajo, integrando los componentes administrativos, de Planeación, Arquitectura Organizacional y Gestión del Cambio.

Gestión

Durante el año 2025, la Gerencia de Área de Gestión Humana ejecutó su plan de acción enfocado optimización del recurso humano.

Cumplimiento de la Estrategia Institucional y Metas de Gestión: El proceso de Gestión Humana reportó un desempeño sólido durante la vigencia 2025, ubicándose en un nivel “Deseable”. A continuación, se relaciona la gestión realizada en este periodo.

Ejecución de Programas y Proyectos:

- **Gestión del Talento y Formación:** A través del Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC), se desarrollaron 290 temas técnicos y transversales, logrando un avance del 76% de la meta anual. Destaca la capacitación de 1.668 servidores en seguridad vial y la formación especializada de la Universidad Corporativa.
- **Ajuste a la reglamentación de provisión de cargos** en el marco de la convención colectiva resolución No. 100000350 del 08 de agosto del 2025.
- **Provisión de Personal:** Durante la vigencia se provisionaron 156 casillas, de las cuales el 59% corresponden a las Unidades Estratégicas de Negocio, apoyando de esta manera la operatividad misional de EMCALI EICE ESP.
- **Ciclo de Oro - “El legado continua”:** Con un alcance de 220 funcionarios, los temas abordados fueron bienestar físico y mental, gestión emocional, adaptación al cambio, planificación financiera y emprendimiento inteligente.
- **Relevo Generacional:** En la vigencia 2025 se adelantó el programa de retiro voluntario compensado (PRVC), en el cual, se tuvo una población objetivo de 121, de las cuales 74 se acogieron al plan, se dispuso recursos por valor de \$15.450.000.000 y la ejecución final ascendió a \$10.665.125.207, representados en un 69%.
- **Planta Optima:** Mediante la reconversión de cargos vacantes de la Unidad Estratégica de Negocio de Tecnologías de Información y Comunicación, se crearon nuevas casillas de nivel técnico y profesional en las Gerencias de las Unidades Estratégicas de Negocio de Acueducto y Energía y Gerencias del Corporativo, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa, la continuidad operativa, y fortalecer la sostenibilidad de la empresa frente a los retos actuales y futuros.
- **Clima y Cultura Organizacional:** Se implementaron 21 talleres de fortalecimiento del clima laboral, impactando directamente a 337 servidores públicos, orientados a la cohesión de equipos y el liderazgo bajo el modelo "SER".
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se ejecutó el 98% del plan de trabajo anual, priorizando la prevención de riesgos en las Gerencias de Unidad de Negocio (GUEN).
- **Presupuesto:** Durante la vigencia 2025, la Gerencia administró un presupuesto definitivo de **\$11.809.504.965**, alcanzando una eficiencia financiera del **88%** (\$10.393.321.873). En términos de programación y adquisiciones, se registró un cumplimiento del **92% PACC**, asegurando la suficiencia de recursos para el apalancamiento de los proyectos de inversión y el sostenimiento operativo del proceso de Gestión Humana.

Impacto en la Estrategia Empresarial: La gestión logró la armonización de la estructura organizacional con las nuevas necesidades del mercado de servicios públicos, facilitando el relevo generacional y garantizando la continuidad del conocimiento mediante la actualización de la planta de cargos y la racionalización del gasto de personal.

Logros alcanzados

La vigencia 2025 consolidó hitos significativos que fortalecieron la institucionalidad y el bienestar de los colaboradores:

- **Seguridad Laboral y Salud Mental:** Se registró una reducción histórica del **26% en el índice de accidentalidad** en la GUENAA (de 96 a 71 eventos). Asimismo, se fortaleció la salud mental mediante intervenciones de riesgo psicosocial que beneficiaron a 2.935 servidores, un incremento de cobertura del 47% respecto al año anterior. Durante la vigencia 2025 se mejoró la calificación en la evaluación de estándares mínimos, mejorando el resultado en 5 puntos porcentuales.
- **Relevo Generacional:** Al finalizar la vigencia se evidenció una disminución de promedio de edad de 55 del año 2023 a 52 para la vigencia 2025, de igual manera disminución en los promedios de permanencia del personal (antigüedad) de 23 a 20 años del 2023 al 2025, consolidando un proceso sostenible de relevo generación cuyo impacto se ve reflejado en el fortalecimiento de la capacidad operativa, la disminución del gasto de personal por prestaciones sociales aportando a la sostenibilidad financiera de Emcali.
- **Reconocimiento a la Excelencia:** Se otorgaron 1.312 menciones de honor por desempeño sobresaliente, fomentando una cultura de mérito. Además, la auditoría interna bajo la norma ISO 9001:2015 destacó a la Universidad Corporativa como una de las mayores fortalezas del proceso.
- **Inclusión y Liderazgo Femenino:** El programa "**Del Ser para el Hacer**" certificó a 32 mujeres líderes en competencias gerenciales, promoviendo la equidad de género en los niveles decisorios de la empresa.
- **Ajustes a la estructura administrativa:** la resolución JD. 001 del 29 de enero del 2025 "**Modificación de la Estructura Administrativa**", por la cual se modifica la estructura administrativa separando la Gerencia de Gestión Humana y Activos en Gerencias Independientes, fortaleciendo la segregación de funciones y responsabilidades garantizando un soporte empresarial efectivo en la gestión de talento y de los activos.

La creación de la Subgerencia de Residuos Sólidos, adscrita a la Gerencia General, se consolidó como un logro empresarial al habilitar la identificación y desarrollo de oportunidades de nuevos negocios y la expansión a otros mercados, mediante la gestión integral del saneamiento básico, los residuos sólidos y la gestión ambiental, así como sus actividades conexas.

- **Recuperación de Cartera Laboral:** Se recaudaron \$2.800.000.000 por concepto de incapacidades, cuotas partes y participaciones.

Retos

A pesar de los avances, la Gerencia identifica desafíos que requieren atención inmediata para la vigencia 2026:

Identificación de Retos:

- **Cultura de Evaluación:** Se detectó una resistencia cultural en el cumplimiento de los términos para la Evaluación del Desempeño por parte de los jefes de área, lo que genera retrasos en la consolidación de resultados institucionales.
- **Brecha Tecnológica en Procesos Manuales:** Persisten áreas con alta dependencia del papel y procesos manuales que ralentizan la gestión de beneficios y la actualización de historias laborales.
- **Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño por competencias en SuccessFactors – SAP:** Finalización de los ajustes técnicos, funcionales y metodológicos identificados durante la fase piloto, así como la estabilización del sistema en ambiente de producción, asegurando la trazabilidad, confidencialidad y confiabilidad de la información evaluativa.

Gerencia Area Gestión Activos

Introducción

De acuerdo con el Plan Estratégico Corporativo (PEC) 2024-2028 y en cumplimiento de los Objetivos Estratégicos se presenta el resultado de la gestión de los planes, programas y/o proyectos con los cuales se genera aporte desde el proceso Gestión de Activos.

En este contexto, la Gerencia de área de Gestión de Activos concentró sus actividades durante la vigencia 2025 en las líneas de acción, a partir de lo definido por la Gerencia General.

En tal sentido cabe anotar que para el año 2025, los siguientes planes, programas, proyectos y/o acciones contribuyeron de manera directa al Objetivo Estratégico C1 y Objetivo Específico ASA1.

Gestión

Mejoramiento Condiciones Locativas en sedes priorizadas

De acuerdo con el nivel de intervención realizado mediante acciones de adecuación locativa en las sedes de EMCALI EICE ESP, en proporción a lo aprobado para cada Unidad de Negocio y para las Gerencias de Apoyo Empresarial, en concordancia con la priorización establecida, se realizan acciones en las siguientes sedes: San Luis, Centro Operativo Navarro, EB Cañaveralejo, Boulevard del Río, Colón, Concentradores Pance, Telefónica Tequendama, Centro Operativo Yumbo, EB Paso del Comercio I, EB Paso del Comercio II, PTAR – C, EB Guaduales, EB Navarro, EB Pto Mallarino, Centro de Control Maestro, Almacén Central, Sub. Sur Telecontrol, Bodega La Isla, Calle 13, CAM, C.A.L.I. 14, EB Floralia.

Presupuesto: Presupuesto ejecutado por valor de \$4.923'043.200 en las 22 sedes, correspondiente a las adecuaciones locativas.

Resultado: Se logra la intervención con mantenimiento locativo (cubiertas, muros, puertas, sistemas eléctricos e iluminación, vías internas, pisos, humedades, acabados, adecuación baños y cocinetas, remodelación de oficina) de las 22 sedes priorizadas, lo cual permite reportar cumplimiento del 100% de la meta definida.

Adquisición de Vehículos, Maquinaria y/o equipo

La adquisición de nuevos vehículos y maquinaria especializada constituye una acción estratégica para optimizar los procesos operativos, mejorar los tiempos de respuesta institucional y garantizar condiciones adecuadas de seguridad para el personal operativo y administrativo, contribuyendo así a la prestación eficiente de los servicios de Acueducto, Saneamiento Básico, Energía y Telecomunicaciones.

Es así como EMCALI EICE ESP, definió la adquisición de motocicletas, camiones y vehículos especializados, seleccionados de acuerdo con criterios técnicos, operativos y de eficiencia, con el fin de responder a las necesidades reales de movilidad, transporte y apoyo logístico de las diferentes dependencias.

Presupuesto: el valor total de presupuesto aprobado y ejecutado en la adquisición corresponde a: \$ 8.065.954.378,00

Resultado: Durante el año 2025, y con el propósito de fortalecer la capacidad operativa, técnica y administrativa de las diferentes dependencias, de acuerdo con las necesidades del servicio, la entidad realizó la adquisición del total de vehículos, maquinaria y/o equipos previamente definidos. En total, se adquirieron quince (15) unidades, correspondientes a una (1) camioneta, doce (12) motocicletas y dos (2) camiones, alcanzando así el 100 % de cumplimiento de la meta establecida.

Pasillos Motorizados de ingreso a Torre Emcali del CAM

Se lideró el proyecto de modernización de control de acceso en el edificio administrativo CAM a través de la implementación de pasillos motorizados con los respectivos periféricos de control de acceso; lo anterior, en línea con la identificación de la importancia de contar con controles de acceso modernos y eficientes que mitiguen los riesgos de intrusión, asonada y cualquier tipo de situación que genere afectaciones a los bienes, el personal y/o la infraestructura.

Presupuesto: \$1.180.194.623

Resultado: Se cumple con el 100% de las etapas definidas lo cual incluyó: adquirir, instalar, configurar, integrar y poner en marcha sistema de seguridad electrónica de control de acceso mediante pasillos motorizados marca WOLPAC referencia WOSLIDE II plus para la entrada principal de la torre EMCALI integrado al centro operativo de seguridad (cos).

Centro de Monitoreo Vehicular-GPS

Se gestiona y pone en funcionamiento el Centro de Monitoreo Vehicular con GPS para ejercer un control integral y en tiempo real sobre la flota, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa, la seguridad vial y la calidad del servicio que EMCALI presta a la ciudadanía; lo anterior mediante una gestión permanente y en tiempo real, evaluando variables como ubicación, consumo diario, estilos de conducción y comportamiento vial.

Presupuesto: \$345.363.876

Resultado: Se evidencia el cumplimiento del 100% de la meta propuesta, consistente en la adecuación de las instalaciones de EMCALI para la puesta en funcionamiento de un centro de monitoreo vehicular, apoyado en una plataforma tecnológica en la nube que permite el control, monitoreo y localización del parque automotor institucional.

Desarrollo de aplicativo Gestión Cuentas Personales-GCP

En EMCALI EICE ESP, se automatiza la administración de las cuentas personales por medio del diseño e implementación del aplicativo GPC facilitando el acceso a la información y optimización de los trámites, cuyo alcance abarca la gestión completa del ciclo de vida de los elementos asignados a la cuenta personal de cada funcionario, desde su registro y asignación hasta su devolución o baja.; incluye el seguimiento del estado de los elementos y de los trámites, generación de reportes personalizados, trazabilidad de movimientos y control de inventario para garantizar una administración eficiente y segura de los elementos a cuenta personal de los funcionarios de EMCALI.

Presupuesto: para el desarrollo e implementación se considera el valor de las horas-hombre de funcionarios y contratistas.

Resultado: se cuenta con tres funcionalidades operando de tres desarrolladas, lo cual corresponde a cumplimiento del 100% de lo planeado.

Sistema GIA para evaluación de intervenciones de activos

EMCALI ha desarrollado el aplicativo GIA (Gestión de Información de Activos), el cual automatiza la evaluación de proyectos de intervención en activos fijos mediante criterios técnicos y financieros predefinidos; lo anterior se convierte en la herramienta para implementación de los principios que se aplican a las decisiones que impactan la Gestión de Activos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. – EMCALI, incluye decisiones sobre el ciclo de vida y sobre habilitadores.

La metodología implementada en el aplicativo **GIA (Gestión de Información de Activos)**, para la evaluación de nuevos proyectos de inversión en activos fijos tiene como objetivo principal del sistema determinar la viabilidad de intervenir un activo mediante dos alternativas: **Overhaul** o **Reposición**, basándose en criterios financieros y técnicos predefinidos.

Presupuesto: para el desarrollo se considera el valor de las horas-hombre de funcionarios y contratistas involucrados.

Resultado y Análisis del indicador: se da cumplimiento al 100% de actividades definidas para diseñar herramienta tecnológica para la gestión de información de activos lo que incluye la gestión de cargue de pruebas.

Logros alcanzados

Mantener Certificación ISO 55001

- Uno de los principales desafíos fue mantener la certificación internacional ISO 55001, que acredita a Emcali como una empresa pública que gestiona adecuadamente el ciclo de vida de sus activos productivos en el subproceso de distribución de energía. Este logro contribuye directamente a la sostenibilidad financiera de este componente.

Mejoramiento Condiciones Locativas en sedes priorizadas

- Con un presupuesto ejecutado por valor de \$4.923´043.200 se realizan intervenciones de mantenimiento locativo (cubiertas, muros, puertas, sistemas eléctricos e iluminación, vías internas, pisos, humedades, acabados, adecuación baños y cocinetas, remodelación de oficina) en 22 sedes de la empresa, logrando mejorar las condiciones físicas, funcionales y operativas de la infraestructura.

Adquisición de Vehículos, Maquinaria y/o equipo

- Durante el año 2025, y con el propósito de fortalecer la capacidad operativa, técnica y administrativa de las diferentes dependencias, de acuerdo con las necesidades del servicio, la entidad realizó la adquisición del total de vehículos, maquinaria y/o equipos previamente definidos. En total, se adquirieron quince (15) unidades, correspondientes a una (1) camioneta, doce (12) motocicletas y dos (2) camiones, alcanzando así el 100 % de cumplimiento de la meta establecida.

Pasillos Motorizados de ingreso a Torre Emcali del CAM

- Se moderniza el control de acceso en el edificio administrativo CAM – Torre Emcali, con la implementación de pasillos motorizados con los respectivos periféricos de control de acceso modernos y eficientes que mitigan los riesgos de intrusión, asonada y cualquier tipo de situación que genere afectaciones a los bienes, el personal y/o la infraestructura con una inversión de \$1.180.194.623.

Centro de Monitoreo Vehicular-GPS

- Se gestiona y pone en funcionamiento el Centro de Monitoreo Vehicular con GPS por un valor de \$345.363.876, para ejercer un control integral y en tiempo real sobre la flota compuesta por 598 vehículos, esta gestión mejora la eficiencia operativa, la seguridad vial y la calidad del servicio que EMCALI presta a la ciudadanía.

Desarrollo de aplicativo Gestión Cuentas Personales-GCP

- Se automatiza la gestión completa del ciclo de vida de los elementos asignados a la cuenta personal de cada funcionario, desde su registro y asignación hasta su devolución o baja, por medio del diseño e implementación del aplicativo GPC, facilitando el acceso a la información y optimización de los trámites, reduciendo tiempos de atención y beneficiando directamente a cerca de 2.400 colaboradores.

Sistema GIA para evaluación de intervenciones de activos

- Diseño e implementación del aplicativo GIA (Gestión de Información de Activos), que automatiza la evaluación de proyectos de intervención en activos fijos mediante criterios técnicos y financieros predefinidos, consolidándose como la herramienta base para la aplicación de los principios que orientan la toma de decisiones en la Gestión de Activos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., incluyendo decisiones sobre el ciclo de vida de los activos y sus habilitadores.

Otros resultados:

- Asimismo, acompañamos el proceso que permitió alcanzar la meta del Plan de Obras e Inversiones -POIR de la UENAA, lo que hizo posible reinvertir en obras de reposición y expansión del sistema de acueducto, garantizando un servicio oportuno y de calidad para los caleños.
- Articulación con la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación, logrando la captura de más de 87 personas pertenecientes a bandas delincuenciales dedicadas al hurto de infraestructura de la empresa, contribuyendo significativamente a la protección de nuestros activos.
- Implementación del sistema de CCTV en la sede Paso del Comercio, permitiendo mejorar la capacidad de monitoreo, prevención y respuesta ante incidentes.

Retos

- Gestionar la adopción e implementación de la Política de Gestión de Activos como lineamiento que debe orientar la toma de decisiones durante el ciclo de vida de los activos de la empresa.

- Formular los proyectos de diseño e intervención de la gestión de Mantenimiento Locativo y Parque automotor bajo la metodología de PMO de la empresa, a fin de obtener los recursos requeridos para su ejecución.
- Mantener la certificación del componente de distribución de la UENE bajo la norma ISO 55001.
- Gestionar fortalecimiento jurídico y administrativo, así como la gestión de la información y digitalización de la información de los bienes muebles e inmuebles a cargo de la Entidad, garantizando su adecuada administración, conservación, aprovechamiento y saneamiento jurídico, conforme al marco normativo vigente y a los objetivos institucionales.

Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial

Introducción

El presente informe consolida los principales resultados de la gestión de la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial a través de sus dos Unidades, adelantada durante la vigencia 2025. Durante la vigencia enero-diciembre 2025 se ejecutó la estrategia institucional en materia de sostenibilidad, responsabilidad social, gestión ambiental, educación comunitaria y fortalecimiento territorial, orientada a potenciar la eficiencia operativa, robustecer los mecanismos de participación y control social, promover la cultura ambiental y garantizar el cumplimiento normativo asociado a la gestión del recurso hídrico, energía, residuos y gobernanza corporativa. La gestión presentada consolida los avances tácticos y estratégicos desarrollados en territorio, en procesos internos y en articulación interinstitucional, con alcance en grupos de interés urbanos y rurales, comunidad educativa, entes territoriales, sectores institucionales y ciudadanía en general.

Gestión

Durante la vigencia 2025 se implementó la estrategia institucional de responsabilidad social bajo los objetivos corporativos C2 y C5, articulando acciones de mejoramiento de procesos, participación, relacionamiento comunitario, acompañamiento a proyectos y socialización de estándares ambientales y de sostenibilidad.

La gestión institucional se desplegó sobre tres frentes articulados:

Gestión estratégica ambiental y de sostenibilidad

Se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo el estándar ISO 14001:2015, en articulación con el Plan Estratégico Corporativo (PEC 2024–2028) y el objetivo estratégico C5. Se ejecutaron programas técnicos asociados a:

- Gestión Integral del Recurso Hídrico (PGIRH).
- Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROURE).
- Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos (SGIRS).
- Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRESPEL).
- Educación Ambiental Corporativa.

La gestión incluyó seguimiento a concesiones de agua superficial y subterránea, cumplimiento de requerimientos normativos ante autoridades ambientales, actualización del Registro de Generadores de RESPEL, estructuración de línea base de RAEE, cuantificación de emisiones de GEI (CO₂eq), participación en espacios interinstitucionales y hoja de ruta para ISO 50001:2018. Se desarrolló además el Informe de Sostenibilidad bajo estándar GRI, fortaleciendo los mecanismos de reporte corporativo.

Gestión territorial, comunitaria y educativa

Se implementaron acciones pedagógicas, comunicativas y territoriales orientadas a la cultura del agua, la protección ambiental, el uso racional de servicios públicos y el control social. Se destaca la ejecución del Programa Embajadores del Agua en instituciones educativas urbanas y rurales, así como los proyectos Guardianes del Agua, Recuperemos a Canalito y Cuencas para el Desarrollo Sostenible.

Estas iniciativas fortalecieron capacidades ciudadanías, apropiación socioambiental y participación comunitaria. Paralelamente se ejecutaron mesas de trabajo comunitarias e interinstitucionales, visitas territoriales, jornadas institucionales y encuestas socioeconómicas asociadas a mínimo vital.

Gestión de gobernanza, participación y relacionamiento institucional

Se avanzó en instrumentos de participación ciudadana, política de sostenibilidad, principios de gobernanza, manual de relacionamiento con grupos de interés y actualizaciones del menú PARTICIPA. Se socializaron lineamientos, se estructuró el proyecto Fundación EMCALI, se promovieron jornadas de educación en derechos y deberes de usuarios, interpretación de facturas, uso racional y temas regulatorios asociados a servicios públicos domiciliarios.

Logros alcanzados

Los resultados cuantitativos y cualitativos más relevantes incluyeron:

- Cumplimiento del 100% de las actividades programadas en acompañamiento comunitario, interinstitucional y educativo.
- Implementación territorial ambiental con impacto directo en 11.864 estudiantes y cobertura en 19 comunas y 8 corregimientos, vinculando más de 30 sedes educativas. Ejecución de jornadas pedagógicas: Guardianes del Agua (1.773 estudiantes), Canalito (1.692 estudiantes en 29 instituciones), Cuencas para el Desarrollo Sostenible (20 jornadas – 443 estudiantes).
- Cumplimiento de indicadores normativos y técnico-operativos en PGIRH (informes PUEAA, concesiones, vertimientos y restauración ecológica).
- Progresos en restauración ecológica: 6.311 individuos sembrados e intervención de 23,27 ha de control de especies invasoras.
- Actualización del SGIRS y seguimiento a residuos ordinarios, especiales y peligrosos, gestión documental y reportes ante autoridades.
- Cuantificación de GEI e inicio de ruta para implementación ISO 50001 en eficiencia energética.

Avances en gobernanza corporativa, sostenibilidad y reporte GRI, con fortalecimiento de capacidades institucionales.

Retos

- Consolidar un sistema integral de indicadores de impacto social, ambiental y de relacionamiento comunitario que permita medir resultados y orientar la toma de decisiones.
Garantizar la ampliación progresiva de la cobertura territorial y sostenibilidad operativa de los programas educativos y comunitarios.
- Fortalecer la articulación interinstitucional y la coordinación interna para la ejecución de proyectos estratégicos.
- Finalizar y poner en operación los instrumentos estratégicos en revisión (Política de Sostenibilidad, Comité de Sostenibilidad, Matriz de Partes Interesadas y lineamientos asociados).
- Estandarizar metodologías, instrumentos de seguimiento, mecanismos de reporte y validación de información.
- Incorporar mayores capacidades técnicas y recursos para profundizar los procesos educativos y comunitarios.

Gerencia Area Abastecimiento

Introducción

La Gerencia de Abastecimiento Empresarial la cual, entre sus funciones se encuentran la planeación, ejecución y evaluación del presupuesto de la empresa, liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios requeridos por la empresa de manera oportuna eficiente y transparente, y acompañar a las demás dependencias de la Empresa en la gestión de los estudios necesarios para los procesos de adquisición de bienes y servicios.

De igual manera, la gerencia de Abastecimiento Empresarial – GAE, cumple sus funciones con el apoyo de las Unidades que la integran, tales como la Unidad de Planeación y Mejora de Abastecimiento, la Unidad de Gestión de Abastecimiento y cada una de sus áreas funcionales. Así mismo, la GAE cuenta con una Coordinación Administrativa a través de la cual, entre otras acciones, se desarrollan aquellas relacionadas con la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de la Gerencia.

En este sentido, mediante el presente informe se busca transmitir de manera consolidada la gestión realizada a lo largo de la vigencia 2025 representada en los logros alcanzados, así como los retos que se prevén para la vigencia 2026.

Gestión

En virtud de las funciones o responsabilidades asignadas a la Gerencia de Abastecimiento Empresarial - GAE, a continuación, nos permitimos resaltar la gestión realizada por parte de la Unidad de Planeación y Mejora del Abastecimiento; la Unidad De Gestión De Abastecimiento, y la Coordinación Administrativa, mediante la combinación de esfuerzos y monitoreo de resultados, así como de sus áreas funcionales que actualmente se encuentran integradas.

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y MEJORA DEL ABASTECIMIENTO

Esta unidad, es integrada por el área funcional de Planeación del Abastecimiento, área funcional de Seguimiento y Control de la Contratación, y el área funcional de Gestión de Almacenes, a través de las cuales se realizaron intervenciones en cada uno de los aspectos a su cargo los cuales se consolidan así:

Desde el área funcional de Planeación del Abastecimiento:

- Se brindó acompañamiento a cada una de las gerencias tanto de las Unidades Estratégicas de Negocio como transversales de soporte empresarial, en la formulación del Plan Anual de Contratación y Compras – PACC y/o modificaciones a que hubiere lugar, cargue en las plataformas tecnológicas dispuestas para tal fin al interior de la Empresa, y su publicación en página web de EMCALI.
- Se realizó seguimiento a la ejecución del PACC mediante de informes mensuales en los cuales se reportaba el estado de las líneas que lo integraban, así como a través de reportes semanales dirigidos a las Unidades Estratégicas de Negocio y transversales de soporte empresarial haciendo referencia a las líneas cuya documentación y solicitud oficial aún no había sido radicada ante la GAE. Dichos reportes de líneas pendientes por radicar mantuvieron su periodicidad durante toda la vigencia 2025.
- Elaboración y actualización de lineamientos para la gestión administrativa de cada una de las áreas funcionales.
- Se realizaron reuniones periódicas con los delegados de cada una de las gerencias tanto de las unidades estratégicas de negocio como del soporte empresarial, reportes mensuales sobre el comportamiento del PACC y para atender las observaciones o inquietudes sobre este proceso.
- En el último cuatrimestre de la vigencia 2025, se realizaron reuniones presenciales y/o virtuales con cada uno de los delegados de cada una de las gerencias tanto de las unidades estratégicas de negocio como del soporte empresarial, con el fin de brindar soporte e informar los nuevos lineamientos para la estructuración del PACC vigencia 2026.

