

Informe Gestión Institucional

Gerencia General

Responsable:
Dr: ROGER MINA

SANTIAGO DE CALI, ABRIL 2023

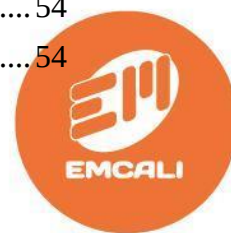
porti
por mi
por todas

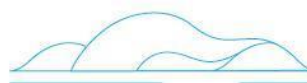


EMCALI

Contenido

INTRODUCCION	5
1. GOBIERNO CORPORATIVO.....	7
1.1 Logros alcanzados	7
1.2 Retos del Gobierno Corporativo.....	9
2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	13
3. GERENCIA DE AREA DE GESTIÓN HUMANA Y ACTIVO	16
3.1 PROCESO GESTION HUMANA	16
3.1 Nivel Estratégico - PEC 2018-2023	17
3.1.2 Incorporación del modelo de gestión por competencias en la selección del personal directivo.....	18
3.1.12 Realizar Intervención del clima laboral	27
4. Nivel Táctico Gestión Humana.....	27
4.1 Caracterización de la Fuerza Laboral.....	27
5. Provisión de personal- concursos internos	29
6. LOGROS.....	31
3.2 PROCESO GESTION DE ACTIVOS.....	32
3.2.1 Logros alcanzados	32
3.2.1.1 Postulación SIGA en Minciencias	32
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL	36
4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	36
4.1.1 Logros alcanzados	36
4.1.2 Retos	37
4.2 GESTION AMBIENTAL.....	37
4.2.1 Logros alcanzados	38
4.2.2 Retos	44
4.2.3 Aplicación de Indicadores ODS	44
5. GESTION DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL	46
5. Logros relevantes.....	46
6. GERENCIA FINANCIERA.....	52
6.1 INGRESOS OPERACIONALES.....	52
6.2 UTILIDAD OPERACIONAL.....	53
6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	54
6.3.1 Ingreso	54



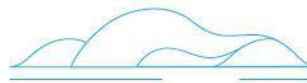


6.4 INDICADORES FINANCIEROS ESTRATEGICOS	57
7.1 UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	58
7.1.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO	58
7.1.1.1 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia	58
7.1.1.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos..	60
7.1.1.3 Resultados Financieros	65
7.1.1.4 Gestión CONPES	69
7.1.1.5 Actividades para el aseguramiento del ingreso	74
7.1.1.7 Aplicación de Tarifas.....	81
7.1.1.8 Logros Alcanzados.....	83
7.1.1.9 Retos	87
7.1.2 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE ENERGIA	90
7.1.3 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION	126
7.1.3.1Indicadores de Gestión.....	126
RIESGO	145
CONTROL	145
INDICADORES	145
7.1.3.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos....	152
7.1.3.3 Resultados Financieros	154
7.1.3.4 Actividades para el aseguramiento del ingreso	155
7.1.3.5 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital	156
7.1.3.6 Aplicación de Precios.	158
7.1.3.8 Retos	159
• Emcali Dev	161
• Renovación generacional	161
7.1.4 GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	162
7.1.4.1 Presencia y posicionamiento de marca	162
7.1.4.2 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia	164
7.1.4.3 Ingresos No Operacionales.	170
7.1.4.4 Aseguramiento y recuperación del ingreso	170
7.1.4.5 Proceso de Facturación.	171
7.1.4.6 Número de suscriptores por localidad y servicio	172
7.1.4.7 Canales de relacionamiento con el cliente	173



7.1.4.8 Indicadores de calidad de atención al cliente.	174
7.1.4.9 Nivel de satisfacción del usuario.	175
7.1.4.10 Información PQRS 176	176
7.1.5.11 Logros alcanzados.	177
7.1.5.12 Retos.	177
• Provisión de personal.	177
• Open Smart Flex.	177
• Actualización de sistemas de información.	178
• Actualización del Numero Predial Nacional.	178
• Expediente Único del Usuario.	178
7.1.5 GESTION DE LA SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES	179
7.1.5.1 Logros alcanzados	179
7.1.5.2 Retos	185
7.1.6. GESTION DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMATICA	187
7.1.6.1. Logros alcanzados	187
7.1.6.2 Retos	202
7.1.7 UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD	203
7.1.7.1 Logros alcanzados	203
7.1.7.2 Retos	204
7.1.8 GESTION DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO.....	205





INTRODUCCION

EMCALI, es una empresa multiservicios de carácter industrial y comercial del estado, 100% pública, de propiedad del Distrito de Santiago de Cali, que se rige bajo los estatutos orgánicos Decreto No. 34 de 1999 y Decreto No. 0489 de 2020, último bajo el cual, “Con el fortalecimiento del objeto social EMCALI podrá incursionar en la prestación de todos los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, haciendo claridad que las actividades complementarias y conexas de esos podrán ser atendidos por la Empresa. Ello conlleva a ampliar la oferta de servicios a usuarios y clientes enfatizando la calidad de empresa sostenible, eficiente, apuntando a nuevos negocios diversificando su portafolio, obviamente impactando indicadores técnicos, financieros, cobertura y presencia institucional”, que atiende una población superior a 2.5 millones de habitantes distribuidos en las ciudades de Santiago de Cali, Yumbo, Puerto Tejada, Jamundí, parcialmente Candelaria y Palmira en los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones.

Empresas Municipales de Cali, como empresa prestadora de servicios públicos ha venido asumiendo un rol transformador en su área de cobertura brindando servicios de alta calidad soportado en una gestión que asegura la creación de valor, optimizando los recursos financieros y procesos al cuidado del medio ambiente, con responsabilidad social hacia todos los grupos de interés, logrando el desarrollo de la economía local y regional.

Para prestar los servicios públicos mencionados, EMCALI cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo compuesta por un modelo y un sistema que contiene los instrumentos, herramientas y documentos de gobernabilidad, de igual manera, cuenta con un Plan Estratégico Corporativo 2018 – 2023, que es el principal documento para direccionar, orientar la materialización y el control de la gestión en la prestación de los servicios públicos en su área de influencia, una estructura organizacional, una infraestructura y tecnología para la prestación de los diferentes servicios y su respectivo soporte.

Así mismo, EMCALI EICE E.S.P a través de su Junta Directiva, ha definido una metodología enmarcada en buenas prácticas y estándares de verdadera gobernabilidad corporativa, las cuales son determinantes para asegurar la recuperación institucional de la empresa y devolverle la suficiencia operativa y financiera forjando un ambiente de transparencia y eficiencia de cara al futuro con una cultura de autogestión, autorregulación y autocontrol que permita evolucionar sustancialmente en la prestación del servicio derivado del sentido de pertenencia de cada una de las personas que forman parte de nuestra gran empresa.

De la misma manera y con el propósito de alcanzar los objetivos planteados EMCALI, dispone de diferentes políticas que se despliegan mediante planes y programas articulados y de manera integral que promueven la competitividad y continuidad de los servicios públicos los cuales sustentan en la gestión del recurso humano con competencias empresariales diferenciadoras técnicas y humanas mediante la dinámica del conocimiento necesarias para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

El presente Informe Institucional, presenta de manera resumida los logros más relevantes de la gestión adelantada por las Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre del mismo año.



También reúne los retos más importantes a abordar durante el año 2023 y que harán parte de los planes de acción para el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos y los de las diferentes áreas.





1. GOBIERNO CORPORATIVO

1.1 Logros alcanzados

A través de la gestión de Gobierno Corporativo se estructuró el Sistema de Gobierno Corporativo – SGC de EMCALI, como un conjunto de instrumentos, herramientas, documentos y disposiciones que recogen, interactúan e integran medidas, estándares, recomendaciones y prácticas con el fin de buscar equilibrio entre el propietario, junta directiva y la administración ; en tal sentido, se han incorporado prácticas de gobierno Corporativo contenidos en los instrumentos y herramientas, del cual se han estructurado planes de implementación que asumen en el tiempo la incorporación de actividades conducentes al acatamiento de los contenidos en los documentos de Gobierno Corporativo.

Los planes de implementación del Sistema de Gobierno Corporativo comprenden documentos consolidados, tales como el Plan de Gobierno Corporativo, el Plan Anual de Trabajo de la Junta Directiva, elaboración de actas y formatos de los conflictos de interés, modelo operativo de la Junta Directiva, Convenio Marco de Gobernabilidad, Política y Código de Ética, Inducción a la Junta Directiva, evaluación de la Junta Directiva y Política de Transparencia.

En el fortalecimiento del modelo sistémico de gobernanza corporativa de EMCALI, se trabajó en la revisión de las responsabilidades del cuadro matriz de seguimiento de Gobierno Corporativo, en la preparación de la información para el plan de trabajo de la junta directiva, las agendas anuales de trabajo de los comités de apoyo de la Junta Directiva y en el diseño del nivel de cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo.

Se publicó en la página web de EMCALI, <https://www.emcali.com.co/gobierno-corporativo> todos los Instrumentos, Herramientas (políticas) y Documentos para que los servidores públicos, contratistas, proveedores y demás grupos de interés, conozcan de primera mano el sistema de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE.

Se obtuvo un reconocimiento por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con ocasión a la evaluación integral realizada a la empresa, por el manejo del Gobierno Corporativo de EMCALI.

Se realizó la implementación de los canales anticorrupción, contando con la línea 603222222 y socialización de canales de atención anticorrupción como son el link de transparencia www.emcali.com.co botón anticorrupción - recibo de información por ventanilla única. Igualmente, se realizó actualización del formulario registrado en la ventana de transparencia en la página web de la entidad para la denuncia de actos de corrupción, donde se puede diligenciar el formulario para las denuncias por posibles actos de corrupción; de empleados y contratistas de la empresa, para tal efecto se creó el correo electrónico denunciasanticorrupcion@emcali.com.co.

Para socialización, se desarrolló el guion pedagógico de Gobierno Corporativo de EMCALI: https://www.artemedi.com.co/trabajos/cursos/emcali/gobernanza_v2/

A través del comité de gobierno corporativo, se realizó apoyo y acompañamiento en los siguientes documentos:

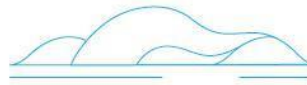


- ❖ Apoyo en la modificación del Acuerdo No. 0489 de 2020 por la cual se adoptó el Estatuto Orgánico de la Empresa Industrial y Comercial de Cali EMCALI EICE ESP y se dictan otras disposiciones
- ❖ JD 001 del 06 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó los Estatutos Internos de EMCALI EICE ESP"
- ❖ JD 002 del 06 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó los instrumentos de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP" (Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de Junta Directiva de EMCALI EICE ESP, Reglamento de Comités de la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP).
- ❖ JD 010 del 20 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se designó a los miembros de los comités de la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP"
- ❖ JD 011 del 03 de noviembre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó la política de control como instrumento de Gobierno Corporativo que establece los lineamientos generales que orientan el desarrollo de control Interno de EMCALI"
- ❖ JD 012 del 12 de noviembre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó la actualización del estatuto de Auditoria Interna y el Código de Ética de la actividad interna como instrumento de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP"
- ❖ JD 001 del 03 de febrero del 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Transparencia y revelación de información".
- ❖ JD 002 del 16 de marzo del 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de Ética".
- ❖ JD 003 del 16 de marzo del 2021 "Por medio de la cual se adopta la Política de conflictos de interés".
- ❖ Documento Convenio Marco de Gobernabilidad entre el Distrito Especial de Santiago de Cali y EMCALI EICE ESP.
- ❖ Se ha realizado capacitación sobre GOBERNANZA CORPORATIVA a los servidores públicos que ingresan a EMCALI, así misma reinducción al nivel directivo y profesional de la Empresa.
- ❖ Se construyó el PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL EMPALME CON LA NUEVA ADMINISTRACION DEL DISTRITO ESPECIAL DE SANTIAGO DE CALI, en cumplimiento al Plan de Mejoramiento dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; este procedimiento ya se encuentra publicado en el aplicativo DARUMA con el código No. 005P02.
- ❖ Se apoyó el documento INFORME DE GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA 2020, 2021 y 2023 el cual se encuentra publicado en la página de Web de EMCALI.
- ❖ El acceso establecido para ingresar al Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP en donde se puede consultar los informes de Junta Directiva es el siguiente <https://www.emcali.com.co/gobierno-corporativo>

Con el fin de actualizar y articular las buenas prácticas estipuladas por el Código País y su identificación entre cumplimiento, no aplicabilidad y variables, teniendo en cuenta la naturaleza de EMCALI EICE ESP, toda vez que la Empresa NO ES emisora de valores, se depura la información aplicando como buenas prácticas de Gobierno Corporativo. De lo anterior, con relación a los resultados del indicador 6 del C1, referido a las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo de Código País se indica que se cumplen con (74) buenas prácticas de código país, del cual no aplican (67) buenas prácticas de código país y (7) de ellas tienen resultados diversos.

BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CODIGO PAIS QUE SE CUMPLEN: 74





5, 7, 36, 38, 39, 40, 41, 43, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 69, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 95, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 136, 141, 142, 144, 145, 146, 147

BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CODIGO PAIS QUE NO APLICA: 67

1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 37, 42, 44, 45, 46, 60, 63, 67, 70, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 99, 106, 108, 115, 116, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 138, 139, 140, 51, 65, 66, 68

BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CODIGO CON RESULTADOS DIVERSOS: 7

15, 34, 49, 64, 73, 143, 148

1.2 Retos del Gobierno Corporativo

Afianzar en el conocimiento y ejercicio de las prácticas de Gobierno Corporativo en todos los grupos de interés de la empresa, a través de talleres, informes y capacitaciones.

Continuar con la línea anticorrupción 602 3222222 del PLAN ANTICORRUPCION de acuerdo a la Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción.

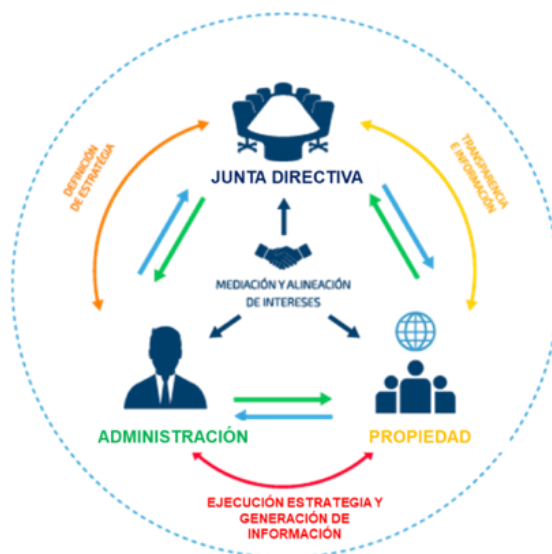
En conjunto con la Gestión del Conocimiento de EMCALI se planea crear cursos virtuales que permitan la constante socialización de:

- El Gobierno Corporativo con sus instrumentos, políticas y demás documentos.
- De la Política de Transparencia con el fin de dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD 001 de febrero 03 de 2021.
- De los Lineamientos de la Lucha contra la corrupción en EMCALI EICE E.S.P de acuerdo a la resolución JD 001 de febrero 03 de 2021.
- De los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción.
- De los compromisos por la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción.
- Del Convenio Marco de Gobernabilidad entre el Municipio de Santiago de Cali y EMCALI suscrito el 18 de junio de 2021
- De los lineamientos para la declaración y trámite de conflicto de interés suscritos en Resolución GG 100002622020 de 04/2020 que hacen parte de las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la política de conflictos de interés, Resolución JD 003 de marzo 16 de 2021.
- De la Política de ética de EMCALI resolución JD 002 de marzo 16 de 2021

Ha sido imperativo para la institucionalidad de la empresa, mantener el equilibrio entre los órganos de gobierno de la Empresa; El Dueño, representado por el Alcalde de Cali – (Propiedad); Junta Directiva – (Dirección y Control); y Gerencia General – (Administración



y gestión de la empresa), a fin de que cada órgano ejerza los derechos, tomen las decisiones y cumplan con las responsabilidades que le han sido asignadas.



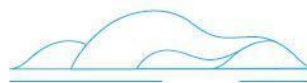
El afianzamiento del modelo de Gobierno Corporativo contribuye a apalancar el crecimiento de la ciudad y su área de influencia y aporta al desarrollo de la población a quien sirve.

El presente documento informa sobre las principales ejecutorias de la Junta Directiva, y los avances y consolidación del modelo de Gobierno Corporativo de EMCALI durante los años 2021, 2022 y parcialmente 2023.

Consolidación de Gobierno Corporativo

Los enfoques, instrumentos y herramientas utilizados en el contexto de Gobierno Corporativo en el mundo, y de manera particular, en las empresas propiedad del Estado como EMCALI, está teniendo transformaciones y avances significativos que hace que el Equipo de Gobierno Corporativo, adelante una revisión sistemática de los últimos desarrollos en esta materia, que le permiten realizar un comparativo entre el estado del arte y las condiciones en las que actualmente opera el sistema de Gobierno Corporativo en EMCALI, impulsando su actualización y modernización. Para tal efecto, los instrumentos, herramientas y documentos que integraron el Sistema de Gobierno Corporativo de EMCALI emitidos y formalizados en Octubre de 2020 por parte de la Junta Directiva y la Administración de la Empresa, en la práctica se han venido desarrollando a través de la ejecución de los planes de implementación, que han conducido a elevar la adopción y cumplimiento de los





estándares y recomendaciones a los que se ha comprometido la empresa y consignados en los elementos referidos.

De igual manera, se ha hecho necesario revisar el contenido y alcance de los predicados contenidos en los elementos del sistema, a fin de que su comprensión y adopción se adelante con mayor facilidad y efectividad.

Se ha elaborado apoyos didácticos a fin de ilustrar a los grupos de interés, con el propósito de que, el conocimiento y cercanía a los asuntos de Gobierno Corporativo, se convierta en herramienta de apoyo para la comprensión y toma de decisiones, en procura de la generación cada vez mayor de valor agregado para la Empresa y sus grupos de interés.

Verificación Gobierno Corporativo – Cumplimiento

Se actualizó y revisó la información del formato mediante el cual se ha realizado seguimiento anual 2023, al nivel de cumplimiento de cada elemento del Código de Gobierno Corporativo de la Empresa, se describe el contenido, el porcentaje de cumplimiento y se señalan las observaciones y comentarios, a que haya lugar para mejoramiento en su ejecución.

Estructura de propiedad de EMCALI E.I.C.E E.S.P

EMCALI E.I.C.E. E.S.P., es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter oficial, Empresa Pública Propiedad del Estado (EPE), transformada en Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden distrital, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente con autonomía administrativa y objeto social múltiple. (Consultar Acuerdo 34/1999 y 489 del 2020). Está sujeta al régimen jurídico de la Ley 142 y 143 de 1994 que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país y la Ley 1341 de 2009, ley de TICS.

El Distrito Especial de Santiago de Cali, es propietario del 100% del Capital de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Por su parte, el Convenio Marco de Gobernabilidad, suscrito el 18 de junio de 2021, regula la actuación entre el Distrito Especial de Santiago de Cali y EMCALI E.I.C.E. E.S.P

El Convenio Marco de Gobernabilidad cuenta con un Comité de Coordinación Permanente, con el objeto de establecer mecanismos de comunicación y seguimiento entre las partes.

El Distrito Especial de Santiago de Cali, como propietario de EMCALI, cuenta con un mecanismo formal que le permite encontrar un balance entre el ejercicio de su papel como propietario – usuario – gestor de política pública y la autonomía



concedida a la administración de la empresa para desarrollar su propia gestión en su condición de entidad independiente del ente territorial.

Dicho balance, favorece el cumplimiento del fin para el cual fue creada la empresa.

El Alcalde Distrital en calidad de representante del dueño, ejerce la propiedad de la empresa única y exclusivamente a través de la Junta Directiva de EMCALI en su función de presidente de la misma, en virtud del ordenamiento legal y jurídico, los estatutos orgánicos e internos de la empresa y del Convenio Marco de Gobernabilidad.

El Alcalde Distrital de Santiago de Cali, designa mediante Decreto a los integrantes de la Junta Directiva y nombra al Gerente General de acuerdo a lo establecido por la Ley, los Estatutos y acorde a los literales b), c) y d), del numeral 5 del Convenio Marco de Gobernabilidad y a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo para su selección.

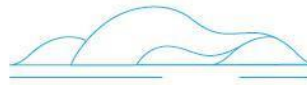
Socialización del Gobierno Corporativo.

En el año 2023 se desarrollaron actividades de Capacitación y/o Socialización a directivos y ejecutivos de la empresa articulados con gestión del conocimiento sobre el Sistema de Gobierno Corporativo de EMCALI con relación a: Instrumentos, Herramientas, Documentos, Disposiciones o demás lineamientos.

Se logró la activación del curso multimedia interactivo de Gobernanza Corporativa para que los grupos de interés de EMCALI conozcan y se vaya permeando toda la organización sobre el Sistema de Gobierno Corporativo.

Se logró el proyecto. “Plan de Amplificación de Gobierno Corporativo” con la Coordinación de Gerencia General y apoyo de la Unidad de comunicaciones que tiene como objetivo: asegurar la implementación y el correcto entendimiento de las políticas y mensajes claves, así como las herramientas institucionales en materia de Gobierno corporativo de EMCALI para fortalecer el atributo de transparencia y ética en sus grupos de interés internos y externos.





2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

EMCALI EICE ESP como sujeto obligado y dando cumplimiento a la Ley en mención, dispone de la información en la página web en el link de Transparencia para ser consultada garantizando el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Con interés de profundizar en su compromiso y en el objetivo de fortalecer la información suministrada a sus grupos de interés dispone de la Política de Transparencia y Revelación de Información, el cual se compromete a:



Fomentar Cultura de Transparencia desde la Junta Directiva



Revelar Información de Calidad de manera oportuna y de fácil acceso para los grupos de interés



Gestionar de manera proactiva los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los compromisos de dicha Política



Dar a conocer información mas allá de la requerida normativamente



Ser responsable en su condición de empresa al identificar y proteger toda aquella información que pueda afectar su posición competitiva en el mercado



Promover un dialogo permanente con sus grupos de interés



De igual manera en el Plan Estratégico Corporativo PEC 2018 – 2023, establece en su objetivo estratégico C1 “Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garanticen la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal y financiera, y la transparencia hacia los grupos de valor y/o interés y mecanismos de control social y político.” y en su Indicador tres “Realizar una medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública según lineamientos de Ley”.

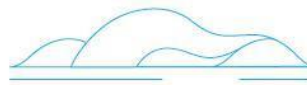
Como reto para la vigencia 2023 y de acuerdo con el CONPES 4070 de 2021 y los cinco pilares hace un Estado Abierto el cual busca fomentar la garantía del derecho de acceso a la información pública, promover la cultura de integridad, la lucha contra la corrupción, la generación de valor público y la innovación pública, EMCALI EICE ESP buscará la alineación entre los elementos que tiene la empresa que responde a los cinco pilares mencionados.

Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Es importante mencionar como EMCALI realiza acciones en aras de garantizar el Derecho de acceso a la información Pública en diversos escenarios como lo son:



El compromiso de EMCALI con la transparencia está establecido desde el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, en el que hace parte del Objetivo Estratégico C1 y aporta con la Medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información.





Que, en el Código de Gobierno Corporativo, EMCALI reconoce que la Transparencia es un principio fundamental para el buen gobierno de la empresa, en la medida que una interacción profunda, permanente y oportuna con sus diversos grupos de interés implica un sistema de monitoreo respecto de la buena dirección y gestión.

EMCALI está comprometida con el cumplimiento regulatorio y buenas prácticas en materia de revelación de información financiera y no financiera, defina en estándares locales e internacionales, por lo cual ha adoptado la Política de Transparencia y Revelación de Información, con los siguientes compromisos las cuales están enmarcadas en la Política de Junta Directiva No. 001 de febrero de 2021.

En lo corrido de las vigencias EMCALI ha realizado una serie de socializaciones al interior de la empresa con el objetivo de actualizar la información publicada en el Link de Transparencia en la página web de EMCALI que dan cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MinTic y que actualizó la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014. De igual manera se socializo toda la empresa en cuanto a la importancia de la Ley en mención.

En la página web de EMCALI www.EMCALI.com.co se encuentra publicado el Link de Transparencia el cual cuenta con la información contenida en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014.

Estos son los resultados que EMCALI ha obtenido desde la Medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA.

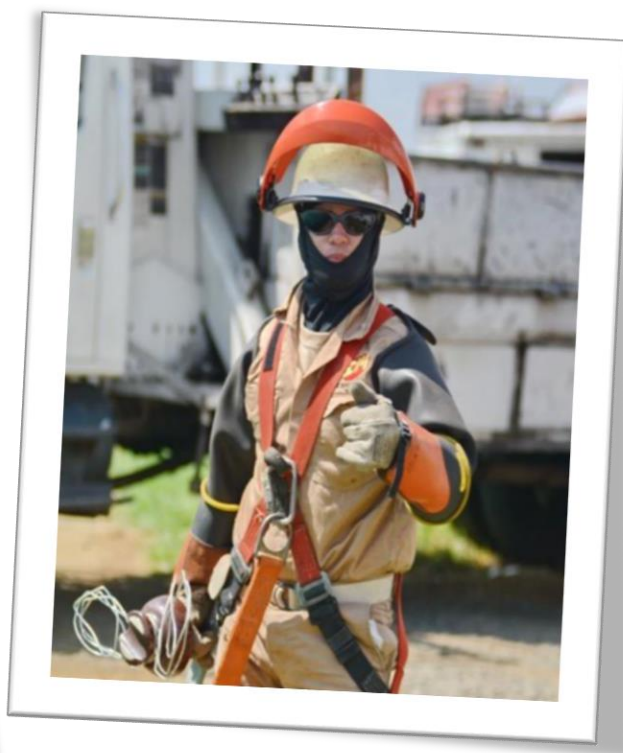


Porti
por mi
por todos



3. GERENCIA DE AREA DE GESTIÓN HUMANA Y ACTIVO

3.1 PROCESO GESTION HUMANA





El plan estratégico corporativo PEC 2018-2023 contempló por cada vigencia los planes, programas, proyectos y/o acciones que han permitido materializar el logro de la estrategia humana aportando al cumplimiento de la visión y misión de EMCALI, en concordancia con los objetivos estratégicos C1y C6, en los que esta gerencia tiene compromisos.

A continuación, se presenta la relación de los planes, programas, proyectos y/o acciones por cada objetivo estratégico:

C1 “Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garantice la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los grupos de valor y/o interés, y los mecanismos de control social y político.

- Adopción e implementación de gestión de Integridad- ética
- Realizar medición de cobertura de la gestión ética de EMCALI
- Realizar medición de impacto de la gestión ética
- Adoptar e implementar selección de personal basado en modelo de gestión por competencias

C6 “Diseñar y aplicar un sistema de estímulos laboral basado en la productividad. Implementación de sistema de estímulos

- Revisar, ajustar e implementar la estructura organizacional alineada con el MOP
- Establecer indicador(es) de productividad laboral en EMCALI EICE ESP
- Implementación del modelo de gestión por competencias en Manual de Funciones
- Implementación modelo de gestión por competencias - Plan de Formación y Capacitación por competencias
- Implementar evaluación de desempeño bajo modelo de gestión por competencias
- Administrar y desarrollar la gestión del conocimiento
- Normalización pasivo pensional
- Implementación de un modelo de gestión del cambio
- Realizar Medición e Intervención del clima laboral
- Gestionar Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

3.1 Nivel Estratégico - PEC 2018-2023

Para el logro del Objetivo Estratégico C1 del PEC 2018-2023, denominado “Construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garantice la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los mecanismos de



control social y político”, la Gerencia de área Gestion Humana y Activos ha liderado lo siguiente:

3.1.1. Gestión ética Empresarial

Realizar medición de cobertura de la gestión ética de EMCALI

En línea con el propósito de promover la coherencia organizacional a partir del fortalecimiento del actuar ético en los servidores públicos de EMCALI EICE ESP, se evidencia como fortaleza, la creación del área funcional Cultura & Gestión del Cambio, en la estructura organizacional, la cual está apalancando el diseño y desarrollo de estrategias dirigidas a fomentar y promover el actuar ético al interior de EMCALI. Los principales productos o entregables de este plan, programa o proyecto son:

- Política Ética (7 valores éticos y 6 principios corporativos)
- Blog Cultura & Cambio
- Diseño y desarrollo de contenidos para el Blog de Cultura & Cambio componente ético.
- Renovación Compromiso Ético
- Diseño y desarrollo de Talleres Lúdico-Pedagógicos

3.1.2 Nivel de impacto de la gestión de integridad - ética

Para impactar los comportamientos éticos entre los colaboradores de EMCALI, se han diseñado diversas estrategias, que buscan promover y fomentar la reflexión en cada uno los integrantes de la familia EMCALI, sin distinción de modalidad de contratación.

Para lograr resultados visibles, es necesario contemplar un período de tiempo importante, dado que las conductas de los seres humanos son cíclicas y permeadas por la cultura organizacional; es así como se definió realizar la medición al final del periodo del PEC 2018-2023 y establecer los resultados obtenidos a partir de la ejecución de las diversas estrategias implementadas en este lapso.

Se logró a diciembre de 2023, realizar la medición de impacto de la gestión de integridad de la ética

3.1.2 Incorporación del modelo de gestión por competencias en la selección del personal directivo

Adoptar e implementar selección de personal basado en modelo de gestión por competencias





El 15 de marzo de 2023 mediante Resolución 100-0108-2023 se implementa el proceso de selección y vinculación bajo el modelo de gestión por competencias, que tiene por objeto verificar las competencias laborales que se requieren para desempeñarse al interior de EMCALI EICE ESP, a través de procesos de certificación, mecanismos y/o herramientas de evaluación, en forma de asegurar que tal desempeño, contribuya al logro de la misión, visión y objetivos institucionales de la empresa. De conformidad con las capacidades de la empresa y los recursos actuales, se utilizarán las siguientes herramientas:

- Prueba psicológica para medir competencias comportamentales
- Hoja de Vida por logros
- Entrevista por competencias

Es importante considerar necesario que EMCALI cuente con una firma externa evaluadora de competencias que soporte el proceso de selección.

Respecto del Objetivo Estratégico C6 del PEC 2018-2023 denominado “Diseñar y aplicar un sistema de estímulos laboral basado en la productividad”

3.1.3 Revisión y ajuste de la estructura organizacional, planta de cargos y planta de personal alineadas con el MOP

Esta gestión comprende garantizar el soporte a la gestión empresarial mediante una adecuada arquitectura organizacional, en la cual, a partir de la definición de las diferentes dependencias, sus competencias e interacciones se puedan generar los productos y servicios que EMCALI presta para cumplir la misión organizacional.

Para el 2023, y en cumplimiento de los lineamientos y disposiciones empresariales, se gestan los ajustes asociados con la estructura administrativa, a partir de los estudios y/o análisis realizados en la Gerencia de área Gestion Humana y Activos, de lo cual se destaca:



No. Resoluciones antes de 2020	Fecha	Observación
Resolución de Junta Directiva No.003	6/10/2020	Por la cual se adopta estructura administrativa y sus funciones básicas de EMCALI E.I.C.E E.S.P.
Resolución GG No.10006842020	30/12/2020	por la cual se definen las funciones o responsabilidades para la estructura administrativa de EMCALI E.I.C.E E.S.P. y se modifica la estructura administrativa de la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía.
Resolución de Junta Directiva No. 005	16/03/2021	Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución GG No.10006842020 del 30 de diciembre de 2020, ajustando la estructura administrativa y las funciones o responsabilidades de la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado de EMCALI E.I.C.E E.S.P.
Resolución de Junta Directiva No. 001	21/02/2023	Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución JDNo003 del 06 de octubre del 2020 y GGNo10006842020 del 30 de septiembre del 2020.
Resolución de Junta Directiva No.004	31/03/2023	Por medio de la cual se ajusta parcialmente la estructura administrativa de la Gerencia General definida en Resoluciones JDNo003 del 06 de octubre del 2020 y GGNo10006842020 del 30 de septiembre del 2020, y se crean cargos en la Estructura Administrativa de EMCALI EICE EESP
Resolución de Junta Directiva No.006	28/04/2023	Por medio de la cual se ajusta parcialmente la estructura administrativa de la Secretaría General definida en Resoluciones JDNo003 del 06 de octubre del 2020 y GGNo10006842020 del 30 de septiembre del 2020.

Fuente: Unidad Gestion Talento Humano y Organizacional

3.1.4 Medición-seguimiento-control y evaluación de la productividad laboral

EMCALI se da a la tarea desde la Gerencia de área Gestion Humana y Activos de establecer metodología para formalizar mecanismo de medición y recolección de información facilitando con ello el cálculo y análisis de los indicadores de productividad laboral, a partir de las variables Ingresos Operacionales y cantidad de personal, mismos que se definieron en conjunto con las UEN y Gerencia de área Financiera.

Los indicadores se formalizaron bajo el Sistema de Gestion de calidad y se crearon como:

- Productividad Laboral Media: Corresponde a los ingresos operacionales corrientes generados por un trabajador en un mes.
- Productividad Laboral Marginal: Corresponde a la diferencia de los ingresos operacionales constantes de un periodo con el mismo periodo de la vigencia anterior, generados por un trabajador.





Al respecto se destaca la necesidad de contar con un mayor nivel de profundidad en la medición y análisis a partir de la identificación de las actividades que dentro de los procesos misionales y/o definidos como críticos, se determinen.

3.1.5 Diseño e implementación de sistema de estímulos

Mediante Resolución GG No. 1000011 del 20 de enero de 2022, se establece el Sistema de Estímulos para los Servidores Públicos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El Sistema de Estímulos busca motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados para contribuir al cumplimiento de los resultados empresariales.

Así mismo comprende el plan de bienestar laboral que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida del servidor público y su familia y el plan de incentivos que busca generar condiciones favorables de trabajo y reconocimiento por el buen desempeño.

El propósito del sistema de estímulos es elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los trabajadores, creando condiciones favorables de desempeño laboral y estímulo de mejores comportamientos y mayor nivel de productividad.

Se definen estrategias de socialización de los lineamientos del Sistema antes descrito por medio de:

- Participación en la inducción y en diferentes talleres
- Remisión de comunicados a los Empleados Públicos con el fin que den a conocer a sus equipos de trabajo.
- Diseño y distribución de la cartilla que contiene toda la información y relaciona los beneficios y se explica detalladamente cada una de las actividades que se llevan a cabo.

