



**\*20202200074251\***

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. \*20202200074251\*

Fecha: 27-03-2020

Rad padre: 20202200074251

220/10.1/

Doctor  
**JESÚS DARÍO GONZÁLEZ BOLAÑOS**  
Gerente General  
Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE ESP  
CAM Torre EMCALI Piso 3  
emcalieiceesp@emcali.com.co  
Santiago de Cali

<b>Asunto</b>	<b>Plan de Contingencia para Atención al Público – EMCALI EICE ESP Declaratoria Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y de Emergencia Sanitaria en Atención al COVID-19</b>
---------------	--

Cordial Saludo.

La Personería Distrital de Santiago de Cali, en cumplimiento de funciones propias definidas en el Decreto 1333 de 1986, la Ley 136 de 1994, la Ley 1551 de 2012 y demás normas concordantes, en su rol de Órgano de Control, ha iniciado acciones de seguimiento a la reciente Declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y de Emergencia Sanitaria realizada por el Gobierno Nacional, en aras de contener el Coronavirus COVID-19, y reducir al máximo los riesgos y efectos negativos en la salud pública.

EMCALI EICE ESP desde el pasado jueves 26 de marzo de 2020 suspendió las actividades de atención al cliente en sus oficinas físicas, en cumplimiento de la orden de aislamiento preventivo obligatorio emanada del Gobierno Nacional, situación que limitaría el derecho de suscriptores y/o usuarios de presentar peticiones, quejas o recursos, en igual sentido podría dilatar en el tiempo de atención de las peticiones, quejas, reclamos que actualmente se tramitan en la empresa prestadora.

**\*20202200074251\***

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. \*20202200074251\*

Fecha: 27-03-2020

Rad padre: 20202200074251

Es pertinente señalar que a pesar de encontrarnos en un Estado de Excepción de Emergencia Económica, Social y Ecológica, que mediante el Decreto del Ministerio del interior No. 457 de 22 de marzo de 2020 ordena el aislamiento preventivo obligatorio de las personas dentro del territorio nacional como medida de contención al COVID-19, esta situación no implica la limitación o restricción al goce de derechos humanos fundamentales, como el debido proceso o el derecho de petición, así lo señaló la Corte Constitucional en Sentencia C - 045 de 1996:

*“De ahí que puede decirse que tales derechos, dentro de su límites, son inalterables, es decir, que su núcleo esencial es intangible. Por ello la Carta Política señala que ni aún en los estados de excepción se “suspenden” los derechos humanos y que, en todo caso, siempre se estará de conformidad con los principios del derecho internacional humanitario. Se deduce que cuando se afecta el núcleo esencial de un derecho fundamental, éste queda o violado o suspendido”.*

En vista de lo anterior, y en aras de que se garantice el Derecho de los Suscriptores y/o Usuarios de EMCALI EICE ESP de impetrar peticiones, quejas, recursos y sugerencias, y que se tramiten sus PQR dentro de los términos de Ley, en el actual periodo de aislamiento preventivo obligatorio vigente, este Ministerio Público, en el marco de las competencias definidas en la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012 y demás normas concordantes, de la manera más respetuosa me permito solicitarle se sirva:

1. Informar si EMCALI EICE ESP definió un plan de contingencia ante la decisión de suspender las actividades de atención al público en las distintas sedes de la empresa prestadora, en caso tal, allegar copia del mismo.
2. Informar de que manera EMCALI EICE ESP garantizará el derecho de usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o recursos, y que estas se tramiten dentro de los términos de Ley.
3. Informar cuantas peticiones, quejas y reclamos se están tramitando actualmente en EMCALI EICE ESP, de qué manera la actual contingencia podría afectar su trámite, y qué medidas se adoptaran para evitar estas circunstancias.

Es importante recordar, que el artículo 179 de la Ley 136 de 1994 establece como obligaciones de los servidores públicos “...suministrar la información necesaria para el efectivo cumplimiento de las funciones del Personero Municipal...” concordante con el artículo 35 de la Ley 734 de 2002, numeral 8, Código Disciplinario Único.



**\*20202200074251\***

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. \*20202200074251\*

Fecha: 27-03-2020

Rad padre: 20202200074251

De acuerdo con lo anterior, le solicito muy comedidamente enviar la información requerida dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES**, posteriores al recibo de la presente solicitud.

Con sentimientos de consideración y aprecio.

Atentamente,



**DIEGO RODRIGUEZ**

Subdirector

Delegación Especial para Servicios Públicos y Medio Ambiente  
Personería de Santiago de Cali

Copia: Archivo – Sr. Julio Cesar Vergara García  
Proyectó: J.C. Castro - Profesional de Apoyo  
Aprobó: Diego Rodríguez - Subdirector