Resultado de Indicadores:

Cantidad de líneas PACC radicadas

Información básica del Indicador												
Tendencia del Indicador				Meta				Tipo de Indicador				
Positiva	X	Negativa		Meta mínima	60%	Meta máxima	100%	Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad
Resultado del Indicador en el Trimestre												
Nombre del Indicador: "Cantidad de líneas PACC radicadas"												
								Total Año				
Meta 100% de las líneas que radican								100%				
Resultado								59,40%				

Estado de líneas en el aplicativo con corte al 31 de diciembre por gerencias.

Al cierre de la vigencia 2025, el aplicativo PACC de la intranet institucional registra un total de 3.255 líneas, que incluyen líneas del Plan Anual de Contratación y Compras (PACC) y procesos exceptuados del numeral 3.1, distribuidas en los estados activo, inactivo, finalizado y cerrado. El análisis de estos estados permite evaluar el grado de avance efectivo de la gestión contractual, el nivel de depuración de la planeación y la madurez del ciclo contractual desarrollado durante la vigencia.

UEN / GERENCIA	TIPO	TOTAL LINEAS A DICIEMBRE	ACTIVO	INACTIVO	FINALIZADO	CERRADO
UEN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	LINEA PACC	865	4	120	722	19
	PROCESO EXCEPTUADO	43	0	14	28	1
UEN ENERGÍA	LINEA PACC	661	0	257	393	11
	PROCESO EXCEPTUADO	32	0	12	17	3
UEN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	LINEA PACC	243	0	44	198	1
	PROCESO EXCEPTUADO	24	0	6	18	0
ÁREA GESTION HUMANA Y ACT	LINEA PACC	61	0	6	55	0
	PROCESO EXCEPTUADO					
ÁREA GESTION HUMANA	LINEA PACC	72	0	12	54	6
	PROCESO EXCEPTUADO	20	0	14	6	0
ÁREA GESTION DE ACTIVOS	LINEA PACC	84	0	17	62	5
	PROCESO EXCEPTUADO	18	0	3	9	6
ÁREA FINANCIERA	LINEA PACC	66	0	6	59	1
	PROCESO EXCEPTUADO	1	0	0	1	0
ÁREA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	LINEA PACC	146	0	27	118	1
	PROCESO EXCEPTUADO	39	2	9	26	2
ÁREA COMERCIAL Y GESTIÓN AL CLIENTE	LINEA PACC	462	2	24	424	12
	PROCESO EXCEPTUADO	26	0	4	22	0
SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES	LINEA PACC	120	0	10	110	0
	PROCESO EXCEPTUADO	2	0	0	2	0
ÁREA ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL	LINEA PACC	56	1	0	55	0
	PROCESO EXCEPTUADO					
GENERAL	LINEA PACC	212	0	35	174	3
	PROCESO EXCEPTUADO	2	0	0	2	0
TOTAL		3255	9	620	2555	71

Desde el área funcional de Seguimiento:

Durante la vigencia 2025, el área de Seguimiento a la Ejecución Contractual adelantó actividades orientadas a fortalecer el control, monitoreo y trazabilidad de los contratos suscritos por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial, con el propósito de brindar acompañamiento a los supervisores en las labores de seguimiento a la ejecución conforme a los términos contractuales, presupuestales y normativos vigentes.

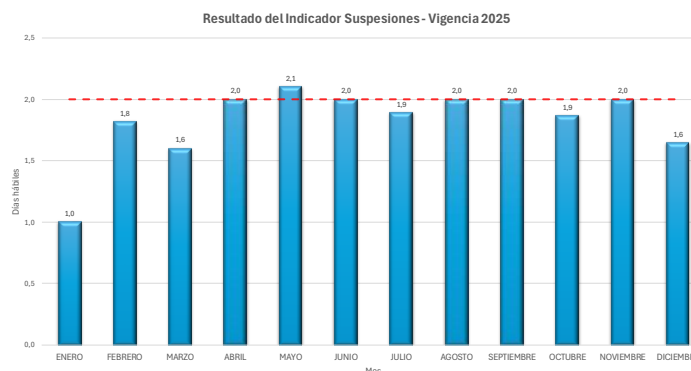
En este marco, se realizó seguimiento periódico a la ejecución contractual mediante la elaboración de reportes e informes dirigidos a las áreas responsables, permitiendo identificar oportunamente alertas asociadas a plazos, ejecución presupuestal, modificaciones contractuales y estados de legalización. Así mismo, se brindó acompañamiento a las áreas usuarias en la gestión de ajustes, otrosíes y cierres contractuales, contribuyendo a una ejecución más ordenada y coherente con la planeación institucional.

Adicionalmente, se fortalecieron los mecanismos de articulación con las áreas de Planeación, supervisión contractual y control interno, asegurando la disponibilidad de información confiable y actualizada para la toma de decisiones, el seguimiento al Plan Anual de Contratación y Compras (PACC) y la atención de requerimientos de auditoría y entes de control.

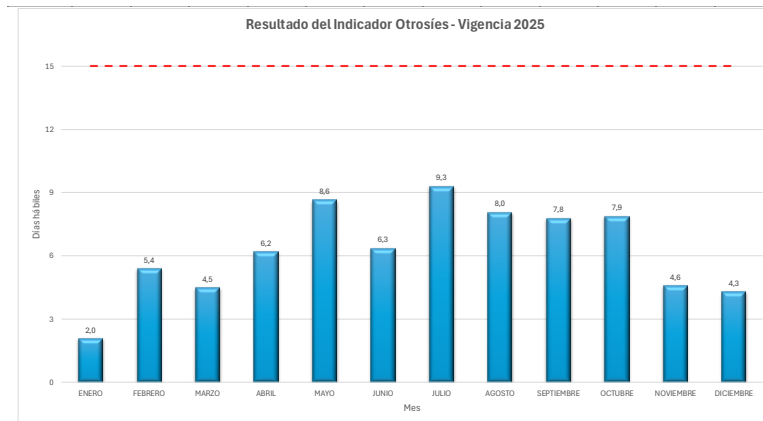
La ejecución de las anteriores actividades se refleja en las siguientes gráficas de indicadores.

Resultado de Indicadores:

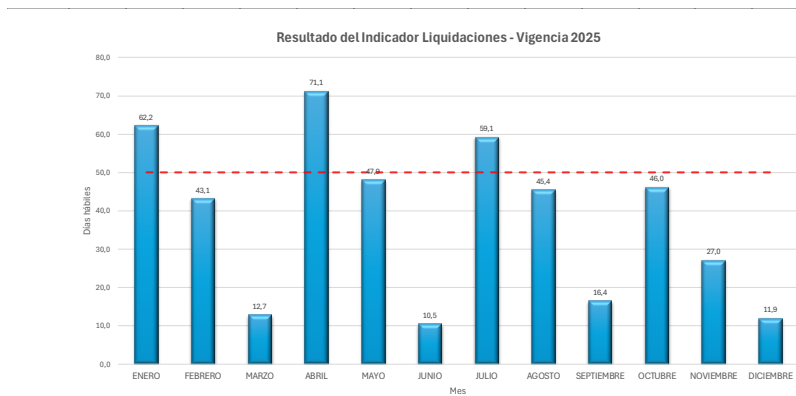
Oportunidad para atender y dar respuesta a las Suspensiones



Oportunidad para atender y dar respuesta a los Otrosí



Oportunidad para atender y dar tramite a liquidaciones.



Capacitar a los supervisores de las Unidades Estratégicas de Negocio y de Soporte Empresarial.

Módulo	Descripción del módulo	Fecha de ejecución	# de Horas	# de Asistentes
Módulo 1. Control Fiscal en EMCALI.	Gestión Fiscal Eficiente en las Empresas de Servicios Públicos (ESP): -Estructuración de Planes de Mejoramiento -Guía de Auditoría Territorial (GAT) -Tipos de Responsabilidad y consecuencias en materia fiscal, penal y disciplinaria en la gestión de seguimiento y control de cada agente en la contratación de las ESP. Nota: El desarrollo de este módulo se realizará en articulación con la Dirección de Control Interno.	2025-08-06	4	74
Módulo 2. Procesos de modificaciones – otrosíes, suspensiones y reinicio del contrato en EMCALI.	MODIFICACIONES – OTROSÍES AL CONTRATO: Diferencias entre prórroga, modificación y adición, cuándo proceden y principales riesgos en cada una de ellas. Plazos para su tramitación -SUSPENSIONES: Antecedentes, Proceso de la Suspensión, procedimiento y plazos, roles y responsables, revisión y reinicio de la ejecución Plazos para su tramitación	2025-09-03	4	187
Módulo 3. Aspectos Financieros y Presupuestales del Contrato en EMCALI	Justificación Técnica para la constitución de gastos comprometidos no causados. Obligaciones y responsabilidades del supervisor. (Art. 4° D. 115 de 1996) - Soporte técnico que justifique la excepcionalidad para la constitución de gastos comprometidos no causados. -Requisitos para incorporar el contrato en la Resolución que constituye las Cuentas por Pagar.	2025-09-17	2,5	370
Módulo 4. Roles y Responsabilidades en la Gestión de Control y Seguimiento & Procesos ante presunto incumplimiento del contrato en EMCALI.	La gestión contractual en las ESP: Desarrollos normativos y jurisprudenciales en las fases de ejecución y liquidación. - Responsabilidad de los agentes de Seguimiento. - Tips para una supervisión Eficaz. - Las garantías en los procesos de presunto incumplimiento en las ESP. - Acción de Repetición.	2025-10-29	7	195
Módulo 5. Procesos de Liquidación y Acta de Cierre del Contrato en EMCALI.	Desarrollo Normativo de las fases de Ejecución y Liquidación en el CONTRATO Público de Naturaleza Especial celebrado por las ESP. - Diferencias entre la Liquidación y Cierre Contractual y su trámite. - Tiempos para su Desarrollo según el Manual de Contratación y los lineamientos internos de EMCALI.	2025-11-20	7	187
TOTAL			24,5	1013

- Convocar periódicamente a Comités de Inventario ordinarias y en todo caso una vez cada tres meses, lo que permitió que los mismos se realizaran en las fechas que a continuación se indican:

NO. DE COMITÉ	FECHA DE CONVOCATORIA	FECHA DE REALIZACIÓN
1 – Ordinario	23-07-2025	30-07-2025
2 – Ordinario	26-08-2025	26-08-2025
3 – Ordinario	08-10-2025	30-09-2025
4 – Ordinario	26-09-2025	30-10-2025
5 – Ordinario	30-10-2025	29-11-2025
6 - Extraordinario	18-11-2025	09-10-2025

IMPACTOS GENERADOS

Unidad de Planeación y Seguimiento a la Ejecución Contractual

La gestión desarrollada por la Unidad de Planeación y Seguimiento a la Ejecución Contractual durante la vigencia 2025 generó un impacto significativo en la capacidad institucional de control, anticipación y toma de decisiones sobre el proceso de abastecimiento y la ejecución contractual. La resignificación del Plan Anual de Contratación y Compras (PACC) como un instrumento de seguimiento permitió pasar de un enfoque meramente declarativo a uno de control activo, facilitando la identificación oportuna de desviaciones, rezagos y riesgos de ejecución, y habilitando la adopción de acciones correctivas durante la vigencia.

Así mismo, las intervenciones realizadas en la gestión de inventarios produjeron un impacto directo en la eficiencia financiera y operativa de la Entidad, mediante la reducción de inventarios de baja rotación y la mitigación del riesgo de obsolescencia tecnológica. La actualización del marco normativo y la reactivación efectiva del Comité de Inventarios fortalecieron el modelo de gobierno de los activos, mejorando la toma de decisiones colegiadas y la sostenibilidad del inventario en el mediano plazo.

En materia de seguimiento a la ejecución contractual, la implementación de esquemas sistemáticos de monitoreo incluyó el seguimiento a plazos, ejecución presupuestal, modificaciones contractuales, otrosíes y cierres que aunado al acompañamiento a supervisores contribuyó a reducir riesgos jurídicos y administrativos, mejorar la trazabilidad de la información contractual, la toma de decisiones y avanzar en el cierre progresivo de la brecha histórica de liquidaciones. Estos resultados fortalecieron la capacidad de respuesta institucional frente a requerimientos de control interno, auditorías y entes de control, consolidando una gestión más preventiva, ordenada y alineada con los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

Unidad de Gestión de Abastecimiento

La gestión adelantada por la Unidad de Gestión de Abastecimiento durante la vigencia 2025 generó impactos relevantes en la oportunidad, eficiencia y calidad del proceso de adquisición de bienes y servicios, consolidando su rol como área estratégica de soporte para el cumplimiento de los objetivos institucionales. El cumplimiento oportuno de los tiempos de contratación, en concordancia con los lineamientos establecidos, aportó a la continuidad operativa de las Unidades Estratégicas de Negocio y a la ejecución efectiva de los planes y proyectos de la Entidad.

De igual manera, la definición, formalización y aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) fortaleció la articulación y coordinación interdependencial, mejorando el flujo de información con las áreas usuarias y promoviendo una gestión más predecible y transparente del proceso de compra. La implementación de herramientas tecnológicas para el seguimiento precontractual permitió centralizar la información, generar estadísticas confiables y facilitar la adopción de acciones preventivas, impactando positivamente la toma de decisiones y el control de la gestión.

Adicionalmente, la ampliación y fortalecimiento del Registro de Proveedores tuvo un impacto directo en la pluralidad de oferentes y la competitividad de los procesos, promoviendo mayores niveles de participación y mejores condiciones económicas para la Entidad. El cumplimiento del 100% de las inteligencias de mercado gestionadas fortaleció la objetividad en la estructuración de los procesos contractuales, garantizando decisiones más informadas y alineadas con la realidad del mercado, lo cual contribuyó a la transparencia, eficiencia y sostenibilidad del abastecimiento empresarial.

Unidad de gestión de abastecimiento

Durante la vigencia 2025, la Unidad de Gestión de Abastecimiento adelantó acciones orientadas a fortalecer la planeación, ejecución, seguimiento y control del proceso de abastecimiento empresarial, mediante el desarrollo articulado de sus áreas funcionales de Estructuración de Categorías, Inteligencias de Mercado.

En el marco de la Estructuración de Categorías, se articularon las funciones del área con un modelo de abastecimiento estratégico, destacándose el levantamiento de requerimientos del Registro de Proveedores con el fin de optimizar los tiempos de registro y actualización. Como resultado, se construyeron Historias de Usuario orientadas al fortalecimiento del Registro de Proveedores en el sistema SAP ARIBA, así como la actualización integral del inventario documental del área, garantizando la alineación de procedimientos, instructivos, formatos y flujogramas con los lineamientos institucionales. De manera complementaria, se desarrollaron actividades de acompañamiento y relacionamiento con proveedores mediante workshops y espacios de socialización, fortaleciendo el conocimiento del mercado y la participación de los proveedores en los procesos de contratación.

Así mismo, desde el área de Inteligencias de Mercado, se elaboraron y estructuraron las inteligencias solicitadas por las Unidades de Negocio, así como aquellas adelantadas de oficio conforme a las necesidades identificadas en el Plan Anual de Contratación y Compras (PACC). Estas actividades contribuyeron a una planeación contractual más informada y estratégica, cumpliendo los tiempos establecidos para su elaboración. Adicionalmente, se fortaleció el relacionamiento con proveedores a través de workshops, mesas de trabajo y showrooms, y se

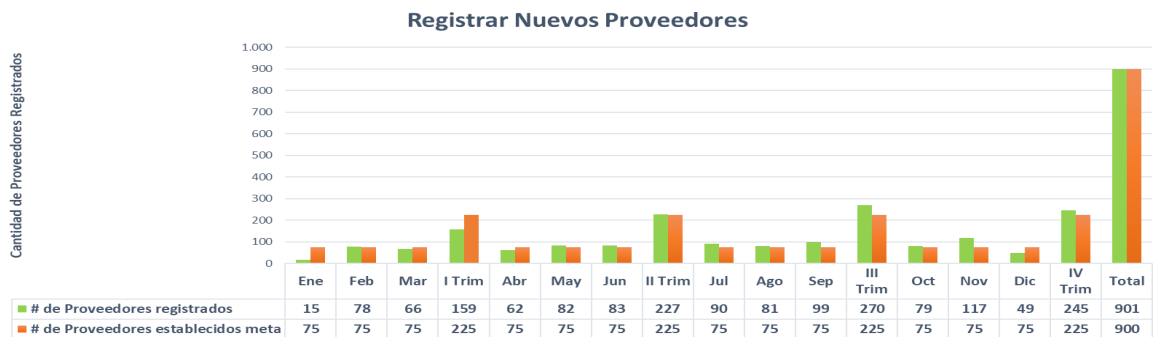
actualizaron los instrumentos procedimentales asociados al proceso, los cuales quedaron debidamente aprobados en el sistema de gestión documental.

Así mismo, se dio continuidad a los comités semanales de la Unidad de Gestión de Abastecimiento, permitiendo el seguimiento integral a los procesos contractuales, la evaluación de tiempos de gestión y la socialización de lineamientos institucionales. Se elaboraron informes semanales y reportes mensuales para el seguimiento a la ejecución del PACC, y se expidieron circulares orientadas a optimizar los tiempos de contratación, definir lineamientos para el cierre de la vigencia y orientar la planeación contractual en el marco de la Ley de Garantías Electorales. Así mismo, se fortalecieron los mecanismos de control mediante la actualización de tableros de seguimiento y la concertación de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) con las Unidades Estratégicas de Negocio.

La ejecución de las anteriores actividades se ve reflejada en el cumplimiento de los indicadores que a continuación se reportan:

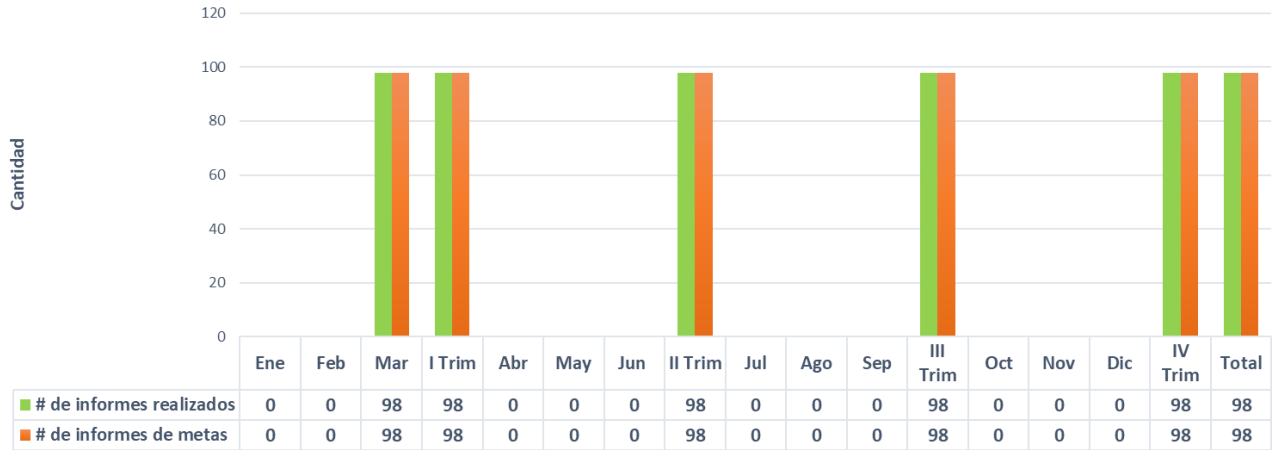
Indicadores

Registro de nuevos proveedores



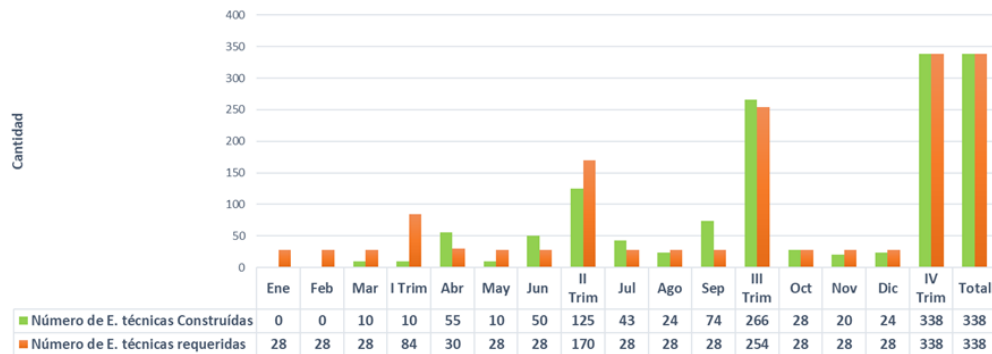
Hacer informes de Estructuración de Categorías

Informes de Estructuración de Categorías

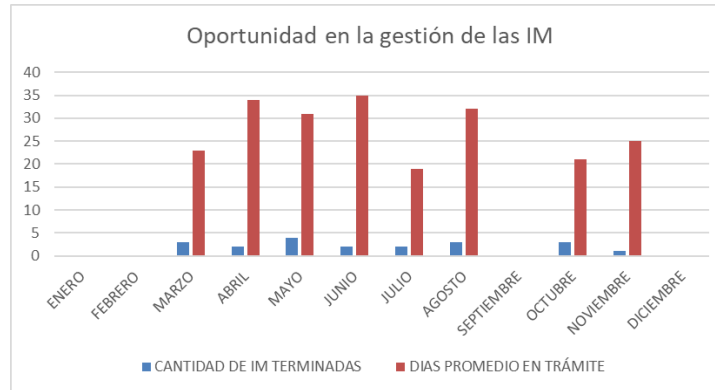


Banco de Especificaciones Técnicas

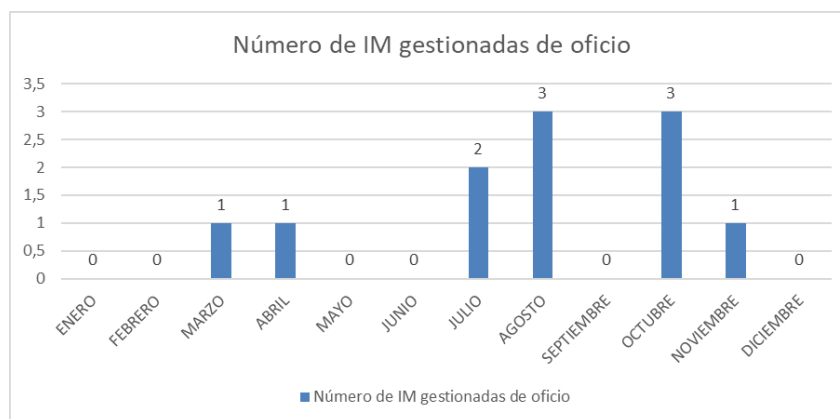
Banco de Especificaciones Técnicas



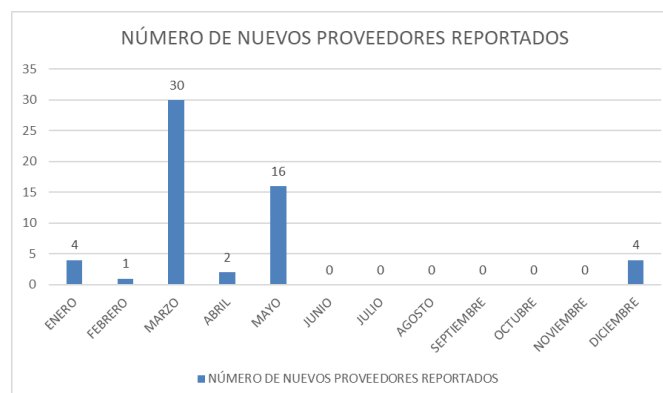
Oportunidad en la Gestión de IM



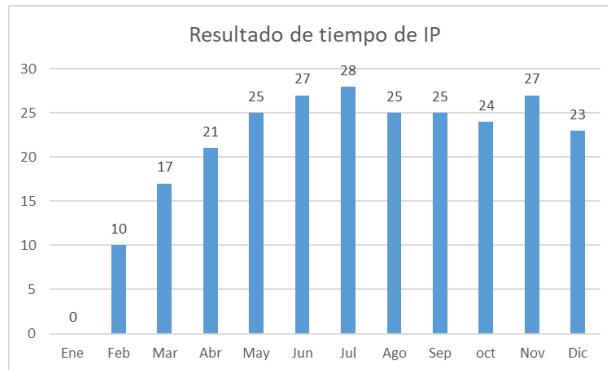
Inteligencias de mercado gestionadas de oficio



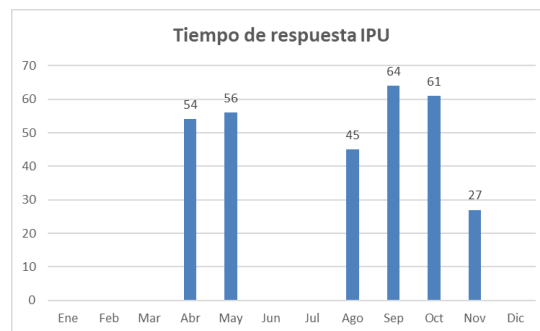
Generación de valor para la participación de nuevas empresas en el registro de proveedores.