Así mismo, se aplica por primera vez el plan de incentivos pecuniarios, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- Primer puesto con puntaje de 27 al Proyecto Cultura archivística y herramientas de generación para numeración de contratos.
- Segundo puesto con puntaje de 26.5 al Proyecto Blog de cultura y gestión del cambio.
- Tercer puesto con puntaje de 22.75 al proyecto de Arquitectura de Roles-Open.

3.1.6 Ajuste de manual de funciones bajo el modelo de gestión por competencias



Atemperándose no solo a cumplimiento normativo sino a las buenas prácticas en materia de personal, se emite la Resolución GG-100-0053 del 30 de diciembre de 2021, dejando explícito las competencias laborales y comportamentales que los servidores públicos deben alcanzar; con lo cual se identifican, desarrollan y potencializan las capacidades de las personas para obtener un resultado esperado (desempeño exitoso) por medio de la movilización de conocimientos, habilidades y actitudes a fin de lograr el mayor nivel de alineación entre los propósitos individuales y los empresariales. La implementación sería a partir del 01 de enero de 2023 y conforme las capacidades organizacionales se estableció mediante resolución 100-0026 -2023 del 19 de enero de 2023 que, la evaluación de competencias de los servidores públicos se realizará una vez se cuente con la efectiva implementación del proceso de selección y vinculación bajo el modelo de gestión por competencias.

3.1.7 Implementar plan de formación y capacitación basado en la gestión por competencias

Esta gestión ha implicado el rediseño del esquema y por tanto el ajuste de la base documental con la que se gestiona el plan de formación y capacitación, en línea con lo establecido en el modelo de gestión por competencias de EMCALI consignado en el Manual de funciones.

Adicionalmente para facilitar la alineación de los conocimientos con los comportamientos requeridos en cada competencia, así como el seguimiento y control, se considera necesario contar con una herramienta tecnológica que sistematice dichas actividades, toda vez que ERP no tiene este alcance.

3.1.8 Administrar y desarrollar la gestión del conocimiento

Como máxima expresión de la gestión del conocimiento con la cual aprovechamos la experticia técnica y profesional del talento humano de la empresa, mitigando con ello la posibilidad de pérdida del conocimiento y por tanto la posibilidad de afectación del servicio, se crea se crea la Universidad Corporativa mediante Resolución de GG- 1000038 de 15 de diciembre de 2021; esta administración del saber en las etapas de la generación, aplicación, transferencia, protección, organización y sistematización del conocimiento, logra crear ambientes de colaboración y construcción de relaciones con el entorno para incentivar y agilizar la innovación, asegurar el conocimiento clave y expandirlo de forma que se aumente la productividad.

Las estrategias están orientadas a lograr el propósito de la Universidad *“Fomentar la generación de capacidad organizacional a partir del **reconocimiento del talento** de sus Servidores Públicos y colaboradores, quienes con su conocimiento y experiencia hacen posible que la memoria institucional se comparta en un **ambiente colaborativo** que alimenta la **pasión y compromiso** por lo que se hace, así como integrar conocimiento externo para estar a la vanguardia en las tendencias del mercado, potenciando posibles formadores internos”*, se estableció un plan de





trabajo para su desarrollo y el fortalecimiento de las habilidades en la transferencia de conocimientos de expertos internos:

Con ello se inició la ejecución de cada una de las Escuelas de la siguiente manera:



Escuela Liderazgo: Inicio con el nivel directivo y va desplegándose hacia el nivel profesional, con el fin de alcanzar su objetivo “Fortalecer en las líderes habilidades para movilizar a sus equipos hacia el alto desempeño y productividad”

ESCUELA DE LIDERAZGO

Competencia Comportamental:	Generar impacto e influencia en las personas y los equipos de colaboradores con orientación al cumplimiento de los compromisos y la consecución de los propósitos organizacionales, manteniendo o contribuyendo a mantener un ambiente de armonía, trabajo de equipo y de mejoramiento permanente.
Objetivo:	Fotalecer en los lideres habilidades para movilizar a sus equipos hacia el alto desempeño y productividad.
Alcance:	Nivel Directivo (Gerentes, Subgerentes, Directores, Jefes de Unidad, Coordinadores) y nivel Profesional (Profesionales I y II)

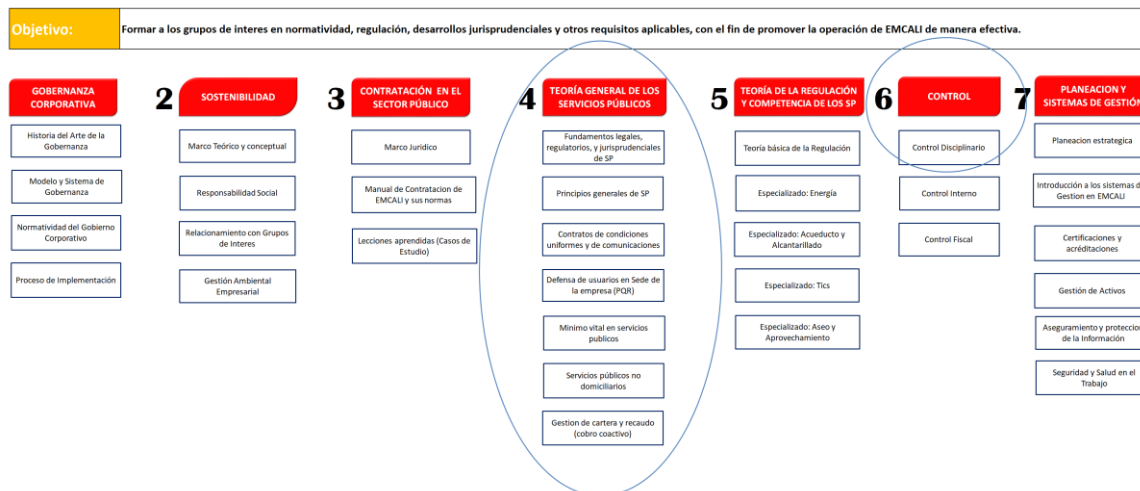


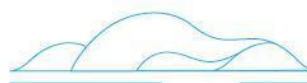
Escuela de Normatividad y Regulación: Con la activa participación y compromiso de la Jefatura de la Unidad de Regulación como líder de esta escuela el Dr. Ramiro



Alberto Torres, se logró dar inicio a la Escuela de Normatividad y Regulación en su Eje Contratación de los SP y en el Eje de Control con el módulo de Control Disciplinario:

ESCUELA DE NORMATIVIDAD Y REGULACIÓN





La Escuela de Normatividad y Regulación de la Universidad Corporativa EMCALI finalizo satisfactoriamente sus ejes temáticos: Teoría General de los SP y Control, esta escuela tiene como propósito formar a los grupos de interés en normatividad, regulación, desarrollos jurisprudenciales y otros requisitos aplicables, con el fin de promover la operación de EMCALI de manera efectiva.

Escuela de Servicio al Cliente:

Finalizó el diseño de esta escuela con la participación de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente



Programa de Mantenimiento Servicios Energéticos:

La meta para el último trimestre es dar inicio a este programa con la Pontificia Universidad Javeriana:

3.1.9 Gestión del cambio y cultura organizacional

Completando la triada del SIGHU, EMCALI desarrolla el modelo de gestión del cambio con el que se han gestionado las capacidades de transformación cultural para responder a las nuevas necesidades generadas por las diferentes dinámicas internas y externas, lo que implica modificar políticas, visiones, procedimientos, tecnologías, metas, etc.; de lo anterior el proyecto definido como piloto fue el de Certificación del Sistema de Gestión de Activos bajo norma ISO 55001, lo que representa nuevos modos de interpretación, practicas, metodologías y conceptos, que se convierten en retos y que se tradujeron en un nuevo comportamiento organizacional que ha permeado la cultura empresarial en términos de la gestión integral de los activos, con foco en las personas.

La línea focalizada en todas las actividades inherentes a la aplicación del Modelo de Gestión del Cambio Organizacional y los talleres creados articuladamente con los equipos de bienestar laboral, gestión del conocimiento y seguridad y salud en el trabajo se denomina CONECTATE, desde esta gestión se han abordado planes, programas, proyectos y/o acciones como: ERP-SAP, SIGA, Taller factor común, La Pareja Perfecta SIGA / ERP SAP, Nueva estrategia de micro plan de cambio para



equipos auto gestionados, Construcción propuesta cultura hábitos saludables, Acompañamiento problemática tenencia de animales, Participación encuentro latinoamericano ELUM 2023 y Articulación con Bienestar Laboral en fortalecimiento clima laboral

De la mano de la gestión del cambio es indispensable gestionar la cultura organizacional, dado que el motor para motivar y generar transformaciones de fondo en EMCALI, es una Gestión Ética contundente que logre permear a los grupos de interés al interior de la empresa, cimentada en los valores y principios que más allá de ser adoptados retóricamente, sean la inspiración de todos y cada uno de los colaboradores, lo cual habrá de traducirse en resultados, clima laboral y bienestar.

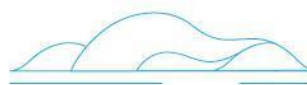
3.1.10 Gestionar Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) cuyo fin es prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, se define anualmente un plan de trabajo basado en la mejora continua, delineado por una política que delimita la planificación, la aplicación y la evaluación para así lograr anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

3.1. 11 Medición de percepción de clima laboral

Se realiza medición de clima laboral en dos ocasiones con la firma Mc Latam y la empresa CONCRETAR siendo los recientes resultados producto del proceso realizado en la presente vigencia. Para el año 2023 los resultados fueron socializados con los equipos gerenciales y de manera masiva con la población trabajadora





3.1.12 Realizar Intervención del clima laboral

El clima organizacional se refiere a la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo y determina su comportamiento en la empresa. En esta percepción se encuentran en juego las experiencias personales de cada uno de los servidores públicos, sus necesidades particulares, motivaciones, deseos, expectativas, valores, cuyo conocimiento es indispensable entender dichos comportamientos e intervenir para poder modificarlos a partir del manejo de las variables organizacionales.

Las actividades que se lleven a cabo, inmediatas o de largo plazo, deben incidir en los procesos humanos, es decir, en las actitudes, creencias, interacciones, expectativas y percepciones de los servidores públicos.

(Cartilla "Clima organizacional" del DAFP).

Como estrategia se resalta **“Ruta de Valientes”** mecanismo de intervención que desarrolla mediante un taller con una intensidad horaria de 8 horas, dividida en tres módulos, la orientación para fortalecer las variables de trabajo en equipo, comunicación asertiva, reconocimiento, liderazgo y cultura organizacional.

4. Nivel Táctico Gestión Humana

Desde los aspectos generales de la administración y gestión del talento humano, a partir del ciclo de vida laboral a continuación se presenta la información relevante.

4.1 Caracterización de la Fuerza Laboral

La planta de personal de EMCALI cuenta con un total de 2.332 Servidores Públicos activos, compuesta por 2.303 Trabajadores Oficiales y 29 Empleados Públicos. Adicionalmente, existen 217 casillas vacantes, de las cuales se derivan en 216 casillas vacantes para trabajadores oficiales y 1 casilla para empleado público, desagregadas por Gerencia en el siguiente cuadro.



	FUERZA LABORAL EMCALI EICE ESP						
	GERENCIA DE AREA GESTION HUMANA Y ACTIVOS						
	PERSONAL DIRECTO						
GERENCIA	PLANTA PERSONAL ACTIVO		TOTAL PLANTA PERSONAL DIRECTO ACTIVOS	PLANTA CASILLAS VACANTES			TOTAL PLANTA PERSONAL DIRECTO CON VACANTES
	OFICIALES	PUBLICOS		OFICIALES	PUBLICOS	TOTAL VACANTES	
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	789	5	794	80		80	874
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	425	4	429	29		29	458
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ENERGÍA	379	4	383	60		60	443
GERENCIA DE AREA GESTION HUMANA Y ACTIVOS	250	1	251	18		18	269
GERENCIA DE AREA COMERCIAL Y GESTION AL CLIENTE	152	2	154	10		10	164
GERENCIA GENERAL	146	9	155	13	1	14	169
GERENCIA DE AREA FINANCIERA	88	2	90	2		2	92
GERENCIA DE AREA DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL	29	1	30	1		1	31
GERENCIA DE AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION	45	1	46	3		3	49
TOTALES	2303	29	2332	216	1	217	2549
	2332			217			

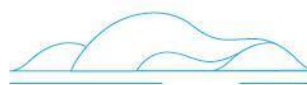
Fuente: Unidad Gestion Talento Humano y Organizacional / Corte: octubre 20 de 2023

Clasificación por Edad

Del total de Trabajadores Oficiales (2.332 activos), 1.551 son mayores de 50 años, lo que equivale a un 66% del total de la planta

RANGO DE EDAD	CANTIDAD	%
20 - 40	258	11%
41 - 50	523	22%
51 - 60	1022	44%
61 - 65	454	19%
Mayores de 65	75	3%



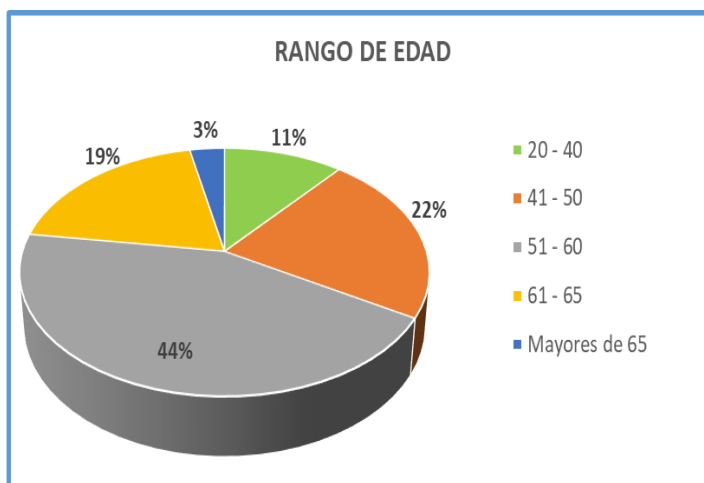


TOTAL ACTIVOS	2332	100%
--------------------------	-------------	-------------

Fuente: Unidad Gestion Talento Humano y Organizacional

Condiciones de Salud (ICAL)

En EMCALI se presenta situación de Indicaciones de cuidado en el ambiente laboral para 441 personas, no estando en posibilidad de desempeñar las funciones del cargo que ostentan.



GERENCIA	ICAL	ICAL POR ALTURAS	ICAL+ ALTURAS	TOTAL
GUENTIC	25	31	29	85
GUENAA	85	68	36	189
GUENE	21	18	25	64
GAGHA	30	2	0	32
GACGC	26	4	1	31
GAF	9	0	0	9
GAE	3	0	0	3
GTI	3	0	0	3
GG	25	0	0	25
TOTAL	227	123	91	441

Fuente: Unidad Gestion Seguridad y Salud en el trabajo

5. Provisión de personal- concursos internos

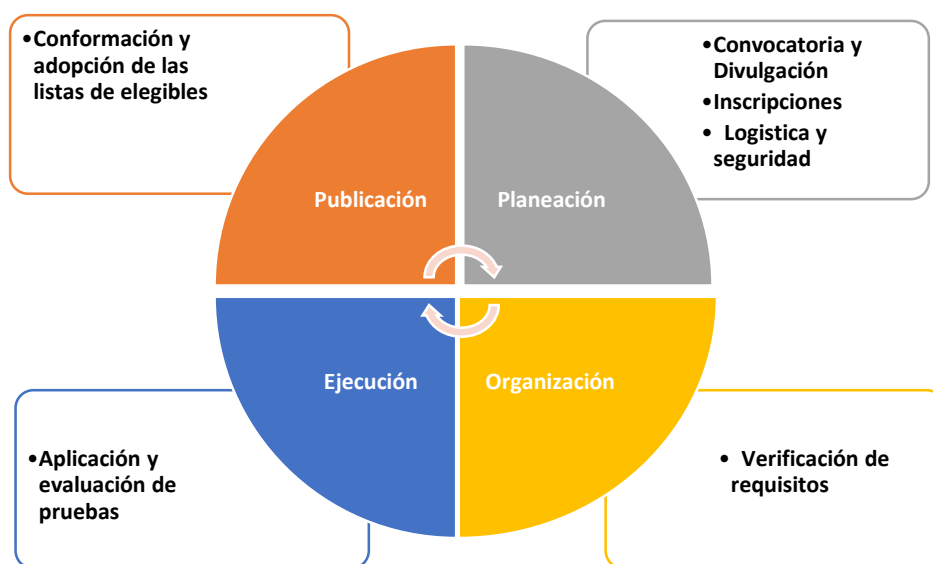
EMCALI adicionalmente da prioridad a la provisión de personal idóneo para suplir las necesidades en las diferentes gerencias y garantizar así la prestación de los servicios esenciales a la comunidad; lo anterior mediante la aplicación de la política de talento humano con la cual se logra el objetivo de garantizar la promoción y desarrollo del talento humano con base en el mérito de los trabajadores.



Cabe resaltar que después de más de una década sin realizar provisión masiva de personal y atendiendo a las necesidades de dar cobertura y mejorar la oportunidad de respuesta a los requerimientos, necesidades y expectativas de los grupos de interés, EMCALI gestiona concursos internos en el periodo 2020-2023, modalidad que cobija cargos de trabajadores oficiales que representan la base de la operación y prestación de los servicios de acueducto, saneamiento, energía y tecnologías de la información y comunicación en los niveles asistencial, técnico y profesional.

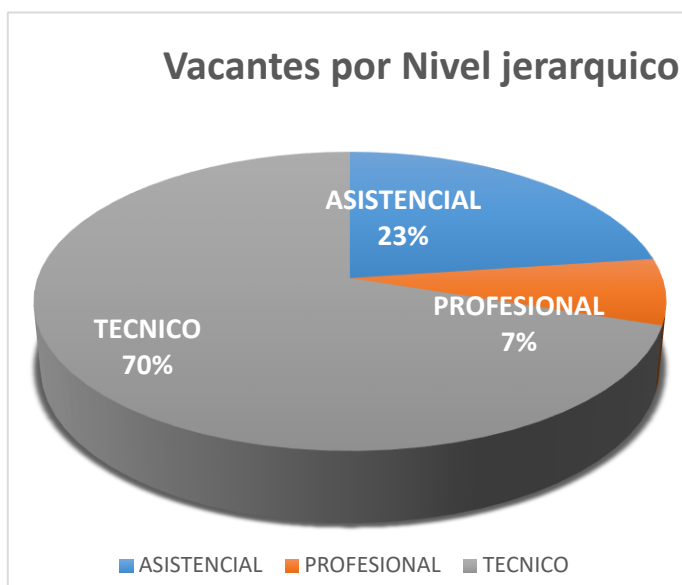
Esta gestión se muestra a continuación:

La selección y enganche de los trabajadores oficiales para los niveles jerárquicos profesional, técnico y asistencial, se encuentra reglamentada bajo la Resolución No. 10000004302020 del 05 de octubre de 2020, la cual establece las siguientes etapas:





Concursos 2023:



Con el fin de cubrir 140 vacantes fueron generadas 91 convocatorias, siendo el 70% de los cargos de nivel técnico en su mayoría de la Unidades Estratégicas de Negocio:

Para estos concursos se presentaron 2.997 inscripciones, de los cuales resultaron admitidos el 69%.

6. LOGROS

Provisión de Personal por Concursos

- ✓ Impacto en Responsabilidad Social Ambiental Empresarial al generar oportunidad de ingreso de contratistas PS y aprendices
- ✓ Mejora de la calidad de vida laboral por la promoción y desarrollo del personal
- ✓ Fortalecimiento de la planta de personal al proveer personal idóneo que permite mantener y mejorar los estándares de prestación de los servicios y atención a la ciudadanía

Planta Optima de Cargos- Desarrollo Fase I

- ✓ Diseño y aplicación de una metodología de identificación de necesidades.
- ✓ Estudio mediante evaluación de las necesidades (Matriz de relevancia de cargos), arroja que: Total de las necesidades consolidadas 1054 personas puntuaron como relevantes.
- ✓ La fase II debería incluir “Análisis de productividad laboral” con foco en los procesos misionales y las actividades comerciales (venta, facturación y recaudo)

Plan de Retiro Voluntario Compensado

- ✓ Planteamiento de estudio para gestionar relevo generacional con foco en la UENTIC (Plan de eficiencia empresarial, optimización de la productividad,



operatividad, eficiencia y eficacia, por la alta competitividad del sector) que incluye un análisis integral (Aspectos administrativos, Estructura, cargos) caracterización de la Población, Costos, Enfoque del plan- población objetivo, factores claves de éxito)

Normalización de pasivo pensional

Desarrollo de estrategia de conmutación pensional parcial permite a EMCALI

- ✓ Liberar flujo de caja por valor de \$90.mil millones anuales a partir del año 2023
- ✓ Mejora la capacidad de endeudamiento de la empresa.
- ✓ Impacta favorablemente estados financieros desde EMCALI

3.2 PROCESO GESTION DE ACTIVOS

3.2.1 Logros alcanzados

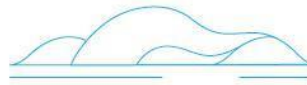
3.2.1.1 Postulación SIGA en Minciencias

EMCALI E.I.E.C.E. E.S.P., en línea con lo definido en su Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, creó y desarrolló desde el año 2018 la hoja de ruta para contar con un Sistema Integral de Gestión de Activos en todas las Unidades de Negocio y el Corporativo con un alcance certificable bajo la norma ISO 55001.

La Gerencia de Gestión Humana y activos y los funcionarios del área de Innovación de la Subgerencia de Planeación presentaron ante Minciencias el proyecto: “Mejorar significativamente el Sistema Integral de Gestión de Activos - SIGA de EMCALI, mediante el rediseño y sistematización de todos los procesos de gestión de activos productivos y el desarrollo de un Sistema de Información Geográfica, todo para reducir los sobre costos de la gestión del ciclo de vida de los Activos”. El proyecto SIGA es reconocido por MINCIENCIAS lo que permite obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia y tecnología, además, de categorizarlo como un proyecto innovador que promueve buenas prácticas en la gestión de activos.

El Sistema de Gestión de Activos, SIGA logra la Certificación bajo la norma ISO 55001, en el Subproceso de Distribución de Energía.





Beneficios:

Solicitud de Beneficios tributarios aproximadamente por 17 mil millones.

- Promueve las buenas prácticas, el cambio cultural y la transformación en la manera de hacer las cosas.
- Mitigar los riesgos en la gestión de activos.



En el mes de abril de 2023, El Sistema de Gestión de Activos, SIGA logra la Certificación bajo la norma ISO 55001, en el Subproceso de Distribución de Energía, posicionando a EMCALI como una empresa certificada en una norma internacional en Gestión de Activos y promoviendo así, el sostenimiento, relevancia y oportunidad de consolidar el Sistema en toda la empresa.

Con lo anterior obtiene vía tarifa – CREG, un reconocimiento de \$33.000 millones.



Porti
por mí
por todos



LOGROS:

MINCIENCIAS otorga el premio al Proyecto innovador a nivel nacional para Sistema Integral de Gestión de Activos de EMCALI, logrando un beneficio tributario de **\$8.033'234.942 año 2023**

Participación en eventos internacionales

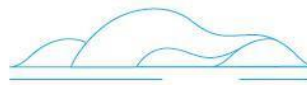
PONENCIA ELUM CARTAGENA

Dicho evento logra convocar a empresas líderes en la Gestión de activos de diversos países; siendo valioso resaltar que el escenario genera la participación e intercambio de las experiencias exitosas; dentro de lo cual es invitada nuestra empresa con la ponencia denominada “SER ACTIVOS-Transformación para avanzar”, es así como las funcionarias Miyerlady Díaz Valdés y Elsa María Torres Correa, presentan en la modalidad de speakers



- Entre 29 Ponentes Latinoamericanos, la presencia de EMCALI en la realización de la conferencia, registró calificación positiva, siendo catalogada como una presentación disruptiva y favorable para la toma de conciencia de la importancia de contar con un Modelo de Gestión del Cambio Organizacional a la medida de las organizaciones.
- El trabajo colaborativo inter áreas contribuye definitivamente a contar con la información y herramientas necesarias para producir un material moderno,





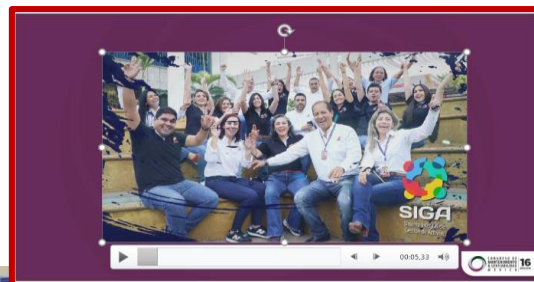
conforme la tendencia actual en tecnologías de la información para este tipo de eventos.

- La posibilidad de validar el nivel de madurez alcanzado al realizar benchmarking con empresas del sector, permite formular oportunidades de mejora.
- ✓ PONENCIA CONGRESO DE MANTENIMIENTO & CONFIABILIDAD – “TRANSFORMACIÓN CULTURAL-CLAVE EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE SGA”



EMCALI, es invitada a participar enviando ponencia para ser parte del congreso de Mantenimiento & Confiabilidad en la Ciudad de Monterrey – México, durante los días del 4 al 7 de septiembre, compartiendo su experiencia en la implementación del Sistema de Gestión de Activos.

EMCALI recibe invitación oficial a participar con la ponencia: **Transformación cultural - clave en el proceso de implementación de un SGA Caso de estudio EMCALI.** Una vez aceptada la ponencia, el equipo de la Unidad Gestión de Activos, con el Líder Técnico del Sistema de Gestión de Activos, SIGA Guillermo Andrés Bobadilla y la Profesional Administrativa en Planeación de Gestión Humana Miyerlady Díaz, inician el proceso preparación de contenidos, piezas, y presentación para representar a EMCALI en este congreso de talla internacional.



Porti
por mi
por todos



4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL

4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La URSE tiene como objetivo el gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en la cadena de interés y en la construcción de relaciones de confianza de largo plazo con nuestros grupos de interés - partes interesadas, la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social y contribuir con la prevención y mitigación de impactos sociales en el marco de un buen gobierno corporativo que pudiera generar riesgos en la gestión del proceso de sostenibilidad en la cadena de valor de EMCALI.

4.1.1 Logros alcanzados

En marco de la política de participación ciudadana 1757 del 2015 se priorizó realizar acompañamiento al Contrato: 300-AO-1019-2021 Normalización redes de acueducto y alcantarillado en los AHDI Brisas de las Palmas, Pampas del Mirador, Arboledas Cabañitas y Mandarinos donde se aclararon dudas e inquietudes de la parte técnica, comercial y social, igualmente se socializó el plan de intervención por parte de la Unidad de Responsabilidad Social.

Como parte del trabajo de sensibilización y fortalecimiento de tejido social se llevaron a cabo recorridos con los líderes y representantes de la JAC y JAL de la comuna 18, logrando la identificación y caracterización de los sectores Arboledas, Brisas de las Palmas, Pampas del Mirador, Cabañitas y Mandarinos. Igualmente se realizó acompañamiento social en las reuniones de comité de seguimiento en la Obra de normalización de servicios en los sectores mencionados, se realizaron 19 talleres sobre el ahorro y uso eficiente del agua, uso adecuado del sistema de drenaje, derechos y deberes del usuario en servicios públicos y el ahorro y uso racional de la energía. Logrando impactar 600 hogares beneficiarios del proyecto.

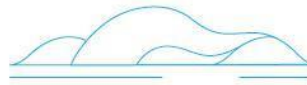
Implementación del Proyecto “Escuela de Formación de Usuarios en Servicios Públicos Domiciliarios, Control Social y Participación Ciudadana”

La Unidad de Responsabilidad Social Empresarial -URSE lideró esta iniciativa en alianza estratégica con las siguientes entidades:

Entidades Participantes

- * Sindicato Unión Sindical Emcali - USE
- * Superservicios.
- * Personería Municipal.
- * Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
- * Emsirva.





- * Empresas de Aseo (Veolia, Promocali, Promovalle y Ciudad Limpia)
- * Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA
- * Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- * Departamento Administrativo de Planeación - DAP
- * Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales - CECEP
- * Fundación L'Orientamos
- * Gerencias Unidades Estratégicas de Negocios – Emcali
- * Unidad de Responsabilidad Social Empresarial – URSE - Emcali
- * Unidad de Gestión Ambiental – UGA - Emcali
- * Unidad de Planeación y Control Comercial - Emcali
- * Unidad Comercial - Emcali
- * Unidad de Regulación Empresarial - Emcali
- * Alumbrado Público - Emcali

Invitando a Usuarios, Líderes Comunitarios, Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal – J.A.C, Ediles de las Juntas Administradoras Locales – J.A.L, Jueces de Paz y de Reconsideración, Vocales de Control, Veedores Ciudadanos, Administradores de Propiedad Horizontal, Representantes de Fundaciones, Organizaciones Sociales y Comunitarias.

Consiguiendo graduar 200 Gestores Sociales en Servicios Públicos Domiciliarios, Control Social y Participación Ciudadana, para incentivar entre ellos un modelo de Control Social, Integral y Participativo, que haga Veeduría Ciudadana a la prestación eficiente de los Servicios Públicos Domiciliarios, donde conjuntamente a través de un ejercicio de gobernanza y juntanza entre Institucionalidad, propiciemos mediante un proceso de formación académica con nuestros grupos de interés, el gran reto de democratizar el conocimiento, para promover el ejercicio de la participación ciudadana.

4.1.2 Retos

A futuro nuestro principal reto es continuar fortaleciendo relaciones de confianza con nuestros grupos de valor en los territorios, así como el tejido social de la ciudad desde la óptica de la prestación de los servicios públicos.

4.2 GESTION AMBIENTAL

Uno de los retos más importantes para las empresas contemporáneas es la identificación de los elementos, productos, actividades o servicios que interactúan con el ambiente en el marco de su operación, este importante ejercicio permite a la



entidad abordar los impactos ambientales adversos o beneficiosos y gestionar soluciones para medir y mejorar el desempeño ambiental. EMCALI E.I.C.E. E.S.P., como patrimonio de Santiago de Cali y como una empresa destacada en el sector de los servicios públicos domiciliarios debe ejercer un rol preponderante y orientar sus esfuerzos al cumplimiento de los requisitos normativos teniendo como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Mitigación y Adaptación al Cambio Climático desde el alcance que permitan los recursos económicos que EMCALI E.I.C.E. E.S.P., destine para este fin.

Cabe resaltar que los indicadores del presente Informe de Gestión se desarrollaron conforme a la disponibilidad de personal y de herramientas de las que dispone la Unidad de Gestión Ambiental, UGA, toda vez que las actividades que se pretenden desarrollar requieren de un despliegue logístico y operativo que no se podría realizar si no se cuenta con recursos económicos, colaboradores, herramientas y condiciones de trabajo idóneas.

En este sentido, el presente documento aborda las diferentes actividades que se desarrollaron en la Unidad de Gestión Ambiental de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para la vigencia 2023 con corte a septiembre y las estimaciones pertinentes para culminar el año, se pretende con ello dar cumplimiento a las metas de los lineamientos institucionales establecidos en el PEC 2018-2023 y demás lineamientos normativos acotados al alcance y los recursos con los que cuenta la UGA.

4.2.1 Logros alcanzados

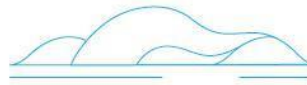
Durante la vigencia 2023, se avanzó en la ejecución de 6 programas que se encuentran alineados al objetivo C8, de la Unidad de Gestión Ambiental.

En estos programas se abarcan de manera puntual los aspectos e impactos ambientales identificados y priorizados y se despliegan mediante la implementación de proyectos que se desarrollarán a lo largo de los 6 años de duración del PEC.



RESTAURACIÓN ACTIVA: ACTIVIDADES DE SIEMBRA.





Desde la Unidad de Gestión Ambiental y como parte del cumplimiento del contrato 100-PS-4269-2023 con el operador CULTO, el 11 de diciembre de 2023, se realizó la actividad de siembra de 40 individuos de especies nativas y/o endémicas conmemorando el día de las montañas, incluyendo especies como nacederos (*Trichanthera gigantea*) que contribuyen a la protección del recurso hídrico en el predio Los Alpes, corregimiento Pichindé. Esta actividad representa la protección de 500m² de bosques nativos.

No obstante, la consecución de la meta predeterminada para la restauración de los predios rurales no fue alcanzada debido a la falta de recursos destinados para la adquisición de insumos críticos, particularmente plántulas de 80 a 100 centímetros, con el fin de disminuir la tasa de mortalidad asociada a las actividades de siembra. Sin embargo, a lo largo del año 2023 se llevó a cabo una labor proactiva orientada a la producción de material vegetal en el vivero La Brasilia.

Esta iniciativa, implica una inversión de recursos a corto y mediano plazo, para el logro de las metas en la actividad de restauración.

A diciembre de 2023, el vivero cuenta con un inventario de 2000 plántulas en fase de crecimiento, las cuales se proyecta sean sembradas durante el primer trimestre de 2024; a pesar de estos esfuerzos, la actual limitación para la siembra reside en el tamaño de dichas plántulas, porque algunas especies requieren de un periodo adicional de 3 a 6 meses para alcanzar las dimensiones idóneas que posibiliten su efectiva implantación en los predios rurales.





Imagen 1. Actividad de siembra en el predio los Alpes.



RESTAURACIÓN PASIVA: ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO, VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE LAS INTERVENCIONES Y ERRADICACIÓN DE HELECHO MARRANERO.

Se realizó una restauración ecológica pasiva de 2,575 Ha, esto teniendo en cuenta que la meta del 2023 era restaurar 40 hectáreas, se realizó en todo el año 7,62 Ha.

Con lo anterior mencionado, como resultado en ejecución de cantidad de hectáreas restauradas en restauración pasiva fue de 19,05%, teniendo como base las 40 hectáreas.

Estas 2,575 hectáreas realizadas corresponden al mantenimiento de 2000 árboles en el predio La Brasilia, en actividades de fertilización y plateo a cada uno de los individuos arbóreos.



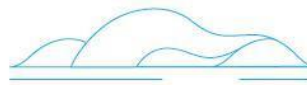


Imagen 3. Mantenimiento arbóreo (plateo y fertilización).