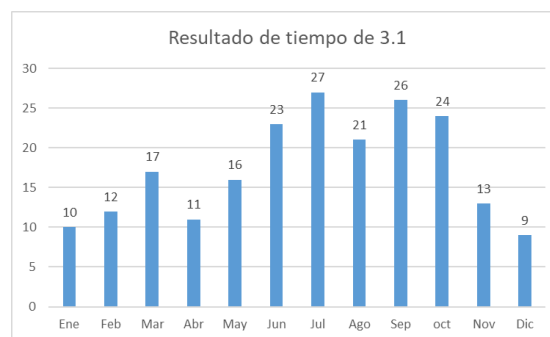
Tiempo de respuesta adquisición de bienes obras y servicios por modalidad de invitación privada.



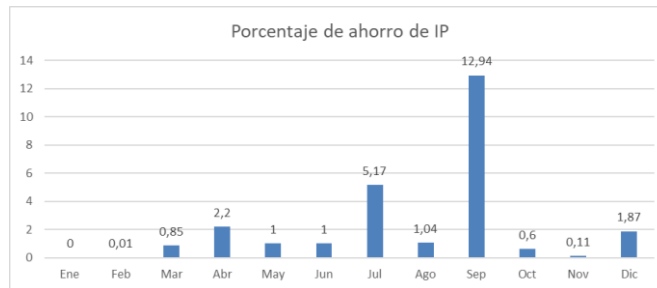
Tiempo de respuesta adquisición de bienes obras y servicios por modalidad de invitación pública.



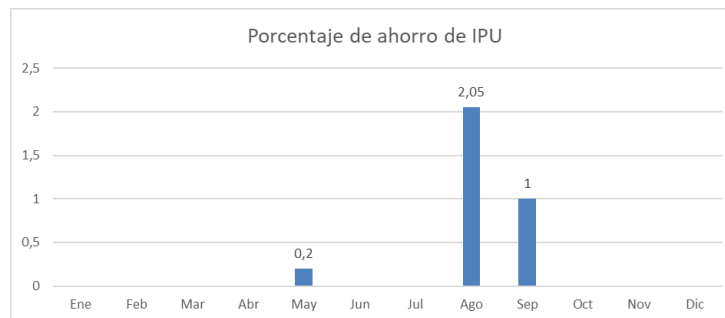
Tiempo de respuesta adquisición de bienes obras y servicios por modalidad del artículo 3.1



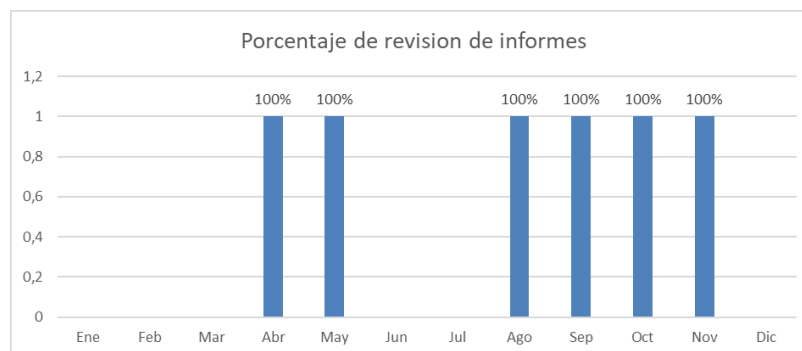
Ahorro en la contratación por Invitación Privada



Ahorro en la contratación por Invitación Publica



Porcentaje de informes revisados por parte del comité de evaluación y calificación de ofertas



Logros alcanzados

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO.

- Resignificación del PACC como instrumento de control, al permitir identificar desviaciones, rezagos y riesgos de ejecución durante la vigencia, habilitando decisiones correctivas oportunas.
- Reconfiguración del modelo de gobierno del inventario en el almacén, mediante la expedición de nuevas resoluciones que redefinen reglas, responsabilidades y mecanismos de decisión, fortaleciendo el control institucional sobre los activos.
- Reducción significativa del inventario total y de baja rotación, con impacto directo en eficiencia financiera.
- Mitigación efectiva del riesgo de obsolescencia tecnológica, al depurar inventarios que ya no generaban valor y representaban riesgo contable y operativo.
- Restablecimiento de la capacidad de decisión colegiada sobre inventarios, mediante la activación efectiva y periódica del Comité de Inventarios como instancia funcional y no solo formal.
- Inicio del cierre de la brecha histórica de liquidaciones, al pasar de un enfoque reactivo a uno gestionado por prioridades, estados y cuellos de botella.
- Instalación de capacidades técnicas permanentes en supervisión contractual, mediante un programa estructurado de formación que deja conocimiento institucional y no individual.

UNIDAD DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO:

- Se logró cumplir oportunamente con la suscripción de los procesos de contratación, dando cumplimiento a las metas establecidas en la Circular 9020373572025, y aportando como área de soporte al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Se logró la definición, formalización y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), fortaleciendo la comunicación y el flujo de información con las gerencias de Áreas y Unidades Estratégicas de Negocio, mediante la elaboración de informes semanales de gestión sobre el avance de los procesos de contratación, lo cual permitió retroalimentar a las áreas y adoptar medidas preventivas de manera oportuna.
- Se logró la centralización de la información para el seguimiento precontractual de los procesos de contratación adelantados por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial, permitiendo consolidar estadísticas, disponer de la información en un tablero de control y facilitar el seguimiento y la toma de acciones preventivas para el cumplimiento de las metas.
- Se logró cumplir la meta de inscribir 900 nuevos registros de proveedores en el aplicativo de registro de proveedores, promoviendo un incremento en la participación en las ofertas y fortalecimiento de la transparencia, lo cual contribuye a aumentar las alternativas de negociación y obtener mejores condiciones de precio en los bienes y servicios requeridos por la GAE para atender sus necesidades.

- Se logró cumplir con el 100 % de las inteligencias de mercado requeridas, fortaleciendo el análisis de precios del mercado y garantizando mayor objetividad y correspondencia con la realidad del sector, lo cual constituye un insumo clave para la adecuada estructuración de los procesos contractuales y la toma de decisiones informadas.

Retos

Unidad de planeación y seguimiento a la ejecución:

- Posicionar la analítica contractual como herramienta de gestión. Fortalecer el uso de la analítica contractual como insumo para la toma de decisiones, superando su utilización exclusivamente informativa o de reporte.
- Reestructurar el proceso de liquidación contractual con enfoque de riesgo. Orientar el proceso de liquidación contractual hacia un enfoque diferenciado, priorizando los contratos con mayor nivel de riesgo e impacto institucional
- Avanzar en la transferencia de expedientes contractuales a fin de que se consolide la información contractual en el Centro Único de Información.
- Transformar el inventario en una herramienta de planeación. Avanzar hacia un modelo de gestión del inventario que permita anticipar necesidades y apoyar la toma de decisiones, superando su uso limitado al control histórico de existencias.
- Optimizar el equilibrio entre disponibilidad y eficiencia del inventario. Definir niveles de inventario acordes con la criticidad de los bienes, que garanticen la continuidad operativa sin generar sobrecostos ni acumulaciones innecesarias.

Unidad de gestión de abastecimiento:

- Evolucionar los criterios de medición de la gestión del abastecimiento. Avanzar hacia un esquema de evaluación que incorpore, además de los tiempos y el volumen de procesos, criterios asociados a la calidad de la estructuración inicial, la estabilidad de los procesos y la disminución de ajustes posteriores, como referentes centrales del desempeño de la Unidad y las áreas formuladoras.
- Posicionar la Inteligencia de Mercado. Lograr que la Inteligencia de Mercado trascienda su carácter formal y se consolide como un insumo importante en la definición de la modalidad de contratación, el alcance de los procesos, los plazos y las condiciones de pluralidad del mercado.
- Delimitar con mayor claridad las responsabilidades entre áreas usuarias y la Unidad de Gestión. Fortalecer la definición de roles entre las áreas usuarias, responsables de la formulación técnica de la necesidad, y la Unidad de Gestión de Abastecimiento,

encargada de la estructuración y gestión del proceso de compra, promoviendo una mayor corresponsabilidad institucional.

Gerencia Area Comercial y Gestión al Cliente

Introducción

El presente informe tiene como propósito exponer de manera consolidada y sintética los principales resultados de gestión alcanzados durante la vigencia 2025 por la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, en el marco del Plan Estratégico Corporativo 2024–2028 y de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Gestión

Durante la vigencia 2025, la Gerencia orientó su gestión al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Corporativos (OEC) No. 2 y No. 4, enfocados en fortalecer el desempeño institucional y fortalecer y diversificar el portafolio de productos y servicios.

Contact Center

Se consolidó la operación del Contact Center, una vez superada la fase de estabilización contractual de los meses de enero y febrero de 2025, se alcanzaron niveles de atención superiores al 95% durante los trimestres segundo, tercero y cuarto.

Durante la vigencia 2025 se recibió un total de 990.340 llamadas y se atendieron 892.882, alcanzando un nivel de atención del 90,2%, El nivel de abandono acumulado para la vigencia 2025 fue del 9,8%, una mejora significativa frente al 26,5% registrado en 2024.

Mejorar la experiencia del usuario.

Durante la vigencia 2025 se avanzó en el fortalecimiento de la experiencia del usuario mediante la mejora de la infraestructura de los centros de atención AguaBlanca (CALI 14) y Colón, así como la realización de reparaciones y mantenimiento general en el Centro de Atención CAM. Se implementaron el portal web de experiencia del cliente y el Chatbot, puestos en operación en septiembre de 2025, y se adelantó la contratación del sistema de turnos, cuya entrada en

producción está prevista para enero de 2026. De acuerdo con el reporte de la Procuraduría General de la Nación, se garantizó el cumplimiento del índice de transparencia activa, asegurando la información mínima requerida para el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios. En materia de accesibilidad e inclusión, se mantuvieron activas seis (6) membresías del Centro de Relevancia para la atención de personas con discapacidad auditiva, y se realizaron capacitaciones orientadas a fortalecer la atención incluyente, en articulación con el Comité de Derechos Humanos y el Programa Cali Diversidad.

Adicionalmente, se desarrollaron talleres de Lenguaje Claro dirigidos al personal de atención, y se diseñó la guía institucional para su socialización interna. Como resultado, durante toda la vigencia se cumplió la meta de satisfacción del usuario, con promedios superiores a 4,3 en todos los trimestres, y el indicador de eficacia en la atención de PQR mostró una mejora sostenida, pasando del 71% al 87%, pese a las afectaciones derivadas de fallas tecnológicas y rotación de personal.

Generación de ingresos no operacionales.

La estrategia de generación de ingresos no operacionales presentó un desempeño superior al esperado, con una meta establecida por \$14.245.389.357, se recaudaron \$14.317.512.121, para un cumplimiento del 101%.

Actualización del Número Predial Nacional

La base de datos de suscriptores quedó con el 70% de actualización del Número Predial Nacional (NPN), es importante señalar que el nivel de actualización se debe a los proyectos nuevos entregados y a los cuales aún no se les ha asignado el NPN por predio. Para mejorar este índice quedó en ejecución contrato de actualización.

Logros alcanzados

Durante la vigencia 2025 se destacan los siguientes logros relevantes:

- Estabilización del Contact Center, con reducción sustancial del nivel de abandono y mejora sostenida del nivel de atención frente a la vigencia anterior.
- Cumplimiento superior al 100 % en la meta de ingresos no operacionales.
- Lanzamiento del portal web de experiencia y Chatbot, ampliando los canales de atención digital y facilitando el acceso a la información por parte de los usuarios.

Retos

- Limitaciones presupuestales y de recurso humano, que impactaron la cobertura de los canales de atención, la oportunidad en la respuesta de PQR y en la generación de la facturación. Además, de acentuar los riesgos fiscales por pago inoportuno de las sanciones.
- Obsolescencia e indisponibilidad del sistema operativo comercial, que generó contingencias operativas y riesgos de incumplimiento en los términos legales de gestión de las peticiones, quejas y recursos, además de la facturación.
- Implementación parcial de la transformación digital, con retrasos en automatización de trámites, APP y omnicanalidad.
- El avance de la automatización y digitalización de tramites depende en su mayoría de las capacidades del sistema operativo comercial, OSF el cual funciona en su versión 6.3 y es ampliamente conocido y referenciado su nivel de obsolescencia.

Gerencia Area Tecnología de la Información

Introducción

El presente informe consolida la gestión realizada, logros y retos por la Gerencia de Área de Tecnología de la Información (GTI) durante el año 2025, enmarcada en la visión de EMCALI, donde la tecnología de la información actúa como habilitador para la transformación digital. Aportando a los principios del Plan Estratégico Corporativo, los cuales orientaron la innovación, la sostenibilidad, la excelencia operativa y la contribución al Objetivo Corporativo “C2: Lograr altos niveles de desempeño institucional, mediante la implementación de soluciones tecnológicas que fortalecieran la gobernanza digital, la seguridad de la información y la interoperabilidad de procesos.” De manera específica, se avanzó en el cumplimiento del objetivo de soporte empresarial: “Desarrollar y/o implementar soluciones integrales de TI, interoperables y articuladas que permitieran el adecuado gobierno y la seguridad de datos e información, con el propósito de facilitar el proceso de toma de decisiones y la continuidad de la operación.”

Gestión

- Se finalizó el Plan Estratégico de TI (PETI) 2025-2028, alineado con el PEC y MIPG, realizando el análisis integral de capacidades, brechas, necesidades operativas y oportunidades de mejora en sistemas de información, infraestructura, seguridad digital, datos y servicios ciudadanos. Incluyendo la hoja de ruta tecnológica, donde quedaron definidas las iniciativas, proyectos y tiempos de implementación.
- Preparación integral para la actualización del Sistema Comercial Open Smart Flex, de la versión 6 a la versión 8, representando un trabajo estratégico de gran envergadura, al actualizar la plataforma que soporta los procesos comerciales críticos de la empresa y habilita nuevas capacidades para la atención al cliente.

- Establecimiento del marco institucional para gobierno y seguridad digital, a través de la Resolución No. 100000522 del 12 de noviembre de 2025, “Por medio de la cual se adoptaron las políticas, normas y buenas prácticas en materia de Gobierno Digital, Seguridad Digital y Transformación Digital en EMCALI EICE ESP, y se crearon el Comité GRSC, el CSIRT y el rol del Líder del SGSPI”.
- Fortaleciendo la gobernanza tecnológica corporativa con la expedición de la Resolución No. 100000242 del 26 de mayo de 2025, “Por medio de la cual se establecieron las directrices para la estandarización y centralización de la gestión integral de tecnologías de la información, incluyendo lineamientos técnicos para la adquisición de bienes y servicios, así como para su uso, apropiación, seguridad y soporte, y se derogó la Resolución GG-000941 de 2016”.
- Se realizó el Autodiagnóstico de Seguridad con base en ISO/IEC 27001:2022 y NIST, identificando las brechas institucionales y las acciones priorizadas para la gestión del riesgo digital, avanzando en la construcción del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Implementación de la autenticación multifactor para el portal de servicios - NEXO, fortaleciendo los controles de ingreso y mitigando riesgos asociados a seguridad digital.
- Actualización y estabilización del portal web corporativo, incorporando servicios digitales, consultas de cuenta, radicación de solicitudes y contenido informativo para los usuarios.
- Diseño del esquema unificado de recaudo, integrando diversos canales de pago con los sistemas corporativos para mejorar la conciliación y el control de los recaudos.
- Estabilización de la operación de los macroprocesos administrativo y financiero mediante ajustes funcionales, corrección de configuraciones y depuración de roles.
- Renovación de equipos de cómputo y retiro de dispositivos obsoletos, asegurando mayor disponibilidad y reduciendo fallas asociadas a hardware antiguo.
- Emisión de conceptos técnicos como requisito de contratación de procesos con componente tecnológico, estandarizando criterios, presentando recomendaciones de ajuste a las soluciones y adquisiciones, y garantizando coherencia técnica con la arquitectura institucional.

Logros alcanzados

Gobernanza y normativa

- Finalización del PETI 2025-2028 con hoja de ruta estratégica, iniciativas, cronogramas y responsables.
- Expedición de la Resolución 100000242, que define gobernanza, arquitectura, estándares, conceptos técnicos y modelos de referencia (COBIT, ITIL, ISO 27001, NIST).
- Expedición de la Resolución 100000522, que integra Gobierno Digital, Seguridad Digital, Transformación Digital, SGSPI, CSIRT, GRSC y roles institucionales.

Seguridad de la Información

- Realización del autodiagnóstico de Seguridad y recomendaciones bajo los estándares ISO/IEC 27001:2022 y NIST.
- Implementación de MFA en NEXO para fortalecimiento de accesos.
- Campañas masivas sobre contraseñas seguras, uso de Microsoft Teams, acceso seguro y VPN.

Servicios al ciudadano y digitalización

- Liberación en productivo del sistema ATENEA, integrado con OSF para la trazabilidad de los PQRS.
- Puesta en marcha del Nuevo Centro de Experiencia Digital y renovación total del portal web corporativo www.emcali.com.co, con: “Mi Cuenta”, Pagos, PQRS, Trámites digitales, Reporte de fallas, Accesibilidad universitaria
- Diseño del mecanismo base para automatización de trámites masivos (suspensión, reconexión, reclamos, independencia de servicios, etc.).

Servicios y Procesos Inteligentes

- Estabilización de SAP ERP: trazabilidad, procesos financieros, administrativos, logísticos e inventarios.
- Ajustes funcionales relevantes (MM, embargos, TRM, roles de usuario).
- Definición y estructuración del plan de actualización SAP versión 1709 → 2023.
- Desarrollo del Nuevo Esquema Unificado de Recaudo, integrando canales, controles, conciliación y seguridad.

Mitigación de obsolescencia

- Reintegro del 60% de equipos obsoletos mediante el aplicativo de cuenta personal NEXO/GCP.
- Renovación de equipos tecnológicos.

Auditorías, control y mejora

- Excelentes resultados en auditorías ISO 55001, 9001 y 17025.
- Cierre del 82% de auditorías históricas.
- Cumplimiento del 100% de los planes de mejora a cargo de GTI.
- Cierre y ejecución de los planes de acción derivados del año.

Retos

Talento humano

- Reducir alta dependencia y rotación de contratistas.
- Garantizar continuidad del conocimiento técnico y creación de cargos críticos para la operación y continuidad (Oficial de Seguridad, expertos SAP, especialistas en integraciones y datos, arquitecto empresarial, científico de datos).
- Lograr asignación de casillas solicitadas a la Gerencia de Gestión Humana para garantizar el soporte, la seguridad y la continuidad.
- Acceder a recursos para capacitación y certificación en plataformas administradas por la GATI, además de fortalecer los conocimientos en tecnologías emergentes

Infraestructura y modernización

- Superar obsolescencia de sistemas heredados sin soporte.
- Conseguir recursos para actualizar infraestructura obsoleta y sin soporte por parte del fabricante.
- Llevar a cabo la implementación de un Sitio alternativo que sirva como contingencia y alta disponibilidad, garantizando así la continuidad operativa.

Seguridad digital

- Completar la implementación del MSPI y del SGSPI.
- Mantener controles robustos ante el aumento de ciberataques.
- Consolidar cultura de seguridad en toda la organización.
- Responder de manera rápida y efectiva ante ataques informáticos.

Gobierno de datos

- Fortalecer integraciones entre sistemas críticos.
- Formalizar e implementar programa de Gobierno y Calidad del Dato.
- Asegurar disponibilidad, confidencialidad, integridad y trazabilidad de datos corporativos.

Gestión del cambio

- Reducir resistencia al cambio, especialmente en áreas operativas.
- Mejorar articulación entre áreas para proyectos de transformación digital.
- Preparar a la organización para convivir con automatización y nuevas tecnologías.

Presupuesto y recursos

- Contar con los recursos para financieros para apoyar con el cumplimiento de los objetivos del PEC, la visión digital y normatividad nacional.
- Contar con recursos mínimos para garantizar continuidad de servicios críticos.
- Superar restricciones financieras que limitan innovación tecnológica.

Gerencia Unidad Estratégica del Negocio de Acueducto y Alcantarillado

Introducción

Durante la vigencia 2025, la Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado – UENAA, focalizó sus ejes de gestión hacia el crecimiento y desarrollo de los dos servicios, con la finalidad de proveer los mismos de manera confiable a los suscriptores del servicio de Acueducto y del servicio de Alcantarillado tanto en la ciudad de Cali como en las zonas de cobertura, a través de una actuación empresarial que armonizó los resultados financieros, técnicos, sociales y ambientales y que aportó a la ejecución de los proyectos de inversión que contaron con recursos para la vigencia, así como otras actividades relevantes para la operación y prestación de los servicios, con un valor estratégico en búsqueda de la excelencia operacional de la UENAA.

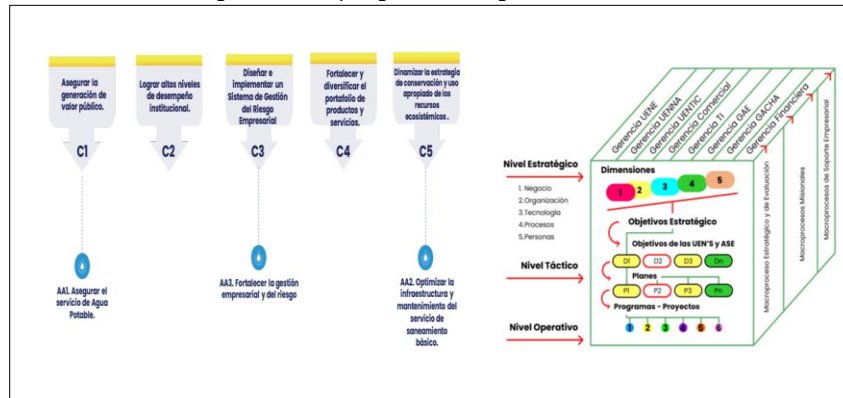
De acuerdo con lo anterior, en el contenido de este informe se presentan las principales actividades desarrolladas, las inquietudes y los logros en función del cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales, así como lecciones aprendidas y propuestas de mejora, especialmente en relación con los servicios recibidos de las Gerencias de Apoyo del corporativo.

Gestión

Este capítulo se presentará la gestión de la UENAA a partir de lo actuado por cada una de sus subgerencias y unidades, en concordancia con los objetivos estratégicos de la unidad, en el marco del Plan Estratégico Corporativo (PEC) 2024-2028.

El Plan Estratégico Corporativo 2024-2028 efectuó un ejercicio de despliegue estratégico que involucra propósitos de gran importancia como la creación de valor público, diversificación del portafolio de servicios y el desarrollo de acciones de conservación y uso apropiado de los recursos naturales, entre otros. La figura 1 permite situar los objetivos estratégicos de la UENAA en clave de estas grandes apuestas:

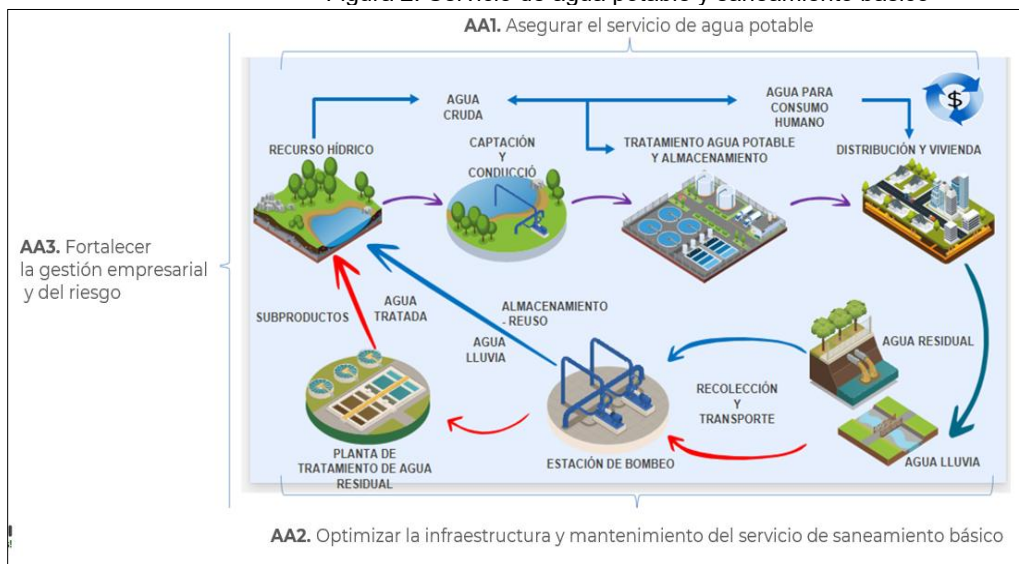
figura 1. Despliegue estratégico 2024-2028



Fuente: Plan Estratégico 2024-2028 EMCALI

Cómo puede apreciarse, los objetivos estratégicos de la UENAA están articulados a la generación de valor público, la implementación de un sistema de gestión del riesgo empresarial y la estrategia de conservación y uso apropiado de los recursos ecosistémicos. La importancia de estos objetivos estratégicos de la unidad radica en su correspondencia con los aspectos más relevantes de los servicios de agua potable y saneamiento básico, tal y como lo expone la figura 2. Es relevante tener en cuenta que las acciones de las subgerencias y unidades que conforman la UENAA operan los niveles táctico y operativo, que a su vez alimentan en la implementación de los objetivos estratégicos.