La coyuntura actual ha evidenciado la necesidad de un enfoque más riguroso en la gestión de recursos, porque a pesar de los esfuerzos y la dedicación de la Unidad de Gestión Ambiental, la falta de aprobación presupuestal limita la capacidad para llevar a cabo las actividades que se requieren.

La falta del recurso ha afectado directamente a la adquisición de equipos, la contratación de personal de apoyo para las labores de campo y la ejecución de las estrategias claves como el enriquecimiento forestal y producción de material vegetal de manera masiva, lo que ha dificultado el logro de los objetivos de manera efectiva y eficiente.

PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA – PUEAA

A partir de la información recolectada en campo, se levantó el inventario de los aparatos hidro sanitarios, con el cual se realizó análisis de la situación actual en cada una de las sedes, encontrando que en las 24 sedes visitadas se registró un total de mil setecientos dieciocho (1,718) aparatos hidrosanitarios, de los cuales el 23.2% de los aparatos son de alta eficiencia o ahorradores y el 76.7% no lo son, por lo que EMCALI debe aunar esfuerzos para dar cumplimiento al artículo 15 de la Ley 373 de 1997 -Tecnología de bajo consumo de agua, mediante el cual se reglamenta la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.

Adicionalmente, se identificó que existe un importante número de aparatos sanitarios que presentan anomalías que impiden su buen funcionamiento, lo cual genera mayor desperdicio del recurso hídrico por parte de la empresa. Lo anterior representa una oportunidad para mejorar los canales de comunicación para el reporte de daños y fugas.



FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PGIRS CORPORATIVO

Resultados: Se continua con las jornadas de Orden y Aseo en las sedes de EMCALI, en la Planta Rio Cauca el 2 y 3 de octubre; PTAR C los días 4, 5, 6, 10, 11, 13, 19, 20, 23, 24 y 27 de octubre, 1, 3, 7, 8, 9, 16, 21, 22, 23, 24, 27, 28 y 29 de noviembre; Puerto Mallarino 9 y 12 de octubre, 14 y 15 de noviembre; PTAP Rio Cali 18 de octubre, 2 de noviembre; CODE el 26 de octubre; Boulevard 26 de octubre; DIESEL I el 31 de octubre; Peñón 10, 17 y 20 de noviembre; bodega TEC 30 de noviembre.

Jornadas de orden y aseo en sedes de EMCALI.

Se realizó el aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de los residuos RESPEL, RAE, activos inservibles y excedentes industriales propios de las actividades de operación y mantenimiento generados por EMCALI por medio del Gestor Ambiental Unión Temporal “SERVIECOLOGICO”.



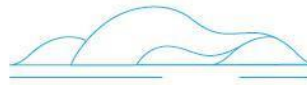
Imagen 7. Jornadas de orden y aseo en sedes de EMCALI.

FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PGIRESPEL

Como parte de la implementación se realizó el aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de los residuos RESPEL generados por EMCALI por medio del Gestor Ambiental Unión Temporal “SERVIECOLOGICO”.

Se realiza la base de datos con los certificados emitidos por los Gestores autorizados para gestionar los RESPEL de EMCALI EICE ESP.





REALIZAR EDUCACIÓN AMBIENTAL EN LA ZONA RURAL

Se realizaron actividades entre jornadas y talleres prácticos y vivenciales sobre MENIPONICULTURA (Crianzas de abejas nativas sin aguijón), en las instituciones educativas de Pichindé, Buitrera, Pance y Navarro.



Imagen 36. Actividades de educación ambiental en zona rural.

- El total de personas capacitadas sobre el proyecto Guardianes del Agua para el cuarto trimestre fue de 262.
- Se obtuvo un promedio de 100% de estudiantes que aprobaron las evaluaciones después de realizado el taller.
- Se realizaron 14 actividades sobre Educación Ambiental en zona rural.



4.2.2 Retos

- PROGRAMA RESTAURACIÓN ECOLÓGICA

Incrementar el mantenimiento y ejecución de las actividades de conservación en los predios de conservación y restauración de EMCALI, localizados en las cuencas abastecedoras de agua.

- PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS - PMIR CORPORATIVO EMCALI

Adquirir e instalar mobiliario para el almacenamiento y la recolección de residuos sólidos en las sedes de EMCALI. Dando cumplimiento a lo establecido en el PGIRS de Cali y la Resolución 2184/19. Apoyar y participar de las actividades asociadas a la implementación del plan de educación ambiental intramural, relativas al tema de residuos. Realizar la gestión integral de residuos, de manera segura y ambientalmente adecuada de residuos peligrosos, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE y excedentes industriales propios de las actividades de construcción, operación y mantenimiento de EMCALI a través del gestor ambiental.

- PROGRAMA DE USO RACIONAL DE ENERGÍA – PROURE

Fortalecer la pedagogía con los grupos de interés internos con el fin de promover el uso racional de los recursos energéticos.

- PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA – PEAC

Fortalecer las estrategias pedagógicas y de articulación con los grupos de interés internos y externos como aporte a la sostenibilidad ambiental.

- PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL – PGAE

Afianzar los procesos relacionados con la gestión ambiental de la empresa.

4.2.3 Aplicación de Indicadores ODS

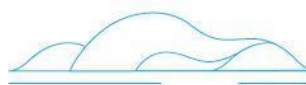
De los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, desde la Unidad de Gestión Ambiental se aporta de manera directa o indirecta a:

ODS 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

ODS 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

ODS 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.





ODS 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

ODS 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

ODS 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



Porti
por mi
por todos



5. GESTION DE ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

5. Logros relevantes

Se presentan los grandes Hitos en la gestión en la Gerencia de Abastecimiento Empresarial:

1. Fortalecimiento Interno

- Conformación de un equipo Enlace.
- Seguimiento permanente a la Contratación.
- Creación del grupo soporte a la gestión contractual.
- Fortalecimiento en la gestión documental.
- Registro de Proveedores.
- Gestión con Proveedores.
- Presencia en EMCALI MAS CERCA DE TI.
- Implementación del ERP SAP – EMCALI.

2. Fortalecimiento Externo

- Gestión con las Gerencias.
- Acercamiento con las Áreas Operativas.
- Informativos en la gestión contractual.
- Campaña de inmovilizados en el Almacén de EMCALI.

5.1. Fortalecimiento Interno

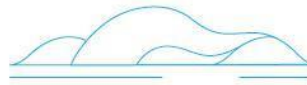
a) Conformación de un Equipo Enlace

Como parte de la estrategia para fortalecer la gestión contractual se asignaron gestores con experiencia en contratación, con la siguiente distribución:



Este equipo tiene dentro de sus actividades más relevantes:





- ✚ Brindar apoyo a las diferentes áreas operativas de la empresa en la revisión previa de las fichas de requerimiento y los documentos de soporte antes de ser radicados en la unidad, con el fin de evitar reprocesos y devoluciones de la documentación.
- ✚ Enlace con el gestor de la GAE para mantener contacto permanente y dar seguimiento a los requerimientos radicados, los cuales deben hacerse acorde con lo estipulado en el documento en el plan anual de contratación y compras aprobado.
- ✚ Apoyar los trámites ante el Área de Seguros en cuestión de Pólizas y Presupuesto para la expedición de certificados presupuestales.
- ✚ Soporte en la evaluación de Procesos definidos en su cuantía.
- ✚ Control en la entrega de cada expediente para su correcta entrega al Área de Seguimiento y Control.

b) Seguimiento permanente a la Contratación

Se realizan reuniones de seguimiento semanal de los procesos contractuales, para conocer:

- ✚ Avance en los procesos.
- ✚ Estado de procesos.
- ✚ Productividad por gestor.
- ✚ Situaciones que pueden ocasionar demoras.
- ✚ Definir acciones de mejora.

Se establece un equipo de apoyo a la gestión contractual, que permita apoyar algunas actividades operativas, tales como:

- ✚ Ingreso de la información al aplicativo PAC.
- ✚ Publicación en el SECOP.
- ✚ Foliación de los expedientes.
- ✚ Escaneo de documentos.
- ✚ Organización de carpetas.

c) Creación del grupo soporte a la Gestión Contractual

En alineación del nuevo Manual de Contratación “RESOLUCIÓN J.D. No. 006 DE 21 DE DICIEMBRE DE 2022” y “RESOLUCION JD-010 DE MAYO 02 DE 2023 - MODIFICACIÓN PARCIAL AL MANUAL DE CONTRATACION DE EMCALI EICE ESP”, se procedió a actualizar y socializar a través de la intranet la documentación correspondiente, así:

- ✚ Normas Complementarias
- ✚ Resoluciones y Circulares



- ✚ Procedimientos
- ✚ Instructivos
- ✚ Guías
- ✚ Formatos

d) Registro de Proveedores

La Gerencia de Abastecimiento en pro de incrementar el registro de proveedores, lideró una campaña con su equipo de trabajo, con una inversión de cero pesos para lograr inscribir a 2.000 proveedores, con el propósito de Impulsar la pluralidad de oferentes, fortaleciendo la confianza en la Empresa y así contribuir con el desarrollo de la ciudad, el crecimiento económico y el bienestar de los ciudadanos, promoviendo una sana competencia, brindando la posibilidad de conseguir los mejores productos y servicios. Mejorando la toma decisiones con una mayor probabilidad de éxito comercial.

e) Gestión con Proveedores

Teniendo en cuenta que la gestión con proveedores es muy importante para la gerencia, ya que conlleva a crear una relación que permite conocer las materias primas, productos o servicios necesarios para la operación de los negocios, se adelantaron reuniones con proveedores interesados en ofrecer bienes y servicios a la Empresa, con llevado a:

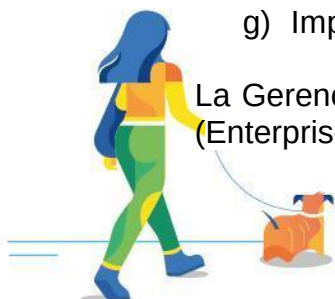
- ✚ Conocer la calidad de los productos y servicios.
- ✚ Ayudar a disminuir los riesgos asociados a la cadena de suministro, como la escasez de materiales o la interrupción de los servicios.
- ✚ Incorporar proveedores que puedan satisfacer las necesidades de la Empresa.

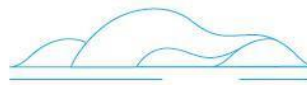
f) Presencia en EMCALI MAS CERCA DE TI

Teniendo en cuenta que EMCALI tiene como propósito llegar las Comunidades buscando fortalecer las relaciones con los usuarios y llevar la atención de los requerimientos de los ciudadanos a los territorios a través del programa EMCALI, más cerca de ti, desde la Gerencia de Abastecimiento se realizó presencia en estas jornadas buscando motivar a todos los posibles oferentes para que se inscriban en el Registro de Proveedores de Emcali, o resolver inquietudes para que cualquiera pueda participar de los procesos contractuales que se adelantan en la Empresa.

g) Implementación del ERP SAP – EMCALI

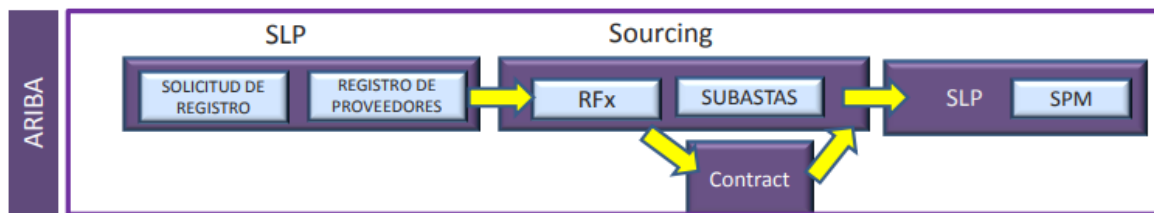
La Gerencia de Abastecimiento comprometida con en la implementación del ERP (Enterprise Resource Planning) como software para EMCALI, ha venido





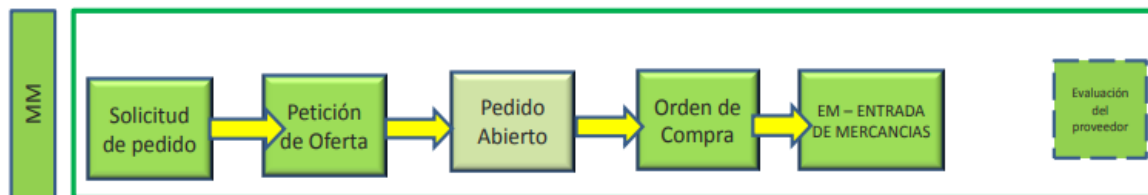
desarrollando diferentes actividades con la finalidad de la implementación de responsabilidad en módulo de ABASECIMIENTO:

Actividades relevantes en SAP ARIBA



- ✚ Módulo Ariba SLP “Registro de Proveedores” en operación
- ✚ Módulo Ariba SPM “Evaluación de contratistas” en operación
- ✚ Módulo Ariba CONTRACT “elaboración de Aceptaciones de oferta, Minuta General, Acuerdo Comercial y Contrato Marco” aprobados en ambiente de calidad.
- ✚ Módulo Ariba SOURCING “Cotizaciones, Invitaciones, recepción y evaluación” aprobados en ambiente de calidad.

Actividades relevantes en SAP MM



- ✚ Implementación del Módulo MM e IM para la gestión de los procesos contractuales a cargo de la Gerencia de Abastecimiento y la gestión de stock de inventarios
- ✚ Integralidad de la información gestionada en el proceso contractual entre los módulos de Proyectos, Presupuesto, Activos, Mantenimiento, Financiero, Contable y Logístico en el ERP SAP EMCALI
- ✚ Se definieron y diferenciaron flujos de gestión para los contratos de Funcionamiento, Mantenimientos, proyectos, compra de activos con y sin vigencia futura y otros gastos directos
- ✚ Inicio de la integración de ARIBA – MM.
- ✚ Procedimientos y Manuales.
- ✚ Capacitación.

5.2. Fortalecimiento Externo

a) Gestión con las gerencias



Buscando fortalecer la gestión con las Gerencias Unidades de Negocio y Gerencias de Área, se realizaron mesas de trabajo con el propósito de conocer:

- ✚ Inquietudes de la gestión contractual.
- ✚ Seguimiento a la contratación.
- ✚ Recomendaciones para mejorar los procesos.

b) Acercamiento con las Áreas Operativas

La Gerencia de Abastecimiento Empresarial con el propósito de conocer las inquietudes, recomendaciones y/o acciones de mejora en la construcción de los requerimientos desde las Áreas Operativas, realizó una serie de visitas a Sedes y Plantas de las Unidades Estratégicas de Negocio GUENTIC, GUENE y GUENNA:

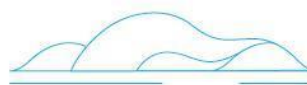
NUMERO VISITA	GERENCIA	PLANTA O SEDE	PARTICIPANTES
Visita No. 1	Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Tecnologías de la Información y Comunicación	Telefónica de Colón	Asistencia de 14 personas
	Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado	Calle 13	Asistencia de 15 personas
Visita No. 2	Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado	Centro de Control Maestro	Asistencia de 11 personas
		Río Cauca	Asistencia de 13 personas
		Alcantarillado	Asistencia de 12 personas
Visita No. 3	Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía	DISEL I	Asistencia de 18 personas
Visita No. 4	Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía	CAES	Asistencia de 18 personas

Encontrando una alta receptividad por parte del personal y logrando identificar actividades y estrategias que se deben ajustar tanto en la GAE como en las gerencias con el propósito de mejorar la gestión y prestar un mejor servicio.

c) Informativos en la gestión contractual

El ejercicio de contratación le ha permitido a EMCALI, hacer economías significativas en la adquisición de bienes y servicios, dado que en algunos de los procesos se pudo contratar por un valor inferior al presupuestado, generando ahorro y posibilitando el aumento en la compra de las cantidades planeadas. Es así que la





Gerencia de Abastecimiento Empresarial comprometida con la transparencia, inicia desde el mes de abril, publicaciones semanales en Comunicaciones de Emcali, sobre la contratación realizada.

d) Campaña de inmovilizados en el Almacén de EMCALI

En aras de continuar brindando apoyo a las Unidades de Negocio de EMCALI, se realizaron visitas a la bodega de EMCALI, lo anterior con el fin que los Gerentes conozcan los diferentes elementos y materiales que se encuentran almacenados en la bodega y en conjunto determinar o acordar las acciones a seguir para lograr tener un inventario (stock) óptimo, ajustar los procesos y procedimientos para la oportuna atención de las necesidades de las áreas operativas, definir los materiales que las unidades de negocio ya no usen y pueda servir a otras áreas o determinar los materiales que se encuentren almacenados y que por cambios tecnológicos no se puedan usar y deban ser vendidos, rematados o dispuestos.

Con la participación de la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado, Gerencia Área Comercial y Gestión al Cliente, Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Gerencia Área de Gestión Humana y Activos



Porti
por mi
por todos



6. 6. GERENCIA FINANCIERA

6.1 INGRESOS OPERACIONALES

UENAA está 3,0% por encima de la proyección y los ingresos incrementaron 12,9% con respecto a 2022, debido al incremento de 12,1% para la tarifa media de acueducto y 12,1% para alcantarillado. Es importante tener en cuenta que el consumo de agua aumento 2,4% con respecto a 2022.

Los ingresos operacionales de la UENE están 5,8% por encima de lo proyectado. Se encuentra 17,4% por encima de los ingresos de 2022 debido, principalmente, al incremento de 8,2% en ingresos por comercialización (+\$140.446 millones) y al incremento de 144,6% en los ingresos por generación (+\$55.054 millones) y 783,6% por derivados (+\$131.798 millones)

Los ingresos operacionales de la UENT está 25,0% por debajo a lo obtenido en 2022, esto se debe a la reducción en ingresos de internet por pérdida neta de clientes (-8.736) que corresponde a una reducción de 22,4%. Se encuentra, también un 44,8% por debajo de la proyección de ingresos que fue de \$178.705 millones. Los ingresos operacionales de la UENT se redujeron en \$33.191 millones, debido a la caída en los ingresos del negocio de internet (-\$17.097 millones) y del negocio de línea básica (-\$8.310 millones).

La distribución de ingresos no presentó cambios significativos con respecto al 2022 y se mantiene la mayor participación de la UENE, seguido por UENAA y UENT que redujo su participación de manera constante durante el año 2023.

Tabla 1. Comparativo de Ingresos Operacionales por UEN.

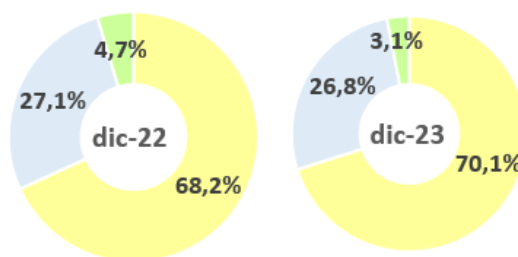
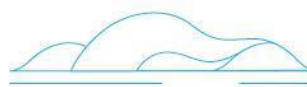
	dic-22	dic-23	PR	var \$	var pr \$	var %	var pr %
UENE	\$ 1.935.803	\$ 2.272.804	\$ 2.148.314	\$ 337.001	\$ 124.489	17,4%	5,8%
UENAA	\$ 770.379	\$ 869.829	\$ 844.687	\$ 99.450	\$ 25.142	12,9%	3,0%
UENT	\$ 132.577	\$ 99.386	\$ 178.705	-\$ 33.191	-\$ 79.319	-25,0%	-44,4%
EMCALI	\$ 2.838.759	\$ 3.242.019	\$ 3.171.707	\$ 403.260	\$ 70.312	14,2%	2,2%

MILLONES DE PESOS

Fuente: Gerencia Financiera Emcali

Gráfico 1. Comparativo de Ingresos Operacionales por UEN.





Fuente: Gerencia Financiera Emcali

6.2 UTILIDAD OPERACIONAL

UENAA está 34,7% por debajo de lo proyectado y se encuentra 0,4% por encima de lo obtenido en 2022, debido al incremento en los costos de ventas de \$44.046 millones (+10,2%) y en Gastos Administrativos de \$43.154 millones (+30,2%), mientras que los ingresos incrementaron en \$99.450 millones (+12,9%).

UENE está 31,1% por debajo de lo proyectado y 48,8% por debajo de lo obtenido en 2022; el mayor impacto lo tiene el aumento del costo por compra de energía que aumenta \$412.853 millones (+39,3%), aumento en el costo por uso de redes de \$25.605 millones (+9,5%), aumento en los costos de personal por \$18.424 millones (+33,2%) que, en general superaron al crecimiento de los ingresos operacionales (+17,4%).

UENT presentó un incremento de 84,0% en las pérdidas operacionales con respecto a 2022, debido a la disminución en los ingresos de \$33.191 millones (-25,0%) y al incremento en gastos administrativos de \$6.247 millones (+9,5%). Los costos de ventas solo se reducen en \$16.647 millones (-7,6%), por lo que no alcanzan a compensar la caída en los ingresos operacionales.



Porti
por mi
por todos



Tabla 5. Estados Financieros Emcali Consolidado

	dic-22	dic-23	var	var %
(+) Ingresos Operacionales	\$ 2.838.759	\$ 3.242.019	\$ 403.260	14,2%
(-) Costos de Ventas	\$ 2.151.199	\$ 2.635.340	\$ 484.141	22,5%
(-) Gastos Administrativos	\$ 319.745	\$ 400.502	\$ 80.757	25,3%
(-) Provisiones, Deprec y Amortiz. Gasto	\$ 44.810	\$ 164.034	\$ 119.224	266,1%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 323.005	\$ 42.142	\$ (280.862)	-87,0%
EBITDA	\$ 528.855	\$ 375.987	\$ (152.868)	-28,9%
MARGEN EBITDA	18,6%	11,6%		
(+) Otros ingresos	\$ 445.227	\$ 374.139	\$ (71.088)	-16,0%
(-) Otros Gastos	\$ 188.960	\$ 444.016	\$ 255.056	135,0%
UTILIDAD o PERDIDA EJERC. ANTES DE IMP	\$ 579.272	\$ (27.734)	\$ (607.006)	-104,8%
(-) Provisión de Renta	\$ 139.905	\$ 43.491	\$ (96.414)	-68,9%
(-) Impuesto Diferido	\$ 134.535	\$ (158.261)		
UTILIDAD NETA	\$ 304.832	\$ 87.036	\$ (217.796)	-71,4%

Fuente Gerencia Financiera Emcali

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

6.3.1 Ingreso

El Presupuesto definitivo al mes del informe por valor de \$ 5.112.946 mll, respecto del Presupuesto aprobado sufrió una variación de \$143,019 mll, los cuales corresponden a incremento de la Disponibilidad Inicial como fuente de financiación de las CxP, las cuales resultaron en exceso del valor proyectado.



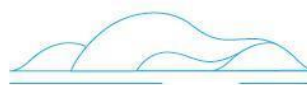
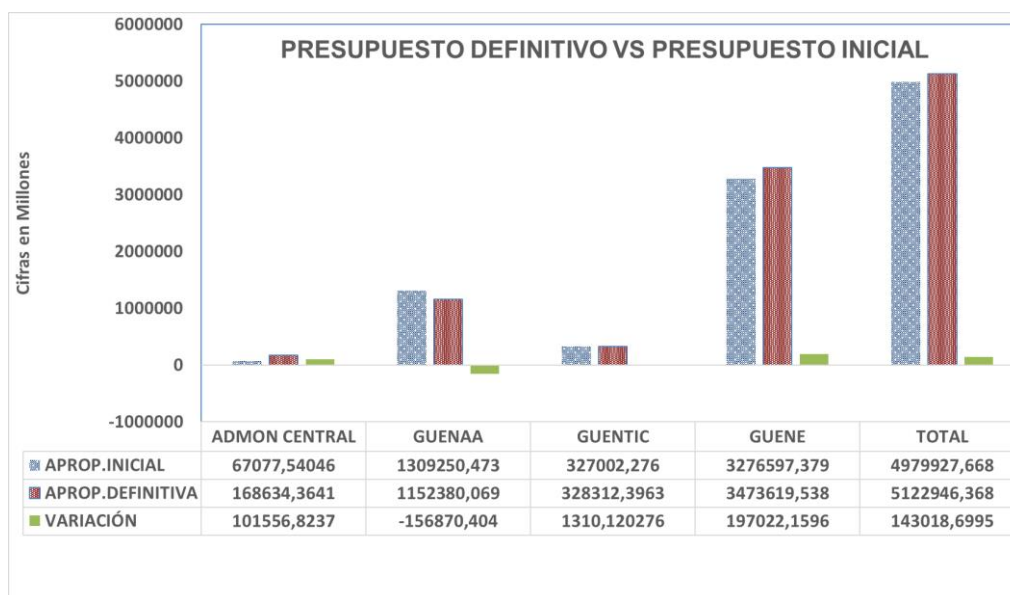


Gráfico 5. Presupuesto definitivo vs presupuesto inicial 2021-2022



Fuente Gerencia Financiera Emcali

De una apropiación Definitiva de \$5.112.946 mll, se estiman de Ingresos Corrientes \$4.082.421 mll, por venta de bienes y servicios y la prestación de actividades complementarias y \$231.131 mll, de Recursos de Capital; Utilidades por Inversiones de capital (dividendos), Rendimientos Financieros y Transferencias de Capital con destinación Específica (Convenios).

La Disponibilidad Inicial con una apropiación definitiva de \$809.394, mll, financia gastos de la vigencia por valor de \$267.182mll, y Cuentas por Pagar por \$542.212 mll.

La meta anual del Presupuesto de Ingreso de la vigencia (Ingresos Corrientes + Ingresos de Capital) se proyectó en \$4.313.552, y de este monto al cierre de diciembre se recaudaron \$3.955.101, mll, cifra que corresponde a una ejecución del 91,7%.

Al corte del mes de diciembre la meta de recaudo se determinó en \$4.222.488, mll de los cuales se alcanzó el 94%, que corresponde a menores ingresos de los proyectados por valor de \$267.386.

De una apropiación Definitiva de \$5.047.629, mll, se estiman de Ingresos Corrientes \$4.079.929 mll, por venta de bienes y servicios y la prestación de



actividades complementarias y \$142.559 mll, de Recursos de Capital; Utilidades por Inversiones de capital (dividendos), Rendimientos Financieros y Transferencias de Capital con destinación Específica (Convenios).

La Disponibilidad Inicial con una apropiación definitiva de \$825.141, mll, financia gastos de la vigencia por valor de \$282.928,7 mll, y Cuentas por Pagar por \$542.212.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO INGRESO DE LA VIGENCIA

La meta anual del Presupuesto de Ingreso de la vigencia (Ingresos Corrientes + Ingresos de Capital) se proyectó en \$4.313.552, y de este monto al cierre de diciembre se recaudaron \$3.955.101, mll, cifra que corresponde a una ejecución del 91,7%.

Al corte del mes de diciembre la meta de recaudo se determinó en \$4.222.488, mll de los cuales se alcanzó el 94%, que corresponde a menores ingresos de los proyectados por valor de \$267.386.

EJECUCION DEL GASTO A DICIEMBRE DE 2023

Fue aprobado mediante Res GG-1000475 del 29 de diciembre de 2022, por valor de \$4.979.428 mll, de los cuales \$4.447.129 mll (89,3%) son apropiaciones para gastos de la vigencia y \$532.298 mll (10,7%) para CxP. Al cierre del mes de diciembre la Apropiación Definitiva alcanza los \$5.122.446 mll, con una variación respecto del valor inicial de \$143.018, mll.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO GASTOS DE LA VIGENCIA

Las apropiaciones de la vigencia al mes de diciembre alcanzan los \$4.580.234 mll, de los cuales se perfeccionaron compromisos por \$4.313.572 mll, 94,2%, del total y se recibieron bienes y servicios por \$4.030.987 mll, que corresponde al 93,4% de los Compromisos perfeccionados y se realizaron pagos por \$3.750.762 mll, que corresponden al 93% de la Obligación.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO VIGENCIA VS PROYECCIÓN

Las siguientes son las variaciones por Gerencia y Grupo de Gasto entre los Presupuestos Ejecutado y Proyectado, de donde se deriva que al corte del mes del Informe, se registran menores compromisos de los estimados por \$133.557, mll, valor que corresponde a una menor ejecución del 3%, y las variaciones por grupo

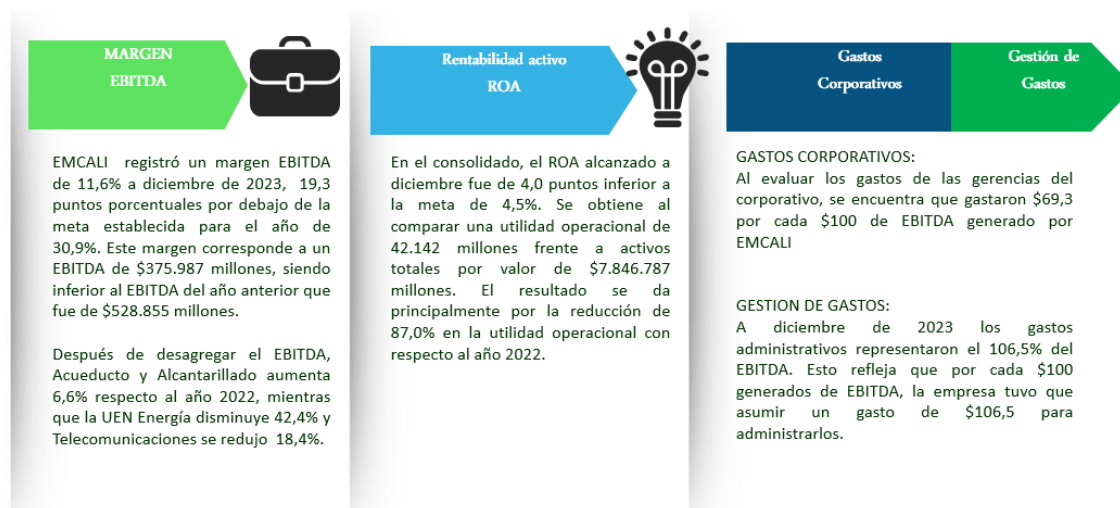
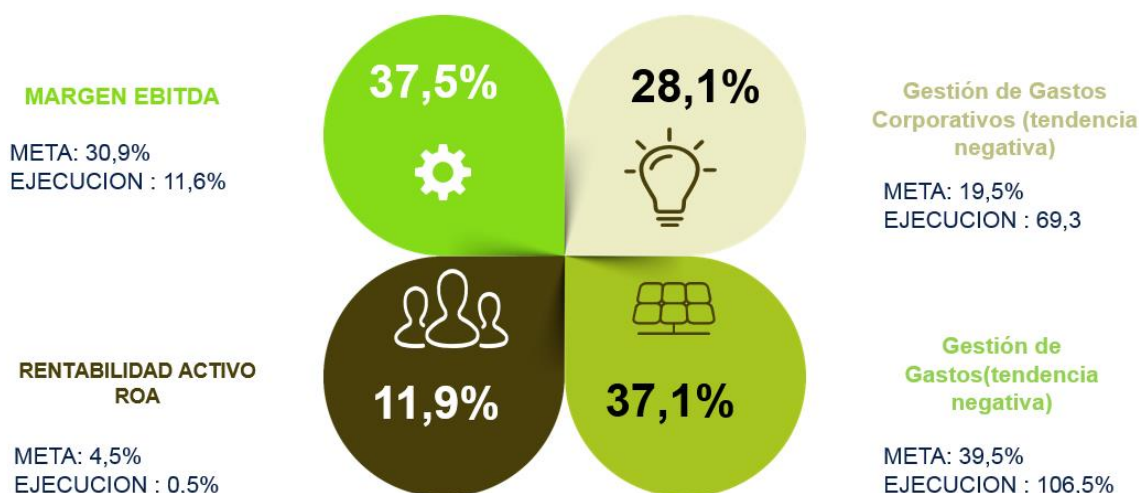




de gastos se presentan así: Un menor valor en Inversión (\$174.205 mll), en el grupo de funcionamiento registra un mayor valor en (\$36.755 mll), un menor valor en Operación (\$11.061 mll), un mayor valor en el servicio de la Deuda de \$14.954, mll.

6.4 INDICADORES FINANCIEROS ESTRATEGICOS

A continuación se presentan los resultados a los indicadores financieros con corte a diciembre de 2023, alineados al objetivo C4



Porti por mi por todos



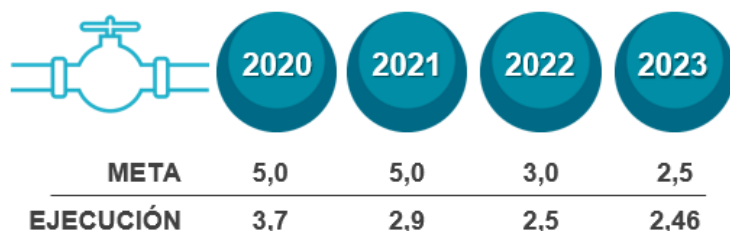
7.1 UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO

7.1.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

7.1.1.1 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia

Reparación de Daños en Acometidas de Acueducto:

TIEMPO DE ATENCIÓN DAÑOS ACOMETIDAS / días

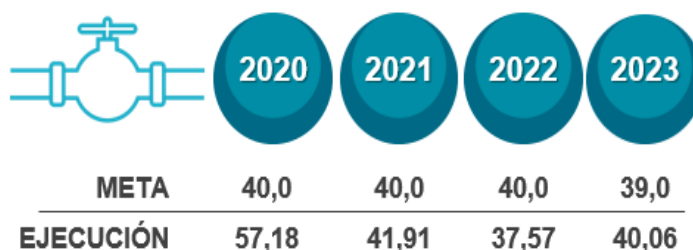


La meta para este indicador durante 2023 se estableció en un tiempo menor o igual a 2.5 días, que dado a la implementación de procedimientos y ajustes tanto operativos como administrativos que han brindado excelentes resultados, se logró cumplir.

Reparación de Daños en Red Matriz de Acueducto:

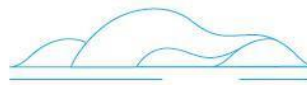


TIEMPO DE ATENCIÓN DAÑOS RED MATRIZ / horas



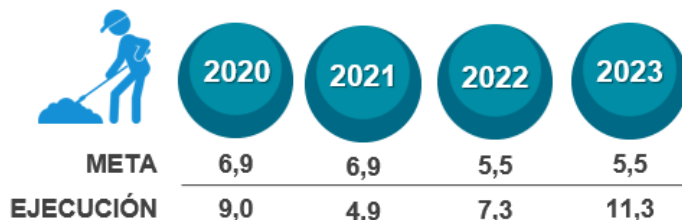
Para el año 2023, no se logró cumplir con la meta establecida de un tiempo de atención de daños en la red matriz de acueducto menor o igual a 39 horas, debido a que se ha venido presentando un aumento significativo en la incidencia de daños, de aproximadamente un 23% con respecto al 2022, generando fuerte impacto en la priorización de la atención de los mismos. Lo anterior debido al periodo de intenso verano que se vive en la ciudad de Santiago de Cali desde el mes de mayo de 2023, lo cual genera un mayor consumo de los usuarios, e incluso el desabastecimiento en la parte alta de la ciudad, al disminuir los caudales en las fuentes abastecedoras de las plantas de potabilización de Río Cali y La Reforma





Reparación de Daños en Red de Alcantarillado:

TIEMPO DE ATENCION AL DAÑO ALCANTARILLADO- días



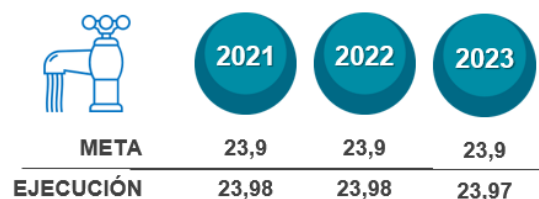
Durante la vigencia 2023, se adquirieron equipos de maquinaria de línea amarilla por valor de \$2.650 millones (Una retro excavadora de llantas; una excavadora de orugas de 13 toneladas, un cargador frontal y una mini excavadora de 8 toneladas y se gestionaron recursos para la compra de dos vehículos de succión-presión por valor de \$6.500 millones).

No obstante lo anterior y debido a que el indicador mide la gestión en todas las actividades que se requieren para la atención del daño, la baja disponibilidad del parque automotor (inferior al 80%) impidió un mejor desempeño. Valga aclarar que los equipos de línea amarilla adquiridos, representan un 5% y la disponibilidad de los equipos existentes o antiguos no llega ni al 40%.

Continuidad del servicio de Acueducto:



ÍNDICE DE CONTINUIDAD – IC Horas/Día



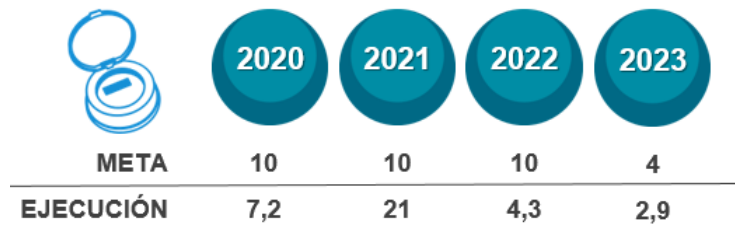
Mediante la Resolución CRA 906 de 2019, la Comisión de Agua Potable estableció una nueva metodología y formula para el cálculo de la continuidad del servicio de acueducto, que hace parte del Indicador Unico Sectorial –IUS, cuyos resultados se presentan a continuación en horas, no en porcentaje como correspondía al ICTAC-Índice de Continuidad de Acueducto. Con la estrategia de atención de daños, se ha garantizado en los años 2021 al 2023 el sobrecumplimiento de la meta, que además es muy cercana al optimo posible (24 horas/día)

Instalaciones Nuevas Individuales de Acueducto:





TIEMPO MEDIO DE INSTALACIONES NUEVAS INDIVIDUALES / Días



El indicador mide los días hábiles transcurridos desde el pago de la acometida hasta su ejecución, descontando los tiempos de demora por causa del usuario, permitiendo medir realmente la gestión de la empresa.

Durante el transcurso de la vigencia 2023, el tiempo promedio de instalación fue 2,9 días, lo cual se puede considerar como un resultado "favorable" debido a que las 4.415 instalaciones individuales realizadas se ejecutaron en 1,1 días menos respecto a la meta establecida para la vigencia 2023.

También, es importante mencionar que este indicador ha obtenido este desempeño satisfactorio, a pesar de que existen factores externos e internos que impactan sus resultados como la insuficiencia de vehículos para atender a los usuarios que realizan el alistamiento de su predio para la instalación, así como la disponibilidad e idoneidad del personal PS y Propio que ejecuta la labor.

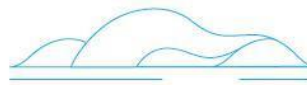
7.1.1.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos

Proyecto Reducción de Pérdidas de Agua Potable – Aporta a OE-C4 y AA7

En Noviembre de 2023, la PMO Corporativa aprobó el nuevo Proyecto de Inversión “AC0025” denominado “Disminución de Pérdidas de Agua por Fugas No Visibles Detectables” por valor de 6 mil millones de pesos, a través del cual se proyectaba realizar un plan choque que permitiría ejecutar las actividades de “Rastreo y reparación de Fugas No Visibles” en el corto plazo (6 meses), con el objetivo de recuperar un volumen de agua significativo que contribuyera a sostener o mantener la curva creciente del indicador IPUF.

Sin embargo, el proceso contractual relacionado con este proyecto de inversión fue devuelto por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial, porque existían oportunidades de mejora tanto en las especificaciones técnicas como en el formulario de precio y cantidades. Por tal razón, este proyecto AC0025 se reformulará en la vigencia 2024; puesto que se deben reasignar recursos y el alcance del mismo, lo cual originará una modificación de la ficha de inversión que requerirá una nueva aprobación por parte de la PMO Corporativa.



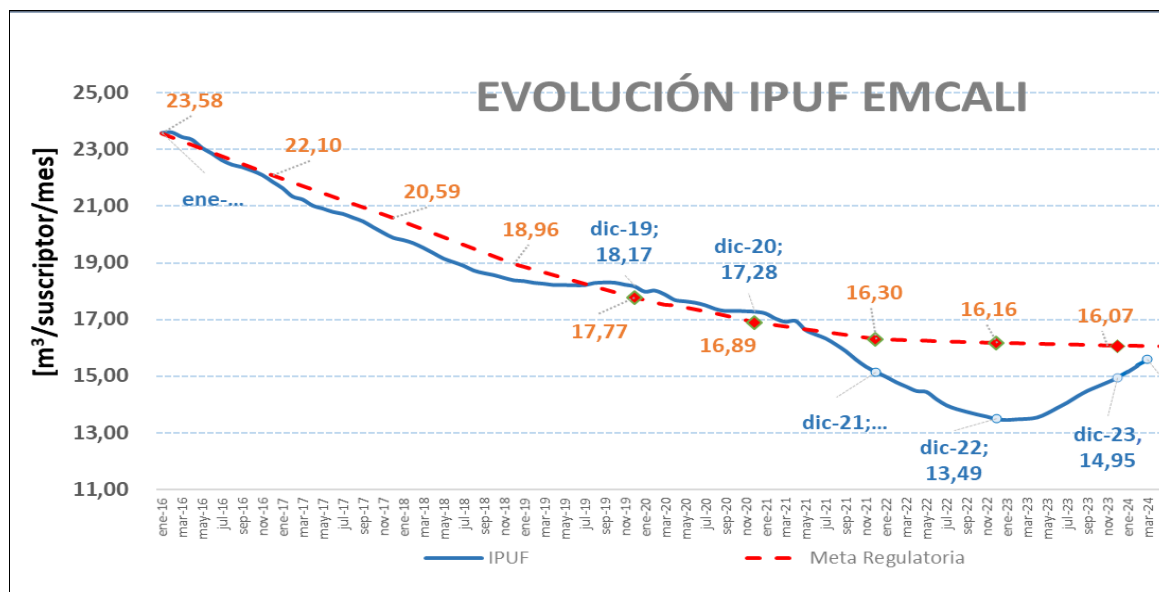


La meta estimada de este proyecto AC0025 será rastrear 800 KM de Red, reparar y restituir el espacio público de 755 fugas no visibles, lo cual permitiría recuperar un caudal aproximado de 540 l/s.

Por otra parte, la Unidad de Distribución formuló el Proyecto 0026 denominado “Control Hidráulico de la Red de Distribución”, el cual complementa el impacto y la efectividad de las acciones del Plan de Pérdidas Técnicas sobre el desempeño del indicador IPUF; puesto que se proyecta materializar, conformar y regular 6 SH nuevos y optimizar 13 SH que presentan inconvenientes en la transmisión de información en tiempo real.

Al igual que el proyecto AC0025, este proyecto de inversión fue devuelto por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial, porque existían oportunidades de mejora tanto en las especificaciones técnicas como en el formulario de precio y cantidades. Por tal razón, este proyecto AC0026 se reformulará en la vigencia 2024.

Durante el transcurso de la vigencia 2023, el IPUF ascendió de 13,49 m³/suscriptor/mes a 14,95 m³/suscriptor/mes representando un aumento de 1,46 m³/suscriptor/mes en este año.



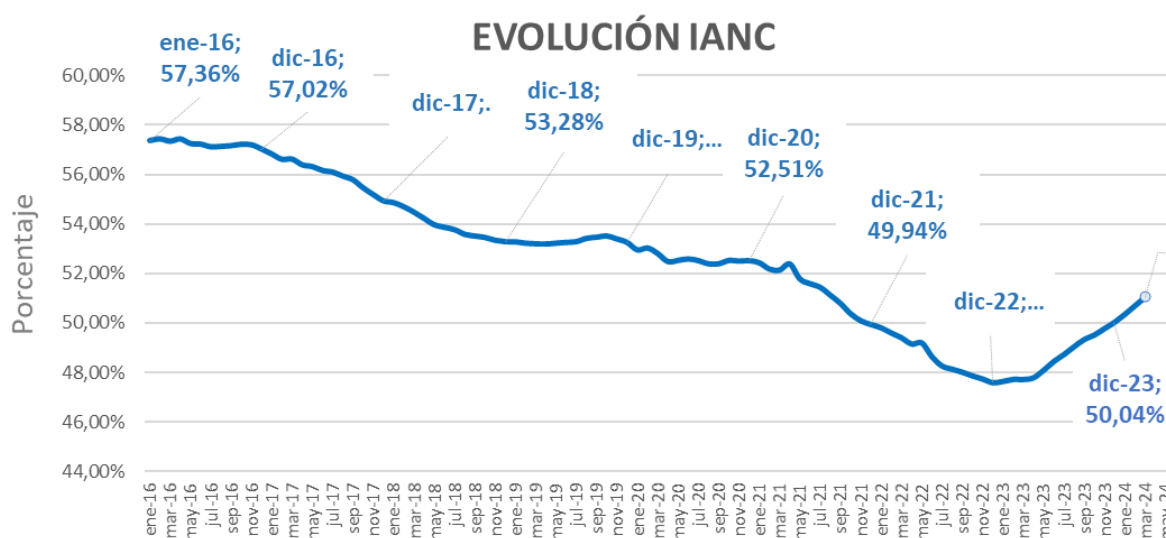
Respecto al suministro, se obtuvo un promedio de 699.555 m³/día que evidenció un incremento significativo de 16 mil metros cúbicos por día adicionales. Por otro parte, el volumen facturado alcanzó 10.428.789 m³; evidenciando así, una disminución de 71.500 m³ con respecto al mes anterior.

En lo que se refiere al volumen mensual entregado a la red de distribución, es posible afirmar que se obtuvieron 21,686,203 m³, lo cual representó un aumento del 5.8% respecto al mes anterior, es decir, que se entregó más volumen de agua a la red, pero se facturó menos.



Finalmente, el número de suscriptores aumentó en 616 clientes nuevos; totalizando así, 11.638 clientes nuevos y activos en el sistema comercial de la compañía, a pesar de la menor ejecución de proyectos de vivienda en el país y la región se mantuvo el crecimiento en clientes del servicio de acueducto y alcantarillado.

En lo que se refiere al IANC, este indicador registró 50.04% en la vigencia 2023; consolidando así la tendencia creciente que se evidencia desde últimos tres trimestres del año anterior. En la siguiente gráfica, se evidencia la continuación de la pendiente creciente del mismo sin apreciar alguna mitigación o aplanamiento de la curva:

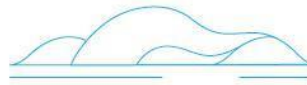


Proyecto Filtración en Lecho del Río- Aporta OE-C4 y AA2:

EMCALI EICE ESP está construyendo un pozo colector horizontal como sistema de Filtración en Lecho de Río (FLR) para el aseguramiento de la calidad de agua en la ciudad de Cali, lo que implica cambios en el proceso del esquema de tratamiento de agua existente para ayudar con las condiciones variables de carga del río Cauca. A medida que los pozos de producción bombean el agua del acuífero, el agua superficial fluye hacia el subsuelo para recargar el pozo, mientras que los sedimentos sub-superficiales funcionan como un filtro natural que elimina varios contaminantes, produciendo agua de mayor calidad que el agua de la fuente cruda, lo que se traduce en menores costos de tratamiento y de manejo de lodos.

La remoción de la turbiedad es altamente eficiente a través del uso de la tecnología de FLR como unidad de pre tratamiento. La reducción de la turbiedad captada está relacionada con la disminución de los sólidos suspendidos totales, y, por lo tanto, con la disminución de la generación de lodos en el tren de tratamiento de las PTAPs de la red Baja. La elevada producción de lodos en los trenes de tratamiento de las PTAPs de la red Baja, como consecuencia de la alta carga de sedimentos del agua





cruda, conllevan a altos costos de inversión inicial y de O&M para el tratamiento y disposición de los lodos. Por lo anterior, es estratégico para EMCALI EICE el uso de fuentes de agua o de tecnologías para la captación del agua del río Cauca como unidad de pre tratamiento que permitan extraer agua con baja carga de sedimentos, teniendo como objetivo la mejora de la calidad del agua cruda extraída en la red Baja a través del reemplazo o dilución del agua.

Al cierre del año se reporta un avance físico del 42,16% y financiero del 41,36% con cierre al 31 de diciembre de 2023 en la Construcción de Pozo Radial como módulo de Filtración en Lecho del Río.



Actividades ejecutadas:

- Construcción de muro de cerramiento.
- Construcción del caisson.
- Traslado y subterranización de la línea de energía.
- Construcción e instalación de la tubería de descarga.
- Estabilización del muerto de concreto.

Actividades en ejecución:

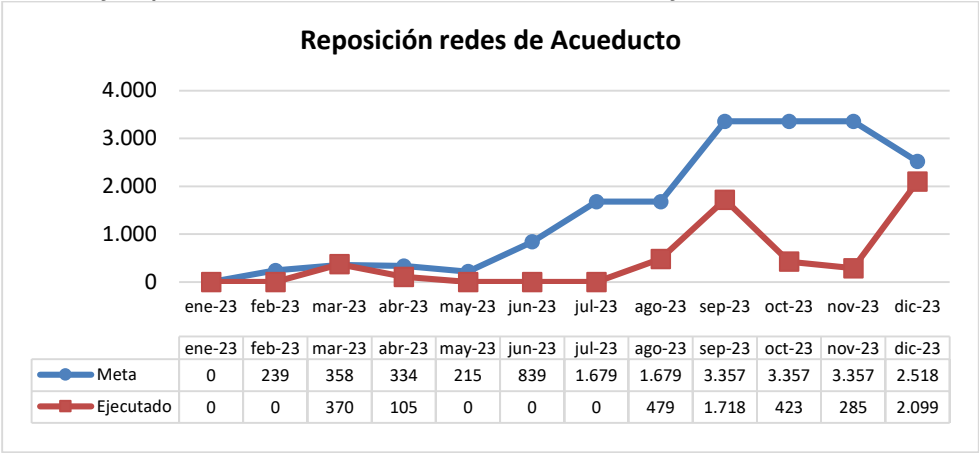
- Hinca de laterales

Durante el proceso de construcción e hinca del caisson se presentaron asentamientos asociados al fenómeno de La Niña en el año 2023, conllevando a ajustes en el método de hinca, generando alteraciones en la matriz del suelo en el terreno cercano a la estructura del caisson. Durante el proceso de hinca de los laterales se presentaron rechazos asociados a las alteraciones de la matriz de suelo natural. Por lo anterior, se adelantaron investigaciones enmarcadas en el concepto de proyecto piloto de investigación y de innovación tecnológica, y se modificó el método de hinca de los laterales, de Ranney modificado o Fehlmann a método de rotación, con el objetivo de desplazar el material alterado y así cumplir con el cronograma de obra establecido.

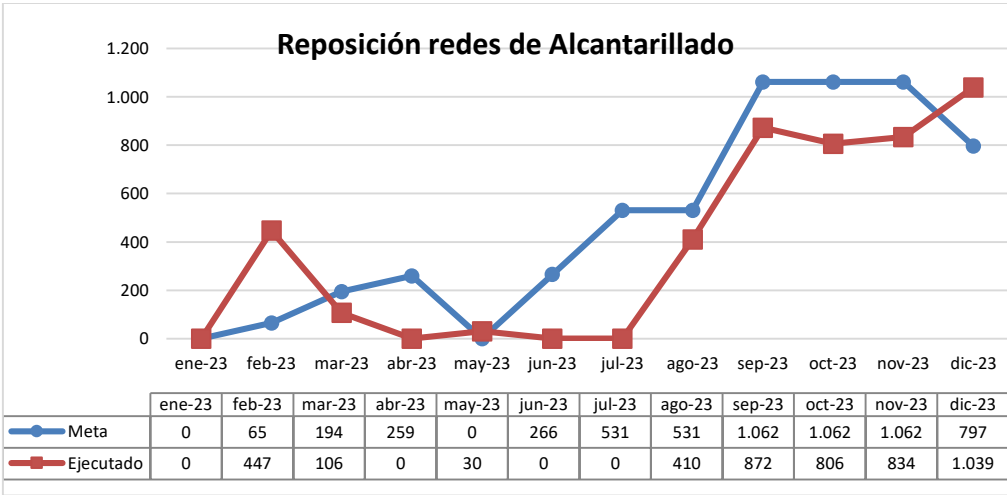
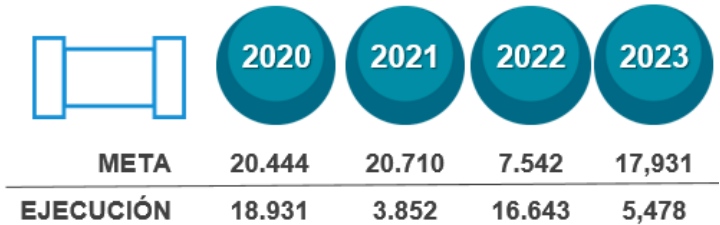


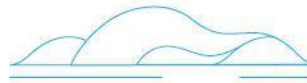
Proyectos para la Reposición y Optimización de Redes de Acueducto y Alcantarillado-
Aporta OE-C4 y AA2-

En las siguientes gráficas, se observa el desempeño en la ejecución de proyectos de Reposición y Optimización de Redes de Acueducto y Alcantarillado:

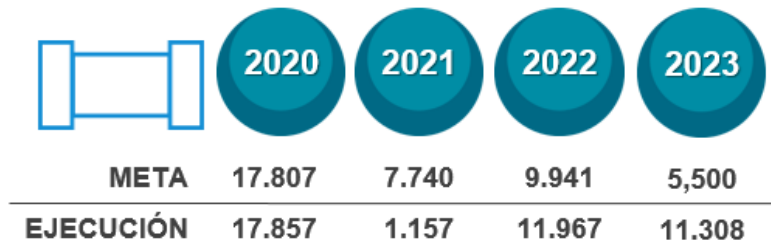


**REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO /
metros lineales**





REPOSICIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO / metros lineales



Durante la vigencia 2023, se presentaron problemas para la ejecución de los contratos proyectados en la vigencia puesto que no se cumplió con los tiempos establecidos en la fase precontractual además de problemas en la consecución de permisos, definidos en la fase de elaboración de los proyectos

7.1.1.3 Resultados Financieros

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL INGRESO – FACTURACION Y RECAUDO

La ejecución presupuestal del ingreso de la UENAA es resultado de la facturación y recaudo por consumo y cargo fijo por acueducto y alcantarillado. La facturación por cada uno de los servicios depende del comportamiento de las variables de facturación que para el caso son m3, clientes y tarifa.

Al cierre de la vigencia de 2023 la facturación de m3 se incrementó respecto de 2022, toda vez que el fenómeno del niño y las altas temperaturas registradas incentivan el consumo de agua. El total de m3 facturados corresponde a 124.9 millones de m3, con un incremento del 2,4% respecto de 2022.

Respecto a los clientes, se mantiene el crecimiento vegetativo; sin embargo, en 2023 los ajustes implementados en el programa “Mi Casa Ya”, que lleva a las constructoras a ajustar los plazos de entrega y presupuestos, reduce el cumplimiento de las instalaciones masivas. El total de clientes facturados en 2023 fue de 702.186 que corresponde a un crecimiento del 1,7%.

En cuanto a la evolución de las tarifas, su variación y crecimiento ha beneficiado la facturación de la unidad estratégica, dada la volatilidad del índice de precios al consumidor, considerando que regulatoriamente la tarifa debe ser ajustada cada variación de +3 puntos porcentuales que afecte el indicador, en la vigencia de 2023 se aplicaron 3 ajustes tarifarios tanto en consumo como en cargo fijo para ambos servicios de la UENAA.



El 85% de la facturación de la UENAA corresponde al consumo y de éste el 51% corresponde a alcantarillado; esta tendencia dado que la tarifa por consumo en alcantarillado es más alta, aunque los m3 facturados en acueducto están 8% por encima de la facturación de alcantarillado. En el caso de cargo fijo, la tarifa más alta que la de consumo, y entre servicios, es más alta para el componente de acueducto, donde se encuentra la mayor proporción de los clientes.

Para el cierre de 2023, la facturación de m3 incrementa, dadas las altas temperaturas por el Fenómeno del Niño, lo cual incentiva el consumo en los usuarios. La facturación por cargo fijo crece en mayor proporción al consumo, dada la tarifa.

	2022	REAL 2023	Relat.	PROY.
TOTAL FACT. (Mils \$)	\$ 726.849	\$ 832.143	14%	\$ 819.468
TOTAL REC. (Mils \$)	\$ 710.858	\$ 786.957	11%	\$ 748.724
% RECAUDO	98%	95%		91%

Los indicadores de recaudo para el cierre de la vigencia de 2023 han mejorado, permitiendo incrementar el recaudo y por ende los ingresos por explotación e ingresos corrientes de la unidad estratégica y la caja suficiente para solventar sus gastos propios y el corporativo.

Durante este periodo, los ingresos de la UENAA muestran crecimiento y además cubren sus gastos. El balance presupuestal entre ingresos y gastos de la UENAA es:

GUENAA	2023
TOTAL INGRESO	1.145.408
Disponibilidad Inicial	290.134
Ingreso de la Vigencia	855.275
Ingresos Corrientes	831.768
Ingresos Capital	23.506
TOTAL GASTOS	995.970
Cuentas por Pagar	217.471
Gasto de la Vigencia	778.499
Deuda	168.260
Funcionamiento	417.811
Inversión	107.020
Operación	85.409
DISPONIBLE	149.438

ESTADO DE RESULTADOS E INDICADOR EBITA

Los ingresos operacionales de la UENAA vienen creciendo en proporciones similares a la facturación. En 2023 los costos crecen dentro de la proporción del





ingreso, sin embargo, el gasto crece en gran proporción reduciendo el margen operacional del negocio.

Los rubros como fuerza eléctrica, químicos, nómina y honorarios son los de mayor crecimiento y variación, especialmente en 2023. En los gastos administrativos se encuentra incluido la proporción de la unidad estratégica debe asumir del corporativo, la cual en los últimos años ha tenido una tendencia de crecimiento.

EBITDA	MARGEN EBITDA	INGRESOS, COSTOS Y GASTOS	MARGEN OPERACIONAL
2022 - \$295,649 Mills.	2022 - 38,38%	Ingresos operacionales crecen 13%	2022 - 24,95%
2023 - \$315.306 Mills.	2023 - 36,25%	Costos crecen 11%	2023 - 22,17%
Crecimiento 7%	El margen se reduce, los gastos crecen en mayor proporción al ingreso.	Gastos operacionales crecen 30%. Rubros: Seguros y Honorarios	Al crecer los gastos en mayor proporción al ingreso, se afectan las margen de la Unidad estratégica

En las partidas no operacionales, el compromiso de pago de deuda a la Nación y las altas tasas de interés en la vigencia de 2023 incrementa el gasto financiero reduciendo la utilidad antes de impuestos.

UENAA	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos Operacionales	658.090	681.471	700.007	770.379	869.829
Utilidad Operacional	169.372	197.317	189.913	192.180	192.853
Margen Operacional	25,7%	29,0%	27,1%	24,9%	22,2%
Ingresos No Operacionales	73.535	22.914	131.803	177.913	109.042
Gastos No operacionales	102.214	133.790	74.481	112.062	254.197
Utilidad Antes Impuesto	140.693	86.441	247.236	258.031	47.697
Margen Antes Impuesto	21,4%	12,7%	35,3%	33,5%	5,5%
Impuesto	(130.603)	23.096	(4.518)	154.370	175.356
Resultado del Ejercicio	271.297	63.345	251.754	103.662	(127.658)
Margen Neto	41,2%	9,3%	36,0%	13,5%	-14,7%

El comportamiento en el rubro de los impuestos y específicamente el incremento en el gasto del impuesto a las ganancias diferido, genera que la UENAA al cierre de 2023 no tenga utilidad al final de su resultado.

Se debe resaltar, que la UENAA a pesar del incremento en algunos rubros de costo, necesarios para la operación del servicio (fuerza eléctrica y químicos), a pesar de las decisiones gerenciales (nómina y honorarios) y aún con el incremento en los seguros, ha logrado que su capacidad operativa se mantenga en un rango del 24%.

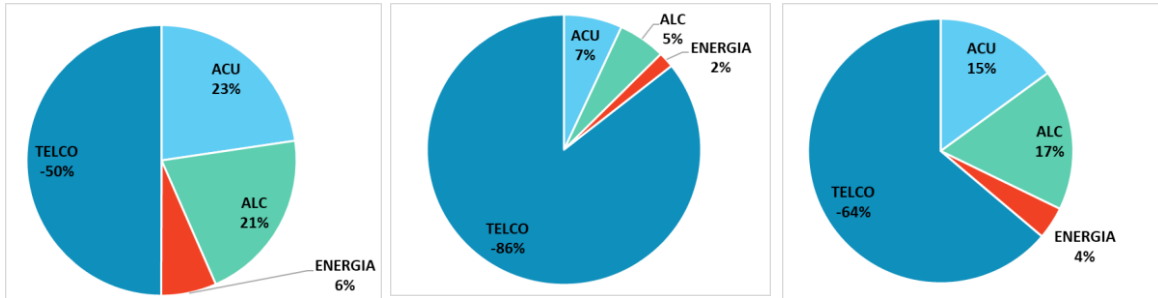


MARGEN BRUTO

MARGEN OPERATIVO

MARGEN EBITDA





La UENAA es la unidad estratégica con mayor margen en cualquiera de las utilidades del estado de resultados, con respecto a las otras unidades de EMCALI. Para el cierre de 2023 se puede evidenciar como los gastos operacionales reducen la utilidad no operacional y en los impuestos, es la unidad con mayor impacto del impuesto a las ganancias diferido (gasto).

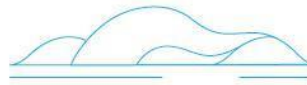
	ACU	ALC	UENAA	ENERGIA	TELCO	EMCALI
INGRESOS OPERACIONALES	448.847	420.982	869.829	2.272.804	99.386	3.242.019
COSTOS DE VENTAS	235.995	238.318	474.314	1.957.766	203.261	2.635.340
GASTOS ORDINARIOS (OPERACIONALES)	103.444	99.219	202.662	164.276	197.598	564.536
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	109.408	83.445	192.853	150.762	- 301.473	42.142
INGRESOS NO OPERACIONALES	65.581	43.461	109.042	210.515	54.582	374.139
GASTOS NO OPERACIONALES	104.696	149.501	254.197	91.795	98.023	444.016
UTILIDAD (PERDIDA) NO OPERACIONAL	70.293	- 22.596	47.697	269.482	- 344.914	- 27.734
IMPUESTO A LAS GANANCIAS CORRIENTE	10.221	1.890	12.110	31.380	-	43.491
INGRESO (GASTO) IMP. A LAS GANANCIAS DIF.	22.197	- 185.442	163.245	180.149	141.358	158.261
RESULTADO DEL PERIODO	82.269	- 209.927	127.658	418.250	- 203.556	87.036

En un análisis peso a peso de los componentes del estado financiero, respecto al ingreso, se evidencia

UENAA	2022	2023	Var %	2022	2023
(+) Ing. Operacionales	770.379	869.829	13%	\$ 1,00	\$ 1,00
(-) Costo de ventas	332.021	368.660	11%	\$ 0,43	\$ 0,42
(-) Gastos	142.709	185.863	30%	\$ 0,19	\$ 0,21
EBITDA UENAA + Corp	295.649	315.306	7%	\$ 0,38	\$ 0,36
M. EBITDA UENAA + Corp	38,38%	36,25%			
(-) Depre. Amort. Provis.	103.469	122.453	18%	\$ 0,13	\$ 0,14
Utilidad Operacional	192.180	192.853	0%	\$ 0,25	\$ 0,22
Margen Operacional	24,95%	22,17%			
(+) Otros Ingresos	177.913	109.042	-39%	\$ 0,23	\$ 0,13
(-) Otros Gastos	112.062	254.197	127%	\$ 0,15	\$ 0,29
Utilidad Antes Impuesto	258.031	47.697	-82%	\$ 0,33	\$ 0,05

- Los costos de ventas se mantienen.
- Los gastos requieren más centavos de cada peso del ingreso.
- En otros gastos (intereses) aproximada se duplica la proporción del gasto por cada peso del ingreso.





7.1.1.4 Gestión CONPES

Proyectos Finalizados

CUR 12 – Optimización de redes de acueducto de 3 barrios, Rafael Uribe Uribe, 7 de agosto y San Cayetano

- El contrato finalizó en junio de 2021 y está en trámite la legalización de activos de EMCALI.
- En proceso de liquidación del CIA y del CUR.



Proyectos por reactivas

		Avance de Obra	Avance Financiero de obra	Avance Interventoría
CUR 153	Optimización de la PTAR	Tribunal de Arbitramento	22,89%	80%
CUR 40	Línea de Aducción Río Cali	46,0%	35,84%	100% del recurso CONPES
CUR 051	Plan Maestro	13%	0%	10,54%

- CUR 40 – Línea de Aducción de la planta Río Cali: EMCALI EICE ESP presentó la solicitud de aclaraciones, adiciones y/o correcciones al Laudo y se radicó el recurso extraordinario de anulación contra el Laudo Arbitral en el mes de diciembre. El MVCT aprobó el Otrosí No. 3 del CUR 040 el día 26 de diciembre de 2023, donde se prorrogó el plazo hasta el 16 de junio de 2025.





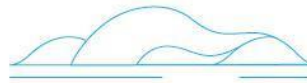
- CUR 153 – Optimización PTAR para Tratamiento Primario Avanzado (TPA): En septiembre de 2023 se obtuvo el fallo del laudo arbitral donde se determinó que EMCALI EICE ESP le debe pagar a ACCIONA AGUA SAU un valor de \$26.771.182.030 y ACCIONA AGUA SAU debe pagar \$6.419.503.633.
- CUR 051 - Plan Maestro de acueducto y alcantarillado: Mediante el memorando No 2023EE0115843 del 29 de diciembre de 2023, se aprobó la reformulación No. 1, en la cual se adiciona \$14.223.612.322, teniendo un costo total este CUR de \$44.823.036.216.

Proyectos en ejecución

Los siguientes proyectos están en ejecución y a continuación de detalla el avance de obra a diciembre de 2023:

		Avance de Obra	Avance Financiero de obra	Avance Interventoría
CUR 16	Filtración de Lecho del Río	37.76%	41.36%	72.24%
CUR 627	Optimización redes ALC San Carlos	52.91%	34.33%	97.88%
CUR 880	Optimización redes AC San Carlos	54.60%	25.24%	100%





		Avance de Obra	Avance Financiero de obra	Avance Interventoría
CUR 882	Centro de Control Maestro	53.95%	19.86%	53.45%

CUR 16 – Filtración lecho del río

- Se firmó el Otrosí No. 2 del CUR 016 el 26 de diciembre de 2023 y se prorrogó el plazo del CUR hasta el 30 de abril de 2025.



CUR 627 - Optimización redes de alcantarillado San Carlos y CUR 880 - Optimización redes acueducto y alcantarillado de San Luis y San Carlos

- En septiembre de 2023 se inició de trámite de reformulación No. 1 ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Por solicitud de la comunidad se suspende la ejecución de las obras en el sector a partir del 11 de diciembre de 2023.
- Se firmó el Otrosí No. 2 del CUR 880 el 26 de diciembre de 2023 y se prorrogó el plazo del CUR hasta el 30 de septiembre de 2024.



CUR 882 - CCM

- Se estuvo trabajando en la posible reformulación No. 1 del proyecto debido a ajustes de precios, ítems no previstos y mayores y menores cantidades.



- Se suspendió el contrato de obra y de interventoría del 15 de diciembre de 2023 al 15 de febrero de 2024.