Figura 2. Servicio de agua potable y saneamiento básico



Fuente: Plan Estratégico 2024-2028 EMCALI

De acuerdo con el Plan de Acción del PEC para la Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto, los objetivos estratégicos se traducen en los siguientes indicadores:

Tabla 1. Objetivos e indicadores UENAA-PEC 2024-2028

Objetivo UENAA	Indicador KPI
AA1: Prestar el servicio de agua potable.	Índice de -Riesgo de Consumo de Agua (IRCA)
	Índice de Continuidad en la Prestación del Servicio de Acueducto (IC)
AA2: Optimizar la infraestructura y las actividades de mantenimiento del servicio de saneamiento básico.	Carga Vertida SST (Sólidos Suspendidos Totales)
	Carga Vertida DBO5 (Demanda Biológica de Oxígeno al día 5)
AA3: Fortalecer la gestión empresarial y del riesgo	Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF)
	Índice Único Sectorial (IUS)

Fuente: PEC 2024-2028.

En la vigencia 2025, se presentó el siguiente avance de los KPI (Indicadores Clave de Desempeño), de acuerdo con la tabla N° 2:

Tabla 2. Resultados KPI años 2024 Y 2025

OBJETIVO UENAA	INDICADOR KPI	UNIDAD DE MEDIDA INDICADOR KPI	CRITERIO	2024	2025	
				acumulado TOTAL	acumulado TOTAL	
AA1: Prestar el servicio de agua potable.	IRCA	SIN RIESGO : Rango % (entre 0-5)	META	≤ 5%	≤ 5%	
			REAL	0,22%	0,52%	
	IC	Horas	%CUMPLIMIENTO	SIN RIESGO	SIN RIESGO	
			META	23,9	23,9	
AA2: Optimizar la infraestructura y las actividades de mantenimiento del servicio de saneamiento básico.	CARGA VERTIDA SST	Número (Toneladas Acumuladas)	REAL	23,93	23,95*	
			%CUMPLIMIENTO	100,13%	100,22 %	
	CARGA VERTIDA DB05	Número (Toneladas Acumuladas)	META	19.157	20.448	
			REAL	10.453	9.868	
AA3: Fortalecer la gestión empresarial y del riesgo	IPUF	m3/suscriptor/mes	%CUMPLIMIENTO	145,44%	152 %	
			META	28.252	30.219	
	IUS Cali	Riesgo bajo : 90 < IUS ≤ 100 Riesgo medio bajo: 80 < IUS ≤ 90	REAL	21.285	20.334	
			%CUMPLIMIENTO	124,66%	133%	
PROPOSITO SUPERIOR (Duplicar el EBITDA de EMCALI)	Resultado ejercicio financiero 2024 UENAA	MARGEN EBITDA	EBITDA/ ingresos operacionales *100= %	META	15,99	15,58
				REAL	16,46	16,58
				%CUMPLIMIENTO	97,06%	93,3%
				META	80,00	80,00
				REAL	89,53	Se reporta año vencido
				%CUMPLIMIENTO	112%	
				META	37,20%	38,02%
				REAL	42,08%	40,93%*
				%CUMPLIMIENTO	113,12%	107,65%

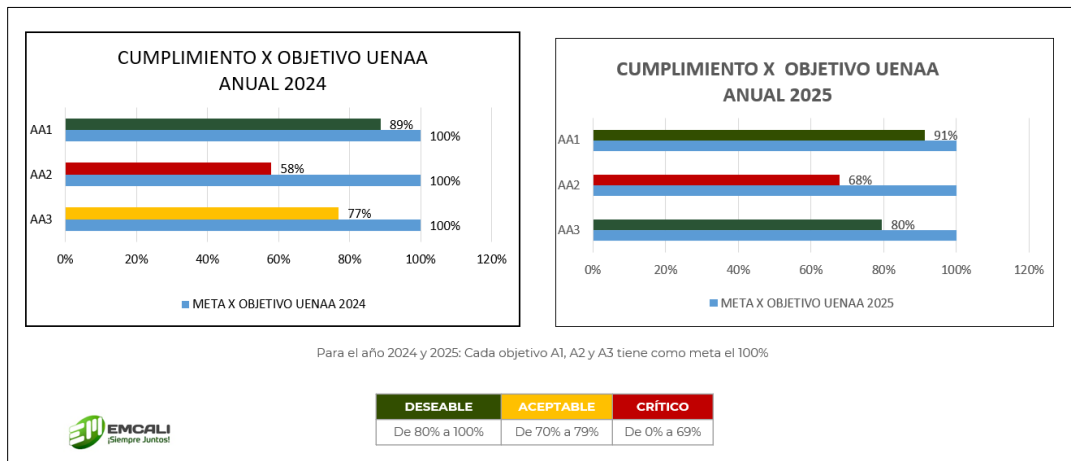
Fuente: Unidad de Gestión Administrativa UENAA, 19-01-2026
* Resultados acumulados al mes de Noviembre 2025.

DESEABLE	ACEPTABLE	CRÍTICO
De 80% a 100%	De 70% a 79%	De 0% a 69%

Fuente: PEC 2024-2028

Como puede apreciarse, el cumplimiento de las metas presenta un nivel deseable que permite determinar que estas métricas garantizan la prestación del servicio de acueducto y saneamiento básico en condiciones de eficiencia e inocuidad para sus usuarios. De igual forma se puede apreciar en la figura 3 que, en términos comparativos, 2025 supuso frente a 2024 un escenario de mejoramiento progresivo en cuanto al cumplimiento de las metas que la UENAA tiene vinculadas al PEC. Hay una consolidación del objetivo estratégico AA2, que pasó del 77% al 80%, mientras que el objetivo específico AA1 del 89% al 91%, como lo muestra la gráfica 3:

Gráfica 3. Avances objetivos UENAA-PEC 2024-2028



Fuente: Elaboración propia

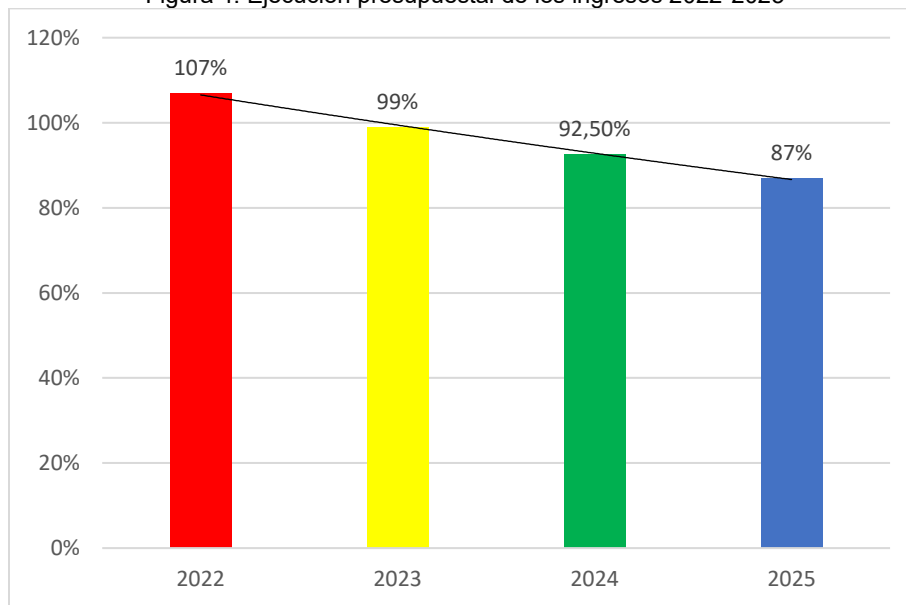
Frente al tema presupuestal, en la vigencia 2025¹ se logró una ejecución equivalente al 87%, frente a un 92,5% presentado en 2024. Debe tenerse en cuenta que este indicador depende tanto del recaudo, como también del avance en la consolidación de las acciones a cargo de las dependencias que componen la UENAA. La tabla 3 y la figura muestran el comportamiento en el horizonte temporal 2022-2025:

Tabla 3

2022	2023	2024	2025
107%	99%	92,50%	87%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Ejecución presupuestal de los ingresos 2022-2025



Fuente: Elaboración propia

En relación con el EBIDTA, se ubica en el 40,93% para la vigencia 2025 frente al 42,08 del 2024. La UENAA presenta un EBIDTA sólido, que refleja eficiencia operativa y sostenibilidad financiera, producto de la implementación de proyectos que fortalecen la prestación y expansión de los servicios de acueducto y saneamiento básico.

Con relación a la ejecución de los recursos destinados a los proyectos de inversión, en la vigencia de 2025 se logró una ejecución equivalente al 97%, superior al 57% presentado en 2024, lo que demuestra una mejoría en la gestión de los procesos contractuales que son claves para garantizar la prestación de los servicios a cargo de la UENAA, como lo muestran la tabla 4 y la figura 5.

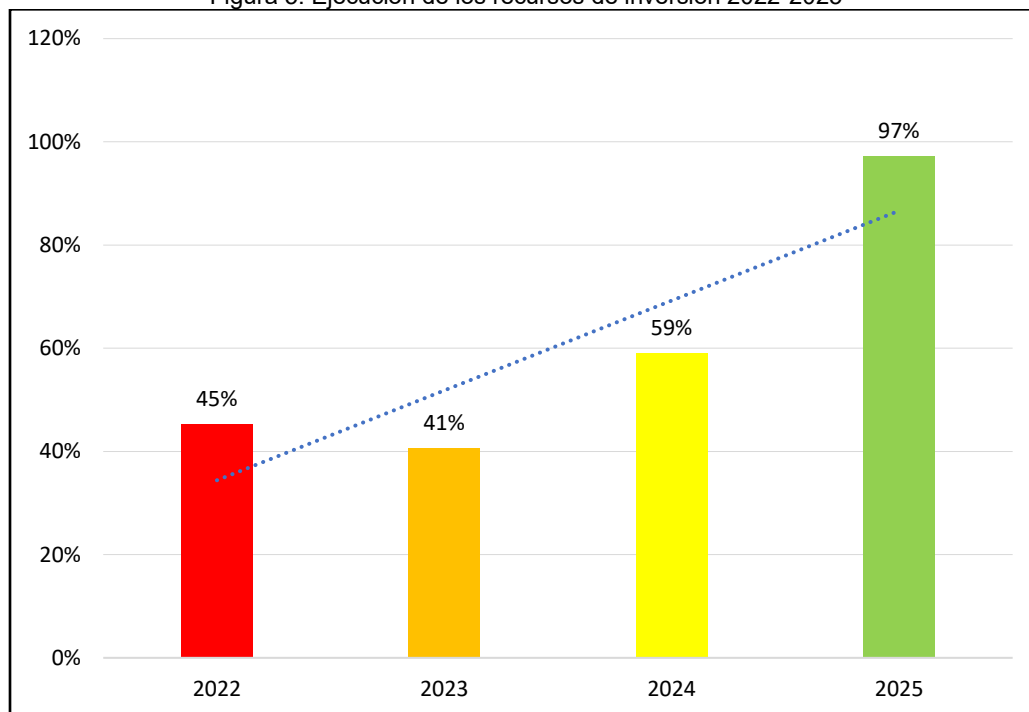
¹ Datos a noviembre de 2025.

Tabla 5. Ejecución de los recursos de inversión

2022	2023	2024	2025
45,3%	40,6%	59%	97,20%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Ejecución de los recursos de inversión 2022-2025



Fuente: Elaboración propia

Como puede apreciarse, la UENAA viene trabajando en la consolidación de las métricas de carácter estratégico que le permiten generar un importante aporte a la creación de valor público, el fortalecimiento de la gestión empresarial y por supuesto, la gestión responsable de los recursos naturales, que garantiza que los usuarios dispongan de servicios de calidad que redundan en el bienestar de la sociedad.

A nivel de proyectos, en la vigencia 2025 la UENAA presenta un balance en el cual se puede apreciar diversos niveles de avance en su cumplimiento, como lo presenta la tabla 6.

Tabla 6. Avance de los proyectos UENAA vigencia 2025.

OBJETIVOS UENAA	PROYECTOS 2024- 2025	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 2025
		2024	2025	
AA1 2024 89% 2025 91%	PY1-PG1-IND1/IND2-AA1 Construcción de un pozo piloto para la filtración de lecho de río.	18,33%		Suspendido 18-11-2024. Revisión reformulación MVCT CUR 16.
	PY4-PG1-IND1/IND2-AA1 Optimización y mejoramiento plantas de potabilización fase 5.	100,00%	89,00%	En ejecución. (Adicionaron recursos)
	PY19-PG1-IND1/IND2-AA1 Optimización Planta tratamiento agua potable la Rivera.	76,79%	88,40%	En ejecución.
	PY20-PG1-IND1/IND2-AA1 Aseguramiento del suministro y calidad de agua de las PTAPs fase 1.	95,60%	100,00%	En finalización 2025.
	PY33-PG1-IND1/IND2-AA1 Fortalecimiento del proceso de desinfección para la producción de agua en las plantas de potabilización de EMCALI.	100,00%	93,00%	En ejecución
	PY37-PG1-IND1/IND2-AA1 Aseguramiento del suministro y calidad de agua de las PTAPs fase 2.		88,95%	En ejecución.
	PY21-PG2-IND1/IND2-AA1 Optimización de redes secundarias de acueducto. Fase 7.	141,34%	107,38%	Contratos en fase de recibo final.
	PY34-PG2-IND1/IND2-AA1 Mejoramiento de redes secundarias de distribución de agua potable Fase 1.		72,65%	En ejecución. (los permisos ambientales no llegaron en el plazo requerido)
AA2 2024 58% 2025 68%	PY16-PG1-IND1/IND2-AA2 Optimización canales y colectores Fase 7.	100,00%		Cumplió la meta año 2024
	PY24-PG1-IND1/IND2-AA2 Reposición de Redes secundarias de alcantarillado fase 7.	86,60%	92,39%	En finalización 2025
	PY28-PG1-IND1/IND2-AA2 Control de aguas residuales en canales de aguas lluvias en el barrio San Carlos.	0,00%		Definición Jurídica CUR 627
	PY35-PG1-IND1/IND2-AA2 Mejoramiento de redes secundarias de recolección y transporte de aguas lluvias y residuales.		113,00%	En ejecución.
	PY36-PG1-IND1/IND2-AA2 Construcción y mejoramiento de colectores y estructuras de saneamiento y drenaje Fase I.		0,00%	No se reporta ejecución de obra, los permisos ambientales no llegaron en el plazo requerido.
	PY23-PG2-IND1/IND2-AA2 Optimización y mejoramiento estaciones de bombeo.	45,30%	65,81%	No alcanzo la meta. Suspendido 3 de octubre 2025 a 3 febrero 2026.
AA3 2024 77% 2025 80%	PY2-PG1-IND1-AA3 Disminución de pérdida de agua por fugas no visibles detectables.		77,11%	En ejecución (la contratación no fue en el tiempo requerido)
	PY3-PG1-IND1-AA3 Optimización de control hidráulico en la red de distribución de agua potable.		100,00%	En ejecución
	PY29-PG2-IND2-AA3 Incremento de cobertura de monitoreo y control de las herramientas del centro control maestro fase II.	85,16%	74,54%	Suspendido CUR 882-2019
	PY32-PG2-IND2-AA3 Realizar los estudios y diseños para el tratamiento preliminar y primario de la PTAR-C.	68,65%	79,42%	No alcanzó la meta, ajuste ficha de proyecto.
	PY3-PG3-IND2-AA3 Expansión y desarrollo de los servicios de acueducto y saneamiento 2.		66,67%	No alcanzó la meta, los procesos precontractuales se lograron a finales del 2025.
DESEABLE	ACEPTABLE	CRÍTICO		
De 80% a 100%	De 70% a 79%	De 0% a 69%		

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se completará este capítulo con la gestión por cada servicio que hace parte del portafolio de la UENAA.

Servicio de acueducto

En este acápite se presentará la gestión del servicio de acueducto a través del comportamiento de sus principales indicadores en la vigencia 2025.

Indicadores de gestión estratégicos de la vigencia

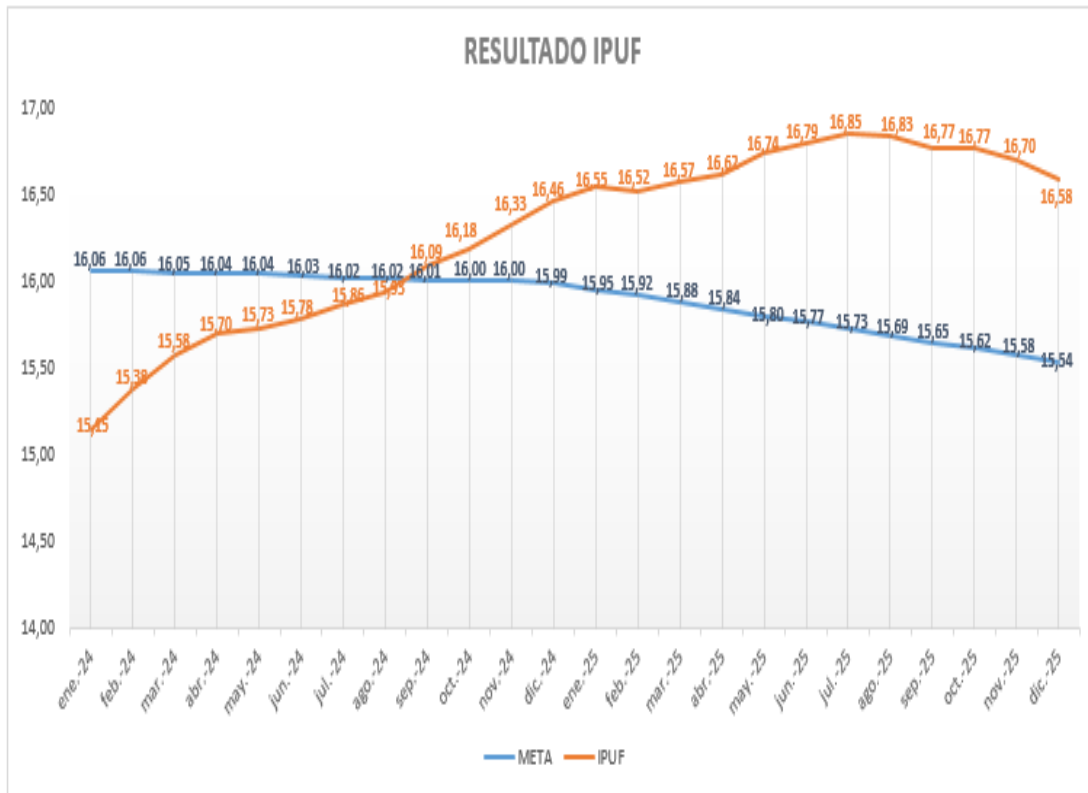
Índice de Pérdidas por Usuario Facturado

En enero de 2025, el IPUF registró un resultado de 16,55 M³/Usuario Facturado/Mes. Posteriormente, en julio 2025, la senda del indicador ascendió a 16,85 M³/Usuario Facturado/Mes, el cual fue el resultado más crítico durante el transcurso de la vigencia 2025.

En junio de 2025 se inició la ejecución del Contrato No. 300-CO-1794-2025 relacionado con el “Control de Fugas No Visibles” (CFNV). Igualmente, en junio, comenzó el Contrato No. 300-CO-2638-2025 relacionado con la “Sectorización Hidráulica”, cuyas actividades técnicas se intensificaron simultánea e integralmente durante el último trimestre del año. Por tal razón, se logró reducir el resultado del indicador para diciembre 2025 a 16,58 M³/Usuario Facturado/Mes con una disminución del 0,27 M³/Usuario Facturado/Mes.

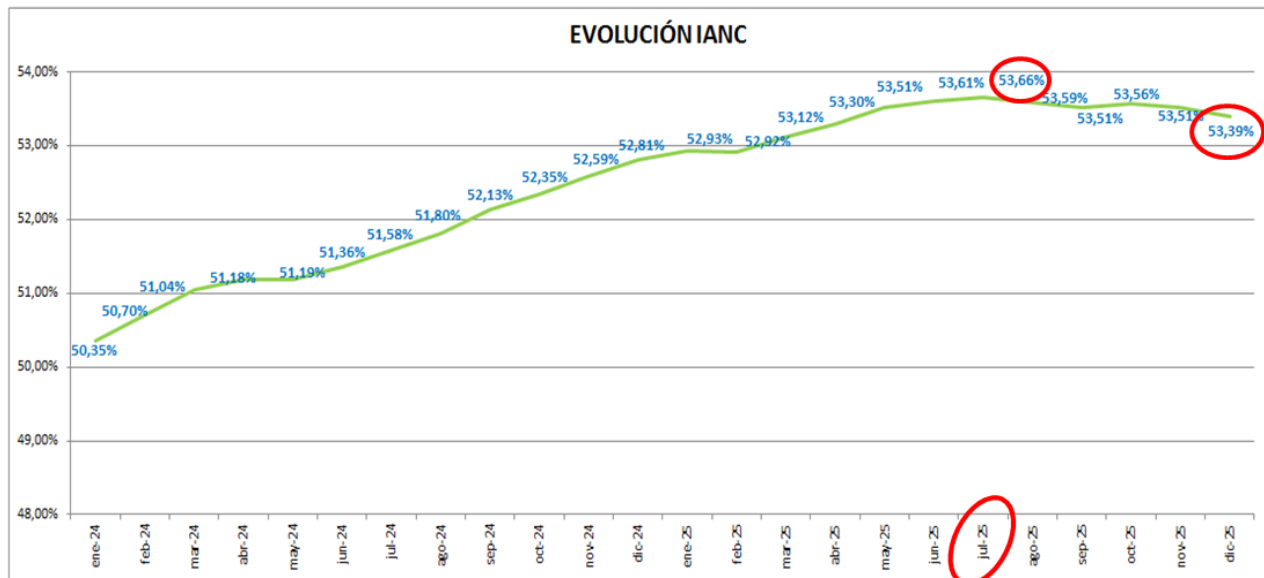
Este declive o reducción sostenida de la senda se originó como consecuencia de la implementación satisfactoria de las acciones del Programa de Recuperación de Agua Técnica (PRAT) como el rastreo de 613 KM de Red, la detección y localización de 930 Fugas No Visibles de las cuales se repararon 571 fugas que permitieron recuperar un volumen de agua suministrada superior a 2 millones de M³.

Figura 6. Comportamiento del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado-IPUF



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Evolución Índice de Agua No Contabilizada-IANC



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se repararon 14 Daños de Grandes Diámetros por medio del Contrato No. 300-CO-1763-2025 junto con la Optimización de los Planos de Presiones (36 SH con Regulación Dinámica y 15 SH con Regulación Mecánica) y Mantenimiento de Sectores Hidráulicos que se realizó mediante el desarrollo del Contrato No.300-CO-3132-2024

Es importante mencionar que los 4 contratos más importantes del Programa de Recuperación de Agua Técnica contribuyen en la reducción del IPUF en 70%. El resultado favorable de las acciones mencionadas anteriormente facilitó un trabajo conjunto con la Subgerencia de Agua Potable para reducir el suministro de agua a la red de distribución de 740.333 m³/día a 718.659 m³/día.

Gestión del parque de medidores

Durante el transcurso de la vigencia 2025, se cambiaron 44.875 medidores, lo cual representa un porcentaje de cumplimiento de 67.3% frente a la meta proyectada de la vigencia de 66.659 medidores.

La reposición total de los 44.875 medidores se enfocó principalmente en las causas de Cambio de Medidores por Correctivo (Causa 16) con 26.285 medidores con un cumplimiento del 114% sobre la meta propuesta y por Desarrollo Tecnológico se repusieron 9.350 medidores equivalente al porcentaje de cumplimiento de 23%.

Este bajo cumplimiento se originó como consecuencia del retraso en el inicio del Acuerdo Comercial No. 300-ACE-3740-2025, el cual empezó su ejecución el 23 de septiembre de 2025.

Este contrato incluyó tanto el suministro como la mano de obra para la instalación de los equipos de medición por Avance Tecnológico.

Tabla 7. Cambio de medidores en la vigencia 2025

CAMBIO DE MEDIDORES 2025															META
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL		
META 2025	844	4.078	4.488	4.149	5.140	7.396	4.279	8.141	8.307	7.927	7.374	4.536	66.659		
Ejecución	541	3.698	3.931	4.389	4.063	4.082	3.708	3.923	4.235	3.461	4.414	4.430	44.875		
% Ejecución	64%	91%	88%	106%	79%	55%	87%	48%	51%	44%	60%	98%	67,3%		
Desarrollo Tecno	218	1.937	938	48	102	200	762	329	110	36	1.925	2.745	9.350	23%	\$ 40.000
Correctivo	63	950	2.338	3.652	3.210	3.070	2.090	2.855	3.357	2.487	1.503	710	26.285	114%	\$ 23.093
Grandes Diámetros	27	61	50	47	88	84	102	98	84	94	75	64	874	102%	\$ 860
Causa 34	15	45	35	156	191	196	87	168	191	112	219	266	1.681	83%	\$ 2.016
Aforos	16	13	7	9	15	10	28	14	14	11	14	11	162	26%	\$ 630
Normalizaciones	1	12	37	23	40	24	88	73	50	53	33	11	445	81%	\$ 550
Hurtos	201	680	526	454	417	498	551	386	429	668	645	623	6.078		

Fuente: Elaboración propia

La ejecución de esta actividad ha contribuido a recuperar 831.846 M³ de agua facturada acumulada, lo cual representa la recuperación de ingresos operacionales por valor de \$4.134.596.776.