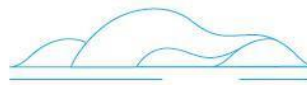
Proyectos para contratar

Los siguientes proyectos fueron reformulados y aprobados por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio tal como se presenta a continuación:

CUR	Nombre Proyecto	Presupuesto 2019	Presupuesto 2023
CUR 625	Optimización de red de alcantarillado de San Luis	\$ 18.523.686.419	\$ 27.430.074.124
CUR 626	Optimización de redes acueducto 5 barrios	\$ 9.570.107.826	\$ 14.272.252.195
CUR 880	Optimización de redes de acueducto San Luis y San Carlos	\$ 1.906.409.547	\$ 3.095.494.403
CUR 881	Conformación de sectores hidráulicos en la red baja oriental	\$ 12.277.187.851	\$ 14.241.874.379

- Para el CUR 625: El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio da la viabilidad a la reformulación No. 2 mediante memorando No. 2023EE0112813 del 15 de diciembre de 2023 quedando el proyecto con un costo de \$27.430.074.123. El proceso No 900-IPU-0743-2023 publicado el 31 de octubre de 2023 por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial – GAE, en la página de contratación de EMCALI EICE ESP, de acuerdo al informe final de evaluación y calificación de ofertas quedaron aprobados 2 proponentes en la precalificación. (CONSORCIO REDES Y SISTEMAS - CONSORCIO REDES DE SAN LUIS).
- Para el CUR 626: El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio da la viabilidad a la reformulación No. 2 mediante memorando No. 2023EE0115523 del 28 de diciembre de 2023 quedando el proyecto con un costo de \$14.272.252.195. El proceso No 900-IPU-0742-2023 publicado el 31 de octubre de 2023 por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial – GAE, en la página de contratación de EMCALI EICE ESP, de acuerdo al informe final de evaluación y calificación de ofertas quedaron aprobados 2 proponentes en la precalificación. (CONSORCIO REDES Y SISTEMAS - CONSORCIO REDES CINCO BARRIOS).
- Para el CUR 881: se adelanta de manera interna en EMCALI la revisión de las actividades planteadas en este proyecto para tomar decisiones al respecto.





Las vigencias futuras del Municipio no fueron tramitadas ante el Concejo en el transcurso del 2023, a pesar que EMCALI siempre envió la información requerida.

Saldo en Fiducia

En el contrato sombrilla de fiducia 3-1-74787 el saldo total es de \$13.537.504.769,79, de los cuales \$7.470.674.660,68 corresponde a capital y \$6.066.830.109,11 a rendimientos. Y para el CUR 153, en el contrato de fiducia No. 3-1-65416 el saldo total es de \$6.388.194.503,19, de los cuales \$5.097.000 corresponde a capital, \$5.963.757.105 a rendimientos financieros de fiducia y \$419.340.397 de rendimientos financieros generados del anticipo.

Giros de la Nación

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio hizo los siguientes giros: al CUR 016 por valor de \$4.141.630.007, al CUR 627 por valor de \$5.064.888.829, al CUR 880 por valor de \$506.867.892 y al CUR 882 por valor de \$8.039.201.781.

Devolución de rendimientos

Se hizo devolución de rendimientos del CUR 882 por valor de \$111.718.595 y los rendimientos del CUR 880 por valor de \$178.672.594.

Condonación de la deuda

En mayo 19 de 2023, de acuerdo con el artículo 326 del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA", establecido por la Ley 2294 de 2023, se contempla la posibilidad condicionada de extinguir las obligaciones que EMCALI EICE ESP tiene con la Nación. La mencionada disposición legal señala:

«ARTÍCULO 326. EXTINCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEL FONDO EMPRESARIAL Y EMCALI EICE ESP. [...] De igual manera para las obligaciones de EMCALI EICE ESP con la Nación se adelantará un proceso de extinción mediante compensación, novación y/o otras alternativas de extinción que generen bienes públicos adscritos a EMCALI EICE ESP. Estas alternativas aplicarán dentro de los esquemas de financiación vigentes.

PARÁGRAFO PRIMERO. EMCALI destinará los recursos en inversiones alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo. En caso contrario, podrán ser exigibles nuevamente por la Nación.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La implementación de lo relacionado con EMCALI EICE ESP se coordinará con los Ministerios y Entidades correspondientes».



7.1.1.5 Actividades para el aseguramiento del ingreso

Instalaciones Nuevas Servicio de Acueducto

El desempeño de las actividades de Instalaciones Nuevas Individuales y Masivas se afecta considerablemente por la insuficiencia de personal operativo (PS), la disponibilidad de vehículos y la imposibilidad de los usuarios de realizar el alistamiento del predio; puesto que requieren el apoyo técnico para realizar las obras civiles necesarias que faciliten la instalación del medidor.

Por tal razón, la Unidad de Soporte Operativo considera pertinente evaluar la alternativa de brindar ese apoyo técnico a través de un contrato de obras civiles complementarias que permita suministrar una atención al cliente satisfactoria, oportuna y focalizada.

INSTALACIONES NUEVAS	
Período	Total Año
Meta Masivas 2023	10.000
Ejecución Masivas	7.163
% de Cumplimiento	72%
Meta Individuales 2023	6.000
Ejecución Individuales	4.415
% de Cumplimiento	74%

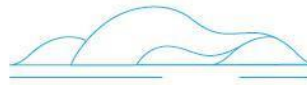
Cambio de Medidores

Durante la vigencia 2023, se cambiaron 76.685 medidores. Durante los últimos dos trimestres del año anterior, se logró reponer mensualmente 8.000 medidores mensuales; puesto que el personal PS que se contrato para reforzar la ejecución de la actividad impactó favorablemente la misma.

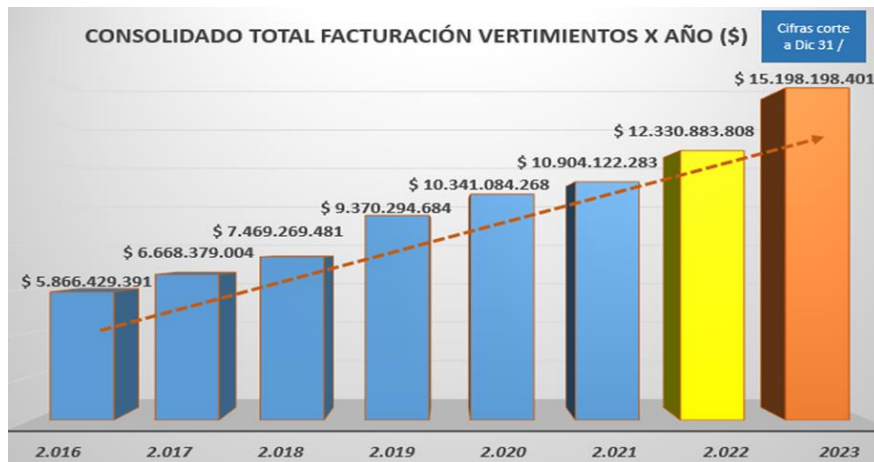
La causa que originó mayor tasa de cambio de medidores fue Avance Tecnológico (53.143 medidores). Las otras causas que generaron reposición significativa de medidores fueron Mantenimiento Correctivo (14.502 medidores) y Cambio de Medidores por Hurto (7.084 medidores).

En la vigencia 2023, EMCALI EICE ESP logró recuperar 1.872.877 m3 equivalente a \$11.227.370.582. Por tal razón, la ejecución de esta actividad contribuyó al aumento de la facturación de la UENAA aproximadamente en 15% durante el último cuatrimestre del año.





Aseguramiento de Ingresos



Durante el transcurso de la vigencia 2023, la Unidad Comercial se propuso una meta de recuperación de ingresos por el servicio de vertimientos de \$13.500.000.000 y se obtuvo una facturación de \$15.198.198.4017 equivalente al cumplimiento de 113% de la meta establecida.

Aumento de Suscriptores

Durante el transcurso de la vigencia 2023, continúa registrandose aumento en la cantidad de clientes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados por EMCALI:



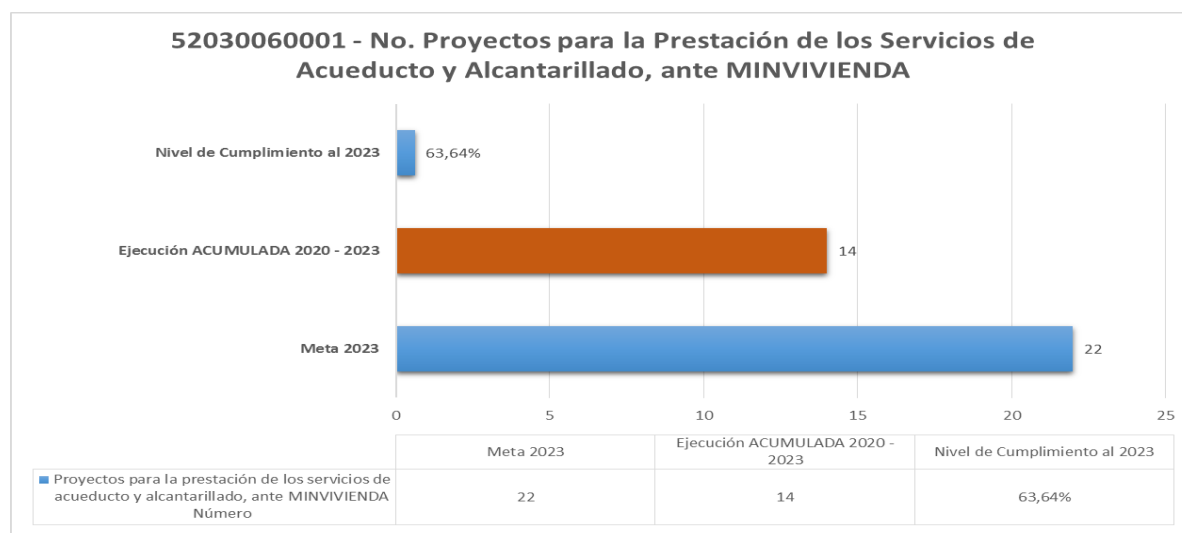
Porti
por mi
por todos





7.1.1.6 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital

A continuación, se presentan los resultados de los compromisos adquiridos por la UENAA frente a la Alcaldía, en el Plan de Desarrollo Distrital para la vigencia 2023



Al cierre del año, se registra cumplimiento acumulado del 63,64%.

Población beneficiaria del 2020 al 2023

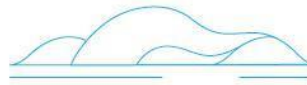
Optimización de redes secundarias de acueducto en los barrios Sultana - Berlín - San Francisco, Evaristo García, Los Sauces, San Joaquín, Mayapán, Santa Anita y El Troncal: 30.823 habitantes.

Optimización de redes secundarias de acueducto y alcantarillado barrios Bello horizonte y ciudadela Comfandi: 5.546 habitantes.

Control de vertimientos de aguas residuales de los colectores marginales Puertas del sol y Desepaz 149.252 habitantes.

Localización (barrio - comuna o vereda - corregimiento) del 2020 al 2023

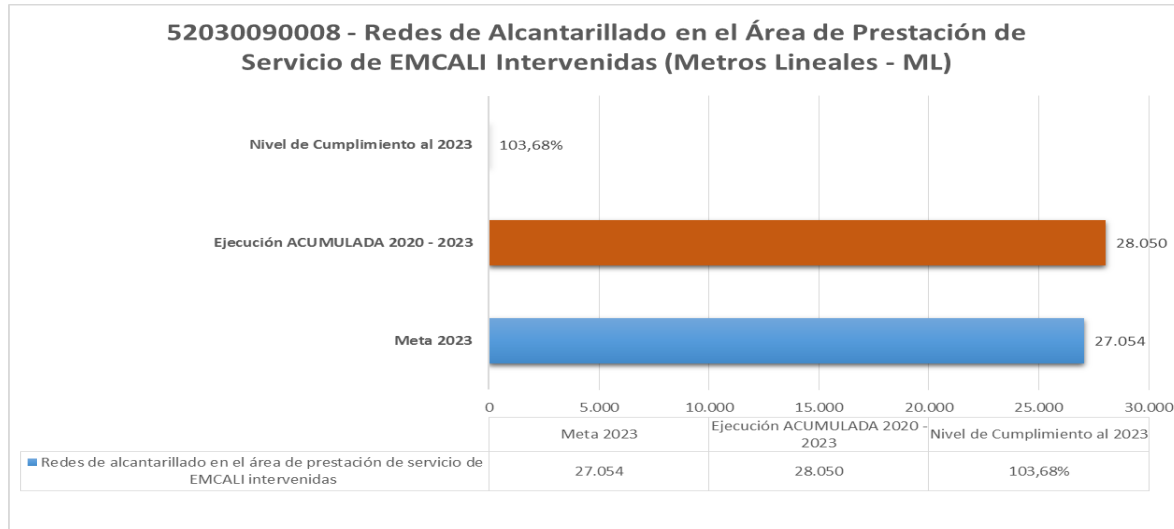




Barrios Sultana - Berlín - San Francisco, Evaristo García, Los Sauces, San Joaquin, Mayapán, Santa Anita y El Troncal: Comuna 20 - Comuna 4 - Comuna 11 - Comuna 17 - Comuna 8

Barrios Bello horizonte y ciudadela Comfandi: Comuna 12 - Comuna 17

Barrios Puertas del sol y Desepaz: Comuna 14 - Comuna 21



Cumplimiento acumulado del 103,68%, en reposición de redes de alcantarillado, respecto a la meta planeada acumulada (27.054 ML).

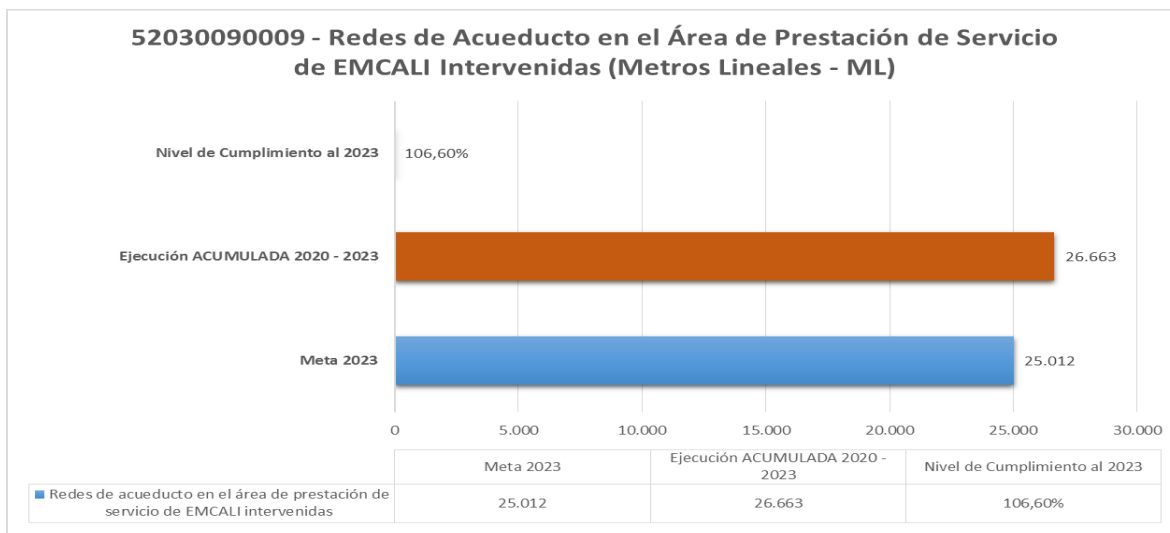
Población beneficiaria del 2020 al 2023

40.000 habitantes (dato obtenido de la ficha de proyecto AL0017)

Localización (barrio - comuna o vereda - corregimiento) del 2020 al 2023

37 barrios (Siete De Agosto, Rafael Uribe, San Cayetano, Municipal, Guayacanes, El troncal, Lleras Camargo, Brisas de Mayo, La Sultana, Tierra Blanca, Aguacatal, Caney - Las Vegas, Granada, San Nicolas, La Isla, Fátima, Berlín, San Luis II, Marroquín, San Carlos, Pampas del Mirador, Brisas de las palmas, Cabañitas, Mandarinos, Arboledas, El Bosque, La Merced, Fortaleza, Eucarístico, La Selva, Alfonso Lopez, Manzanares, Américas, Bosques del limonar, Primitivo, Villacolombia y Sena)





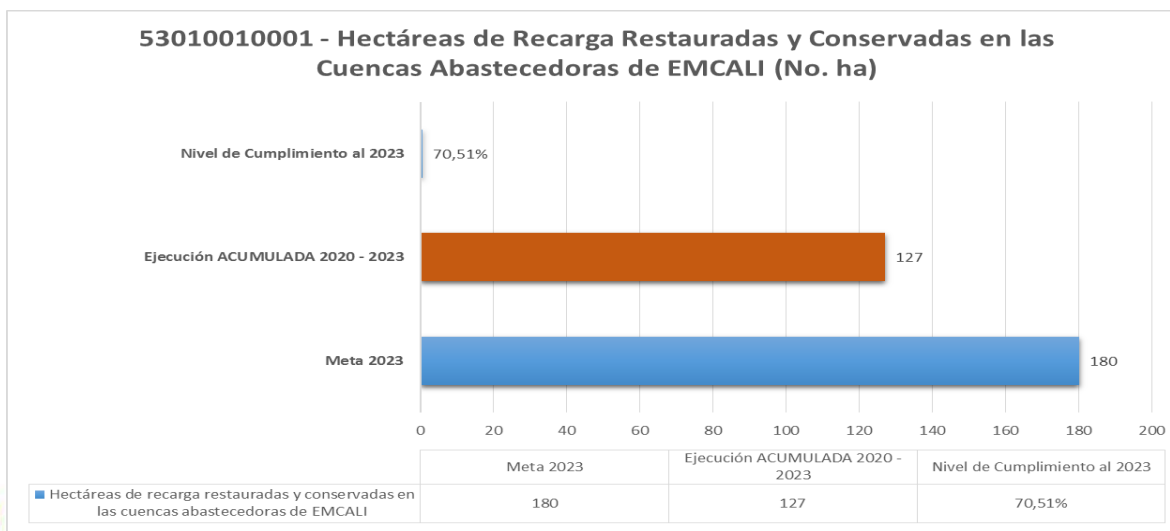
Cumplimiento acumulado del 106,60%, en reposición de redes de acueducto, respecto a la meta planeada acumulada (25.012 ML).

Población beneficiaria del 2020 al 2023

55.000 habitantes (dato obtenido de la ficha de proyecto AC0014)

Localización (barrio - comuna o vereda - corregimiento) del 2020 al 2023

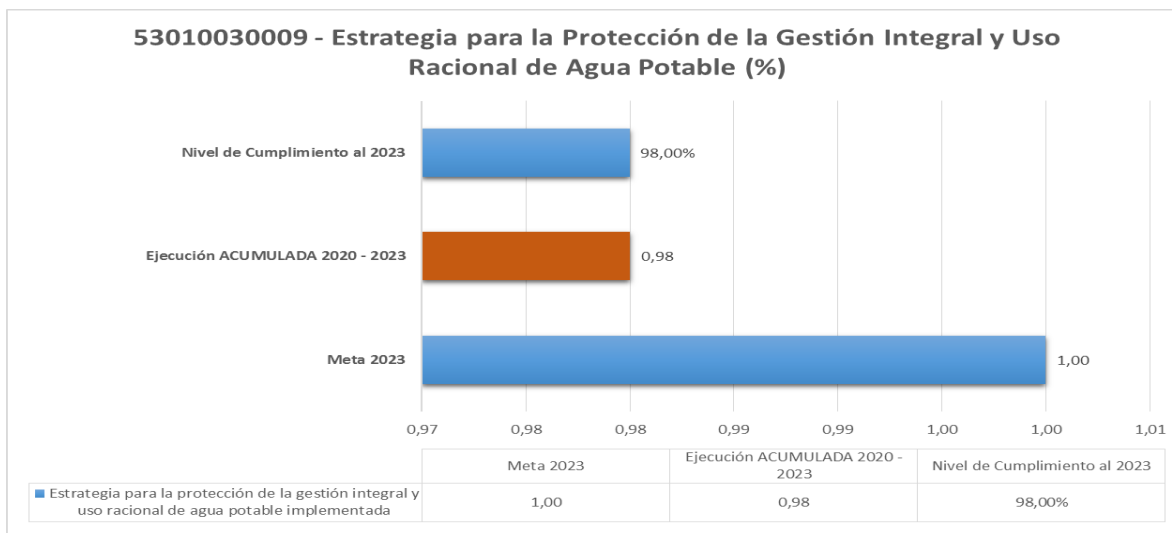
37 barrios (Siete De Agosto, Rafael Uribe, San Cayetano, Municipal, Guayacanes, El troncal, Lleras Camargo, Brisas de Mayo, La Sultana, Tierra Blanca, Aguacatal, Caney - Las Vegas, Granada, San Nicolás, La Isla, Fátima, Berlín, San Luis II, Marroquín, San Carlos, Pampas del Mirador, Brisas de las palmas, Cabañitas, Mandarinos, Arboledas, El Bosque, La Merced, Fortaleza, Eucarístico, La Selva, Alfonso Lopez, Manzanares, Américas, Bosques del limonar, Primitivo, Villacolombia y Sena)





Cumplimiento acumulado del 70,51%, que equivale a 127 ha, respecto a la meta total planeada.

Para el año 2023, Desde la Unidad de Gestión Ambiental se trabajó en la producción de material vegetal en el vivero "La Brasilia" para un total de 1200 individuos. El crecimiento de las plántulas toma de 3 a 5 meses de tal manera que tenga la altura necesaria para su siembra (80-100cm).

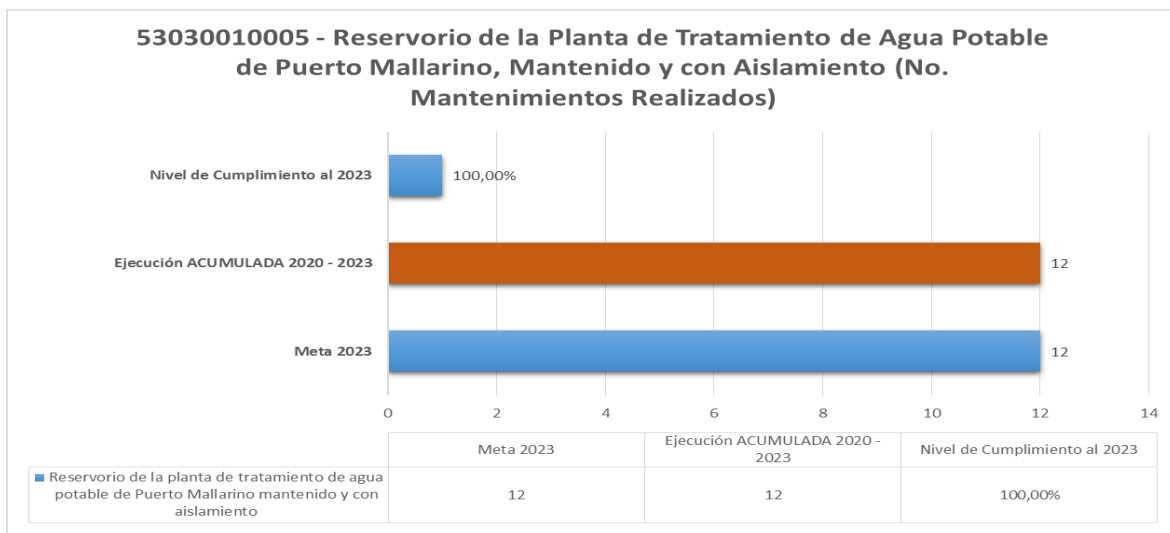


Cumplimiento acumuado del 98%, respecto a la meta total

Se realizó la siembra de 4712 de los 5000 árboles planeados, la contratación de dos gestores ambientales y la instalación de 1700 metros lineales de cerco con madera inmunizada. No obstante, no se realizó el levantamiento de la línea base del Sistema de Información Geográfica debido a la falta presupuesto ejecutado para la contratación del personal adecuado para la ejecución de la actividad.

En el 2023, El Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua- PUEAA logró alcanzar sus metas de manera destacada. Gracias a una combinación en la ejecución de proyectos de educación ambiental, protección de las cuencas, control de pérdidas y uso eficiente y ahorro de agua. Estas actividades son realizadas por la Unidad de Gestión Ambiental, la Unidad de Control Integral de Pérdidas y la Unidad de Activos.





Cumplimiento acumulado del 100% respecto a la meta total.

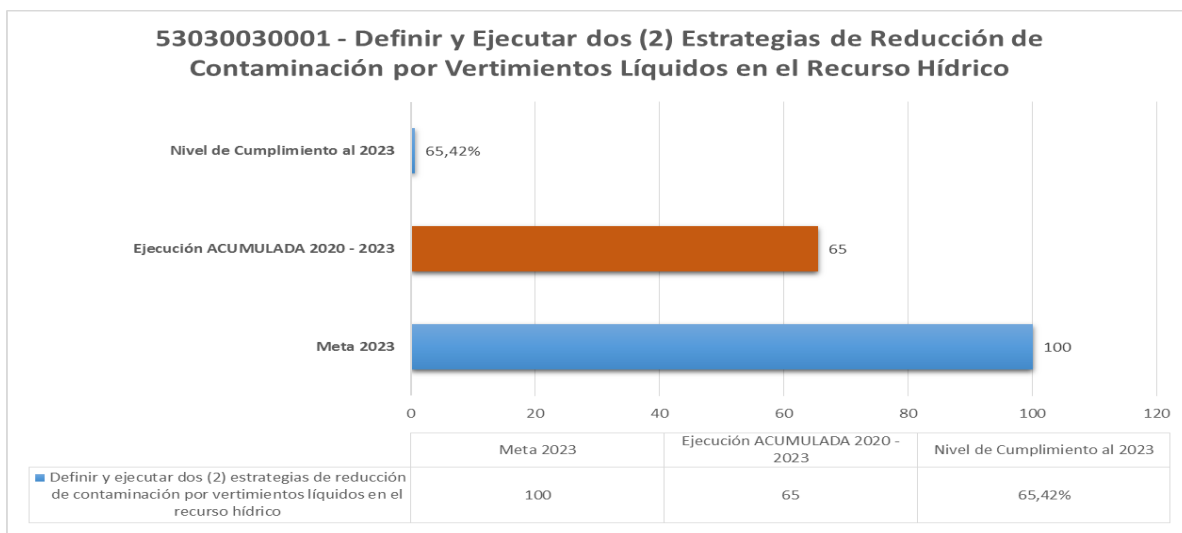
Se ejecutó el Lavado Reservorio PTAP de Puerto Mallarino, del cual se realizaron los tres (3) mantenimientos que se planean anualmente.

Población beneficiaria del 2020 al 2023

Cientes y usuarios del servicio de acueducto prestado por Emcali EICE ESP

Localización (barrio - comuna o vereda - corregimiento) del 2020 al 2023

PTAP Puerto Mallarino (Barrio Andres Sanín - Comuna 7)



Cumplimiento acumulado del 65,42% respecto a la meta total.

Población beneficiaria del 2020 al 2023





Se ha beneficiado el recurso hídrico y en consecuencia la población del Distrito Especial de Cali.

Localización (barrio - comuna o vereda - corregimiento) del 2020 al 2023
Comunas: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21

7.1.1.7 Aplicación de Tarifas

Durante la vigencia 2023 se realizaron tres (3) actualizaciones tarifarias en febrero, mayo y diciembre a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EMCALI EICE ESP, considerando el cumplimiento del Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 que indica que Las tarifas se actualizarán por efectos de la inflación cada vez que se acumule un 3% o más en el IPC Nacional.

El Costo Medio Unitario de Tasa de Uso para el servicio público domiciliario de acueducto es: \$3.17 incluida dentro del Costo del Consumo y el Costo Medio Unitario de Tasa Retributiva para el Servicio público domiciliario de Alcantarillado es \$47.36 incluida dentro del Costo de Vertimiento

En el cuadro a continuación se detallan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado vigentes al 31 de diciembre de 2023 para los municipios de Cali, Yumbo, Palmira y Candelaria.



Porti
por mí
por todos



MUNICIPIO DE CALI

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)	Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	3.364,05	942,10	2.944,06	Estrato 1	1.804,33	1.081,74	3.380,43
Estrato 2	7.253,72	2.031,40	2.944,06	Estrato 2	3.890,59	2.332,49	3.380,43
Estrato 3	10.407,52	2.914,62	2.944,06	Estrato 3	5.525,77	3.312,82	3.380,43
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios	Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	10.512,64	2.944,06	E1: 68,00%	Estrato 4	5.638,54	3.380,43	E1: 68,00%
Estrato 5	15.874,09	4.445,53	E2: 31,00%	Estrato 5	8.514,19	5.104,44	E2: 31,00%
Estrato 6	16.925,35	4.739,94	E3: 1,00%	Estrato 6	9.078,04	5.442,49	E3: 2,00%
Comercial	15.979,20	4.474,97	Aportes Solid.	Comercial	8.570,58	5.138,25	Aportes Solid.
Industrial	13.876,68	3.886,16	E5: 51,00%	Industrial	7.442,87	4.462,16	E5: 51,00%
Oficial y Especial	10.512,64	2.944,06	E6: 61,00%	Oficial y Especial	5.638,54	3.380,43	E6: 61,00%
Temporal	16.925,35	4.739,94	Com: 52,00%	Temporal	9.078,04	5.442,49	Com: 52,00%
			Ind: 32,00%				Ind: 32,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 0553 de 2022 del Concejo Municipal de Santiago de Cali

MUNICIPIO DE YUMBO

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)	Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	3.153,79	883,22	2.944,06	Estrato 1	1.691,55	1.014,13	3.380,43
Estrato 2	6.307,58	1.766,44	2.944,06	Estrato 2	3.383,12	2.028,25	3.380,43
Estrato 3	8.935,75	2.502,45	2.944,06	Estrato 3	4.792,75	2.873,36	3.380,43
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios	Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	10.512,64	2.944,06	E1: 70,00%	Estrato 4	5.638,54	3.380,43	E1: 70,00%
Estrato 5	15.768,96	4.416,09	E2: 40,00%	Estrato 5	8.457,80	5.070,63	E2: 40,00%
Estrato 6	16.820,23	4.710,49	E3: 15,00%	Estrato 6	9.021,65	5.408,67	E3: 15,00%
Comercial	15.768,96	4.416,09	Aportes Solid.	Comercial	8.457,80	5.070,63	Aportes Solid.
Industrial	13.666,43	3.827,28	E5: 50,00%	Industrial	7.330,09	4.394,55	E5: 50,00%
Oficial y Especial	10.512,64	2.944,06	E6: 60,00%	Oficial y Especial	5.638,54	3.380,43	E6: 60,00%
Temporal	16.820,23	4.710,49	Com: 50,00%	Temporal	9.021,65	5.408,67	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%				Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No.027 de 2020 del Concejo Municipal de Yumbo

MUNICIPIO DE PALMIRA

ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	5.256,32	1.472,03	2.944,06
Estrato 2	9.881,88	2.767,42	2.944,06
Estrato 3	10.512,64	2.944,06	2.944,06
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	10.512,64	2.944,06	E1: 50,00%
Estrato 5	15.768,96	4.416,09	E2: 6,00%
Estrato 6	16.820,23	4.710,49	E3: 0,00%
Comercial	15.768,96	4.416,09	Aportes Solid.
Industrial	13.666,43	3.827,28	E5: 50,00%
Oficial y Especial	10.512,64	2.944,06	E6: 60,00%
Temporal	16.820,23	4.710,49	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 063 de 2022 del Concejo Municipal de Palmira

MUNICIPIO DE CANDELARIA

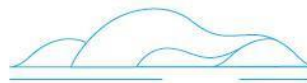
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	10.512,64	1.854,76	2.944,06
Estrato 2	10.512,64	2.237,48	2.944,06
Estrato 3	10.512,64	2.531,89	2.944,06
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	10.512,64	2.944,06	E1: 37,00%
Estrato 5	15.768,96	4.416,09	E2: 24,00%
Estrato 6	16.820,23	4.710,49	E3: 14,00%
Comercial	15.768,96	4.416,09	Aportes Solid.
Industrial	13.666,43	3.827,28	E5: 50,00%
Oficial y Especial	10.512,64	2.944,06	E6: 60,00%
Temporal	16.820,23	4.710,49	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 021 de 2022 del Concejo Municipal de Candelaria, aplica solo al consumo básico

Notas

- El Costo Medio Unitario de Tasa de Uso para el servicio público domiciliario de acueducto es: \$3.17 incluida dentro del Costo del Consumo
- El Costo Medio Unitario de Tasa Retributiva para el Servicio público domiciliario de Alcantarillado es: \$47.36 incluida dentro del Costo de Vertimiento
- Las tarifas se actualizarán por efectos de la inflación cada vez que se acumule un 3% o mas en el IPC Nacional de acuerdo al Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- La actualización tarifaria corresponde al acumulado del 3.23% de los meses de mayo a noviembre de 2023.





7.1.1.8 Logros Alcanzados

7.1.1.8.1. Servicio de Saneamiento Básico:

SUBGERENCIA DE AGUAS RESIDUALES

- Apoyar las mesas de trabajo con autoridades ambientales DAGMA y CVC para el establecimiento de los objetivos de calidad del Rio Cauca.
- Realizar y presentar la autodeclaración de vertimientos del año 2022 a la autoridad ambiental DAGMA.
- Avanzar en la reformulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV conjuntamente con autoridades ambientales.
- Coadyuvar en las mesas de trabajo establecidas con CVC para conformar las especificaciones técnicas para el contrato de estudios y diseños del tratamiento secundario de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Cañaveralejo PTAR-C
- Reposición de equipos de remoción de basuras de las estaciones de bombeo Cañaveralejo y Floralia.
- Optimización y repotenciación eléctrica de las estaciones Floralia, Brisas de los Álamos, Guaduales, Cañaveralejo, Aguablanca y Navarro.
- Optimización de los sistemas complementarios de las estaciones de bombeo Aguablanca, Floralia, Navarro, Cañaveralejo, Puerto Mallarino (Cambio de tubería de impulsión 38 pulgadas, montaje de compuertas, válvulas ventosas, compuertas y chapaletas)
- Renovación de tapas de cámaras y de rejillas de sumideros en diferentes materiales no convencionales en su primera fase, haciendo innovación en el uso de materiales alternativos como es el hierro dúctil, el polipropileno de alta densidad con molécula original y el polímero reforzado; con el propósito de disminuir el robo de estos elementos y la perdida de infraestructura de la alcantarillado en el Distrito Especial de Santiago de Cali, materiales por no ser reciclables, pierden su atractivo en el comercio informal, lo cual disminuye el índice de robos como sucede con los elementos (tapas y rejillas) elaborados en material convencional como es en concreto reforzado al cual, los reducidos le extraen el acero.
- Avanzar con el proceso de optimización de la PTAR-C con la suscripción de los contratos 300-PS-4001-2023 y 300-PS-3962-2023, correspondientes respectivamente a la consultoría y la interventoría para realizar los estudios y diseños de detalle para el mejoramiento integral del tratamiento preliminar y primario existente en la PTAR-C. Los contratos dieron inicio en el mes de septiembre y se esperan obtener los productos a mediados de 2024 aproximadamente.
- Renovar sistema de apantallamiento y protección contra rayos de las áreas de digestores, espesador, edificio de trabajadores, edificio de administración y patio de Biosólidos con un valor ejecutado de \$ 1.980.649.090 m/cte.



7.1.1.8.2. Servicio de Acueducto:

SUBGERENCIA GESTION COMERCIAL

La actividad de cambio de medidores se ejecutó exitosamente durante la vigencia 2023, permitiendo superar las metas definidas para Cambio de Medidores por Avance Tecnológico, comprometidas en plan de mejoramiento para atender hallazgo No. 7 de la auditoría al Abastecimiento de Agua Potable, solicitandose el cierre a la Contraloría General de Santiago de Cali.

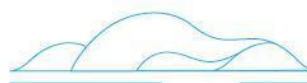
CAMBIO DE MEDIDORES TOTAL													
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Total	2.245	5.349	5.720	4.656	4.103	6.820	8.242	8.124	8.337	8.552	8.349	6.188	76.685
Correctivo	426	2.917	1.279	1.566	413	3.596	1.638	1.441	484	316	54	372	14.502
D. Tecnológico	1.238	1.383	3.650	2.255	3.052	1.862	5.573	6.028	7.092	7.741	7.921	5.348	53.143
Grandes Diámetros	12	48	55	47	48	55	48	48	97	57	70	41	626
Hurtos	512	658	564	724	486	1.039	932	569	535	407	264	394	7.084
Directos, Aforos y Normalizaciones	57	343	172	64	104	268	51	38	129	31	40	33	1.330

SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE

Entre los logros más relevantes de la Subgerencia de Agua Potable durante la vigencia 2023, se destacan los siguientes:

- Implementación del Sistema de Producción en Sitio de cloro en las plantas Rio Cali y Rivera, dentro del proyecto Desinfección con Oxidantes Mixtos en Sitio, con el cual se fortalece el proceso de desinfección con nuevas tecnologías para la producción de agua en las Plantas de potabilización de EMCALI y permite contar con redundancia en los sistemas de dosificación en el proceso de desinfección y aumentar la disponibilidad del desinfectante en las Plantas de tratamiento de agua potable de EMCALI, disminuir el riesgo de manipulación, transporte y almacenamiento en planta del cloro gas, dada la peligrosidad del químico inflamable, tanto para los trabajadores como para la Comunidad en general, por la ubicación de las Plantas dentro de la ciudad, disminución del consumo de coagulantes para el proceso de potabilización, generando una disminución en los costos de producción. Otro punto relevante es que, por las características de los oxidantes mixtos que evitan la generación de biopelícula y la eliminación de la existente en la red de distribución, se logra tener una mayor vida útil de la misma, siendo esta la más costosa en un sistema de acueducto.
- Ejecución de la primera fase del Proyecto de Gerenciamiento de Lodos, que surge de dar cumplimiento a la normatividad vigente, compromisos del Plan de Saneamiento y manejo de Vertimientos – PSMV con el DAGMA y con el Plan de Desarrollo Municipal, y matriculado como uno de los proyectos de ciudad. Se adelantó la caracterización exhaustiva de los lodos de las Plantas de tratamiento de agua potable de EMCALI, En esta primera fase, entre otros, se obtuvo el





prototipo del aprovechamiento de los lodos, indicándose apto para elaboración de adoquines, ladrillos, material filtrante y materiales para la construcción.

- Inicio del trámite de legalización de la donación tanque 42 y terreno en el que se encuentra construido, infraestructura relevante en el sistema de Distribución de la Red Alta, conjurando inconvenientes para el mantenimiento y la continuidad del servicio en el sector Oeste de la Ciudad, lo que permitirá aportar a la eficiencia, control de calidad y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, en función del desarrollo integral, permanente, sostenible y creciente con beneficios para la Empresa, proyección social, análisis de impacto ambiental y adecuada administración de riesgos.
- Mantener el suministro pese a las condiciones de estiaje en los ríos, que permita continuidad en el servicio y evite llegar a acciones de racionamiento de agua en la ciudad.

7.1.1.8.3. Servicios de Acueducto y Saneamiento Básico

SUBGERENCIA TECNICA:

- Para los Laboratorios de la UENAA, en la vigencia 2023 se conservó la acreditación IDEAM y ONAC.



- Se implementó la formulación y seguimiento de los Planes Tácticos y Operativos de todas las dependencias UENAA.
- Se logró el objetivo de la legalización de activos para el POIR del año 7° tarifario, que va del 01 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023, con un cumplimiento del 101% sobre la meta planificada para este año.
- Se realizó la coordinación interinstitucional con las Autoridades Ambientales, para desarrollar actividades:

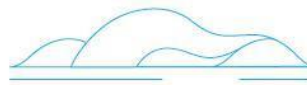


Descripción	Autoridad Ambiental	Tema en Coordinación
Mesas de trabajo	DAGMA, CVC, USE	Planeación e implementación de jornadas ambientales y siembras.
	DAGMA	Socialización por parte del DAGMA Proyecto de acuerdo sobre Huertas Comunitarias en espacios públicos y conservación de las zonas verdes, junio 2023.
		Seguimiento a las gestiones permisos ambientales. Revisión y ajuste del convenio/resolución de permisos ambientales, propuesto por el Área Funcional Soporte Gestión Ambientales.
		Socialización proyecto Estación de Bombeo Guaduales.
	CVC	Revisión de acciones conjuntas para la restauración de la estación de monitoreo Milán, información de Oxígeno disuelto y turbiedad, afectada por la empalizada del río Cauca.
		Coordinación y alianza estratégica CVC-EMCALI, frente la gestión del recurso hídrico
Capacitación ambiental	DAGMA	Trámites de permisos, recurso hídrico y RCD, dirigidas a funcionarios y contratistas que manejan los proyectos de la UENAA.

- Se gestionaron los permisos y licencias ante las autoridades competentes, para permitir el desarrollo de los proyectos y la ejecución de las obras: 15 ante el DAGMA y 13 ante el Departamento Administrativo de Planeación Distrital.

UNIDAD DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS:





- Se estableció el Nivel Económico de Pérdidas-NEP del sistema de acueducto de EMCALI para el quinquenio 2023-2027.
- Aprobación de la reformulación del PMAA por el MVCT.
- Se estructuró el acta de compromiso del fideicomiso Plan Zonal Chipichape - La Loma.
- Se liquidaron los fideicomisos Santa Elena, CS Alterno Pance, CS Sector Caney y ED. Natura.

7.1.1.9 Retos

7.1.1.9.1 Servicio de Saneamiento Básico:

SUBGERENCIA DE AGUAS RESIDUALES:

- Aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV 2024-2033 y cumplimiento en lo que respecta a las metas de la vigencia 2023.
- Reinicio del valor de factor regional de la tasa retributiva, que conforme al nuevo PSMV, sería el valor mínimo, es decir, uno (1)
- Realizar y presentar la autodeclaración de vertimientos del año 2023 a la autoridad ambiental DAGMA.
- Contratar las obras de optimización de la estación de bombeo paso del comercio I, con base a los resultados del estudio del 2019 y las respectivas actualizaciones de las actuales necesidades vigentes con recursos del fondo de adaptación asociados al convenio 004-2018 entre EMCALI y Fondo de Adaptación.
- Contratar los estudios de consultoría a nivel de interventoría que evalúen, ajusten y apruebe los diseños realizados en el 2019 para la Actualización y mejoramiento de las condiciones de operación de la estación paso del comercio II, Diésel, III y IV, así como también la evacuación a gravedad.
- Avanzar en el proceso para adquisición de tres (3) equipos de succión-presión para limpieza y recuperación de redes.
- Ejecutar contrato para diagnosticar colectores y detectar conexiones erradas, con miras a mejorar el funcionamiento del sistema de alcantarillado en la ciudad.
- Avanzar en el proceso de renovación de tapas de cámaras y rejillas de sumideros en diferentes materiales como: policoncreto, hierro dúctil, polímero reforzado, entre otros, para la disminución de robos y pérdida de infraestructura, porque al estos materiales no ser atractivos en el comercio informal, por ser no reciclables, se disminuye el índice de robos que sucede actualmente de los elementos (tapas y rejillas) elaborados con material convencional como es en concreto reforzado al cual, los reducidos le extraen el acero.
- Finalizar las obras del Plan de choque de la PTAR-C que se está realizando por medio de otrosí no. 3 al contrato de mantenimiento No. 300-CM-1150-2021 por valor de \$13.033.362.954 m/cte. que consiste en: reforzamiento mecánico de los sedimentadores No. 2 y 3, rehabilitación bombas de tornillo No. 3 y 4 (ingreso



de Colector Central - 25 - 30% del total de las aguas), recuperación del separador de arenas No.1. y rehabilitación sedimentadores No. 6 y 7.

- Ejecutar \$6.300.000 m/cte., con los cuales se espera realizar la reposición de cúpulas de dos biodigestores (diseñar, fabricar, suministrar e instalar).
- Obtener en el último trimestre del 2024 los diseños a nivel de detalle para el mejoramiento integral del tratamiento primario de la PTAR-C (contrato No. 300-PS-4001-2023).
- Participar activamente en el comité técnico de supervisión a ser creado por CVC, para los estudios y diseños de detalle del tratamiento secundario de la PTAR-C.

7.1.1.9.2 Servicio de Acueducto:

SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE

Desde la Subgerencia de Agua Potable, se plantean las siguientes actividades y proyectos a desarrollar en 2024, a fin de continuar respondiendo por la eficiencia, control de calidad y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de agua potable, en función del desarrollo integral, permanente, sostenible y adecuada administración de los recursos:

- Desarrollar las fases 2 a 4 del proyecto de gerenciamiento de lodos, que permitirá disminuir la contaminación ambiental a los rios, cumplir con el PSMV de lodos de agua potable y evitar el pago de multas y tasas retributivas.
Además, sugiere la posibilidad de ingresos por nuevos negocios, de acuerdo con el aprovechamiento que puede hacerse de los lodos.
- Continuar con el proyecto de Desinfección con oxidantes mixtos en PTAP's, implementando dicha tecnología en las plantas faltantes Puerto Mallarino, Rio Cauca y Reforma.
- Continuar la ejecución del Proyecto Filtración en Lecho de Río
- Realizar correcta y oportunamente el control del suministro y el control de presiones, que aporten a un servicio continuo y permanente a la comunidad, disminuyendo la frecuencia de los daños y por ende aportando a la disminución de pérdidas.

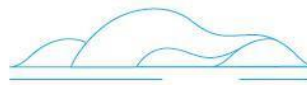
7.1.1.9.3 Servicios de Acueducto y Saneamiento Básico

SUBGERENCIA TECNICA:

- Ampliar las áreas de ensayo del Laboratorio de Agua Potable e instalar el mobiliario para la puesta en marcha del equipamiento adquirido mediante proyecto de inversión e Implementar métodos para determinación de metales pesados, hidrocarburos aromáticos policíclicos, pesticidas organoclorados y organofosforados

Finalizar la implementación de los métodos de ensayos fisicoquímicos de Nitritos y Nitratos en muestras de agua y del método de ensayo microbiológico Hongos





Fitopatógenos en muestras de biosólido en el laboratorio de Aguas Residuales, así como incluir dentro del portafolio de servicios del laboratorio la prestación de los ensayos fisicoquímicos: Compuestos Semivolátiles Fenólicos, Hidrocarburos Aromáticos Policíclico (HAP), BTEX (Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xileno) e Hidrocarburos Totales del Petróleo (HTP) en muestras de aguas residuales

- Automatizar el banco de medidores Coltavira usado para la calibración de medidores de diámetro DN15 (1/2"), DN20 (3/4") y DN25 mm (1") y el banco de medidores industriales usado para la calibración de medidores de diámetro DN80 (3"), DN100 (4") y DN150 mm (6"), en el Laboratorio de Medidores
- Atender el 100% de los requerimientos de permisos ambientales de las diferentes dependencias de la UENAA.
- Lograr el 90% de los permisos ambientales solicitados ante las Autoridades Ambientales, para las obras/proyectos de la UENAA.
- Realizar 7 capacitaciones internas a funcionarios y contratistas de la UENAA, en cumplimiento de los lineamientos y en asocio con la Unidad de Gestión Ambiental Corporativa, en las plantas de acueducto priorizadas, 3 capacitaciones sobre Recurso Hídrico con el SENA y 4 capacitaciones sobre Residuos Sólidos con Ciudad Limpia.
- Brindar acompañamiento a las dependencias de la UENAA en temas ambientales.
- Elaborar y reportar Informe anual de Sostenibilidad con información suministrada por las dependencias de la UENAA a la Unidad de Gestión Ambiental Corporativa
- Elaborar y reportar Informe anual Estado de los Recursos Naturales de la Contraloría General Distrital, formato F16 y F16A a la Unidad de Gestión Ambiental Corporativa.
- Consolidar el banco de proyectos de la UENAA y gestionar recursos por otras fuentes de financiación para los proyectos de la UENAA
- Gestionar continuamente el impacto de los precios del mercado en los presupuestos de los diseños para contratar.
- Continuar con los procesos conciliatorios de convenios Metrocali y Megaobras.

UNIDAD DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS:

- Avanzar en la adquisición del lote para la Ptar Sur.
- Formular el "Plan Director de Pérdidas de Agua para 2024-2028".
- Estructurar el Fideicomiso 4ta Norte
- Formular el Plan Prospectivo 2024-2028



7.1.2 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE ENERGIA

7.1.2.1 Gestión compra de energía

- Cobertura lograda en los Mercados Regulado y No regulado Vigencia 2023

Atendiendo la política de Compra Energía y la meta del Plan Estratégico Corporativo – PEC, se debe realizar una permanente Gestión de la Compra, para lograr cubrimientos superiores al 80% de la demanda, lo cual permite atender los segmentos Regulado y No Regulado del mercado, entre los periodos 2023 y 2037.

Durante la vigencia 2023, se efectuaron varios procesos de Convocatorias Públicas e Invitaciones directas para completar la canasta de compra de las vigencias siguientes al año 2023. El Mercado Regulado logró un cubrimiento en contratos del 86%, para el caso del Mercado No Regulado, se obtiene un cubrimiento del 89%. Cabe mencionar, que la política interna de compra de energía, es contar con un cubrimiento mínimo del 80% en ambos mercados, es decir, que durante la presente vigencia la gestión de la compra de energía cumplió el objetivo planteado.

Cabe resaltar que la Unidad Estratégica Negocio de Energía – UENE, ha participado en subastas de energía con Fuentes No Convencionales de Energía Renovables – FNCER, principalmente de Energía Solar Fotovoltaica.

Con el fin de obtener el mayor cubrimiento en la Compra de Energía y minimizar el impacto en la volatilidad de los precios de la bolsa de energía, se gestionan recursos económicos mediante la figura de Vigencias Futuras aprobados por la Junta Directiva de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., las cuales fueron ratificadas por el COMFIS el 13 de marzo de 2023. Dichas Vigencias Futuras, se asignaron para la compra de generación de energía mediante Fuentes No Convencionales de Energía Renovables – FNCER, de los años 2024 a 2036 por valor de \$ 880.5 Miles de Millones y Vigencias futuras para Fuentes Convencionales de los años 2024 a 2026, por valor de \$919,28 miles de Millones. Una vez aprobadas las vigencias futuras, se gestionó la compra de energía de la siguiente manera:

- ✓ Se inició la convocatoria pública CP-EMIC2023-001 el día 10 de abril de 2023 para compra de energía entre los años 2024 a 2026 para la atención del mercado regulado. Se declaró desierta la convocatoria por presentarse dos ofertas con precios por encima de los de reserva establecidos por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
- ✓ Se inició la convocatoria pública CP-EMIC2023-002 el día 12 de abril de 2023 para compra de energía entre los años 2024 a 2036 para la atención del mercado no regulado, exclusiva para Fuentes de Energía Renovables No Convencionales – FNCER. No se legalizó este contrato por decisión del Gerente General.

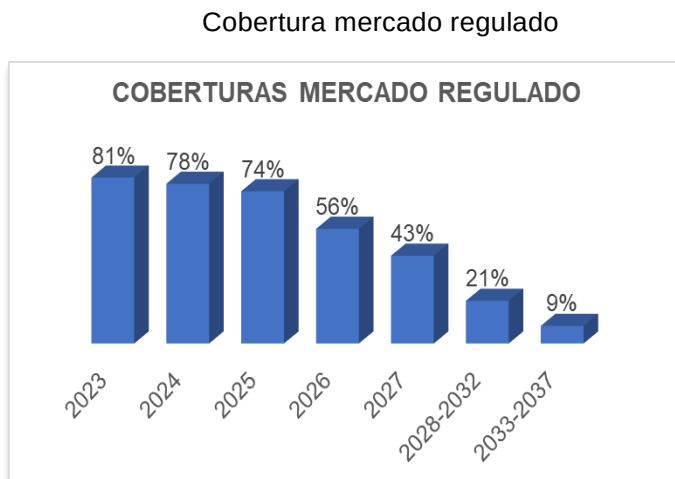




También se realizó un proceso de invitaciones directas para Mercado No Regulado para los años 2024-2026. Como resultado, se adjudicó energía al Generador-EMCALI para los años 2025-2026.

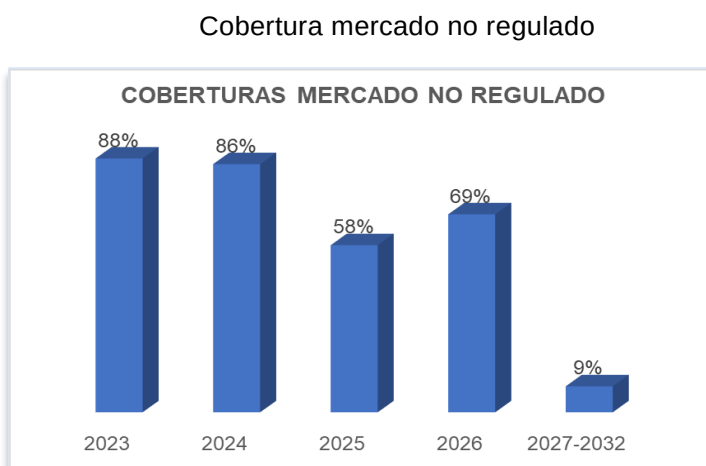
- ✓ Cobertura Proyectada en los Mercados Regulado y No Regulado en el periodo 2022 a 2037

La siguiente gráfica presenta las coberturas (compras respaldadas en vigencias futuras) para el mercado regulado:



Fuente: Subgerencia de Comercialización-Dpto. de Compra de Energía.

Gestión de compra mediante vigencias futuras del agente Generador-EMCALI para el año 2025 de 158 GWh y para el año 2026 de 300 GWh. Con esta adjudicación la cobertura en contratos para el mercado no regulado es la siguiente:



Fuente: Subgerencia de Comercialización-Dpto. de Compra de Energía.



Porti
por mi
por todos



Debido a la alta probabilidad de presentarse el fenómeno del niño desde el segundo trimestre del año 2023 y su materialización a partir de junio de 2023, con proyección de mantenerse hasta el primer trimestre de 2024, se dificultó la presentación de ofertas para compra de energía. Sin embargo, la subgerencia comercial de la UENE, continuó con la gestión de compra de energía bajo el esquema de convocatorias públicas (Mercado Regulado) e invitaciones directas (Mercado No Regulado) fomentando el acercamiento con los agentes del sector, con el fin de motivar la presentación de ofertas.

Se resalta la expedición por parte del Gobierno Nacional del Decreto 0929 el 7 de junio de 2023, mediante el cual se definen los lineamientos que debe cumplir la CREG, para incentivar las ofertas de energía por parte de los generadores, aumentando la cobertura en contratos de los agentes comercializadores. Esto, con el fin de prevenir abusos de posición dominante de los grandes generadores de energía, lo que permite, garantizar una eficiente valoración de las ofertas y así minimizar el impacto de altos precios de la bolsa en las tarifas de energía. Se espera que la CREG, expida la normatividad que refleje los lineamientos del gobierno, durante el segundo semestre del año 2024.

✓ Costos Compra de energía 2023

En la tabla siguiente se presenta el detalle de los costos por compra de energía del agente comercializador durante la vigencia del 2023:

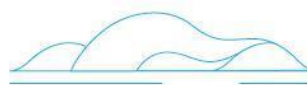
Costos Compra de Energía

DESCRIPCIÓN	TOTAL PAGOS 2023 \$	MR \$	MNR \$
GENERACIÓN (en bornes)	\$ 1,156,770,796,524	\$ 856,272,375,978	\$ 300,498,420,546
USO STN	\$ 157,694,489,891	\$ 115,521,391,573	\$ 42,173,098,318
USO STR (VARIOS OR's)	\$ 109,698,499,831	\$ 80,361,231,155	\$ 29,337,268,676
PEAJES EXTERNOS	\$ 16,894,111,322	\$ -	\$ 16,894,111,322
RESTRICCIONES	\$ 45,979,313,191	\$ 33,682,814,454	\$ 12,296,498,737
RENTAS DE CONGESTION	\$ 5,245,852,943	\$ 3,842,925,852	\$ 1,402,927,091
CND's	\$ 3,666,331,872	\$ 2,685,824,724	\$ 980,507,148
SIC	\$ 1,576,352,873	\$ 1,154,780,218	\$ 421,572,654
TOTAL COSTOS (\$)	\$1,497,525,748,447	\$1,093,521,343,955	\$404,004,404,492
ENERGÍA EN BORNES DE GENERACIÓN (kWh)	3,287,578,006	2,408,363,072	879,214,934

Fuente: Fuente: Subgerencia de Comercialización-Dpto. de Compra de Energía.

Debido a que, tanto la demanda como el precio en la bolsa de energía dependen directamente de la generación hidráulica del país, a su vez, que dicha generación es afectada por temporadas de veranos intensos, se solicitó ajustar el presupuesto del año 2023 (verano prolongado), aprobándose el valor de \$30.000 millones adquiriendo 136.8 GWh por encima de los proyectado.





7.1.2.2 GESTION COMPRA VENTA GENERADOR

Se presenta un balance positivo de \$3.490.613.000, en las transacciones realizada entre la compra y la venta de energía por parte del Agente Generador en la vigencia 2023. Sobre el particular, se gestionaron 2,326.53 GWh/año, representados en 13 contratos de compra de energía y 11 contratos de venta de energía.

La aplicación de la figura de despacho, sujeto a un precio de referencia permitió apoyar el resultado final del agente Generador, presentando una disminución en el costo de las estampillas aplicadas a los contratos de compra de energía por un valor de \$8.697.290.595 o sea 5.91 \$/kWh.

Información Balance Comercial Generador

INFORMACION BALANCE COMERCIAL COMPRA - VENTA ENERGIA GENERADOR													
PERIODO	COMPRA					VENTA						BALANCE	
2023	Compra en contratos AGENTES MEM- MWh	Compra en bolsa - MWh	Total compra - MWh	Valor final de compra - Miles \$	Precio medio de compra - \$/kWh	Venta comercializa dor EMCALI - MWh	Venta otros agentes del MEM - MWh	Venta en bolsa - MWh	Total venta - MWh	Valor final de venta - Miles \$	Precio medio de venta - \$/kWh	Balance comercial- Miles \$	Diferencia en precio - \$/kWh
Enero	95.464	78.509	173.973	\$ 51.863.279	\$ 298,11	156.393	17.580	-	173.973	\$ 50.755.986	\$ 292	\$ (1.107.292)	\$ (6)
Febrero	94.338	61.602	155.940	\$ 48.601.961	\$ 311,67	136.900	19.040	-	155.940	\$ 48.258.787	\$ 309	\$ (343.174)	\$ (2)
Marzo	88.588	90.557	179.145	\$ 54.182.856	\$ 302,45	158.065	21.080	-	179.145	\$ 55.643.929	\$ 311	\$ 1.461.073	\$ 8
Abril	91.379	81.542	172.921	\$ 51.853.570	\$ 299,87	152.521	20.400	-	172.921	\$ 53.022.238	\$ 307	\$ 1.168.669	\$ 7
Mayo	133.563	56.922	190.485	\$ 53.796.460	\$ 282,42	165.607	24.874	5	190.485	\$ 58.170.425	\$ 305	\$ 4.373.965	\$ 23
Junio	142.596	70.579	213.175	\$ 61.966.561	\$ 290,68	186.151	27.024	-	213.175	\$ 64.372.861	\$ 302	\$ 2.406.299	\$ 11
Julio	147.819	72.860	220.680	\$ 64.546.645	\$ 292,49	189.542	31.138	-	220.680	\$ 66.318.321	\$ 301	\$ 1.771.676	\$ 8
Agosto	145.447	76.779	222.226	\$ 65.756.847	\$ 295,90	189.357	32.869	-	222.226	\$ 67.606.282	\$ 304	\$ 1.849.435	\$ 8
Septiembre	166.754	41.637	208.391	\$ 66.665.678	\$ 319,91	174.495	33.896	-	208.391	\$ 63.885.843	\$ 307	\$ (2.779.835)	\$ (13)
Octubre	174.404	38.713	213.117	\$ 69.191.639	\$ 324,67	177.931	35.175	-	213.142	\$ 65.543.773	\$ 308	\$ (3.647.865)	\$ (17)
Noviembre	123.564	84.453	208.018	\$ 62.278.668	\$ 299,39	173.941	34.078	-	208.018	\$ 63.333.388	\$ 304	\$ 1.054.720	\$ 5
Diciembre	106.632	61.799	168.431	\$ 53.274.844	\$ 316,30	147.352	21.080	-	168.432	\$ 50.557.787	\$ 300	\$ (2.717.057)	\$ (16)
Total	1.105.948	630.988	2.326.502	\$ 703.979.008	\$ 302,59	1.509.032	227.900	5	2.326.529	\$ 707.469.621	\$ 304	\$ 3.490.614	\$ 43,61

Fuente: Unidad de Generación de Energía

7.1.2.2.1 Proyectos Solares – Autogeneración

- Proyecto Solar Rio Cauca:

Se habilitó y puso en operación el proyecto solar Rio Cauca que se encontraba suspendido desde el mes de octubre del año 2022 a causa de novedades presentadas en las celdas de protecciones en la subestación eléctrica y donde se realizaría la conexión del punto de inyección del proyecto solar.



Figura Foto Planta Río Cauca



Fuente: Unidad de Generación

- Proyectos Solares Institución Educativa Decepaz, Centro Cultural de Cali y Constructora Pranha:

Estos proyectos fueron ejecutados en la vigencia 2022, sin embargo, debido a los tiempos del ente certificador para la obtención del RETIE , se energizaron en el segundo semestre de 2023.

Fotos Proyectos solares Entidades Públicas





Bajo el contrato No. 500-CS-4135-2023, se dio inicio el 12 de septiembre de 2023, con la implementación de diez (10) instituciones públicas, de las cuales, 8 son educativas, una de salud y una de deportes.

Proyectos Solares Instituciones Públicas -Vigencia 2023:

#	PROYECTOS	POTENCIA (kWp)
1	I.E. Montebello Sede Antonio Ricaurte	10
2	I.E. Jose Maria Vivas Balcázar Sede Central	10
3	I.E. Jose Maria Vivas Balcázar Sede Fernando Velazco	5
4	I.E. Villa carmelo	3
5	I.E. Antonio Jose Camacho	30
6	I.E. Celmira Bueno De Orejuela Sede Principal	20
7	I.E. Vicente Borrero Costa	10
8	I.E. Carlos Holguin Lloreda Sede San Judas	10
9	Unidad Deportiva Jaime Aparicio (Coliseo De Voleibol Francisco Choís)	100
10	Salud Nivel Central Secretaria De Salud Publica	40
	POTENCIA TOTAL	238

Fuente: Unidad de Generación de Energía

- **Proyectos Solares – Generación Distribuida**

Se avanzó con dos proyectos solares estratégicos para EMCALI E.I.C.E. E.S.P., bajo modalidad de Generación Distribuida, los cuales permiten que la generación de energía proveniente de los paneles solares se inyecte directamente en la red de distribución de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., obteniendo un aprovechamiento directo de la energía para ser comercializada dentro de los clientes propios o en el mercado energético mayorista.

Respecto a proyectos con la administración de la ciudad, se adelantaron trabajos con la secretaria de Movilidad para la instalación del proyecto de generación distribuida en Metrocali – Estación Simón Bolívar con una potencia a implementar de 1.140 kWp. Siguiendo con la línea del aprovisionamiento al interior de la empresa, se desarrolla el proyecto Subestación Aguablanca EMCALI E.I.C.E. E.S.P.con una potencia de 800 kWp.



Estos proyectos se inician su implementación en el mes de noviembre y su ejecución ira hasta el año 2024.

7.1.2.3 GESTIÓN VENTA DE ENERGÍA.

Facturación Comercializador EMCALI E.I.C.E E.S.P.

Desde mediados del año 2020, la gestión de ventas se ha visto afectada por la disminución de la demanda de energía, sin embargo, a partir del segundo trimestre de la vigencia 2023 con la llegada del Fenómeno de El Niño, los consumos de los clientes aumentaron. Según informe de XM, la demanda de electricidad para el mes de junio_2023, fue la más alta en lo corrido del año, presentando un incremento del 6% en todo el país, con una mayor participación en el crecimiento de la demanda del mercado regulado.

Las siguientes tablas presentan la Evolución de las Ventas de Energía, tanto en Consumos GWh, Facturación en pesos (\$\$) y cantidad de Clientes acumulados a diciembre de 2023.

Comercialización de energía en GWh

TOTAL VENTAS GWH _DIC_ 2023			
Descripción	Meta	Ejecuc.	% Cumplim.
Ventas GWh MR	1.939	1.998	103%
Ventas GWh MNR	775	829	107%
Ventas Totales	2.714	2.827	104,13%

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

Ingresos por Ventas en Miles (\$)

TOTAL VENTAS ACUMULADAS \$\$ _DIC_ 2023			
Descripción	Meta	Ejecuc.	% Cumplim.
Ventas (Mill \$) MR	1.656.802	1.563.391	94%
Ventas (Mill \$) MNR	508.405	474.741	93%
Ventas Totales	2.165.206	2.038.132	94%

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios



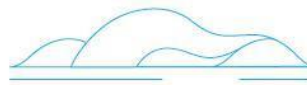
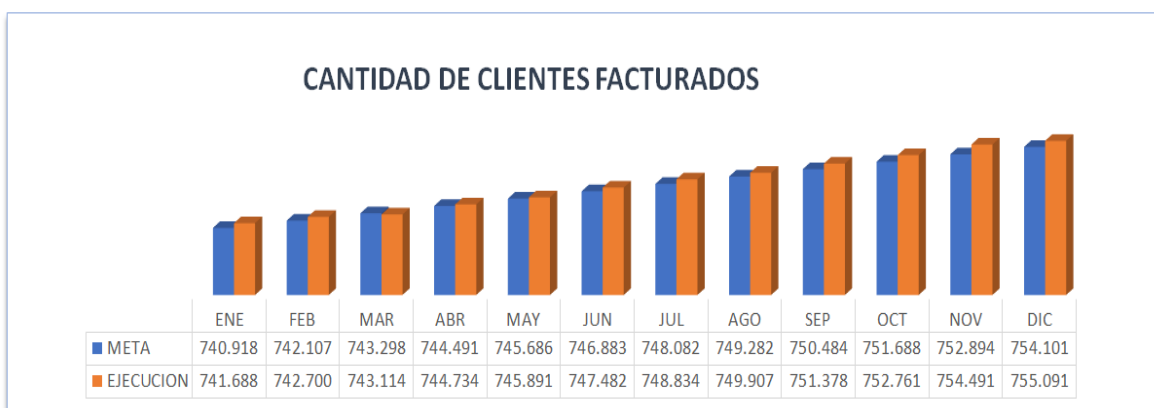


Gráfico 1. Total Clientes facturados



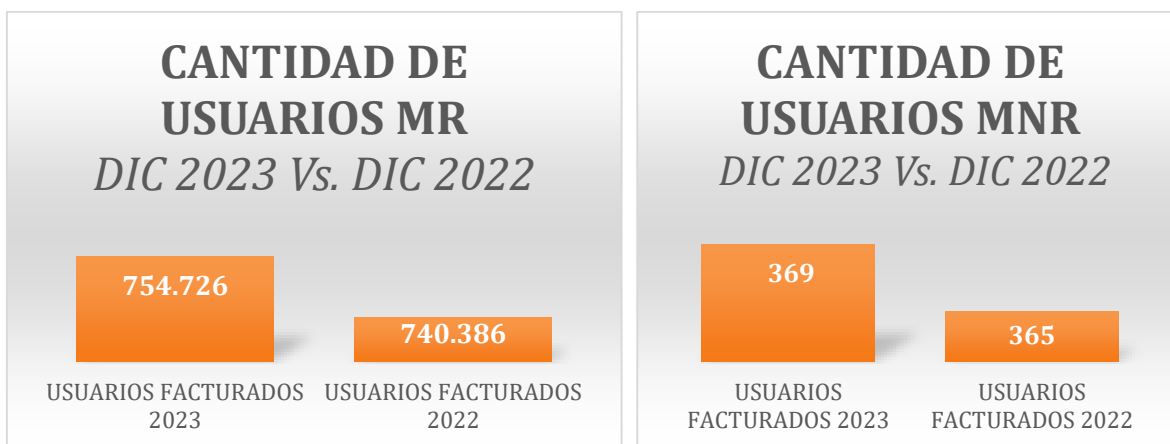
Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

Como se puede observar en las tablas anteriores, respecto a la relación entre Ventas (consumos y facturación \$) y las Compra realizada (GWh y \$), se evidencian aumentos en ambos mercados, siendo mayor el incremento en la compra de energía del mercado no regulado.

Cabe mencionar que, dentro de las estrategias de la Subgerencia Comercial en la vigencia 2023, se decidió vender parte de la energía previamente contratada al Mercado de Energía Mayorista – MEM, esto debido a que el cliente Fuerzas Armadas, decidió no renovar el contrato de suministro de la energía con EMCALI E.I.C.E. E.S.P., quedando esta energía disponible. Posteriormente, dichos clientes no tomaron la decisión de cambio de comercializador, por lo que, este cliente es facturado a precio de bolsa plena. A continuación, se presenta la cantidad de clientes por tipo de mercado.