Control de Irregularidades

Al finalizar la vigencia 2025, se ejecutó el 56% de la meta establecida (6.533 cortes de fraudes) equivalente a la cancelación de 3.665 fraudes, lo cual contribuyó a recuperar 331.317 M³ facturados acumulados correspondiente a \$1.210.787.433 en ingresos operacionales.

De igual forma, durante la vigencia 2025, se revisaron 7.506 cuentas que presentaban errores en facturación, lo cual equivale al cumplimiento del 41% respecto a la meta proyectada de 18.050 cuentas. La revisión y ajuste de las 7.506 cuentas representó la recuperación de 73.364 metros cúbicos acumulados que corresponde al 38% de la meta establecida de recuperar 194.164 metros cúbicos durante el transcurso de la vigencia 2025.

Tabla 8. Cancelación de fraudes

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL AÑO
META 2025	200	400	600	700	680	550	660	660	650	650	550	233	6.533
Ejecución 2025	309	322	164	427	405	424	396	256	672	42	108	140	3.665
%	155%	81%	27%	61%	60%	77%	60%	39%	103%	6%	20%	60%	56%
CONSUMO RECUPERADO (M³)	5.202	3.106	7.398	10.360	11.984	23.602	36.510	36.977	41.288	34.297	22.173	98.420	331.317
VLR RECUPERADO POR MES (MM)	\$ 21.883	\$ 10.555	\$ 23.661	\$ 34.927	\$ 39.869	\$ 79.571	\$ 134.041	\$ 130.119	\$ 135.150	\$ 106.215	\$ 93.281	\$ 401.509	\$ 1.210.787.433

Fuente: Elaboración propia

Durante el transcurso de la vigencia 2025, se revisaron 10.021 facturas que presentaban errores en facturación, lo cual equivale al cumplimiento del 51% respecto a la meta proyectada de 19.650 facturas. La revisión y ajuste de las 10.021 facturas representó la recuperación de 141.545 M³ acumulados que corresponde al 56% de la meta establecida de recuperar 253.950 M³ durante el transcurso de la vigencia 2025.

Tiempo de Atención de Daños en Acometidas

Este indicador da cuenta del tiempo transcurrido entre el reporte del usuario a través del Contact Center, incluida su reparación del daño, hasta el restablecimiento del servicio. El promedio de ejecución para la vigencia 2025 fue de 61,6 horas, frente a una meta establecida de 60 horas. Si bien se presenta una desviación mínima, se realizará un análisis detallado con el fin de implementar mejoras en los procesos que permitan cumplir plenamente con la meta establecida.

Tabla 9. Tiempo de Atención al Daño en Acometidas

2022	2023	2024	2025
59,76	59,04	61,44	60,88

Fuente: Elaboración propia

Tiempo de Atención a Reparación de Daños en Red Matriz

Este indicador da cuenta del tiempo transcurrido a partir del tiempo transcurrido entre el reporte del usuario a través del Contact Center, la reparación del daño, hasta el restablecimiento del servicio. El promedio de ejecución para la vigencia 2025 fue de 39,72 horas, cumpliendo con la meta institucional definida de 40 horas, evidenciando un adecuado desempeño operativo en la atención de este tipo de eventos.

Tabla 10. Tiempo de Atención al Daño en Red Matriz

2022	2023	2024	2025
37,57	40,06	49,21	39,72

Fuente: Elaboración propia

Ejecución del plan de ventas e instalaciones de acueducto

A noviembre se han ejecutado 13.072 instalaciones de acueducto, de las 13.400 proyectadas para la vigencia 2025, pasando de un cumplimiento meta anual del 92% en noviembre al 92.60% para este cierre. Para el mes de diciembre se reportó la realización de 139 Instalaciones Nuevas Individuales de acueducto, lo que representa un 56% de cumplimiento frente a la meta programada de 250 instalaciones. Cabe resaltar que la demanda gestionable para este periodo fue de 163 solicitudes, ingresadas bajo el esquema operativo del contrato Obras Civiles y Complementarias, alcanzando un 85% de cumplimiento respecto a dicha demanda. La tabla 10 expone su dinámica.

Tabla 11. Ejecución del plan de ventas e instalaciones de acueducto

2022	2023	2024	2025
92,3	72,4	93,8	92,6

Fuente: Elaboración propia

Índice de continuidad de Acueducto

Este indicador da cuenta de la continuidad en la prestación diaria del servicio de acueducto, medido en horas. Mediante la Resolución CRA 906 de 2019, la Comisión de Agua Potable estableció una nueva metodología y fórmula para el cálculo de la continuidad del servicio de acueducto, que hace parte del Indicador Único Sectorial –IUS. Para la vigencia 2025, este índice se sitúa en 23,93 horas/día, con lo cual supera la meta prevista en 23,95 horas y simboliza los esfuerzos de la empresa y sus equipos de trabajo por garantizar la prestación ininterrumpida del servicio a los usuarios.

Tabla 12. Índice de continuidad de Acueducto

2022	2023	2024	2025
23,97	23,97	23,93	23,95

Fuente: Elaboración propia

Instalaciones Nuevas Individuales Acueducto

Durante el transcurso de la vigencia 2025, se ejecutaron 3.209 instalaciones nuevas frente a la meta de la vigencia 2025 de 4.200 instalaciones nuevas individuales, es decir, que se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 76% y frente a meta de la demanda gestionable de 95%.

Tabla 13. Instalaciones Nuevas Individuales de Acueducto

INSTALACIONES NUEVAS INDIVIDUALES 2025													
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Meta Individuales 2025	142	386	447	424	328	377	401	359	330	376	337	293	4.200
Ejecución Individuales 2025	149	273	389	257	296	230	451	356	274	249	146	139	3.209
Demanda Gestionable Individuales	169	344	311	264	275	289	483	370	265	312	135	163	3.380
% Ejecu/Dem Individuales	88%	79%	125%	97%	108%	80%	93%	96%	103%	80%	108%	85%	95%

Fuente: Elaboración propia

Instalaciones Nuevas Masivas Acueducto

Durante el transcurso de la vigencia 2025, se ejecutaron 9.863 instalaciones masivas, lo cual arrojó un porcentaje de cumplimiento de 107% frente a la meta anual y 116% frente a la demanda gestionable; puesto que se superó la meta establecida en 663 instalaciones masivas; generando así, un desempeño sobresaliente del indicador.

Tabla 14. Instalaciones Nuevas Masivas de Acueducto

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Meta Masivas 2025	276	997	1.004	760	852	983	1.037	704	837	738	552	460	9.200
Ejecución Masivas 2025	286	1.013	689	897	561	783	1089	831	849	994	1313	558	9.863
Demanda Gestionable Masivas	292	530	304	759	1493	1007	448	483	858	1002	752	564	8.492
% Ejecu/Dem Masivas	98%	191%	227%	118%	38%	78%	243%	172%	99%	99%	175%	99%	116%

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, el valor facturado por la ejecución de esta actividad durante el transcurso del año fue \$741.120.241 COP.

Reposición de redes de acueducto

Para dar cumplimiento a los objetivos misionales de la UENAA en cuanto a la reposición de redes de acueducto, se realiza la supervisión de las obras de mejoramiento de la infraestructura para la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento según la planificación contractual definida por la Gerencia UENAA y las demás áreas de EMCALI, encargadas de estas actividades. En la Tabla 13 se muestran los metros lineales repuestos durante las vigencias 2023 a 2025. Cabe destacar que la reposición corresponde a las obras con recursos propios, convenios suscritos con entidades municipales, nacionales y de naturaleza privada. Las cifras se presentan en metros lineales.

Tabla 15. Reposición de redes de acueducto

Vigencia	2022	2023	2024	2025
Reposición Acueducto (ml)	16,64	5,478	18,396	4,523

Índice de Riesgo de la Calidad de Agua-IRCA

Este indicador es clave para determinar la calidad del agua que se distribuye a los usuarios. Los esfuerzos conjuntos de la empresa permiten que nuestros usuarios accedan a un servicio que redunda en su calidad de vida. Los datos expuestos de manera comparativa, en el periodo 2022-2025 permiten establecer que no hay riesgos para el consumo del agua distribuida.

Tabla 16. Índice de Riesgo de la Calidad de Agua

Vigencia	2022	2023	2024	2025
IRCA	0,26	0,14	0,22	0,51
Nivel de Riesgo	Sin riesgo	Sin riesgo	Sin riesgo	Sin riesgo

Fuente: Elaboración propia

Servicio de saneamiento básico

En este acápite se presentará la gestión del servicio de saneamiento básico a través del comportamiento de sus principales indicadores en la vigencia 2025.

Reposición de Redes de Alcantarillado

Para la vigencia 2025 se registra una mejora en el cumplimiento de la meta anual del 98%, al registrar una ejecución 2.66 km a diciembre, frente 6,89 km en 2024. Debe tenerse en cuenta que al momento hay contratos en proceso de culminación de sus actividades que no han sido reportadas aún.

Tabla 17. Reposición de redes de alcantarillado

2022	2023	2024	2025
11,97	4,54	6,89	2,66

Fuente: Elaboración propia.

Tiempo de Atención al Daño-Alcantarillado

Este indicador a diciembre de 2025 es de 5,94 días frente a la vigencia 2024 que arrojó un promedio de 6,1 días.

Tabla 18. Tiempo de Atención al Daño-Alcantarillado

2022	2023	2024	2025
7,3	11,3	6,1	5,94

Fuente: Elaboración propia.

Mantenimiento de Canales

La ejecución de la meta anual pasó del 105% a noviembre al 114% en diciembre. Al cierre de año, se cumplió la meta en el mes con recursos propios se realizaron 3.450 metros lineales y por parte del contrato de apoyo 9.049 adicionales.

Tabla 19. Mantenimiento de canales

2022	2023	2024	2025 (Dic)
178.586	151.762	171.544	141.816

Fuente: Elaboración propia.

Carga Vertida SST

La Carga Vertida de SST mide la cantidad total de sólidos suspendidos que se descargan a un cuerpo de agua en un periodo de tiempo (día, mes, año). No mide solo concentración, sino masa total contaminante vertida. Para la vigencia 2025 se trataron 9.868 toneladas, frente a 10.453 reportadas en 2024.

Tabla 20. Carga Vertida SST

2022	2023	2024	2025 (Dic)
12.973	11.211	10.453	9.868

Fuente: Elaboración propia.

Carga Vertida DBO₅

La Carga Vertida de DBO₅ mide la cantidad total de materia orgánica biodegradable que se descarga a un cuerpo de agua en un periodo de tiempo. No mide solo concentración, sino la masa total de contaminación orgánica vertida. Para la vigencia 2025 su producción fue de 20.334 toneladas, frente a las 21.285 toneladas de 2024, con una diferencia de 951 toneladas.

Tabla 21. Carga Vertida DBO₅

2022	2023	2024	2025
24.370	22.822	21.285	20.334

Fuente: Elaboración propia.

Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) es un instrumento de planificación obligatoria que define las acciones, inversiones y metas para reducir la contaminación generada por vertimientos de aguas residuales en un municipio o prestador de servicios públicos. En este caso, es la hoja de ruta para implementar el proceso de descontaminación el río Cauca.

Es de anotar que, dentro de sus componentes, existe el de reducción de la contaminación hídrica, que en este caso está representada en la disminución de las cargas de DBO₅ y SST, los cuales muestran un comportamiento positivo para la vigencia 2025. Adicional a ello, los esfuerzos del plan se concentraron en el desarrollo del Protocolo de Conexiones Erradas (C.E.) a manera de piloto en 24 viviendas ubicadas en el barrio Ciudad Jardín, que impactan el río Lili.

Teniendo en cuenta que parte de las actividades del PSMV pasan por verificar el estado de los vertimientos, para esta vigencia se efectuó un balance de 45 puntos que se caracterizaron en el área de influencia de los ríos y canales de la ciudad, pertenecientes a la operación del servicio de alcantarillado de la empresa, como también la elaboración de las fichas de vertimientos de los ríos Meléndez, Cañaveralejo, Río Cali y Río Lili actualizadas conjuntamente con la Autoridad Ambiental DAGMA, de competencia de EMCALI.

Logros alcanzados

Dentro de los logros alcanzados por la UENNA, debemos destacar los siguientes:

- A diciembre de 2025 se mantuvo en 718.659 m³/día el suministro de agua, frente a una meta de 722.150 m³, lo que significa un importante avance en el control de las pérdidas de agua potable.
- Se avanzó en la ejecución del proyecto de manejo y disposición de lodos producto del proceso de tratamiento de agua potable para convertirlos en materiales de construcción y demolición.

- Se está avanzando en la implementación de un paquete tecnológico de punta para la generación en sitio de cloro y oxidantes mixtos, en el proceso de desinfección en las Plantas de tratamiento de agua potable, el cual se encuentra en ejecución en cuatro de las 5 PTAP.
- Se está trabajando en el proyecto de acupuntura urbana, el cual busca reconectar, revitalizar, restituir y repotenciar los espacios verdes integrándolos a la infraestructura subutilizada EMCALI EICE ESP, creando un paisajismo moderno y naturalista, impulsando la renovación verde como concepto de ciudad, la cual se centra en la reapropiación del espacio público, marcando un despertar a la riqueza biodiversa y ambiental de muchas sedes de la empresa. Como temática central aparecen: nuestros ríos, la naturaleza, salud, cultura, las comunidades, el barrio, turismo y la intervención de la infraestructura impactando incluso la gestión del riesgo y la eficiencia energética.
- En el último bimestre de la vigencia 2025, se logró el declive de la senda creciente del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado-IPUF, mediante la disminución del resultado del indicador en 0,27 M³/Usuario Facturado/Mes, debido a la implementación efectiva de las acciones del Programa de Recuperación de Agua Técnica (PRAT) como “Control de Fugas No Visibles” (CFNV) y Gestión del Plano de Presiones (OPP) y Gestión de la Infraestructura-Repósito de Válvulas e Hidrantes.
- Recuperación de \$20.267 millones por la facturación total de Control de Vertimientos Alternos a través de los servicios de Baños Móviles, Pozos Profundos y Recuperación de Consumos dejados de facturar a los 399 usuarios de la Zona de Bellavista y 1.137 usuarios de los Acueductos Rurales de la Zona de Pance.
- Se entregó para la operación de la Unidad de Recolección 3 vehículos de succión-presión, imprescindibles para la limpieza de canales y sumideros.
- A nivel de los laboratorios tanto de aguas residuales, como el de agua potable y medidores, se implementaron acciones de mejoramiento de sistemas, plataformas de trabajo y certificaciones. Por otro lado, se logró una expansión general de sus servicios y la realización de labores mantenimiento locativo de las instalaciones.

Retos

A manera de retos, se plantea lo siguiente:

- Enfocar los esfuerzos técnicos, operativos y presupuestales para alcanzar la meta regulatoria del IPUF para la próxima vigencia, la cual se definió en el Plan Director de Perdidas en 14,64 M³/Usuario Facturado/Mes a través de la implementación efectiva de las acciones que integran los Programas de Recuperación de Agua Técnica y Comercial.
- En el marco del aprovechamiento de los lodos para la producción de materiales para la construcción, es importante establecer alianzas estratégicas con universidades, centros de investigación y empresas del sector constructor para el desarrollo y validación de productos (ladrillos, estucos, concretos permeables, pinturas).
- Consolidar un modelo de auditoría integrada que articule SGSST y PESV bajo un solo cronograma y metodología, optimizando recursos y tiempos.

- Implementar tecnologías de detección temprana de fugas y control de pérdidas (telemetría, sensores de presión y caudal).
- Optimizar la gestión del AHDÍ (Agua No Contabilizada) mediante análisis de balances hídricos periódicos.
- Fortalecer el parque automotor en cuanto a reposición y mantenimientos frecuentes y efectivos. En el año 2025, se tuvo muchos inconvenientes por la no aprobación de la reposición de vehículos de más de 10 años de uso, y discontinuidad de los contratos de mantenimiento de vehículos. La unidad de distribución requiere reposición de cuatro vehículos para las actividades de Mediciones hidráulicas, Pruebas hidrostáticas y desinfección de tuberías, Operación de válvulas e hidrantes, y un vehículo nuevo para el área funcional de sectorización hidráulica.
- Es importante priorizar el fortalecimiento integral de la infraestructura eléctrica, mediante la ejecución total de los enlaces a 34,5 kV, asegurando la confiabilidad, estabilidad y redundancia del suministro eléctrico, condición indispensable para la operación continua de plantas estratégicas como Puerto Mallarino, Iban Aguablanca, Cañaveralejo, PTARC y el sistema Río Cali.
- Optimizar los procesos internos asociados a la atención de daños en acometidas para cumplir plenamente el indicador TADC.
- Es importante completar la sistematización de la gestión del laboratorio de aguas residuales para mejorar la eficiencia de sus procesos.
- Es necesario adquirir e instalar equipamiento para realizar ensayos de metales pesados y compuestos orgánicos volátiles, como también implementar métodos de ensayo para evaluar la calidad de la materia prima utilizada para generar oxidantes mixtos, producto utilizado en el proceso de potabilización.
- Se resalta la importancia de fortalecer la planeación anticipada, asegurar oportunamente los insumos técnicos, y mantener la actualización normativa como herramienta clave para reducir reprocesos y riesgos contractuales. Así mismo, la gestión activa de los planes de mejoramiento y de las conciliaciones interinstitucionales se consolida como un factor crítico de madurez institucional.
- Implementar un enfoque PMO de capacidad, priorizando proyectos ejecutables dentro de las restricciones reales de la vigencia.
- Fortalecer la articulación temprana con la Gerencia Financiera, Jurídica y el Distrito para la gestión de vigencias futuras y activos.
- Avanzar hacia modelos de gestión predictiva y financiera que integren cronograma, presupuesto y riesgos, alineados con buenas prácticas de gestión pública.
- La Unidad de Recolección cuenta con equipos de succión-presión, maquinaria de línea amarilla, vehículos y motos, algunos con una vida útil de 40 años, lo cual requiere de inversión para su renovación y de esta manera realizar las actividades propias de la Unidad con mayor eficiencia para una mejor y más efectiva prestación del servicio de alcantarillado del Distrito Especial de Santiago de Cali.

- Implementar de manera prioritaria el trámite de vigencias futuras para contratos de tracto sucesivo (como el monitoreo de vertimientos). Esto permitirá iniciar procesos antes del cierre del año fiscal, garantizando que la ejecución inicie en el primer trimestre y se cumplan los plazos técnicos.
- Las principales limitaciones identificadas están relacionadas con la insuficiencia de recursos y con la ausencia de una planificación estratégica que contemple distintos escenarios para la identificación y análisis de diversas fuentes de información, orientadas al apalancamiento de los proyectos de optimización del tratamiento primario y la implementación del tratamiento secundario.
- Es imprescindible contar con escenarios financieros que permitan contar con herramientas para garantizar la ejecución de los diseños tanto del tratamiento primario como tratamiento secundario.

Gerencia Unidad Estratégica del Negocio de Energía

Introducción

La Unidad Estratégica de Negocio de Energía de EMCALI EICE, ESP, en coherencia con el Plan Estratégico Corporativo 2024-2028, señala la ruta a seguir en virtud de los lineamientos estratégicos establecidos por la Alta Dirección de la empresa identificando las capacidades y oportunidades de mejora de las unidades de negocios, las cuales a través de su eficiente operativa, consolidan la estrategia comercial y permite identificar oportunidades de mejora, orientadas a la toma de acciones correctivas que fortalecen la toma de decisiones.

De lo anterior, se destaca la importancia de los Indicadores de Calidad del Servicio que dependen directamente del mantenimiento y operación del sistema de distribución de energía, los cuales se visibilizan en el cumplimiento de los Indicadores SAIDI y SAIFI, la ejecución de las inversiones que fortalecen la infraestructura, la modernización del Alumbrado Público como hito relevante de beneficio a la comunidad y mayor capacidad instalada en la utilización de energía limpias amigables con el medio ambiente.

Gestión

La Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía se enfoca en seis (6) líneas de negocios entre las cuales se tiene: la generación con fuentes no convencionales de energía (FNCE), la distribución y comercialización (compra/venta), el convenio de alumbrado público. Dicha gestión se evidencia en el cumplimiento de los principales indicadores analizados se encuentran: capacidad instalada de generación, calidad del servicio (SAIDI y SAIFI), ejecución de inversiones, índice de pérdidas de energía (IPT), cobertura en la compra de energía, gestión en ventas de energía, alumbrado público, innovación, ajustes al Modelo de Operación por Procesos (MOP), certificaciones de calidad, la matriz de riesgos de procesos y la nueva matriz de riesgos fiscales.

Mantenimientos Predictivos, Preventivos y Correctivos:

La Función misional de la Unidad es la de efectuar los Mantenimientos Predictivos, Preventivos y Correctivos Programados e Inmediatos, con el fin de tener la mayor cantidad de tiempo Disponibles los Activos del Sistema, que redunden en Continuidad y Calidad del Servicio para el Cliente (Cumplimiento de Meta SAIDI, SAIFI, Atención de Daños y Disponibilidad del Servicio), mayores ingresos para Emcali, menores compensaciones por energía No Servida y aumento de imagen positiva corporativa de la marca EMCALI.

Proyectos de Generación (Generación Distribuida y FNCE):

La Generación Distribuida incrementa la capacidad instalada de EMCALI Generación con dos proyectos propios: Subestación Agua Blanca (800 KWp|600 KWAC) y Terminal Simón Bolívar (1140 KWp|800 KWAC). De lo anterior, se tiene en la **Generación Distribuida un total instalado 4.556 kWp** (proyectos particulares, proyectos del MIO y subestaciones de EMCALI.

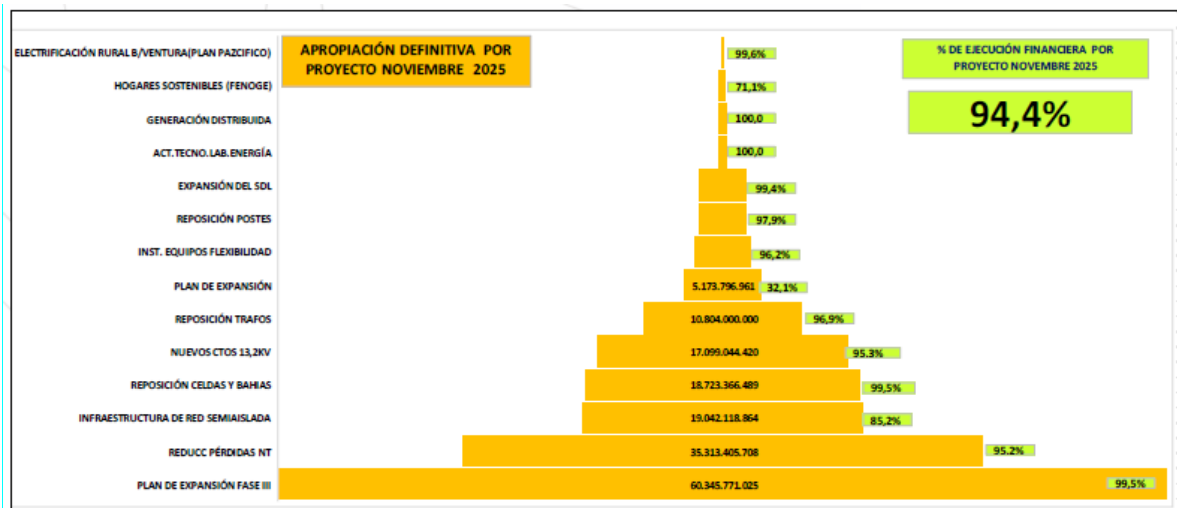
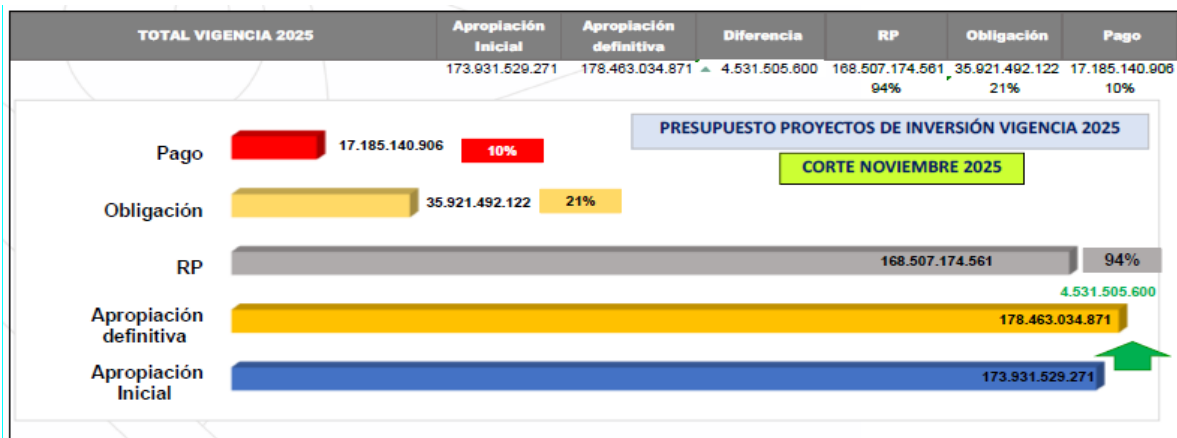
Proyecto de Electrificación Rural Municipio de Buenaventura

En el marco del convenio 57833-PTSP-102-2023 FTSP - EMCALI, el Proyecto de Electrificación Rural en el Distrito de Buenaventura tiene como objetivo principal estructurar proyectos energéticos sostenibles en zonas rurales, brindar asistencia técnica, ejecutar los recursos asignados por el Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos Pacífico (FTSP), así como gestionar su puesta en servicio, administración, operación y mantenimiento.

Ejecución De Inversiones

Durante el 2025, la ejecución de inversiones ha estado orientada a la reposición, modernización y expansión de la infraestructura eléctrica, con el fin de asegurar que indicadores de continuidad como SAIDI y SAIFI se mantengan dentro de los umbrales regulatorios.

Gráfica. Ejecución de Inversiones



Actualización Plan de Expansión 2025 – 2035 y presentación ajuste plan de Inversiones 2025-2029

De acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018, EMCALI presentó el 30 de agosto de 2024 el ajuste al plan de inversión 2025-2029, el cual inició la Actuación Administrativa con la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, El 30 de octubre de 2025 EMCALI realizó los ajustes solicitados por la CREG. Este Plan de Inversiones 2025-2029, es el eje central para el reemplazo e instalación de nuevos activos asegurando la sustitución aquellos que han cumplido su vida útil.

Este plan constituye un hito fundamental para garantizar la confiabilidad y sostenibilidad del sistema eléctrico, asegurando la modernización de la infraestructura y la continuidad del servicio en condiciones de calidad y seguridad. El valor total gestionado ante la CREG asciende a \$481.303 millones (pesos de diciembre de 2025).

Solicitudes CREG_ Proyectos Media tensión

En atención a las solicitudes de servicios para proyectos en media tensión y a las solicitudes de servicio para generación fotovoltaica, se presenta a continuación un resumen de la gestión realizada bajo el marco regulatorio definido por la CREG, con el propósito de ofrecer soluciones eficientes y oportunas a los clientes potenciales. Esta gestión refleja el compromiso de la UENE con la diversificación de la matriz energética, el fomento de energías renovables y la atención de la creciente demanda de proyectos que buscan garantizar un suministro confiable, competitivo y sostenible.

Modernización Alumbrado Público

Se observa una ejecución escalonada y sostenida del proyecto que inicio en el año 2024 donde se instalaron **21.462 luminarias LED**, mientras que **en 2025 se completó el esfuerzo con 35.288 luminarias adicionales**, consolidando el total requerido.

Desde el punto de vista territorial, la distribución de las luminarias instaladas evidencia una cobertura equilibrada en las principales zonas del distrito. La **zona Norte** concentra el mayor número de intervenciones, con **22.235 luminarias**, seguida del **Centro** con **17.638** y el **Sur** con **16.877**. Esta asignación responde a criterios de demanda, densidad urbana y priorización estratégica, permitiendo mejorar de manera significativa la calidad del servicio de alumbrado en sectores clave de la ciudad.

Gestión Compra Y Venta De Energía

Para la Cobertura en Compra de Energía entre los años 2025-2037, el Comité Directivo de Compraventa de Energía No. 2 de marzo 20 del 2025, definió los siguientes objetivos:

- Aplicar la Política de compra de energía
- Gestionar la compra de energía, incluyendo el cumplimiento de lo indicado en el artículo 296 de la Ley 1955 de 2019 (comprar mínimo 10% de energía de FNCER a diez o más años).
- Gestionar la aprobación y ejecución de recursos para compra de energía (ejecución del presupuesto del año 2025 y aprobación presupuesto 2026)
- Gestionar la aprobación de las vigencias futuras requeridas para cumplir lo planeado en este programa.

Para el cumplimiento de los objetivos, se aprobaron para compra de energía el valor de \$1.96 Billones.

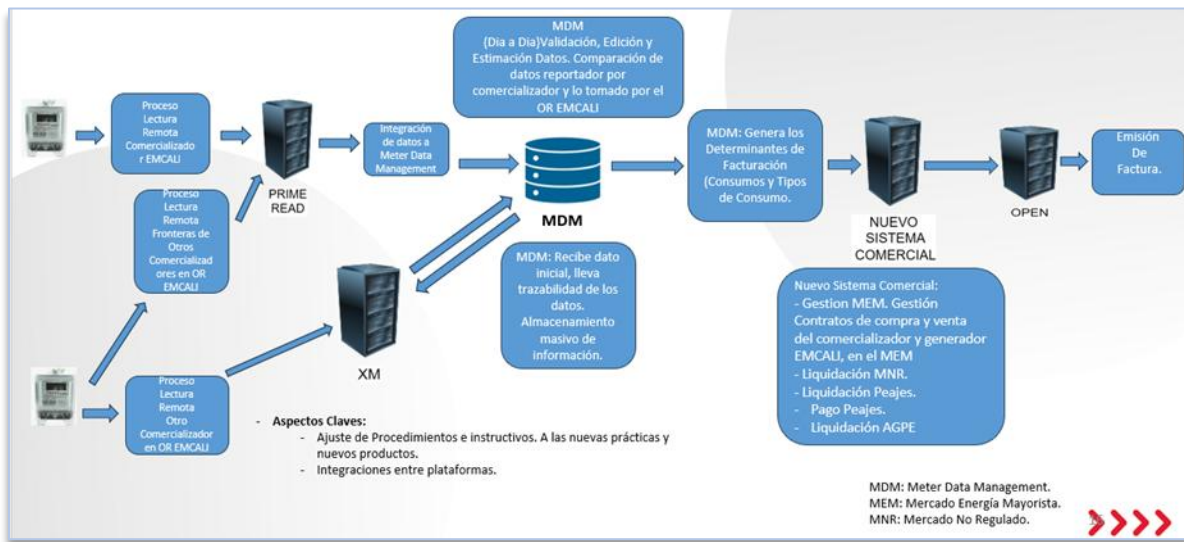
Gestión En Innovación

Movilidad Eléctrica

Durante el 2025, se continúa con la operación y mantenimiento de las estaciones de recarga para vehículos eléctricos brindando servicio a la creciente demanda de usuarios

Proyecto m2b (Meter to billin)

La Unidad Estratégica del Negocio de Energía de EMCALI continua con la implementación del Proyecto M2B (Meter to Billing), iniciativa estratégica que busca integrar eficientemente el proceso desde la medición del consumo energético hasta la emisión de la factura final al usuario. El proyecto contempla la incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas, especialmente el sistema MDM (Meter Data Management), así como un nuevo sistema comercial adaptado específicamente a las necesidades y regulaciones del mercado eléctrico colombiano.



Fuente: Unidad de Prospectiva y Desarrollo de negocio

Proyecto conectividad FTTH para los reconectores

Desde la vigencia anterior, se estableció un convenio con la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones para poner en operación a través de fibra óptica 300 reconectores. Esto con el fin de aportar en calidad del servicio de energía.

Gestión De Calidad - Certificaciones y Acreditaciones

Certificación en ISO 55001:2014 Sistema de Gestión de Activos

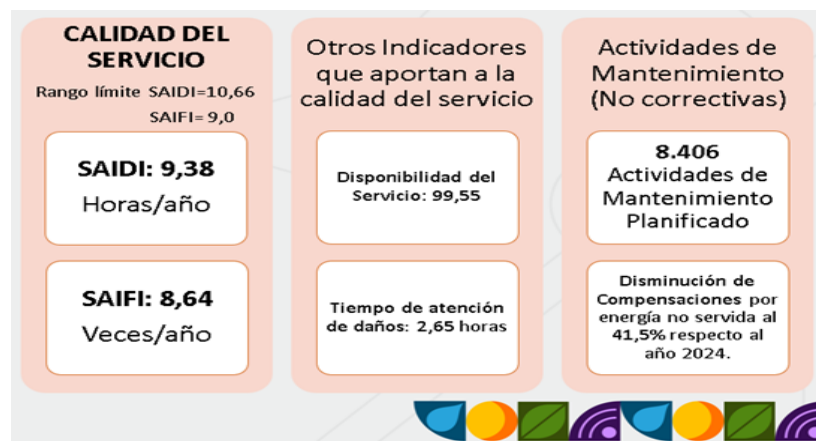
Este alcance aplica a la línea de negocio de Distribución, la cual contribuye directamente al cumplimiento del objetivo estratégico E2 del negocio. Corresponde a **“los activos productivos del subproceso de Distribución de los Servicios Energéticos de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía de EMCALI EICE ESP”**, constituyéndose en un pilar esencial para garantizar la continuidad, confiabilidad y calidad del servicio.

Acreditación en ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.

Este alcance aplica a la línea de negocio de servicios de Valor Agregado, la cual contribuye directamente al cumplimiento del objetivo estratégico E5 del negocio. Este sistema cubre los alcances 11-LAB-006 a los laboratorios de ensayos y 12-LAC-001 a los laboratorios de calibraciones. La evaluación de seguimiento para el alcance 11-LAB-006 correspondiente a los laboratorios de ensayos a aceites dieléctricos y de ensayos a elementos de protección y el alcance 12-LAC-001 Laboratorios de calibración de medidores de energía eléctrica y de transformadores de medida de tensión y corriente eléctrica.

Logros alcanzados

Mantenimientos Predictivos, Preventivos y Correctivos:



Estadísticas Generales frente a la Continuidad, Calidad y Oportunidad en atención al cliente

Estadística de Cantidad de Clientes y oportunidad en atención.

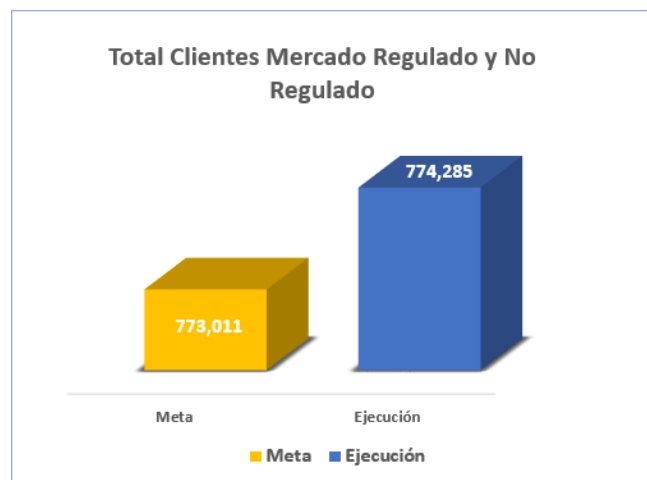
Clientes Cali, Yumbo y Puerto Tejada		Tiempo Promedio		Unid. Medida
Etiquetas de fila	Suma de CuentaDeFACTSUSC	De Instalación	4	Días
NR	350	De Reconexión	1	Días
R	775.614	De Reinstalación	1,39	Días
Total general	775.964	De promedio	2,65	Horas
		Atención a Daños		

La mejora en las estadísticas de tiempo fue posible por la gestión realizada en los transformadores del sistema eléctrico.

Reposición de Transformadores de Distribución

Dentro del Plan de Inversiones para la Vigencia 2025, al mes de noviembre se adquirieron 434 unidades, de las cuales ya han sido entregados 363 y se encuentran pendientes 71. Se estima que se ejecutará financieramente el 100% al cierre de la vigencia.

Gráfica. Clientes Facturados



Fuente: Unidad de Prospectiva y Desarrollo de negocio

Se observa un incremento entre la meta y el resultado alcanzado en la cantidad de clientes facturados. La meta proyectada fue de 773.011 clientes, mientras que el logro real fue de 774.285 clientes, lo que representa una desviación positiva de 1580 clientes adicionales frente al objetivo. La diferencia resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de fidelización y retención de clientes, así como el control sobre procesos de facturación y cartera, para garantizar mayor incremento y el sostenimiento del mercado.

Proyectos de Generación (Generación Distribuida y FNCE):



Valor de la Inversión:

Proyecto FENOGE \$36.000 Millones. Granja Solar Mulaló tiene un costo aproximado total de \$400 mil millones (inst. año 2027).

Proyecto de Electrificación Rural Municipio de Buenaventura

Al último trimestre del año 2025, mediante el trabajo conjunto de los Consejos Comunitarios, líderes locales, la Alcaldía de Buenaventura, el Fondo Todos Somos Pacífico se han estructurado 441 soluciones en zona rural Buenaventura correspondiente a las comunidades: Puerto Pizarro, Unión Agua Clara, Bocas de Mallorquín, Chucheros, Pital, San Francisco Javier, Puerto Merizalde, y Juntas entre los más representativos.

Ejecución De Inversiones

En la gráfica de anterior de ejecución de inversiones, el presupuesto definitivo aprobado para proyectos de inversión del 2025 ascendió a \$178.463.034.871 = de los cuales al corte de noviembre se encuentran comprometidos con registro presupuestal \$168.507.174.561 =.

Este monto registrado se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Nuevos Circuitos 13,2 kV (95,3%), Plan de Expansión Fase III (99,5%), Reducción de Pérdidas NT (95,2%), Infraestructura de Red Semiaislada (85,2%), Nuevos Circuitos (95,3%), Hogares Sostenibles (71,1%) y Expansión del SDL (99,4%), lo que corresponde a un total registrado del 94,4%.

Actualización Plan de Expansión 2025 – 2035 y presentación ajuste plan de Inversiones 2025-2029

Esta actualización incorpora dos nuevos proyectos de infraestructura eléctrica destinados a garantizar la atención de la demanda asociada a los desarrollos habitacionales previstos en el eje Cali–Puerto Tejada, fortaleciendo la capacidad del sistema y la confiabilidad del suministro en una zona de alto crecimiento y rápido urbanística. Estos dos proyectos se describen a continuación:

Proyecto subestación Bocas del Palo: 115/13.2 kV 58 MVA

Su objetivo es atender la Demanda de Energía de los Proyectos de Viviendas entre Cali y Puerto Tejada. Plan Parcial Bocas del Palo: 20.000 viviendas y Plan Parcial Santa Fé: 20.000 viviendas. Inversión estimada: \$32.500 Millones.

Proyecto Alférez I: Nuevo transformador de potencia de 62.5 MVA 115/13.2 kV.

Comprende contribuir a la población con los Planes Parciales del Sur de Santiago de Cali, asociados a la Subestación Alférez. Inversión estimada: \$12.700 Millones.

Solicitudes CREG_ Proyectos Media tensión

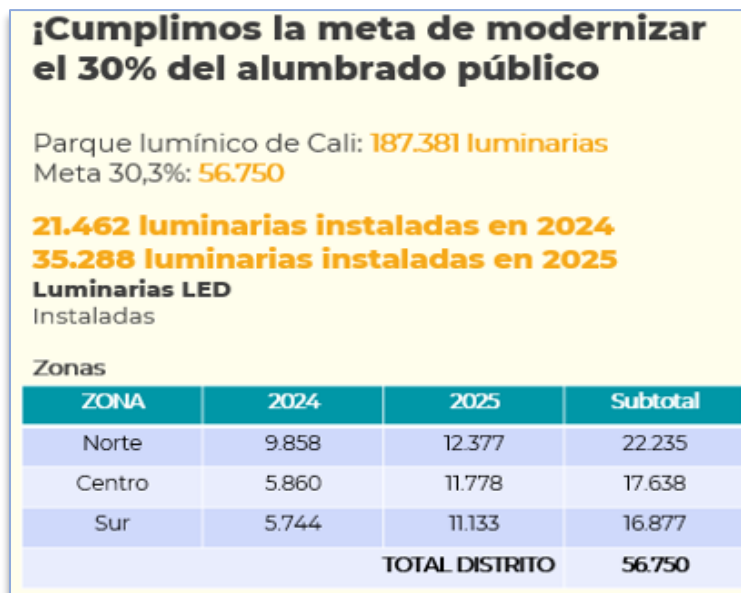
Gráfica. Solicitudes CREG_ Proyectos Media tensión.



Fuente: Unidad de Prospectiva y Desarrollo de negocio

Modernización Alumbrado Público

Cumplimiento de la meta institucional de **modernizar el 30,3 % del alumbrado público del Distrito de Cali al año 2025**, en el marco del plan EMCALI 2025. Partiendo de un parque lumínico total de **187.381 luminarias**, la meta fijada correspondía a la modernización de **56.750 luminarias**, objetivo que fue alcanzado mediante la instalación progresiva de tecnología LED entre 2024 y 2025 en 100%.



Gestión Compra Y Venta De Energía

Ejecución de vigencias futuras:

A principio del año, se gestionó la aprobación de vigencias futuras excepcionales para compra de energía para los años 2026 a 2042. Mediante el CDP de Vigencias Futuras No. VE1110000055 de abril 21 de 2025 se aprobaron las vigencias solicitadas por un monto de \$6.02 billones.

Se realizaron tres (3) convocatorias públicas para mercado regulado a través del Sistema Centralizado de Información de Convocatorias Públicas (SICEP) con los siguientes resultados:

- Convocatoria EMIC2025-001: Se adjudicaron 216 GWh para los meses de julio a diciembre de 2025.
- Convocatoria EMIC2025-002: Se adjudicaron 561 GWh para los años 2026 a 2028.
- Convocatoria EMIC2025-003: Se adjudicaron 3877 GWh para los años 2026 a 2032.

Extensión de los contratos con Fuentes No Convencionales de Energía Renovables (FNCER) de los proyectos EOLOS, VIENTOS DEL NORTE y JEMEWAKAI los que se firmaron en el año 2019. Las contrapartes solicitaron esta extensión en condiciones favorables para EMCALI, siendo aprobada una cantidad adicional de 359 GWh entre los años 2037 a 2042.

Se realizaron dos (2) procesos de invitaciones directas para mercado no regulado en los meses de junio y septiembre, con los siguientes resultados:

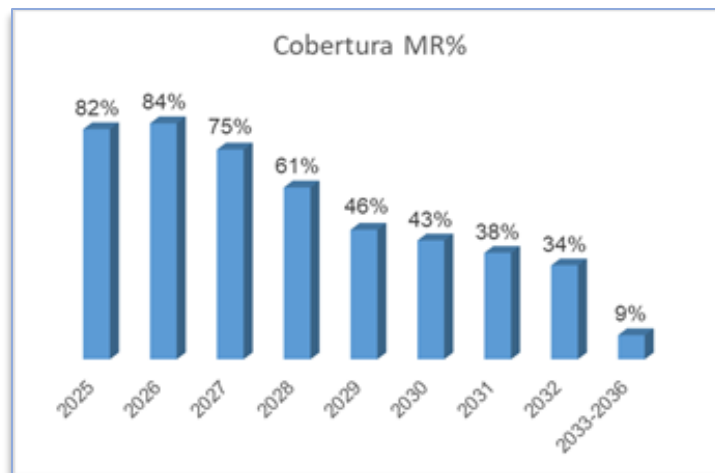
Invitación directa MNR01-2025: Se adjudicaron 894 GWh para los años 2027 a 2032.

Invitación directa MNR02-2025: Se adjudicaron 665 GWh para los años 2027 a 2032.

Para el último trimestre de 2025, se adjudicaron 21 GWh según oferta directa del agente BTG PACTUAL COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA SAS ESP.

Actualizando la información con las adjudicaciones presentadas, la cobertura Proyectada en los Mercados Regulado y No Regulado en el periodo 2025 a 2037, se presenta en las siguientes gráficas (compras respaldadas en vigencias futuras):

Gráfica 1. Cobertura Mercado Regulado



Fuente: Subgerencia de Comercialización- Unidad Compra de Energía.

Gráfica2. Cobertura Mercado No Regulado



Fuente: Subgerencia de Comercialización-Unidad Compra de Energía.

El mayor logro de la gestión de compra fue lograr aumentar la cobertura del mercado regulado para el año 2026, del 57% a principio de esta vigencia hasta el 84% al final de la gestión del presente año. Igualmente, se resalta la adjudicación de 6.593 GWh para los mercados regulado y no regulado entre los años 2025 a 2042. El año pasado se habían adjudicado 2196 GWh entre 2025 y 2040.

Movilidad Eléctrica

Desde el 28 de abril de 2025, se inició el cobro del servicio de recarga eléctrica a través de la aplicación móvil “Energicar”, disponible en las plataformas Play Store (Android) y App Store (iOS). A la fecha, el servicio ha tenido una buena acogida por parte de los usuarios.

En el 2025 se repotenciaron las estaciones de recarga colocando dos cargadores rápidos de 60 kW en Unicentro, uno de 30 kW en Telefónica Versalles y Uno de 30 kW en Pacific Center, para responder a la demanda de ampliar la infraestructura de recarga.



Gráfica. Estaciones de Recarga en Sótano de Plazoleta Jairo Varela

Estructuración del portafolio de servicios para la implementación de cargadores en clientes iniciando con la Escuela Nacional del Deporte y para el año 2026 se espera apoyar el proceso para los taxis eléctricos bajo el programa FOPAT del Ministerio de Transporte.

Estructuración del portafolio de servicios para la implementación de cargadores eléctricos en viviendas y unidades residenciales, el cual incluye asesoría técnica, gestión del proyecto y acompañamiento en el proceso de creación del nuevo cliente.

Proyecto m2b (Meter to billin)

En el año 2025 se ejecutó la implementación de las dos soluciones MeterSolutionCloud Service (MSCS) y la solución comercial Mithra. En diciembre de 2025 se realizó la salida en vivo. A partir de la cual se inicia el proceso de estabilización, ajuste de pequeñas inconsistencias y capacitación a los usuarios involucrados en los procesos.

Proyecto conectividad FTTH para los reconectores

En lo corrido del año 2025, EMCALI ha mantenido su compromiso con la continuidad del proyecto, mediante tecnología FTTH con la instalación en puntos estratégicos de equipos reconectores. Esta tecnología permite una mayor precisión en el control remoto de la red, agilizando la respuesta operativa y mejorando los indicadores SAIDI y SAIFI, en concordancia con los lineamientos de calidad del servicio establecidos por la regulación vigente. Por requerimientos técnicos respecto a la obtención de suministro de los equipos, al cierre de la presente vigencia se logran instalar 223 equipos y el faltante para el primer trimestre del 2026.

Gestión De Calidad - Certificaciones y Acreditaciones

Certificación en ISO 55001:2014 Sistema de Gestión de Activos

En el mes de abril se llevó a cabo la auditoría externa frente a la firma auditora PMM ENTERPRISE CERTIFICATION. En esta auditoría, el equipo evaluador destacó la madurez alcanzada por el Sistema de Gestión, evidenciando su solidez y la adecuada preparación para enfrentar los procesos de auditoría, lo que refleja el nivel de consolidación alcanzado en la gestión interna.

Asimismo, los auditores resaltaron que se trata de un sistema integrado, robusto y completo, capaz de dar respuesta a las exigencias normativas, regulatorias y estratégicas de la organización. Igualmente, reconocieron el compromiso de la empresa con el mantenimiento del Sistema de Gestión y la oportunidad de aplicar mejoras y eficiencias. Resultado de la auditoría: **Certificación ISO 55001:2014**

Acreditación en ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo

Al cierre de la vigencia 2025, se obtiene la renovación de las acreditaciones para los Laboratorios de Ensayos y Calibraciones de Energía frente al ONAC. El Plan de Aseguramiento Metrológico y el Plan de Actividades del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025 se han venido Gestionando de manera adecuada. En la Auditoría Interna y la última evaluación de seguimiento de la acreditación 12-LAC-001 se obtuvo cero (0) hallazgos No Conformes.

Resultados: Certificación Acreditación ONAC 12-LAC-001

Esta Acreditación está cubierta por los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral suscritos por ONAC con

IAAC

ONAC ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE COLOMBIA

ONAC ACREDITA A:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. - EMCALI E.I.C.E. E.S.P
NIT. 890.399.003-4
Centro Administrativo Municipal CAM - Torre EMCALI, Cali, Valle del Cauca, Colombia.

La acreditación de este organismo de Evaluación de la Conformidad se ha realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional

ISO/IEC 17025:2017
Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo de este certificado, identificado con el código:

12-LAC-001

Fecha de publicación del Otorgamiento:	2012-11-29
Fecha de Renovación:	2025-11-29
Fecha de publicación última actualización:	2025-11-13
Fecha de vencimiento:	2030-11-28

La vigencia de este certificado puede ser verificada en onac.org.co/directorio-de-acreditados/buscador-por-organismo o escaneando el código QR

Director Ejecutivo

Página 1 de 9 FR 3.5.3-06 V5 Aprobado 2023-07-18

La Acreditación 11-LAB-006 fue renovada por cinco (5) años más (hasta 2029).

Certificación Acreditación ONAC 11-LAB-006

ONAC ACREDITADO

ONAC ACREDITA A:

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E.
E.S.P. - EMCALI E.I.C.E. E.S.P
NIT. 890.399.003-4
Centro Administrativo Municipal CAM - Torre
Emcali, Cali, Valle del Cauca, Colombia

La acreditación de este organismo de Evaluación de la Conformidad se ha realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional.

ISO/IEC 17025:2017
Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo de este certificado, identificado con el código.