Figura. Clientes por tipo de mercado





Fuente: Subgerencia Comercial

Al corte de diciembre del 2023, se tiene un total de clientes facturados por el Comercializador EMCALI del orden 755.091, de los cuales, corresponden al Mercado Regulado 754.726 y para del Mercado No Regulado 365 Clientes, que en conjunto, consumieron un total de 2.827 Gwh/Año, distribuidos en 1.998 Gwh/Año, para el Mercado Regulado y 829 Gwh/Año para el Mercado No Regulado. Así mismo, estos consumos, representaron un total de \$2.038.132 millones de pesos, de los cuales \$ 1.563.391 millones de pesos, pertenecen al Mercado Regulado y \$474.741 Millones de Pesos, corresponden al Mercado No Regulado.

Los anteriores resultados, obedecen en parte a la labor efectuada por la subgerencia comercial de EMCALI, en procura de nuevos clientes, fidelización de clientes actuales, y en particular, aunando esfuerzos para lograr tarifas competitivas a través de la gestión de la compra de energía.

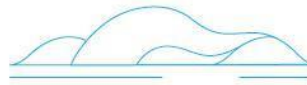
Esta gestión proactiva, frente al mercado, ha permitido, mantener a EMCALI, como Comercializador mayoritario en su Mercado Natural del Sistema de Distribución Local, que se evidencia en la participación del mercado.

- ✓ Participación en Ventas de Energía, en el Mercado Natural de EMCALI Sistema de Distribución Local (SDL)- en los Municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada

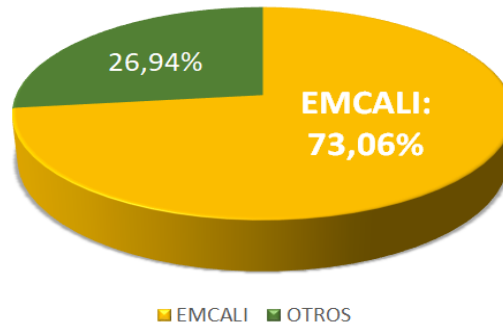
EMCALI E.I.C.E. E.S.P., como propietaria del Sistema de Distribución Local – SDL abarca la atención y venta de clientes, ubicados en los Municipio de Cali, Yumbo y Puerto Tejada, llegando a una Participación total acumulada de 73,06%, al finalizar el año 2023, mientras que los otros agentes comercializadores obtienen una participación del 26,94%.

Gráfico 2. Participación de Mercado





% PARTICIPACION DE EMCALI DENTRO DEL SDL Vs. OTROS COMERCIALIZADORES

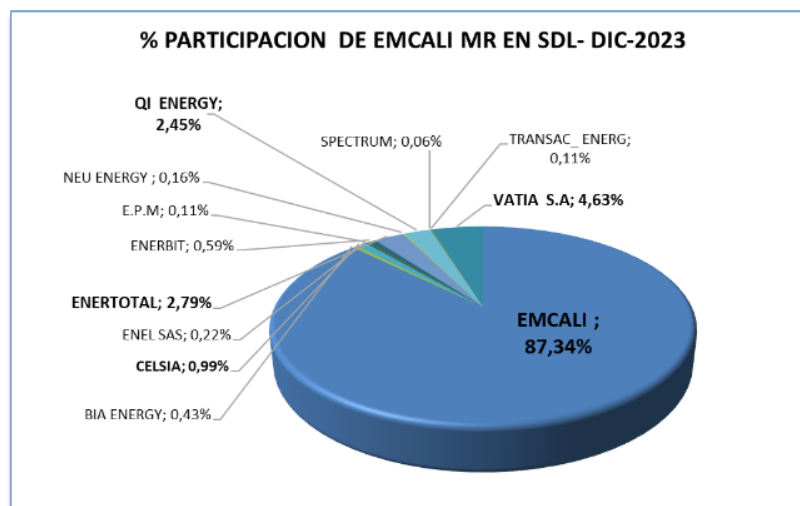


Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

El área de influencia de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., se divide entre dos grandes segmentos, logrando una participación para el Mercado Regulado del 87,34% y para el Mercado no Regulado de 47,48%.

Gráfico 3. Participación en los mercados regulado y no regulado, 2023

% PARTICIPACION DE EMCALI MR EN SDL- DIC-2023



7.1.2.4 TARIFAS (Tarifas de Energía Mercado Regulado)

Para el año 2023, el gobierno nacional y el Ministerio de Minas y Energía-MME, implementaron medidas regulatorias con el fin de mitigar los precios de las tarifas de energía en los usuarios y que no impactaran la economía en general.

Dentro de las medidas acordadas se encuentran las siguientes:



Terminando el año 2022, se expidieron normas a través de la CREG, con el fin de disminuir las tarifas de energía en el país a corto plazo: frente a este punto se identificó por parte de este Ministerio el comportamiento inflacionario que estaba afectando las tarifas debido a los efectos de actualización mensual con los indexadores de IPP e IPC. Para ello se trabajó junto con la CREG en la expedición de medidas regulatorias a corto plazo con la expedición de las resoluciones CREG 101 027, 101 029 y 101 031 de septiembre de 2022, las cuales permitieron ajustar tales indicadores como medida principal y dar señales para evitar trasladar a los usuarios incrementos tarifarios por encima de los indexadores temporales definidos, que afectaron positivamente los tarifas en el año 2023.

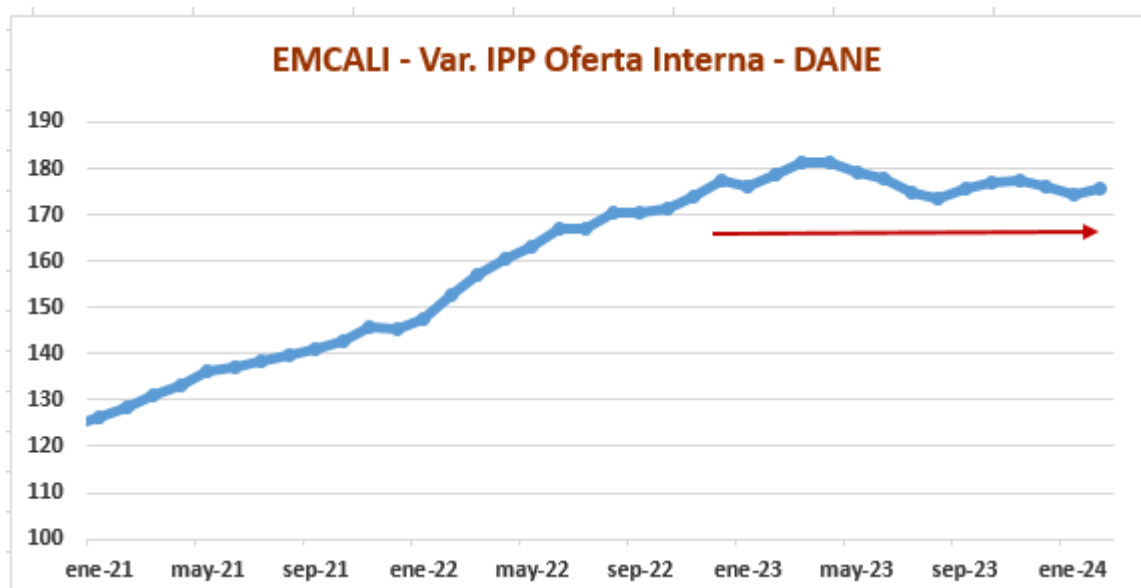
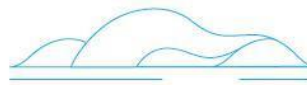
La renegociación de contratos entre empresas generadoras y comercializadoras de energía: con el fin de beneficiar a los usuarios en su tarifa final, se renegociaron 857 contratos entre empresas generadoras y comercializadoras de energía. De estos contratos, el 53% estaba destinado a atender el mercado regulado y el 47% el mercado no regulado. Un total de 82 empresas se acogieron y ajustaron sus contratos, mientras que 33 empresas no realizaron modificaciones.

Se expidió de regulación para reducir costos del componente de restricciones: con la expedición de la Resolución CREG 101 028, se flexibilizaron las medidas operativas que afectan el valor a pagar por restricciones en el mercado general de energía eléctrica. Como resultado, se logró una reducción casi inmediata de cerca del 32% y hasta el 75% en el valor de este componente en el costo unitario (CU) del servicio de energía. Vale la pena destacar que la reducción aplicó de manera uniforme a todos los usuarios, ya que es un concepto que se liquida de manera transversal.

La anterior normatividad, fue vital en el comportamiento del valor del Costo Unitario CU a nivel nacional, para todos los usuarios.

Gráfico 4. Evolución del indicador económico IPP 2023

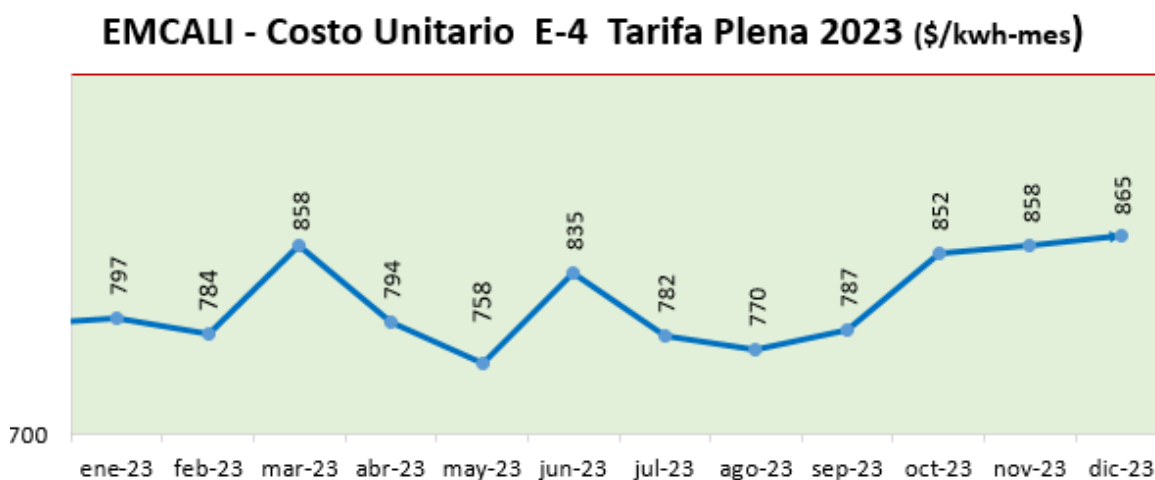




Las medidas regulatorias mencionadas, se observan en la anterior gráfica, donde todo el sector eléctrico y los usuarios, venían sintiendo los efectos de los incrementos del indicador macroeconómico IPP, que su variación en el año 2022 estuvo por encima del 20%, el cual se estabiliza todo el año 2023.

EVOLUCION DEL COSTO UNITARIO CU (\$/KWH)

Gráfico 5.



Durante el año 2023, el costo unitario de EMCALI tiene un incremento 7.9%, lo cual obedece a la variación de otras variables que componen el costo unitario de la prestación del servicio de energía, como por ejemplo la compra de energía, que pesa en el costo unitario un 45%, la cual se vio afectada por los incrementos



Porti
por mi
por todos



de los precios de la bolsa que empezaron a presentarse a partir de septiembre 2023. La variación de la compra de energía, también afectó directamente el componente tarifario de las pérdidas, con una variación del 11%.

Importante tener en cuenta que la metodología para calcular las componentes del Costo Unitario CU, se encuentra establecido en la resolución CREG 119 de 2007 y nosotros como tal lo que hacemos es aplicar esta norma.

Se esperaban incrementos en las tarifas de energía del orden de 10 al 12 % a nivel nacional, dado que muchas empresas presentaban alta exposición la bolsa.

EMCALI EICE ESP, presento un incremento del 7,9% y lo ubicó por debajo de lo que estaba presupuestado para el sector eléctrico colombiano.

Adicionalmente, en el top de 21 empresas a nivel nacional que se encuentran verticalmente integradas como EMCALI, nuestro costo unitario a diciembre de 2023 fue el segundo lugar, tal como lo indica la siguiente tabla:

TARIFAS AL CU_\$/KWH DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS COMERCIALIZADORAS DEL PAÍS

TOP DE 21 OR - Mes: Diciembre 2023			Diferencia
CU - Ref. NT 1 COSTO UNITARIO DEL SERVICIO DE ENERGIA \$/KWH			
NIVEL NACIONAL			
21	CARTAGENA B/QUILLA - AFINIA	1066	-201
20	CAUCA - CEO	991	-125
19	EMCARTAGO	987	-122
18	CALDAS - CHIDRAL	981	-116
17	CELSIA - TOLIMA	968	-102
16	DISPAC - CHOCO	960	-94
15	SANTANDER - ESSA	955	-89
14	RUITOQUE - BUCARAMANGA	948	-83
13	EDEQ - QUINDIO	939	-74
12	CEDENAR - NARIÑO	932	-66
11	VALLE - CELSIA	922	-57
10	EBSA - BOYACA	913	-48
9	ELECTROCAQUETA	911	-46
8	PEREIRA - EPM	911	-46
7	EMSA - META	907	-42
6	CETSA - TULUA	888	-23
5	ANTIQUIA MEDELLIN - EPM	888	-23
4	BOGOTA - ENEL CODENSA	875	-10
3	ENERCA - CASANARE	870	-5
2	CALI YUMBO Y PTO. TEJADA - EMCALI	865	0
1	PUTUMAYO	811	54

EMCALI EICE - SEGUNDA mejor Tarifa de Energía Eléctrica en Colombia. Fuente: pagina Web de cada empresa.





7.1.2.4.1 FONDO DE SOLIDARIDAD PARA SUBSIDIOS Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS FSSRI.

Las empresas del Sistema Interconectado Nacional, deben enviar al Fondo de Solidaridad Para Subsidios y Redistribución De Ingresos FSSRI, las conciliaciones de subsidios y contribuciones trimestralmente de conformidad con el Artículo 5o. del Decreto 847 de 2001 Modificado por el art.2, Decreto Nacional 201 de 2004. Lo anterior, con el fin de verificar su posterior reconocimiento, bien sean de déficits o superávits, según sea el caso.

“Las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, efectuarán y enviarán trimestralmente al Ministerio de Minas y Energía dentro de los dos meses siguientes a la culminación de cada trimestre, la conciliación de sus cuentas de subsidios y contribuciones de solidaridad, de conformidad con la metodología establecida por el Ministerio de Minas y Energía”

Después de la conciliación del cuarto trimestre del año 2023 (4T2023), con el Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos – FSSRI del Ministerio de Minas y Energía, el déficit de subsidios acumulado que presenta EMCALI E.I.C.E. E.S.P. cierre del 4T2023, asciende a un valor acumulado de \$4.202.171.555.

Conciliación Subsidios y Contribuciones

TRIMESTRE	1T2023	2T2023	3T2023	4T2023
Subsidio FSSRI reportado al MME	\$ 49.636.168.676	\$ 50.413.445.718	\$ 49.090.157.135	\$ 51.135.415.155
Contribución FSSRI reportado al MME	\$ 37.539.609.409	\$ 49.942.594.381	\$ 40.000.709.702	\$ 48.396.878.851
Giros recibidos del MME según Conciliación FSSRI	\$ 24.002.177.769	\$ 8.061.210.868	\$ 4.633.556.802	\$ 7.863.658.614

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

7.1.2.4.2 FONDO ESPECIAL DE ENERGÍA SOCIAL - FOES

El Fondo Especial de Energía Social – FOES, creado en el artículo 118 de la Ley 812 de 2003, Plan Nacional de Desarrollo 2002-2006, es un fondo especial del orden nacional administrado por el Ministerio de Minas y Energía – MME, mediante el cual se realizan los desembolsos a las empresas comercializadoras de energía, que atienden a los usuarios de las áreas especiales. En este sentido, el Artículo 103 de la ley 1450 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014) dio continuidad al FOES con el objeto de cubrir, a partir del 2011, hasta cuarenta y seis pesos (\$46) por Kilovatio hora del valor de la energía eléctrica destinada al consumo de subsistencia de los usuarios residenciales de



estratos 1 y 2 en las Áreas Rurales de Menor Desarrollo (ARMD), Zonas de Difícil Gestión (ZDG) y Barrios Subnormales (BS).

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. recibió por parte del Fondo de Energía Social – FOES durante el año 2023 subsidios FOES por un valor de \$1.657.280.488. Estos recursos son aplicados como menor valor en la facturación de los clientes y para EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se evidencia un menor valor para gestionar en cartera, principalmente en las zonas de difícil gestión o barrios subnormales.

Conciliación FOES

TRIMESTRE	1T2023	2T2023	3T2023	4T2023
Subsidio FOES recibido del MME	\$ 51.269.462	\$ 702.100.031	\$ 390.935.140	\$ 512.975.855

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

7.1.2.5 Gestión Reducción de Pérdidas de Energía

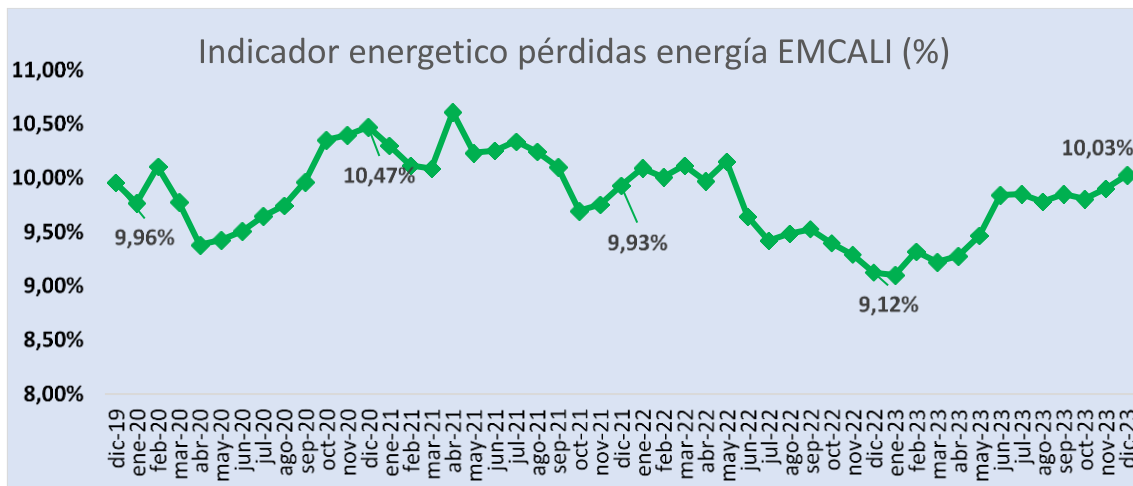
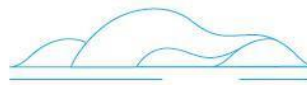
El Indicador, mide la cantidad de energía que se pierde por razones Técnicas y No Técnicas, frente a la energía que es entregada al Sistema de Distribución Local (SDL) de propiedad de EMCALI en los municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada, comparada con las Ventas en el SDL provenientes del Comercializador EMCALI y las realizadas por otros comercializadores en nuestro SDL.

La Meta del indicador de pérdidas para el Balance Energético del 2023 fue 9,42%, la ejecución de acuerdo a la última información disponible del mes de diciembre alcanzó el valor de 10,03%, lo que hace inferir, que la falta de disponibilidad del contrato para Control y Reducción de las Pérdidas de Energía, presentó un efecto negativo sobre las mismas.

La siguiente grafica muestra la evolución del Indicador a partir de diciembre del 2019 a diciembre de 2023.

Gráfico 6. Indicador energético de pérdidas de energía





Fuente: Unidad de Control de Energía

Indicador Energético 2022-2023

Mes	Acumulado Entrada SDL (MWh)	Acumulado Salidas SDL (MWh)	Pérdidas totales SDL (MWh/mes)	Indicador energético pérdidas energía
dic-22	4,020,742	3,653,946	366,796	9.12%
ene-23	4,019,312	3,653,457	365,855	9.10%
feb-23	4,018,281	3,643,745	374,536	9.32%
mar-23	4,011,155	3,641,175	369,981	9.22%
abr-23	3,998,996	3,627,988	371,008	9.28%
may-23	4,001,743	3,622,973	378,771	9.47%
jun-23	4,023,959	3,627,915	396,044	9.84%
jul-23	4,039,209	3,641,320	397,889	9.85%
ago-23	4,056,405	3,659,615	396,79	9.78%
sep-23	4,081,545	3,679,438	402,107	9.85%
oct-23	4,105,036	3,702,466	402,569	9.81%
nov-23	4,123,035	3,714,758	408,278	9.90%
dic-23	4,138,127	3,723,173	414,954	10.03%

Fuente: Unidad de Control de Energía

El indicador presentó un incremento en los últimos cuatro meses del año, esto debido a la terminación del contrato de control de pérdidas, por lo que, se dio prioridad en la ejecución de actividades de Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones las cuales se detallan a continuación.

7.1.2.5.1 SCRR. - Suspensiones, Cortes, Reconexiones y Reinstalaciones Energía



Las suspensiones del servicio de energía son ejecutadas mediante órdenes de trabajo expedidas diariamente por la Dirección de Operaciones Comerciales. Las órdenes de suspensión hacen referencia al retiro o desconexión temporal del servicio de energía por el no pago de dos o más facturas consecutivos o las que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. determine. El contratista debe confirmar información de pago con su personal asignado para esta actividad, quien tendrá acceso al sistema para validar el pago.

El seguimiento a la suspensión se asigna al contratista para verificar el estado de conexión del cliente que fue suspendido con éxito y que no reporta pago en el sistema, esta actividad puede arrojar actividades con resultados como *predio continúa sin servicio* o la ejecución de la suspensión con el retiro de acometida y elemento de medición y protección o desconexión temporal del servicio de energía por el no pago. El contratista debe confirmar información de pago con su personal asignado para esta actividad, quien tendrá acceso al sistema para validar el pago.

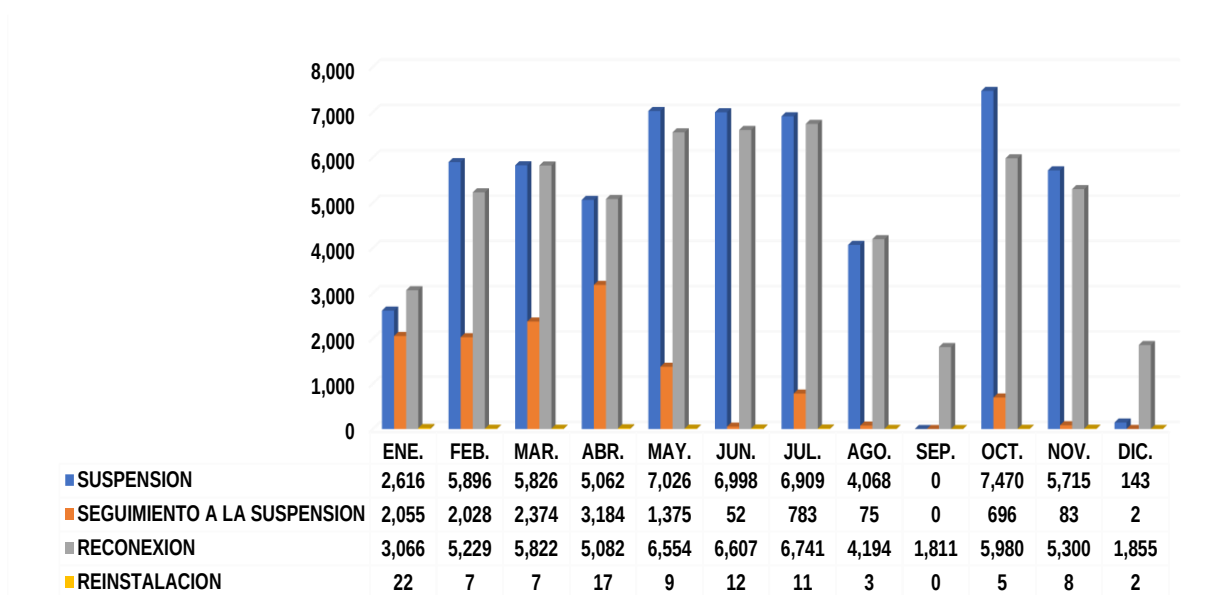
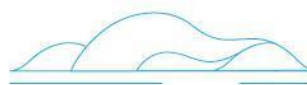
Reconexiones: Es el restablecimiento del servicio de energía eléctrica cuando ha sido suspendido y el cliente ha pagado el valor de las facturas vencidas. Las reconexiones deberán ser ejecutadas en terreno mediante orden de trabajo dentro de las 24 horas después de asignada la reconexión, dicha actividad se asigna de manera automática al momento de ingresar el pago. El contratista descargará la información de las órdenes asignadas por medio del sistema comercial de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y transmitirá esta información a los dispositivos móviles, para cumplir en terreno la actividad.

Reinstalaciones: Es el restablecimiento del servicio de energía eléctrica cuando ha sido cortado y el usuario ha pagado el valor total de las facturas vencidas o el usuario elimina la causa que generó el corte. El contratista deberá en todos los casos revisar medidor de energía, cualquier novedad deberá ser reportada a la Supervisión de energía de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. (la asignación de las ordenes de Reinstalación la hace el sistema de una manera automática al ingreso del pago).

En la siguiente tabla se encuentran los resultados con corte al mes de diciembre del 2023.

Gráfico 7. Actividades exitosas realizadas





Fuente: Unidad de Control de Energía

Actividades control energía

2023		
ACTIVIDAD	TOTAL GENERAL	
RECONEXION	58.241	45%
REINSTALACION	103	0,1%
SEGUIMIENTO A LA SUSPENSION	12.707	10%
SUSPENSION	57.729	45%
Total general	128.780	

Fuente: Unidad de Control de Energía

- ✓ Durante el año 2023, se realizaron **128.780** actividades exitosas.
- ✓ Las actividades exitosas corresponden al **79%**.

7.1.2.5.2 Medidores AMI Instalados en el programa de Reducción de Pérdidas

de acuerdo con la información suministrada por la Unidad de Control Energía, a *diciembre de 2023* se habían instalado un total de 1.045 medidores, correspondientes a la normalización de usuarios focalizados (sectores con mayores pérdidas) y medidores con causas (impedimentos de lectura), como también a la atención de nuevos servicios y medida centralizada (seguimiento en tiempo real a los consumos de energía), lo anterior, teniendo en cuenta los cargos aprobados para la financiación de planes de reducción de pérdidas-CPROG, establecidos en la Resolución CREG-015-2018.



7.1.2.5.3 Gestión del Distribuidor

Históricos indicadores de calidad del servicio de energía

AÑO	SAIDI _Horas / Año		SAIFI _Veces / Año	
	Limite CREG	Logro	Limite CREG	Logro
2020	16,2	11,92	9	7,7
2021	14,89	12,4	9	7,88
2022	13,7	12,22	9	7,7
2023	12,6	12,22	9	9,01

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

En la tabla anterior, se puede observar el comportamiento de los indicadores de calidad del servicio, de la Unidad Estratégica Negocio de Energía para los años 2020 a 2023. Los resultados obtenidos se lograron principalmente por el fortalecimiento de las redes, instalación de equipos de flexibilidad, cambio de cable de red desnudo a cable ecológico, y poda de ramas, entre otros.

Durante el primer trimestre del año 2023, se dificultó controlar los indicadores SAIDI y SAIFI, bajo los límites regulatorios, debido a que se presentaron lluvias intensas con tormentas atmosféricas recurrentes, lo que ocasionó el aumento de las fallas en los diferentes circuitos del sistema.

La siguiente tabla detalla el comportamiento mensual de los Indicadores SAIDI y SAIFI en lo corrido del 2023.

Comportamiento mensual indicadores de calidad del servicio de energía

SAIDI	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4
Limite_Regulado	2,89	5,73	9,18	12,6
Logro	2,95	6,62	10,07	12,22
% Cumplimiento	98%	87%	91%	103%
SAIFI	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4
Limite_Regulado	1,97	3,89	6,54	90,3
Logro	2,21	4,47	7,15	9,01
% Cumplimiento	89%	87%	91%	100%

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

Durante el último trimestre del año, se adoptó como estrategia para el cumplimiento de los indicadores de calidad SAIDI y SAIFI, realizar el seguimiento diario a los eventos del sistema con el propósito de tomar decisiones en tiempo real, con el fin





de corregir cualquier desviación o suceso no planeado que afecte la continuidad del servicio. En este sentido, se adoptaron medidas como la suspensión y/ reprogramación de maniobras dentro de otras actividades de mantenimiento, para disminuir los tiempos sin servicio que podrían afectar la calidad del servicio.

7.1.2.6 Inversiones

La ejecución en las inversiones proporciona un fortalecimiento en la Infraestructura eléctrica y la calidad en el suministro de la energía, es así, como la Unidad Estratégica Negocio de Energía, ha priorizado sus esfuerzos económicos en la reposición y remodelación del sistema de distribución.

Seguimiento a la Inversión 2023

EMCALI EICE ESP - GERENCIA UENE SEGUIMIENTO A LA EJECUCION PRESUPUESTAL A DICIEMBRE DE 2023									
PROYECTO DE INVERSIÓN	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO DEFINITIVO A MES	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	% CDP	REGISTRO PRESUPUESTAL	% RP	EJECUCIÓN / OBLIGACIÓN	% EIC	
PLAN DE EXPANSIÓN 2014 2024	\$ 67.608	\$ 67.056	\$ 67.056	100,00%	\$ 66.988	99,90%	\$ 50.005	74,57%	
INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA ARBOLES	\$ 3.623	\$ 2.058	\$ 1.359	66,04%	\$ 959	46,60%	\$ 959	46,60%	
GENERACIÓN DISTRIBUIDA	\$ 16.117	\$ 6.117	\$ 6.117	100,00%	\$ 5.916	96,71%	\$ 5.448	89,06%	
NUEVOS CIRCUITOS 13,2 KV F2	\$ 23.586	\$ 16.597	\$ 12.002	72,31%	\$ 11.886	71,62%	\$ 10.949	65,97%	
REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS F3	\$ 26.674	\$ 25.234	\$ 25.234	100,00%	\$ 21.069	83,49%	\$ 14.664	58,11%	
REPOSICIÓN DE POSTES	\$ 1.500	\$ 1.500	\$ 1.500	100,00%	\$ 1.497	99,82%	\$ -	0,00%	
EXPANSIÓN DEL SDL F6	\$ 6.656	\$ 6.656	\$ 6.575	98,79%	\$ 6.569	98,70%	\$ 6.569	98,70%	
REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES F6	\$ 4.500	\$ 4.500	\$ 4.500	100,00%	\$ 4.500	100,00%	\$ 3.233	71,84%	
INSTALACION EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD F6	\$ 6.332	\$ 6.332	\$ 6.332	100,00%	\$ 6.233	98,43%	\$ 4.598	72,62%	
OPTIMIZACIÓN SUBESTACIONES	\$ 23.577	\$ 19.222	\$ 19.222	100,00%	\$ 19.222	100,00%	\$ 13.745	71,51%	
ACTUALIZACION TECNOLOGICA LABORATORIOS ENERGIA	\$ 1.655	\$ 1.655	\$ 1.655	100,00%	\$ 1.655	100,00%	\$ -	0,00%	
HOGARES SOSTENIBLES	\$ -	\$ 5.945	\$ 5.342	89,85%	\$ 5.267	88,59%	\$ 5.260	88,47%	
TOTALES	\$ 181.827	\$ 162.873	\$ 156.895	96,33%	\$ 151.761	93,18%	\$ 115.431	70,87%	

Millones de Pesos

Los proyectos de inversión contaron con un presupuesto aprobado de \$181.827 millones, presentando a diciembre de 2023 un presupuesto definitivo de \$162.873 millones, se alcanzó a registrar el valor \$156.895 Millones, lo que, corresponde a un porcentaje registrado de 93%.



7.1.2.7 Proyectos Especiales- Plan de Expansión.

El plan de expansión de energía que ha permitido a EMCALI mantenerse como una empresa líder en el sector energético en el suroccidente colombiano comprende la modernización y ampliación del sistema de distribución de la Subestación Arroyohondo. Subestación Meléndez, con el fin de atender la demanda de nuevos proyectos de infraestructura comercial e industrial entre Cali y Yumbo.

7.1.2.7.1 Subestación Arroyohondo

Esta es una construcción nueva que cumple con el reglamento de sismo resistencia NSR-10. Entre las nuevas edificaciones están la torre de control de doble altura, las bases para los transformadores que se construyeron bajo el mismo reglamento y el edificio GIS también de doble altura. Además, se ha tenido en cuenta el nivel del suelo de todo el terreno, el cual se elevó para evitar futuras inundaciones.

De acuerdo con el diseño, ingeniería e implementación, la nueva Subestación Arroyohondo beneficiará con mayor respaldo y confiabilidad del servicio en la zona industrial, además de fomentar el crecimiento de la infraestructura.

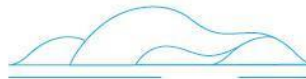
Anteriormente, este era un activo de paso que no contaba con transformación; esta nueva construcción, con tecnología GIS encapsulada a 115 KV, que permite un sistema de control y protección mucho más moderno que aporta al medio ambiente y desarrollo sostenible del planeta, proporcionando mayor capacidad de potencia en la zona industrial, mejorando la calidad del sistema eléctrico y ofreciendo un amplio respaldo del servicio en esta zona.

La modernización y ampliación de la Subestación Arroyohondo completó al cierre del 2023, una ejecución general del 94%, quedando pendiente la adecuación de vías internas, señalización, terminación de colocación de grava en el patio, la certificación RETIE y la energización.

Esta subestación beneficiará además de la zona industrial a todo el sistema de distribución local de energía de la ciudad.