11-LAB-006

Página 1 de 6 FR 3.5.3-06 V5 Aprobado 2023-07-18

Esta Acreditación está cubierta por los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral suscritos por ONAC con

IAAC ONAC

Fecha de publicación del Otorgamiento:	2012-10-19
Fecha de Renovación:	2024-11-29
Fecha de publicación última actualización:	2026-01-14
Fecha de vencimiento:	2029-11-28

La vigencia de este certificado puede ser verificada en onac.org.co/directorio-de-acreditados/buscador-por-organismo o escaneando el código QR

Director Ejecutivo

Retos

- Cobertura de contratos de energía: Se requiere contar con la cobertura óptima para ambos mercados durante los años 2027- 2028 y continuar con el aumento gradual para los años siguientes, según la política de compra aprobada por la alta gerencia y la Gestión de pérdidas de energía (IPT).
- Para el año 2026 se requieren las vigencias futuras aprobadas a más tardar en marzo, para iniciar la gestión de compra en abril de 2026. De otro lado, se debe mantenerse la gestión de compra a FNCER para cumplir con el 10% de las compras, tal como lo establece la Ley 1955 de 2019. Hoy esta cobertura es del orden del 7%.
- **Ejecución de inversiones:** Se debe garantizar el cumplimiento del **Plan de Inversiones 2025-2029**, priorizando la reposición de activos obsoletos y la expansión de redes en zonas de crecimiento poblacional como el sur de Cali y el corredor Cali–Puerto Tejada. El avance sostenido en este plan es clave para mejorar la confiabilidad del sistema y evitar sanciones regulatorias por incumplimiento de los hitos aprobados por la CREG
- **Calidad del servicio (SAIDI y SAIFI):** Aunque los indicadores se encuentran dentro de los parámetros regulatorios, se recomienda mantener la estrategia de mantenimiento preventivo y correctivo.

- **Programa de corte de césped y poda de árboles:** Poner en funcionamiento el un acuerdo con la secretaria de planeación municipal del PGIRS municipal para el periodo comprendido 2015-2027. Que consiste en la intervención de árboles energizados, actualmente se encuentra en espera de la firma del señor alcalde distrital.
- **Gestión de riesgos:** Se recomienda consolidar la matriz de riesgos estratégicos, operativos, de corrupción y fiscales, garantizando su seguimiento semestral y articulación con los objetivos de negocio. En particular, los **riesgos fiscales** deben tener una gestión diferenciada para evitar contingencias legales y financieras que afecten la sostenibilidad.
- **Modelo de Operación por Procesos (MOP):** Los ajustes en el MOP deben implementarse de manera progresiva, asegurando la integración entre planeación, ejecución y evaluación de resultados. Esto permitirá ordenar la operación, reducir duplicidades y asegurar que cada macroproceso y subproceso aporte directamente a los objetivos del **PEC 2024-2028**.
- **Gestión de clientes y competitividad:** Dado que EMCALI compite con 21 comercializadores en su zona de influencia, se recomienda reforzar la estrategia de atención al cliente, fidelización y retención, así como diseñar productos y servicios diferenciados de valor agregado (ej. soluciones fotovoltaicas, eficiencia energética y movilidad eléctrica) que permitan mantener la participación en el mercado.

Gerencia Unidad Estrategica del Negocio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Introducción

Este documento integra y consolida las acciones desarrolladas en las diferentes áreas de la UEN, demostrando el nivel de cumplimiento respecto a las líneas estratégicas, programas y proyectos implementados.

Se destacan los logros obtenidos, los impactos generados en los grupos de interés y los principales desafíos identificados, constituyéndose en un insumo valioso para la toma de decisiones informadas y el impulso de la mejora continua de la gestión empresarial.

De esta manera, el informe refleja el compromiso de la UENTIC con la sostenibilidad del negocio, la excelencia en la prestación de servicios y la contribución al desarrollo tecnológico y social, asegurando que la gestión se mantenga acorde con las necesidades del mercado y los estándares regulatorios, con una visión estratégica orientada al futuro.

Gestión

Durante la vigencia 2025, la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones orientó su gestión al cumplimiento de la estrategia institucional de EMCALI, alineando sus acciones a las líneas estratégicas definidas en el direccionamiento corporativo, con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad del negocio, mejorar la calidad de los servicios y garantizar una gestión eficiente de los recursos.

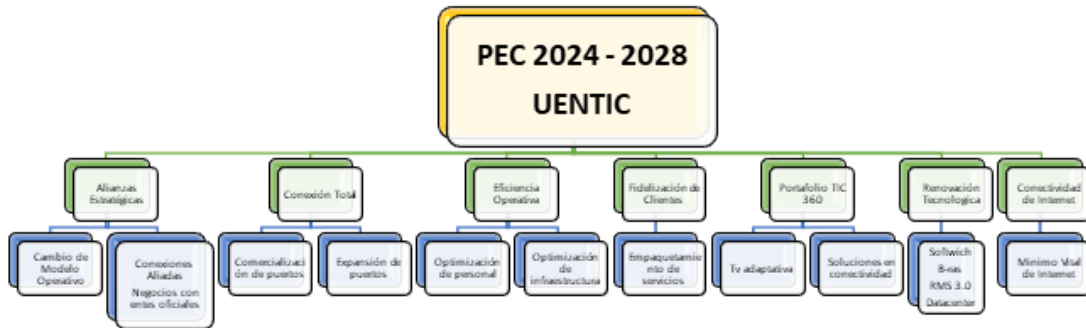
Se realizó un seguimiento riguroso a los indicadores y metas establecidas, los cuales permitieron medir el desempeño operativo, financiero y estratégico de la UENTIC, se analizaron los principales impactos generados a partir del cumplimiento de la estrategia, haciendo énfasis en la sostenibilidad del negocio, la calidad del servicio y la eficiencia en la utilización de los recursos, garantizando así una gestión orientada a resultados que contribuye al fortalecimiento institucional y a la toma de decisiones informadas para la mejora continua.

Cumplimiento de la estrategia institucional

Ejes estratégicos:

- **Fortalecimiento de la infraestructura y conectividad:** mediante la formulación de proyectos orientados a la modernización, ampliación y optimización de la red de telecomunicaciones, garantizando mayor capacidad, confiabilidad y continuidad del servicio.
- **Eficiencia operativa y financiera:** mediante la implementación de acciones para el uso racional de los recursos, optimización de costos, priorización de inversiones estratégicas y seguimiento permanente al presupuesto asignado.
- **Gobernanza y gestión TI:** fortalecimiento de los procesos de planeación, control y seguimiento, apoyados en herramientas tecnológicas y en la estandarización de procedimientos, en concordancia con las buenas prácticas de gobierno corporativo.
- **Enfoque en el usuario y los grupos de interés:** para mejorar la experiencia del cliente, atención oportuna de requerimientos y cumplimiento de compromisos regulatorios y contractuales.

Ilustración 1: Planes, Programas, Proyectos UENTIC



Programas, proyectos y actividades

Durante la vigencia 2025 se ejecutaron programas y proyectos estratégicos orientados a:

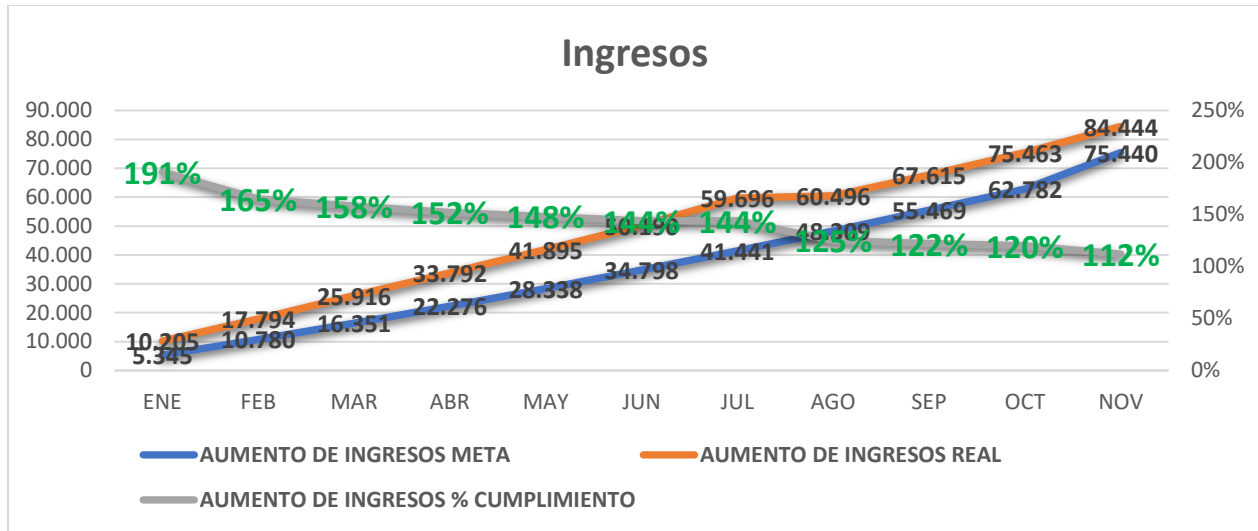
- La mejora y sostenibilidad de la red de telecomunicaciones.
- El fortalecimiento de los servicios de conectividad y transmisión de datos.
- El soporte a las necesidades internas de EMCALI y al cumplimiento de los requerimientos de entes de control y regulación.

Estos proyectos contaron con seguimiento periódico a través de indicadores de gestión y metas previamente definidas, permitiendo evaluar su avance físico y financiero, así como su contribución al cumplimiento de la estrategia empresarial.

		2025											
INDICADOR	CRITERIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUMENTO DE INGRESOS	META	5.345	10.780	16.351	22.276	28.338	34.798	41.441	48.309	55.469	62.782	75.440	90.739
	REAL	10.205	17.794	25.916	33.792	41.895	50.190	59.696	60.496	67.615	75.463	84.444	
	% CUMPLIMIENTO	191%	165%	158%	152%	148%	144%	144%	125%	122%	120%	112%	0%
REDUCCIÓN DE COSTOS	META	10.205	17.794	25.916	33.792	41.895	65.241	76.936	90.314	105.374	122.623	142.227	168.276
	REAL	23.106	43.445	67.727	72.681	85.855	100.092	115.764	132.559	151.710	169.630	193.835	
	% CUMPLIMIENTO	-26%	-44%	-61%	-15%	-5%	47%	50%	53%	56%	62%	64%	
EBITDA	META	-4.860	-7.014	-9.565	-11.516	-13.557	-30.442	-35.495	-42.004	-49.906	-59.840	-66.786	-77.537
	REAL	-12.901	-25.651	-41.811	-38.889	-43.960	-49.902	-56.068	-72.063	-84.094	-94.167	-109.391	
	% CUMPLIMIENTO	-65%	-166%	-237%	-138%	-124%	36%	42%	28%	31%	43%	36%	
IDS (INDICE DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO)	META	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97
	REAL	99,82	99,85	99,85	99,83	99,83	99,83	99,83	99,95	99,978	99,996	99,996	
	% CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
TIEMPO MÁXIMO DE INSTALACIÓN	META	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	REAL	8,5	14,1	11,4	7	3,2	3,2	4,6	5,7	2,3	1,8	4,9	
	% CUMPLIMIENTO	-225%	-505%	-370%	-150%	40%	40%	-30%	-85%	85%	110%	-45%	
TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN	META	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	REAL	4,3	3,6	2,6	2	1,7	1,7	1,6	1,9	1,8	1,9	2,4	
	% CUMPLIMIENTO	-15%	20%	70%	100%	115%	115%	120%	105%	110%	105%	105%	
ARPU	META	76.459	76.789	77.119	77.449	77.779	78.109	78.439	78.769	79.099	79.429	79.759	80.089
	REAL	90.353	89.463	88.114	87.488	87.633	88.240	88.689	89.327	90.141	91.701	92.158	
	% CUMPLIMIENTO	118%	117%	114%	113%	113%	113%	113%	113%	114%	115%	116%	0%
CLIENTES DE INTERNET	META	78.285	79.796	81.262	82.682	87.626	89.640	91.654	93.668	95.682	97.696	99.710	101.724
	REAL	77.921	77.186	76.109	75.702	76.052	76.824	77.448	78.241	79.209	80.863	81.441	
	% CUMPLIMIENTO	100%	97%	94%	92%	87%	86%	85%	84%	83%	83%	82%	0%
SUSCRIPTORES DE TELEVISIÓN	META	12.423	12.072	12.002	11.783	11.579	13.990	16.401	18.812	21.223	23.634	26.045	28.456
	REAL	12.423	12.272	12.002	11.783	11.579	11.414	11.240	11.085	10.931	10.837	10.716	
	% CUMPLIMIENTO	100%	102%	100%	100%	100%	82%	69%	59%	52%	46%	41%	0%
SUSCRIPTORES DE TELEFONÍA	META	92.757	93.821	94.835	95.797	100.569	101.639	102.709	103.779	104.849	105.919	106.989	108.059
	REAL	92.320	90.732	88.205	87.391	85.050	84.605	84.278	84.196	84.432	85.523	85.520	
	% CUMPLIMIENTO	100%	97%	93%	91%	85%	83%	82%	81%	81%	81%	80%	0%

Tabla 1: Resultado de Indicadores UENTIC 2025

Aumento de ingresos



Gráfica 3: Resultado Ingresos UENTIC 2025

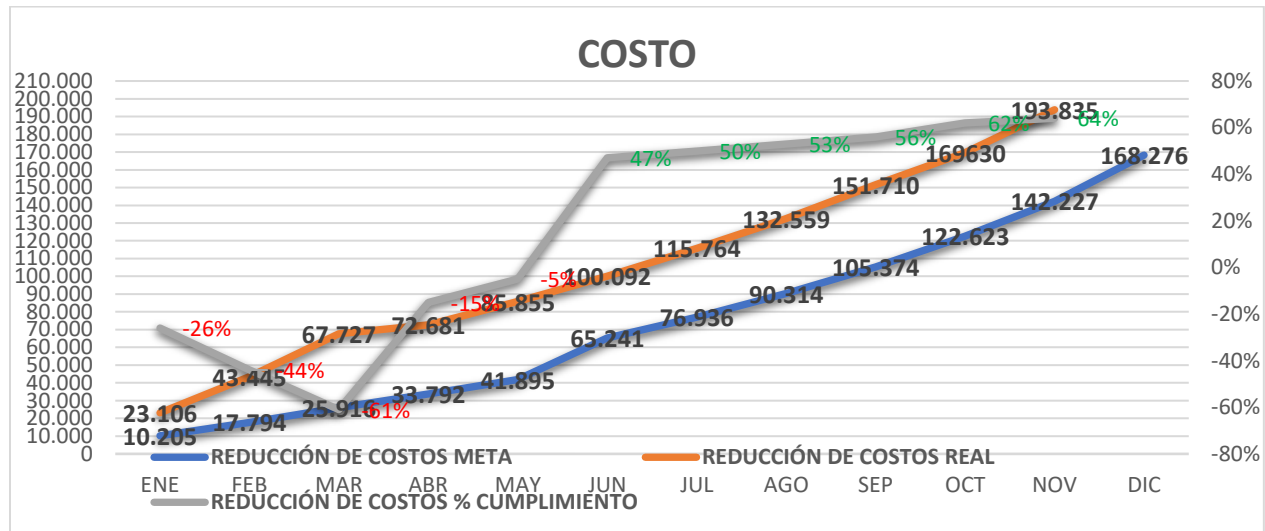
El indicador aumento de ingresos presentó un desempeño altamente favorable durante la vigencia 2025, caracterizado por un sobrecumplimiento sostenido frente a la meta establecida en el Plan Estratégico Corporativo para la vigencia 2025, con ingresos reales superando las metas mensuales de forma sostenida, lo que refleja una buena estrategia comercial, una buena segmentación de mercado y una oferta de valor que está siendo bien recibida por los clientes, sin embargo, al final de la vigencia se evidencia que la tendencia de cumplimiento es descendente.

Accione de Mejora

- Diversificar fuentes de ingreso con nuevos productos digitales.
- Fortalecer alianzas estratégicas para ampliar cobertura.
- Implementar inteligencia comercial para anticipar comportamientos del mercado.

Síntesis: Ingresos fuertes, pero con señales de saturación, la UENTIC ha demostrado capacidad comercial y de ejecución, pero la desaceleración exige explorar nuevos productos y segmentos, el sostenimiento de la generación de ingresos debe apostar a la innovación digital y alianzas estratégicas.

Reducción de costos



Gráfica 4: Resultado del Gasto UENTIC 2025

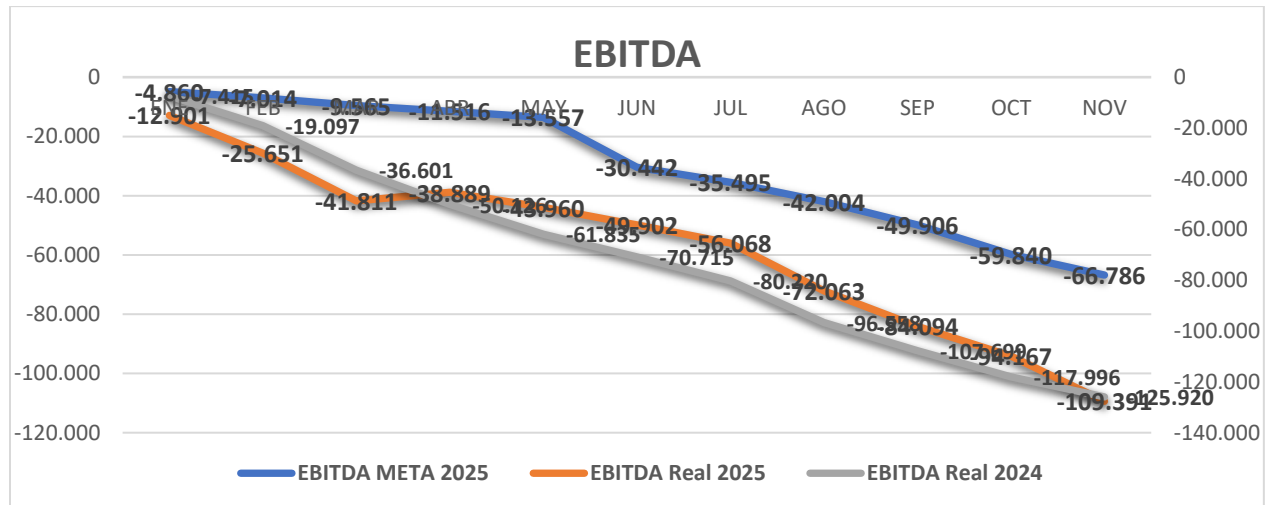
El indicador Reducción de Costos evidenció dificultades importantes durante el primer semestre de la vigencia, donde los costos superaron las metas planteadas en el PEC para la vigencia 2025, no obstante, a partir del mes de junio se presentó un cambio positivo en la tendencia, alcanzando niveles de cumplimiento progresivos durante el segundo semestre evidenciando la efectividad en la ejecución de las acciones tendientes a optimizar la eficiencia operativa y de personal.

Acciones de mejora:

- Auditar procesos operativos para identificar cuellos de botella.
- Reestructurar contratos con proveedores para optimizar costos
- Optimización de la planta de Personal Fase 2 Plan de retiro voluntario
- Optimización del Modelo de Operación
- Eficiencia Operativa

Síntesis: Eficiencia operacional en proceso de mejora, pero con brechas significativas que continúan presionando costos y rentabilidad, se hace imprescindible una revisión estricta de procesos, contratos y automatización es imprescindible.

EBITDA



Gráfica 5: resultado EBITDA UENTIC 2025

El comportamiento del indicador mantuvo una tendencia negativa, reflejando una estructura de costos y gastos operativos que superan ampliamente los ingresos generados, sin embargo, al comparar el comportamiento mensual del EBITDA real entre 2024 y 2025, se identifican señales relevantes que indican una leve mejora en la magnitud de las pérdidas, aunque la situación financiera sigue siendo crítica.

En la vigencia 2025, los valores negativos mensuales del EBITDA comienzan en -12.901 MCOP en enero y alcanzan -109.391 MCOP en noviembre, mientras que en 2024 el margen partía en -7.415 MCOP y se deterioraba hasta -125.920 MCOP en el mismo mes, lo que representa una reducción relativa en la pérdida acumulada hacia noviembre de aproximadamente 13%, así mismo durante los primeros meses (enero a marzo) el deterioro es menos pronunciado en 2025 respecto a 2024, con brechas menores entre ambos años, reflejando un control algo mejor en el inicio del año, entre abril y junio se registran menores pérdidas que en la vigencia 2024 por la ejecución de acciones de control de costos.

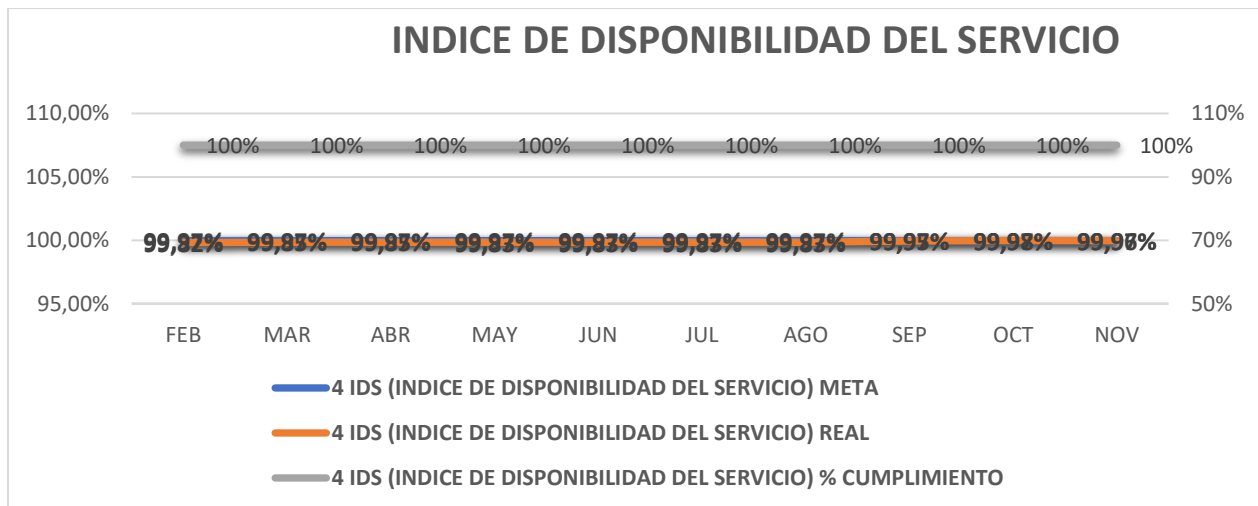
La persistencia de un EBITDA negativo indica que, pese a la mejora paulatina, el modelo operativo y financiero aún no logra generar rentabilidad ni cubrir la estructura de costos fija y variable, por lo que es vital continuar con la reestructuración, la optimización de gastos y el rediseño del portafolio de servicios para acercar la operación a una senda sostenible.

Acciones de mejora

- Revisar el mix de productos y servicios para priorizar los más rentables.
- Reducir gastos administrativos y operativos innecesarios.
- Establecer metas trimestrales de rentabilidad por cada línea de negocio.

Síntesis: Aunque la tendencia del EBITDA permanece negativa, la disminución en la magnitud de las pérdidas entre 2024 y 2025 muestra un camino de mejora que debe ser reforzado estratégicamente para garantizar la sostenibilidad financiera del negocio de telecomunicaciones.

IDS (Índice de Disponibilidad del Servicio)



Gráfica 6: Resultado Índice de Disponibilidad del Servicio UENTIC 2025

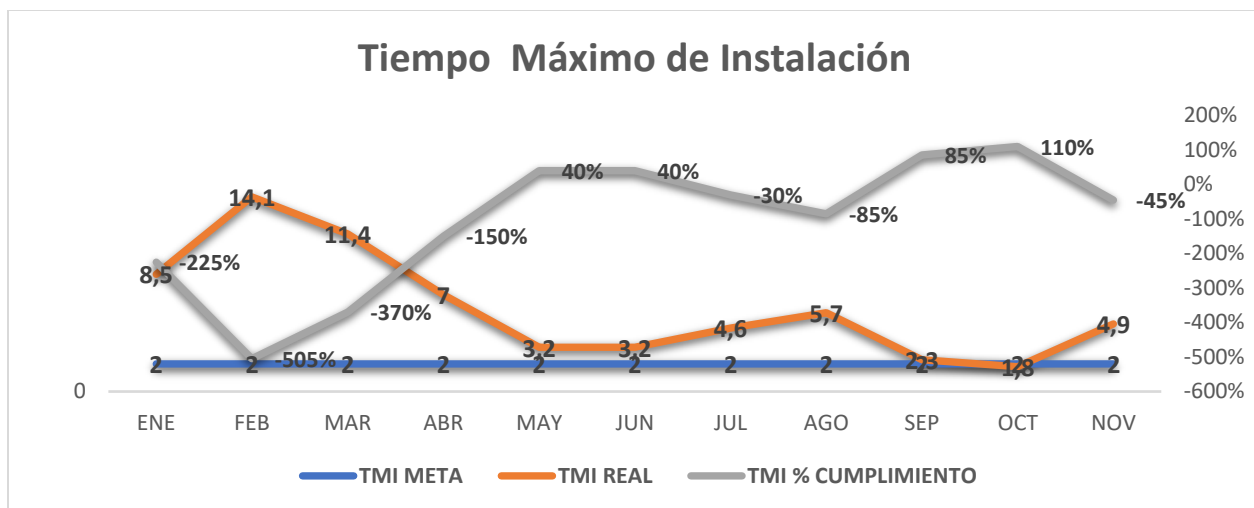
Este indicador refleja fortaleza operativa y técnica en la infraestructura, demostrando que la red es estable, confiable y con mantenimiento adecuado. Un IDS casi del 100% es clave para la satisfacción y fidelización de clientes, ya que garantiza continuidad y calidad del servicio, reduciendo la percepción de fallas y quejas, mantener este índice es fundamental para preservar la reputación y la confianza en la unidad de negocio.

Acciones de mejora

- Orientar inversión en mantenimiento preventivo.
- Implementar sistemas de monitoreo predictivo.
- Documentar y estandarizar buenas prácticas para replicar eficiencias.

Síntesis: Fortalezas técnicas evidenciadas en la disponibilidad del servicio y reparaciones eficientes son activos clave que deben preservarse y potenciarse para mantener la satisfacción y confianza del cliente.

Tiempo Máximo de Instalación



El desempeño inestable refleja problemas relacionados con el personal técnico, logística y demanda imprevista que excedió capacidades, la mejora en octubre fue temporal, seguida de una nueva caída en noviembre, evidenciando falta de soluciones estructurales, este indicador afecta directamente la satisfacción del cliente y la percepción del servicio, representando un riesgo para la retención y atracción de nuevos usuarios.

Acciones de mejora:

- Auditar la planificación de rutas y cuadrillas
- Establecer indicadores de productividad por técnico.

Síntesis: Las áreas críticas como instalación y reparación, requieren atención urgente para adaptarse a cambios en la demanda, competencia digital y mejoras operativas que impactan la experiencia del usuario y la captación/retención.

Tiempo máximo de reparación



Gráfica 7: Resultado Tiempo Medio de Reparación UENTIC

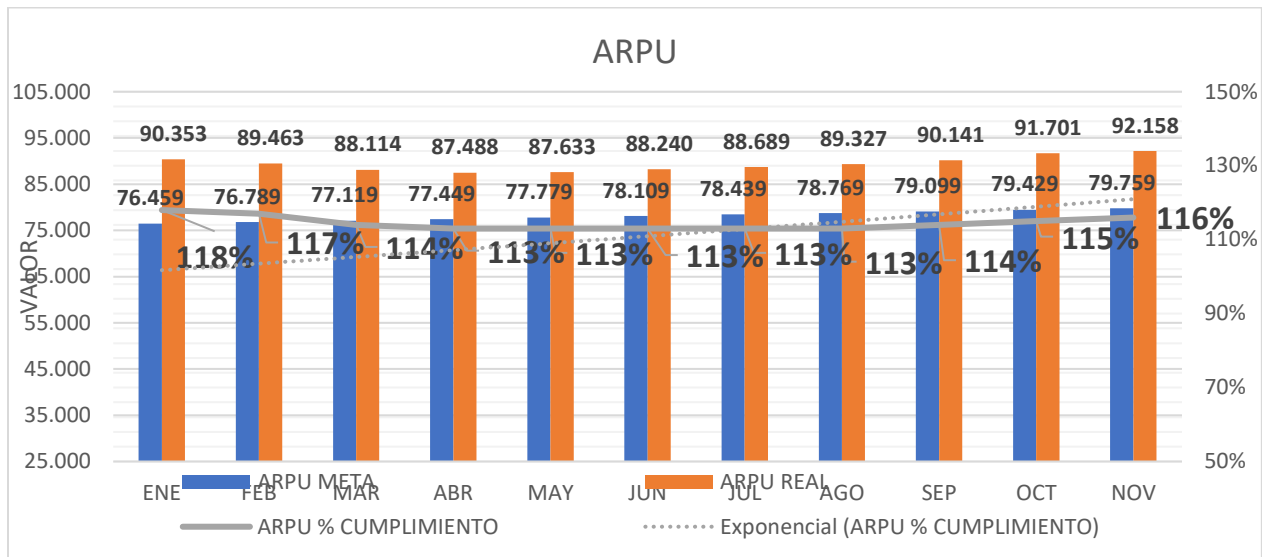
La capacidad de respuesta y resolución de fallas se fortaleció considerablemente, con cumplimiento sostenido de objetivos que impactan positivamente en la satisfacción del cliente y la percepción de un servicio ágil y eficiente, este avance es resultado de la consolidación de modelos de atención rápida y capacitación técnica, así como la incorporación de herramientas de diagnóstico ágil.

Acciones de mejora:

- Consolidar el modelo de atención rápida.
- Capacitar al personal técnico en resolución de problemas complejos.
- Integrar herramientas automáticas de diagnóstico remoto para agilizar reparaciones.

Síntesis: El indicador refleja un fortalecimiento operativo en la gestión de reparaciones, con cumplimiento y superación sostenida de metas desde abril, evidenciando eficacia en la respuesta a fallas y continuidad en la prestación del servicio.

ARPU (Ingreso Promedio por Usuario)



El ARPU ha superado la meta todos los meses, lo que indica una buena estrategia de monetización, debido a la venta de servicios complementarios y mejoras en la experiencia del cliente, superar la meta permite compensar parcialmente otros indicadores con dificultades, ayudando a mantener una mayor rentabilidad por cliente, el hecho de que el ARPU real supere el plan demuestra que la estrategia comercial está siendo efectiva, incrementando el valor monetario de la base de usuarios, en un mercado donde la captación de nuevos clientes esta desacelerada.

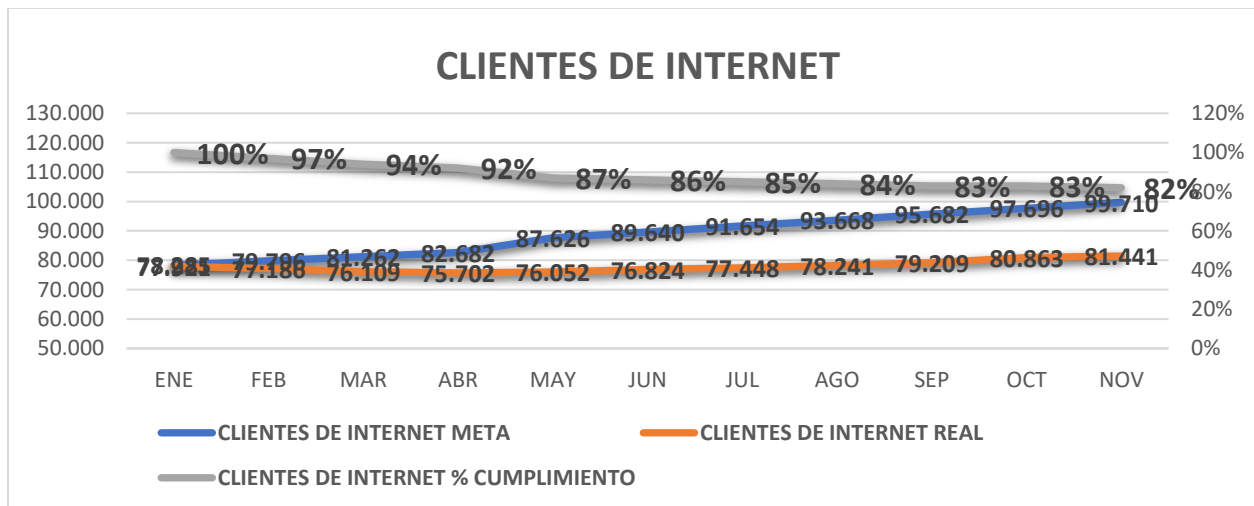
Las metas mensuales planificadas aumentaron de forma progresiva y moderada, desde 76.459 MCOP al inicio del período hasta 79.759 MCOP en el mes más avanzado, reflejando una expectativa de crecimiento controlado y sostenido, sin embargo, el ARPU real registrado se mantuvo notablemente por encima de estas metas, iniciando en 90.353 MCOP y alcanzando un máximo de 92.158 MCOP hacia el cierre del período, lo que representa un sobrecumplimiento que oscila entre 113% y 118% en los diferentes meses.

Acciones de mejora:

- Analizar el comportamiento de consumo para personalizar ofertas.
- Incentivar la contratación de paquetes premium.
- Evaluar elasticidad de precios para maximizar ingresos.

Síntesis: El comportamiento robusto y sostenido del ARPU en 2025 evidencia una adecuada alineación entre la oferta comercial y el mercado, aportando un soporte importante frente a los desafíos financieros generales enfrentados durante el año se deberá continuar profundizando el análisis del consumo y rentabilidad por segmentos para potenciar aún más este indicador.

Clientes de Internet



Gráfica 8: Clientes de Internet vigencia 2025 UENTIC

Al inicio del año se observa una tendencia negativa (pérdida de clientes) debido a la falta de continuidad en la gestión de ventas e instalaciones en los meses de enero y febrero, reactivada la gestión se observa el crecimiento de los clientes, obteniéndose un crecimiento de la base de clientes al final del año, pasando de 77.921 a 81.441 clientes de internet.

El crecimiento neto de clientes se ve afectado por la tasa de retiros de clientes, debido a los efectos de la intensa competencia en precios en el mercado impulsada por la presencia de pequeños operadores privados, ISP que con ofertas de precios bajos erosionan el mercado, este comportamiento sugiere cambios en la estrategia comercial y de captación, para mantener el ritmo de crecimiento proyectado y minimizar el riesgo para la sostenibilidad y expansión de la base de clientes.

Acciones de mejora

Identificar zonas geográficas o segmentos de mercado con baja penetración y enfocar allí los esfuerzos comerciales, mejorando además la calidad de la experiencia del cliente en todo el ciclo de servicio (instalación, atención y soporte).

Diversificar la oferta con valores agregados y paquetes adaptados a necesidades específicas podría incrementar la atracción y retención.

Ofrecer beneficios por fidelización y referidos.

Síntesis: El indicador Clientes de Internet en 2025 evidenció un crecimiento real por debajo de las metas establecidas, con un cumplimiento que disminuyó progresivamente a lo largo del año, alcanzando apenas el 82% en noviembre, esta desaceleración refleja saturación de mercado y competencia creciente, subrayando la necesidad de ajustar estrategias comerciales y experiencia del cliente.

Suscriptores de Televisión



Gráfica 9: Suscriptores de Televisión vigencia 2025 UENTIC.

Durante el año 2025, el indicador de suscriptores de televisión mostró una tendencia negativa, marcada por una falta de oferta del servicio, pasando de 12.423 clientes a 10.716 a noviembre de 2025.

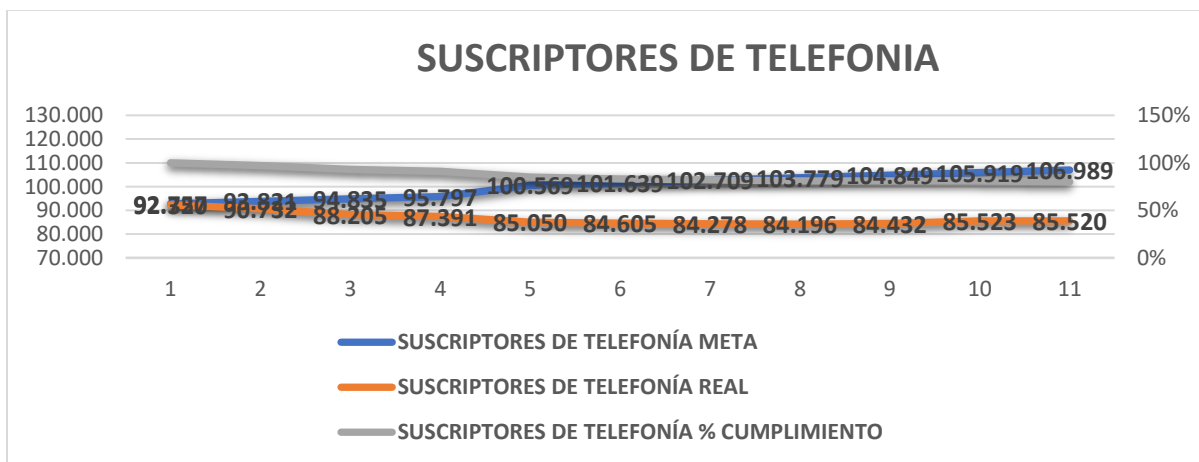
Este comportamiento refleja una reducción drástica y constante en la base real de suscriptores, a pesar de que las metas proyectadas crecían considerablemente desde junio en adelante, probablemente como parte de planes para ampliar o mantener el servicio, la brecha creciente evidencia que la propuesta tradicional de televisión enfrenta un fuerte desafío estructural por la migración masiva de usuarios hacia plataformas digitales y de streaming, que resultan más atractivas y flexibles para los consumidores.

Acciones de mejora:

- Rediseñar el servicio con integración de contenidos digitales.
- Ofrecer paquetes híbridos con acceso a plataformas OTT.
- Evaluar la viabilidad del servicio en el mediano plazo.
- Implementar campañas de fidelización y promociones orientadas a retener suscriptores.
- Evaluar modelos de negocio alternativos y la posible reconversión del servicio en el mediano plazo.
- Mejorar calidad de servicio y atención para minimizar cancelaciones.

Síntesis: El indicador de suscriptores de televisión en 2025 presentó una caída sostenida y marcada desde junio, con un porcentaje de cumplimiento decreciente que culminó en 41%, esta tendencia representa un reto estratégico importante que requiere la renovación de la oferta mediante integración digital, paquetes híbridos y estrategias de retención para asegurar la relevancia y sustentabilidad del servicio en un mercado en transformación constante.

Suscriptores de Telefonía



Gráfica 10: Suscriptores de Telefonía vigencia 2025 UENTIC

Durante la vigencia 2025, el indicador de suscriptores de telefonía mostró una tendencia negativa sostenida, con una disminución progresiva en el número de usuarios reales a lo largo del período. Consistente con la tendencia nacional de clientes de voz, debido al uso de llamadas de voz por las redes sociales. A pesar de que las metas establecidas indicaban un crecimiento constante desde 92.757 suscriptores en enero hasta 108.059 en diciembre, los resultados reales evidenciaron una reducción significativa, comenzando en 92.320 en enero y descendiendo a 85.520 en noviembre, sin datos registrados aún de diciembre 2026.

El porcentaje de cumplimiento disminuyó mes a mes, partiendo de un 100% en enero y cayendo hasta un 80% en noviembre, lo que refleja un desfase creciente entre objetivos y realidad. Este comportamiento destaca la pérdida de suscriptores, explicada por la migración hacia alternativas móviles y digitales, un fenómeno común ante la evolución tecnológica y preferencias cambiantes de los usuarios.

Acciones de mejora:

- Reposicionar el servicio como parte de paquetes integrados.
- Mejorar la calidad de llamadas y atención al cliente.
- Incentivar la permanencia con beneficios exclusivos.
- Incentivar la permanencia mediante beneficios exclusivos, promociones y planes personalizados.
- Fortalecer campañas de retención y fidelización.
- Evaluar innovaciones tecnológicas que permitan modernizar el servicio y atraer segmentos emergentes.

Síntesis: El indicador de suscriptores de telefonía fija en 2025 evidenció una caída sostenida y significativa frente a las metas proyectadas, con un cumplimiento decreciente que alcanzó un 80% en noviembre, tendencia que refleja la migración de usuarios hacia servicios móviles y digitales, lo que demanda una estrategia de reposicionamiento basada en integración de servicios, mejora en calidad y atención, y la implementación de planes de fidelización para asegurar la sostenibilidad y relevancia del servicio en un mercado en evolución.

Logros alcanzados

- Aunque las metas establecidas en el PEC para la vigencia 2025 no se cumplieron en su totalidad, la Unidad Estratégica del Negocio logró avances significativos respecto a la vigencia anterior, destacándose un crecimiento neto positivo de clientes y una reducción en los costos operativos. Estos resultados evidencian el inicio de una senda sólida de recuperación y fortalecimiento del negocio hacia la sostenibilidad financiera y comercial.
- Optimización de procesos operativos y administrativos, generando mayor eficiencia en la gestión del negocio y mejor uso de los recursos.
- Ejecución del plan de eficiencia de personal logrando reducir la planta de cargos de 361 al cierre de 2024 a 306 empleados al cierre de 2025.

- Ejecución del plan de eficiencia operativa, reducción de 43 nodos existentes a 23 actuales, disminuyendo costos de seguros y servicios públicos, asociado a los equipos obsoletos desmontados.
- Migración del 100% de clientes a fibra óptica y desmonte del nodo centro.
- Crecimiento neto de la base de clientes de internet en un 5%.
- Reducción de la pérdida anual.

Retos

- Limitaciones presupuestales frente a las crecientes necesidades de modernización tecnológica.
- la sostenibilidad financiera del negocio en un entorno altamente competitivo.
- Exigencias regulatorias y tecnológicas que demandan procesos cada vez más ágiles y flexibles.

Secretaria General

Introducción

La Secretaría General y Asuntos Legales de EMCALI EICE ESP cumple un rol estratégico en la asesoría institucional, el gobierno corporativo, la defensa jurídica y la gestión documental, orientado a proteger el patrimonio, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer la eficiencia de los procesos transversales. Integrada por las áreas de Gobernanza Corporativa, Dirección Jurídica y Unidad de Gestión Documental, su gestión se articula en los pilares de gobernanza y transparencia, gestión jurídica integral y eficiencia administrativa. El informe de la vigencia 2025 consolida los principales resultados y avances en modernización de procesos, relacionamiento institucional y ejecución de planes de trabajo, así como los logros y retos derivados de un entorno legal y administrativo cada vez más exigente. Este balance constituye un insumo clave para la rendición de cuentas, la evaluación del desempeño y la orientación de la planificación estratégica hacia la mejora continua, la prevención de riesgos y la sostenibilidad institucional de EMCALI EICE ESP.

Gestión

El proceso de Gestión de Servicios Legales inherente en la estructura administrativa de la Secretaría General cumplió con los requerimientos de la vigencia 2025; dado lo anterior, la Secretaría General y Asuntos Legales consolidó una gestión orientada al fortalecimiento institucional, la transparencia, el control de legalidad y la eficiencia administrativa, en un entorno normativo exigente y de alta demanda operativa. La articulación entre la Gobernanza Corporativa, la Dirección Jurídica y la Unidad de Gestión Documental permitió asegurar el cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales y reforzar la capacidad de respuesta de EMCALI EICE ESP frente a sus grupos de interés y entes de control.

Desde la perspectiva estratégica, el Área de Gobernanza Corporativa fortaleció el modelo de gobierno corporativo mediante el cumplimiento a su plan de trabajo, la rendición oportuna de informes y una gestión eficaz del relacionamiento institucional. Se garantizó la atención, distribución, seguimiento y cierre formal de 2.921 requerimientos provenientes de entidades de control y grupos de interés, asegurando trazabilidad, control permanente y cumplimiento integral. Este esfuerzo se complementó con procesos de inducción y reinducción institucional, orientados a consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia, la rendición de cuentas y la alineación de las decisiones operativas con los objetivos estratégicos.

Asimismo, se fortaleció el apoyo a la Junta Directiva mediante la elaboración del informe de gestión y el seguimiento sistemático a los compromisos adoptados. En el ámbito jurídico, la Dirección Jurídica desempeñó un rol determinante en la protección de los intereses de la entidad y la mitigación de riesgos legales. Se fortaleció la defensa institucional y el control de legalidad mediante una gestión integral que incluyó 82 casos revisados en el Comité de Conciliación por \$43.669 millones, 124 acciones de repetición, 216 procesos concluidos a favor (\$60.237 millones) y 258 en contra (\$26.858 millones), mientras se notificaron 472 procesos nuevos, principalmente laborales (71,2%) por \$33.083 millones, y se radicaron 147 procesos judiciales por \$13.960 millones.

Se atendieron 1.166 tutelas y 1.634 diligencias judiciales programadas. En Soporte Legal Empresarial, se gestionaron 211 requerimientos, incluyendo conceptos jurídicos, escrituras, resoluciones y asesorías, garantizando atención del 100% y acompañamiento a las Unidades Estratégicas de Negocio y gerencias corporativas. En Soporte Legal Contractual, se tramitaron 866 requerimientos relacionados con contratos, adendas y otrosíes, con un tiempo promedio de respuesta de 4,87 días, asegurando cumplimiento total de los procesos y de los lineamientos de la Norma Complementaria de Delegaciones y Cuantías, así como apoyo a auditorías y requerimientos de control.

Esta gestión integral fortaleció la seguridad jurídica, la continuidad contractual y la eficiencia operativa, protegiendo el patrimonio institucional y consolidando a la Dirección Jurídica como un eje estratégico para la transparencia, la sostenibilidad y la toma de decisiones fundamentada en EMCALI EICE ESP. Por su parte, la Unidad de Gestión Documental consolidó su papel estratégico como eje transversal de soporte institucional, promoviendo la apropiación de la información como activo fundamental. Se logró una gestión eficiente de los archivos central e histórico, la Ventanilla Única y la producción documental, con altos volúmenes de expedientes, comunicaciones y documentos gestionados, garantizando la trazabilidad, la seguridad de la información y el soporte requerido para auditorías y procesos administrativos.

En tal sentido, Se gestionaron 30.303 expedientes en el Archivo Central e Histórico, se atendieron 38.837 comunicaciones en la Ventanilla Única y se produjeron y controlaron 85.497 documentos. La adecuada ejecución presupuestal, en articulación con otras áreas, permitió sostener la operación y fortalecer las capacidades tecnológicas y técnicas de la gestión documental. Como resultado, la Unidad alcanzó un Índice de Eficiencia Administrativa del 93,25 %, reflejo de altos niveles de gestión, productividad, satisfacción y cumplimiento. En conjunto, la gestión desarrollada durante 2025 tuvo un impacto institucional significativo al fortalecer el modelo de gobierno corporativo, asegurar la defensa jurídica y el control de legalidad; así como la consolidación de una gestión documental eficiente y confiable posicionan a la Secretaría General y Asuntos Legales como un eje estratégico para la sostenibilidad, la transparencia y la creación de valor público sentando bases sólidas para avanzar hacia una gestión más integrada, preventiva y orientada a la mejora continua.

Logros alcanzados

Durante la vigencia 2025, la Secretaría General y Asuntos Legales alcanzó resultados significativos en el fortalecimiento de la gobernanza, el control jurídico y de legalidad, así como la gestión documental, consolidando una cadena de valor orientada al cumplimiento normativo, la transparencia y la eficiencia institucional.

Desde el Área de Gobernanza Corporativa se garantizó la atención oportuna y cierre del 100% de los requerimientos de entidades de control y grupos de interés, fortaleciendo el relacionamiento institucional y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia. Asimismo, se promovió la cultura ética y de buen gobierno mediante la ejecución integral de los procesos de inducción en Régimen Especial y Gobierno Corporativo, la socialización de la Política de Conflictos de Interés y el soporte estratégico a la Junta Directiva y sus comités, apoyando la toma de decisiones y el seguimiento a compromisos. De manera complementaria, se articuló y dio seguimiento a los sistemas de gestión PEC, MIPG y MECI, asegurando el avance de los planes de mejoramiento ante los órganos de control.

En el ámbito jurídico, la Dirección Jurídica consolidó la modernización de la defensa institucional con la adopción del sistema eKOGUI como fuente oficial de la información litigiosa, logrando el registro y digitalización inicial de los procesos judiciales.

El Soporte Legal Empresarial atendió la totalidad de los requerimientos internos, brindando acompañamiento jurídico permanente, revisión y ajuste de documentos, y apoyo especializado en temas contractuales y patrimoniales. Por su parte, el Soporte Legal Contractual garantizó la legalidad y continuidad de la gestión contractual mediante el acompañamiento integral a las áreas y Unidades Estratégicas de Negocio, la atención de auditorías y requerimientos de entes de control, y la expedición de conceptos, lineamientos y directrices que fortalecieron la planeación y el control de legalidad.

Finalmente, la Unidad de Gestión Documental desempeñó un rol transversal clave al realizar visitas de seguimiento y control a las dependencias de la entidad, elaborando un diagnóstico integral del subproceso de gestión documental y fortaleciendo la organización, trazabilidad y confiabilidad de la información. El acompañamiento permanente al uso del aplicativo gestor documental y la implementación de firmas digitales impulsaron la optimización de procesos, la reducción del uso de papel y el avance sostenido en la transformación digital institucional.

Retos

En Gobernanza Corporativa, se identificó como reto mejorar la oportunidad en la entrega de información ante los entes de control, evidenciando que los recordatorios directos a los responsables agilizan la recolección de datos. La mejora propuesta consiste en formalizar guías de responsables, plazos y tipología de requerimientos para asegurar cumplimiento y trazabilidad.

En la Dirección Jurídica, el principal reto incluye la organización y disponibilidad de un repositorio de conceptos jurídicos, la digitalización integral de expedientes judiciales en eKOGUI y el aseguramiento de la legalidad en los procesos contractuales bajo delegaciones y cuantías específicas.

Las lecciones aprendidas resaltan la importancia del acompañamiento a las áreas usuarias, la actualización continua de la información judicial y la planificación previa para cumplir con plazos legales y normativos. Como mejora, se plantea la creación de un repositorio digital para los conceptos jurídicos y el protocolo para actualización de expedientes judiciales.

En la Unidad de Gestión Documental, el reto principal es la de garantizar la implementación efectiva del Plan de Acción del FURAG y del Plan de Preservación Digital, superando brechas tecnológicas y organizacionales.



La lección aprendida subraya la importancia del seguimiento sistemático, la colaboración interáreas y el liderazgo activo para asegurar resultados. La propuesta de mejora incluye atender recomendaciones de informes y DARUMA.

En conjunto, estas acciones reflejan un enfoque integral de mejora continua, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia operativa y la sostenibilidad institucional, consolidando a la Secretaría General y Asuntos Legales como eje estratégico en la protección del patrimonio, la gestión jurídica y la administración eficiente de la información en EMCALI EICE ESP.

En síntesis, la Secretaría General y Asuntos Legales culmina el 2025 con una posición institucional fortalecida necesaria para liderar una nueva fase de gestión.