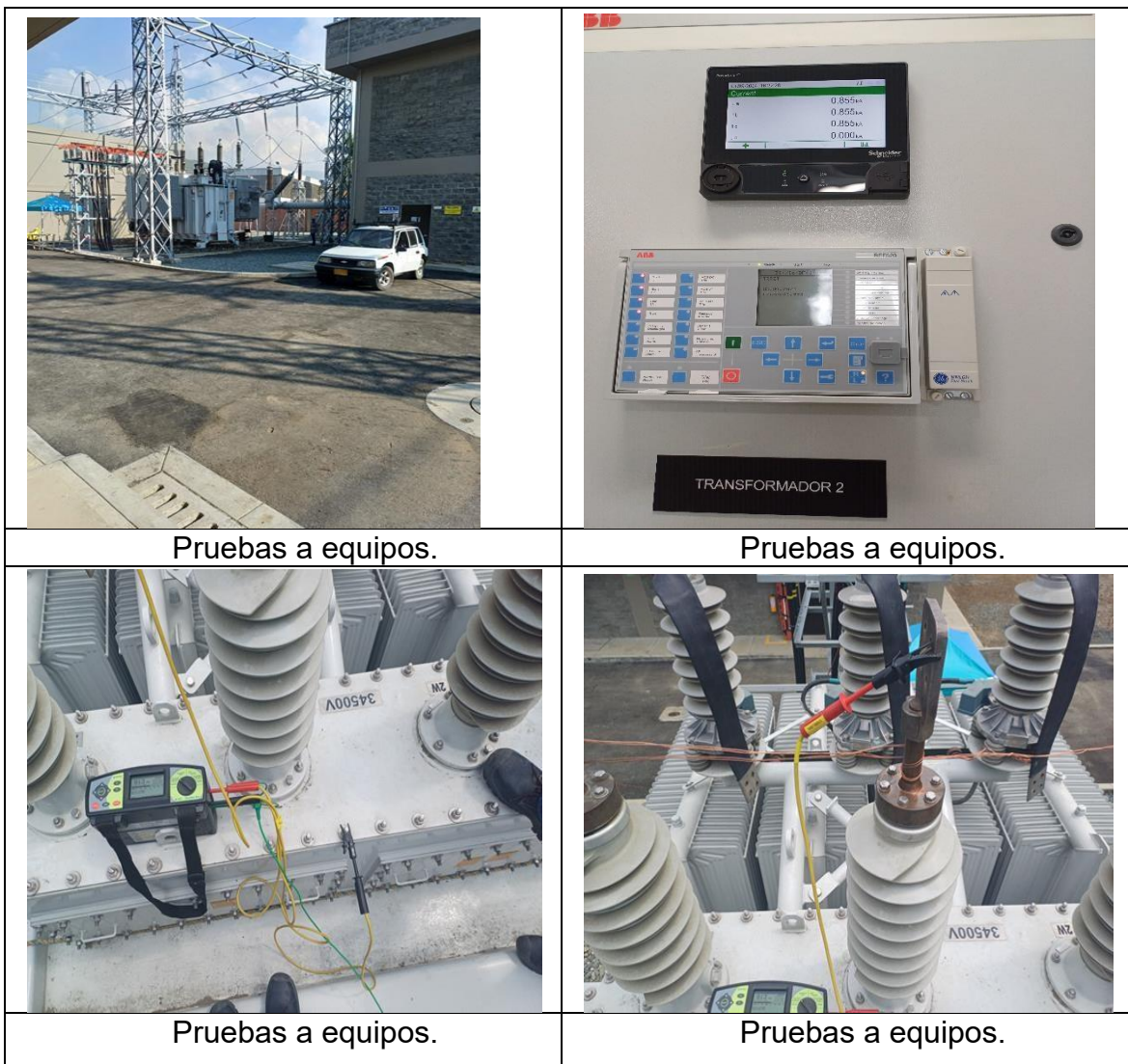
Registro fotográfico subestación Arroyohondo





Porti por mi por todos





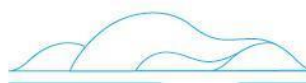
7.1.2.7.2 Subestación Termoyumbo:

En la subestación Termoyumbo se logró una ejecución general del 95%, quedando pendiente la terminación de la señalización, la configuración de comunicaciones, la certificación RETIE y la energización.

Durante el primer trimestre del año, se adelantaron gestiones ante la Agencia Nacional de Infraestructura-ANI quien otorgó el permiso temporal para el uso, ocupación e intervención de la infraestructura vial, carretera concesionada y línea férrea para la construcción de la línea de alta tensión de 115 kV, requerida para la interconexión entre las subestaciones de Arroyohondo y Termoyumbo. Al corte de diciembre del año 2023 se presenta una ejecución del 92%.

Registro fotográfico subestación Termoyumbo





Pruebas funcionales



Prueba de estabilidad diferencial de barras en Termoyumbo.



Señalización en cárcamos.



Instalación de puentes en 115kV.

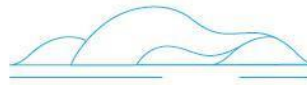


	
Conexión servicios Aux. DC 125V.	Pruebas de equipos.
	
Pruebas de equipos.	Pruebas de equipos.

7.1.2.7.3 Subestación Meléndez:

En la subestación Meléndez, se logró un avance de 84%, culminando con la instalación del transformador de potencia y las pruebas SAT, quedando pendiente la terminación de actividades de conexión en la extensión de la barra de 115 Kv, debido a dificultades en suministros de algunos elementos y la evaluación final de suministros faltantes para definir la fecha de puesta en operación. Adicionalmente, se realizaron gestiones para la respectiva inscripción de la frontera comercial ante XM.





Registro fotográfico subestación Meléndez



Instalación de los puentes en el transformador de potencia y en el interruptor y los transformadores de potencial

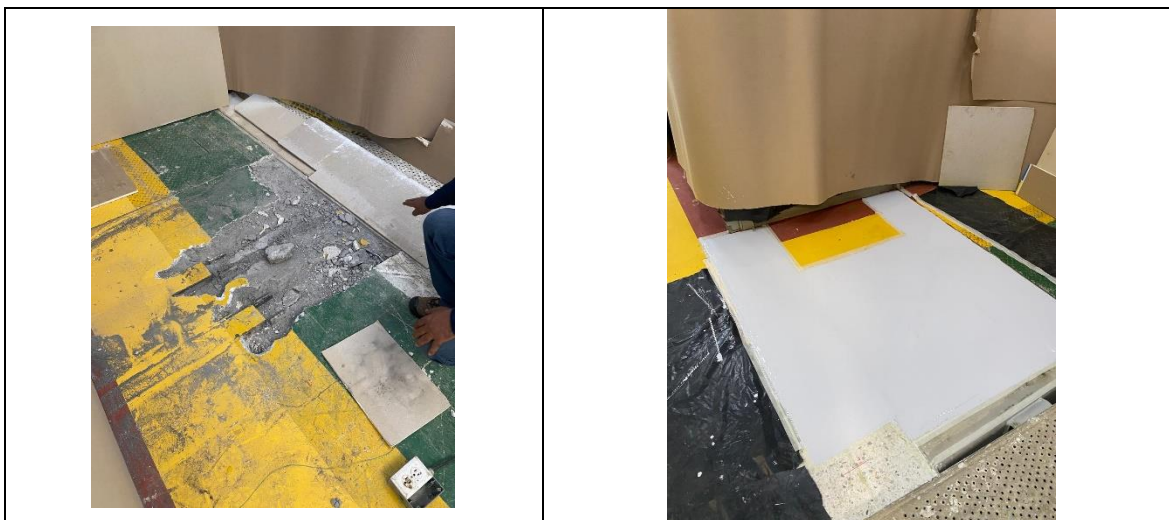


Instalación de apantallamiento sobre el transformador de potencia



Instalación de extensión de la barra y puentes para el seccionador de barra





Nivelación del piso en caseta existente



Instalación de tapas en cárcamos de equipos de patio

7.1.2.7.4 Inversiones Presentadas a la CREG.

La Resolución CREG 501 028 de 2022 aprobó el Plan de inversión 2021-2025, dicho plan tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio, atender la expansión del Sistema de Distribución Local y reponer las Unidades Constructivas que terminaron su vida útil y reponer los equipos en estado de salud crítico; a continuación, se presentan las inversiones en el Sistema de Distribución Local por Nivel de Tensión:

Actualmente, EMCALI está pendiente de la nueva resolución que debe emitir la CREG para el periodo 2023-2027.





Inversión CREG

Plan de Inversión CREG 2019 - 2020 Resolución CREG 148

Plan de Inversión CREG 2021 - 2025 Resolución CREG 501 -0028

\$ dic 2017

Nivel Tensión	CREG 148		CREG 501-028				
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nivel 4: 115 kV	4.547	51.440	677	32.585	13.940	1.368	0
Nivel 3: 34,5 kV	5.276	13.340	3596	7.573	29.115	18.520	9.389
Nivel 2: 13,2 kV	11.576	33.116	19994	33.304	39.031	32.652	23.958
Nivel 1: 220 V	11.375	5.820	7660	6.946	7.145	9.352	7.078
Subtotal	32.774	103.717	31.926	80.408	89.231	61.892	40.425

Fuente: Unid. de Prospectiva y Desarrollo de Negocios

Principales inversiones

Tipo II	Subestación Nueva Mulalo 115 kV
	Subestación Pance: Nuevo Transformador de Potencia 115/13,2 kV
	Subestación Arroyohondo 115 kV
	Líneas de 115 kV entre Subestación Arroyohondo y Termoyumbo
	Bahías de Líneas de 115 kV Subestación Termoyumbo
	Bahías de Líneas de 115 kV Subestación Termoyumbo
	Subestación Nueva Ladera 115 kV
Tipo III	Subestación Melendez: Nuevo Transformador de Potencia 115/13,2 kV
	Reposición Transformador de Potencia Subestación San Luis
	Reposición Subestación Chipichape (celdal, Control y Protecciones)
	Reposición Control y Protección en Subestaciones
Tipo IV	Reposición Transformadores de Distribución
	Instalación de Cable Semiaislado (Ecológico) 13,2 kV
	Reconfiguración de Circuitos
	Circuito de 34,5 kV entre las subestaciones Alferez y Subestación Puerto Tejada:
	Cambio de cable abierto por Semiaislado a 34,5 kV

Fuente: Unidad de Prospectiva y Desarrollo de negocios

7.1.2.8 Gestión Financiera

A continuación, se presenta el Estado de Resultados, con el Margen EBITDA del Negocio de Energía (Con y Sin Corporativo).

Estado de Resultado EBITDA



NEGOCIO DE ENERGÍA (Cifras en millones de pesos)	ESTADO DE RESULTADOS			Var. Dic 2022 Vs Dic 2023		Var. Dic-2023 Vs Pr Dic-2023	
	Dic-2022	Dic-2023	Pr. Dic-2023	Var.\$	Var. %	Var.\$	Var. %
Total Ingresos	1.935.803	2.272.804	2.148.314	337.001	17,4%	124.489	5,8%
Total Gastos sin Corporativo	85.154	115.781	87.672	30.626	36,0%	28.109	32,1%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	1.555.480	2.042.071	1.822.821	486.591	31,3%	219.250	12,0%
EBITDA GUENE	380.324	230.733	325.494	(149.591)	-39%	(94.761)	-29%
MARGEN EBITDA	19,6%	10,2%	15,2%				
Gastos Administración (Corporativos)	26.209	26.939	58.348	730	3%	(31.409)	-54%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	1.581.689	2.069.010	1.881.169	487.321	30,8%	187.841	10,0%
EBITDA	354.114	203.794	267.146	(150.320)	-42%	(63.352)	-24%
MARGEN EBITDA	18,3%	9,0%	12,4%				
Total Deterioro de Activos, Amortiz, Deprec y Provisiones	59.415	53.032	48.334	(6.383)	-10,7%	4.698	9,7%
TOTAL COSTOS Y GASTOS CON DEPRECIACIONES	1.641.104	2.122.042	1.929.502	480.938	29,3%	192.539	10,0%
UTILIDAD OPERACIONAL	294.700	150.762	218.812	(143.937)	-49%	(68.050)	-31%
MARGEN OPERACIONAL	15,2%	6,6%	10,2%				
Total Otros Ing, Egresos	164.862	118.720	87.736	(46.142)	-28%	30.984	35%
Result. del Ejercicio antes de impuestos	459.562	269.482	306.548	(190.080)	-41%	(37.066)	12%
Provisión Impuesto Renta	85.535	(148.768)	57.508	(234.304)	-274%	(206.276)	-359%
UTILIDAD NETA	374.026	418.250	249.040	44.224	12%	169.210	68%

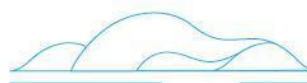
Al cierre del 2023 se logra un EBITDA UENE (sin corporativo) del orden de \$230.733 Millones frente a una proyección para este mismo periodo de \$325.494 Millones, observándose una variación de \$94.761 Millones. Desde el punto de vista del Margen, este pasó del 15.2% proyectado al 10.2% Margen alcanzado.

Este resultado se debe en parte al crecimiento del ingreso del 5.8% equivalente a \$124.489 Millones respecto a lo proyectado, que corresponde al producto de mayores ingresos por cobertura en contratos.

En lo referente a la venta de energía, se observó caída en tarifas debido a que en sus proyecciones se utilizó un IPP año de 21.80 % y el cierre del año fue del -2.34%, situación que impactó los ingresos en venta de Energía y en peajes.

En cuanto a los costos y gastos, se observa una variación del 10% respecto a lo proyectado, presentándose un mayor incremento en la Compra de Energía, la cual es altamente afectada por el aumento de precios de bolsa, esto es, entre lo proyectado año de 309 \$/KWh y lo real promedio año de 557 \$/KWh. Los otros incrementos se observan en Honorarios y Servicios Técnicos, y por otro lado, menores costos en los conceptos de mantenimiento, uso de infraestructura y seguros entre otros.





7.1.2.9 Avance en Innovación y nuevos negocios

Otros Proyectos - Movilidad Eléctrica (Estaciones de Recarga y Vehículos, Incluidos en Plan de Desarrollo Distrital).

A lo largo de 2023, EMCALI E.I.C.E. ha demostrado un avance considerable en la implementación y desarrollo de proyectos orientados a la innovación y la sostenibilidad energética. Desde la electrificación con enfoque en soluciones solares, hasta el impulso de la movilidad eléctrica y la gestión ecológica, los esfuerzos reflejan un compromiso firme con la mejora de la calidad de vida de las comunidades, la eficiencia energética, y la reducción del impacto ambiental.

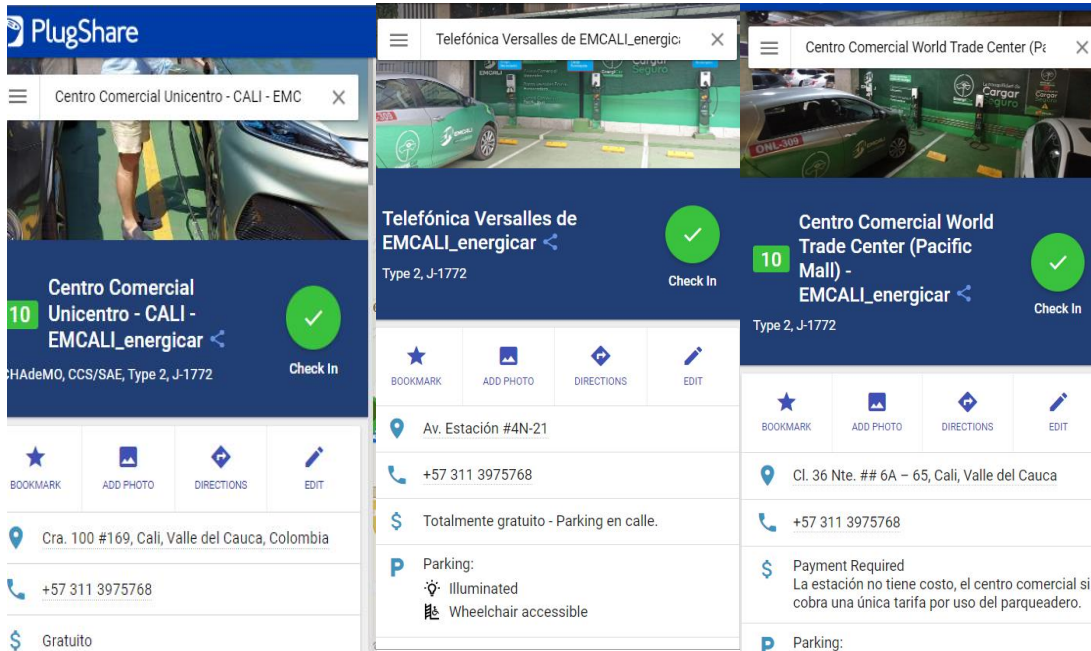
7.1.2.9.1 Movilidad eléctrica

Para el 2023 se continuó con la operación de las estaciones de recarga dispuestas en Unicentro, Telefónica Versalles y Centro Comercial Pacific Mall (**Proyecto EnergiCar**).

En el 2023, se implementó múltiples estrategias que permitieran visibilizar las estaciones de recarga públicas, por tanto, haciendo un análisis dentro de las aplicaciones más utilizadas en el ecosistema de movilidad eléctrica a nivel mundial, se encontró que las aplicaciones de uso gratuito Electromaps y PlugShare, son las líderes en temas de recargas públicas vehiculares, así las cosas, EnergiCar cuenta con su posicionamiento georreferenciado en dichas aplicaciones, lo que ha permitido mejorar el proceso de conocimiento y adquisición de la tarjeta para hacer uso de la recarga, lo que ha permitido también generar una trazabilidad importante para la operativa. Las puntuaciones realizadas por los clientes demuestran un índice de satisfacción interesante que permite ver una alta conformidad con EnergiCar.



Estaciones EnergiCar.



Por otro lado, se realizaron múltiples visitas técnicas y comerciales a distintos centros comerciales y puntos de interés que permitieron de manera preliminar generar especificaciones técnicas, proyecciones y disposiciones iniciales para posibles acuerdos e inicios de implementación de estaciones de recarga. Así mismo, se revisa la proyección para instalación de estaciones recarga pública en los distintos patios talleres de Metro Cali.

7.1.2.9.2 Proyecto hogares energéticamente sostenibles - CONVENIO FENOGE

En un esfuerzo conjunto por promover la sostenibilidad y la eficiencia energética, la Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía adelanta el proyecto Hogares Energéticamente Sostenibles en el marco del convenio 80905-080-2023 con el Fondo de Energías no Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía – FENOGE.

El proyecto Hogares Sostenibles consiste en la instalación de sistemas de generación de energía solar fotovoltaica, que les permite a las familias generar durante las horas de mayor radiación solar parte de la energía que consumen y solo obtener la energía de la red de Emcali, en los horarios en los que el sistema fotovoltaico no produce.

Este programa, que ya beneficia a 100 familias de los barrios Llano Verde y Potrero Grande, aspira extenderse a más familias de esos dos sectores, así como a Unión de Vivienda Popular, Promociones Populares, Marroquín III y Los Lagos.





La ampliación del programa, que se enmarca dentro de la propuesta de transición energética presentada por el Gobierno Nacional, espera al final del proceso beneficiar a 2.000 viviendas, de estratos 1 y 2 en el oriente de Cali, generando aproximadamente 4.320 kWp y produciendo cerca de 5.040.000 kWh de energía anualmente, logrando así un impacto positivo en la disminución del costo mensual en la factura de energía eléctrica para los beneficiarios.

A diciembre del 2023, de acuerdo al plan de trabajo, se avanzó en la etapa de socialización del proyecto con la comunidad y se inició la caracterización social de los hogares para identificar las viviendas que participarán en la implementación de la solución solar fotovoltaica dentro de los barrios establecidos en el convenio.

Fases del Convenio FENOGE:

2023			
ITEM	Cantidad	%	kWp
DEFINIR METODOLOGÍA	26.000	5%	216
ENCUESTAS PRESELECCIONADAS	1.286	3,86%	167
REVISIÓN TÉCNICA	611	2,32%	100
DISEÑOS	10	0,04%	10
LEGALIZACIÓN USUARIOS	10	0,01%	10
IMPLEMENTACIÓN MEDIDORE	10	0,05%	10
IMPLEMENTACIÓN SOLAR	10	0,25%	10
	CUMPLIMIENTO	11,53%	522,97

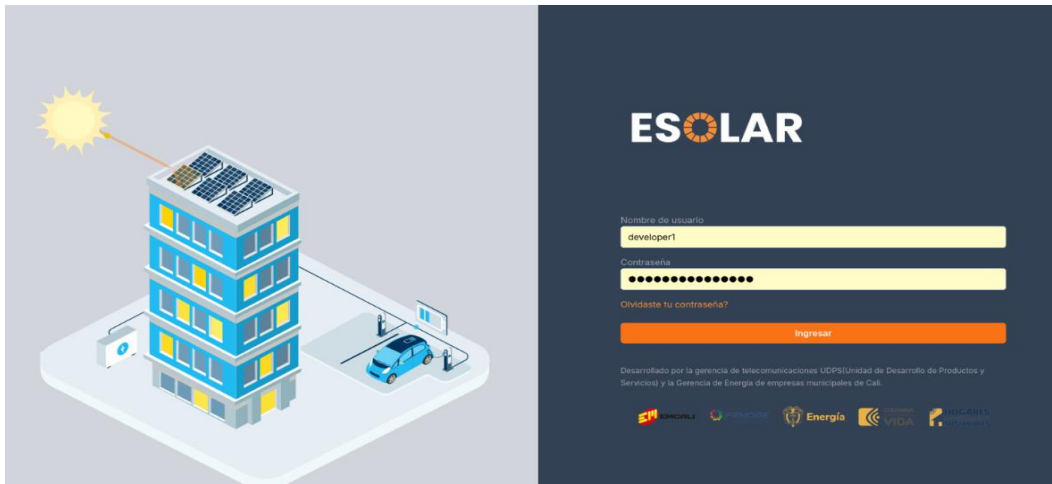
Fuente: Unidad de Generación

7.1.2.9.3 Gestor E-SOLAR.

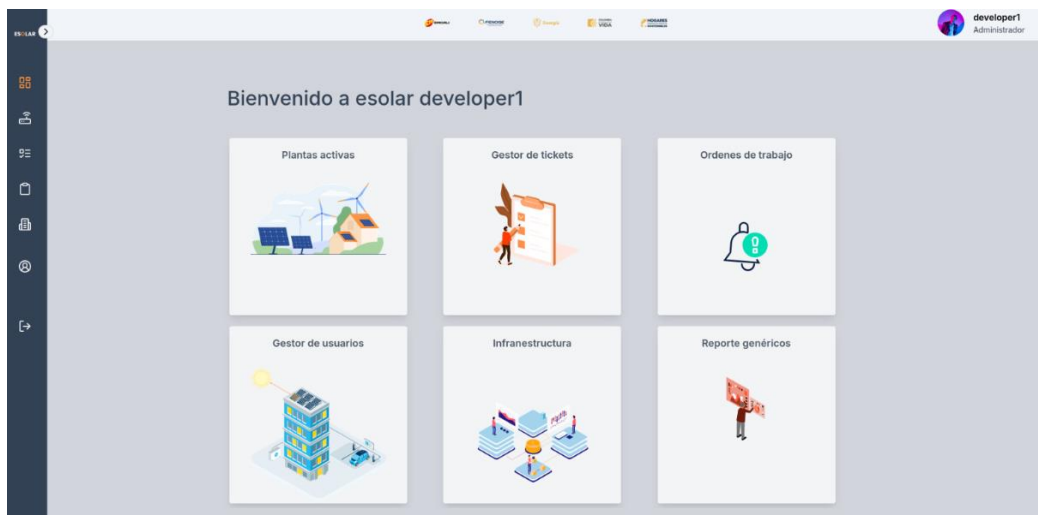
Se adelantó el acuerdo de desarrollo de Software E-SOLAR con la Gerencia de Telecomunicaciones, con la incorporación de los clientes del proyecto Hogares Energéticamente Sostenibles. Para el desarrollo del gestor de supervisión E-SOLAR se llevó a cabo una serie de implementaciones tecnológicas que han permitido la articulación de los equipos micro inversores instalados en cada una de las viviendas del proyecto Hogares Energéticamente Sostenibles. De esta manera y con la intervención de la Gerencia del Negocio de Telecomunicaciones, mediante la instalación de fibra óptica, fue posible realizar la monitorización y gestión del sistema remotamente, lo que permitió de manera preliminar, tener un desarrollo previo para el monitoreo de los equipos y la planta mediante E-SOLAR, mediante la supervisión y la observancia de los datos de generación.

Gestor E-SOLAR . Despliegue principal



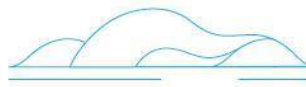


Despliegue inicial



Fuente: Unid. De Prospectiva y Desarrollo de Negocios. –
Área Funcional de Innovación y Nuevos Negocios

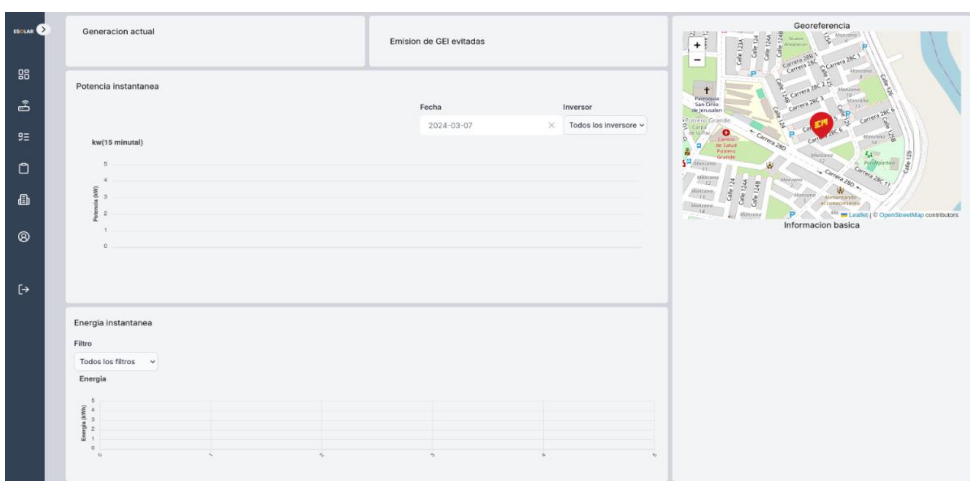




Despliegue de gestión de viviendas.



Despliegue de gestión de usuarios.



Despliegue de producción de un usuario específico



Fuente: Unid. De Prospectiva y Desarrollo de Negocios. –

Área Funcional de Innovación y Nuevos Negocios



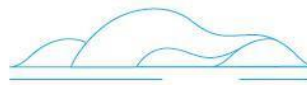
La Gerencia de Energía tuvo una participación constante en el proyecto Tren de Cercanías, en este sentido, para diciembre de 2023 logró una visita con la FDN y el consultor, en la cual se conocieron aspectos técnicos, tales como la potencia, espacios físicos y principalmente la capacidad técnica de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., para que sea la empresa que proporcione la alimentación eléctrica del Tren de Cercanías.

Desde mediados del año 2018, la Unidad Estratégica Negocio de Energía incluye dentro de los grandes retos el cumplimiento de la primera fase para la Certificación del Sistema de Gestión de Activos, dicha certificación presenta el alcance en los activos productivos del subproceso de Distribución de los Servicios Energéticos de la Unidad Estratégica Negocio de Energía de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Registro de Certificación ISO 55001

Fuente: Unid. Prospectiva y Desarrollo de Negocios





En el año 2023 se presentó auditoría de seguimiento por parte de ICONTEC para el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, en el alcance de: Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica en Media Tensión, con resultado satisfactorio. La certificación en calidad se traduce en el aseguramiento de procesos efectivos en la prestación del servicio, para el bienestar de la empresa y los usuarios.

Así mismo, el negocio de energía atendió auditoría de seguimiento por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC para la Acreditación bajo la Norma NTC ISO/IECE 17025:2017 de los Laboratorios en Calibración de Medidores de Energía (Acreditación ONAC 12-LAC-001), Laboratorios en Calibración de Transformadores de Medida (Acreditación ONAC 12-LAC-001) y Laboratorios de Ensayos a Aceites Dieléctricos (Acreditación ONAC 11-LAB-006); con resultados satisfactorios, lo que garantiza la precisión en la medición de energía a los clientes finales y nuevamente reconoce la competencia técnica a nivel nacional e internacional.

Es de destacar que EMCALI E.I.C.E. E.S.P., desde los años 80, fue la primera empresa del país en certificar sus laboratorios como reconocimiento a la alta calidad de los procesos y servicios que aquí se prestan, hecho que ha significado continuar como referente regional sobre la calidad de los procesos y servicios que aquí se realizan, como se constata mediante los resultados de las diferentes pruebas interlaboratorios, que contrasta los resultados de diferentes laboratorios al nivel mundial.

El marco regulatorio definido en la resolución CREG 015-2018 estableció la obligatoriedad de implementar un Sistema Integral de Gestión de Activos. Los beneficios de este sistema son, además del reconocimiento del costo de su implementación, la ampliación en cinco (5) años de la vida útil reconocida para los activos del sistema y el dotar a la compañía de una herramienta que permita optimizar el rendimiento financiero y operacional de sus activos productivos.

En febrero del año 2023, la Unidad Estratégica Negocio de Energía, cumplió con la auditoría de certificación por parte de la firma PMM Enterprise Certificación para el Sistema de Gestión de Activos bajo la Norma Técnica ISO 55001:2014, en el alcance de: Activos productivos del Subproceso de Distribución de la Unidad Estratégica Negocio de Energía de EMCALI EICE ESP, con resultados satisfactorios.



7.1.3 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

Los resultados de la UENTIC al cierre del mes de diciembre son los siguientes:

Al cierre del mes de diciembre se facturaron \$99.386 millones un menor ingreso facturado de \$33.191 millones con respecto al 2022 y un menor ingreso facturado de acuerdo a lo proyectado de \$79.319 millones, equivalente al -44% como resultado de:

Se instaló el 58% de ventas proyectadas de internet, el 100% de telefonía y 15% de televisión. A diciembre hubo un total de 48.446 retiros de telefonía, 26.789 retiros de internet y un total de 5.932 retiros de televisión.

Se presentó un menor valor facturado frente al 2022 para duplas de internet por \$8.016 millones y un menor valor facturado frente a lo proyectado de \$50.430 millones.

Para televisión se presentó un menor valor facturado frente al 2022 por \$981 millones y un menor valor facturado de \$9.937 millones frente a lo proyectado.

Para cargos fijos de telefonía se presentó un menor valor facturado por \$9.014 millones comparado con 2022 y un menor valor facturado frente a lo proyectado de \$5.773 millones.

Empaquetar clientes que tienen planes de telefonía y pagan más de \$25.000.

Aumentar base de clientes corporativos.

Mejorar los tiempos de respuesta al cliente y garantizar la continuidad del servicio.

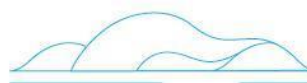
Implementar estrategias de fidelización para disminuir la posibilidad de retiro de clientes que ya llevan tiempo con nuestros servicios.

Migrar los clientes que aún tienen servicio en cobre.

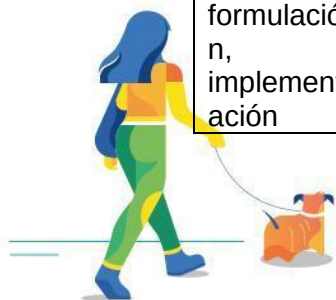
7.1.3.1Indicadores de Gestión

Objetivo Estratégicos	Indicadores	Formula	Planeado	Ejecutado	Cumplimiento
T2: Alcanzar un margen EBITDA	Margen EBITDA UENTIC (Sin corporativo)	(EBITDA / Ingresos Operacionales Servicios de	-3,68%	-92,14%	-88,5%

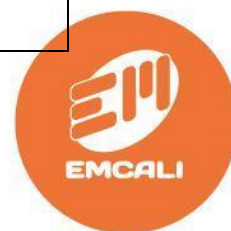


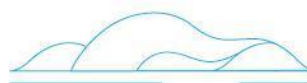


convergen te hacia el promedio del sector		Telecomunica ciones) *100			
T3: Garantizar el asegurami ento del ingreso de la UENTIC	Ingresos recuperados por reducción de las pérdidas técnicas en los servicios.	Vendido - Instalado - Recaudado - Recaudado - Facturado	\$131'650.68 4	\$284.417.920	100%
T4: Desarrollar e implement ar el modelo de negocios de la nueva unidad de inteligenci a	Porcentaje de ingresos facturados asociados a nuevos productos y servicios de la nueva unidad de inteligencia estratégica sobre ingresos totales de la UENTIC	(Ingresos asociados a nuevos productos y servicios / Total de ingresos de la UENTIC) *100	\$32.166'988 .822	\$19.379'551. 480	59%
estratégica por medio de un nuevo portafolio de productos y servicios que contribuya n a las metas financieras y crecimient o de mercado.	Porcentaje de avance en la implementación de infraestructura para prestación de servicios TIC (Cloud, IoT, FTTH, BIGDAT, Regiones Inteligentes, entre otras)	(Presupuesto ejecutado en proyectos de infraestructur a / Presupuesto asignado para proyectos de infraestructur a) *100	95%	87%	92%
T5: Gestionar recursos y/o ingresos por medio de la formulació n, implement ación y	Porcentaje de ingresos obtenidos por la formulación e implementación de proyectos en convocatorias, alianzas y cooperación nacionales / internacionales	(Ingresos por la implementaci ón de proyectos / Total de ingresos de la UENTIC) *100	\$2.930'770 .092	\$4.935.997 .626	100%



cooperación en proyectos relacionados con el contexto nacional e internacional como por ejemplo ciudades inteligentes, economía digital, Smart cities, entre otros.	Número de proyectos aprobados en convocatorias nacionales e internacionales		(Proyectos aprobados en convocatoria / Proyectos presentados a convocatoria) *100	2	18 contratos interadministrativos	100%
T6: Captar, fidelizar y retener a los clientes a partir de una estrategia de comercialización asociada a un portafolio flexible, mejorando la prestación del servicio y asegurando la satisfacción del cliente.	Participación en el mercado	Telefonía	(Ventas de la UENTIC / Ventas totales del sector TIC en el área de influencia potencial) *100	38%	23,8%	63%
		Internet		28,8%	11,4%	40%
		Televisión		5%	3,2%	64%
	Nivel de satisfacción del usuario		(clientes del servicio de TIC con satisfacción alta / Clientes totales del servicio) *100	90%		
	Tiempos máximos de instalación y reparación		((Fecha de ejecución de la instalación – Fecha de asignación) *Cantidad de solicitudes) / (Número total de clientes)	2 días	14 días	0%
			((Fecha de atención al daño – Fechas en horas de reporte) /	2 días	9,8 días	0%





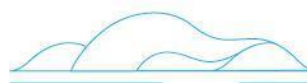
		Numero de reportes)			
Índice de deserción de clientes	Telefonía	(Cantidad de clientes año corriente / Cantidad de clientes años anterior) *100	16.128	48.446	0%
	Internet		20.834	26.789	0%
	Televisión		4.240	5.932	0%
Facturación año para clientes del mercado corporativo (PYMES, grandes clientes y gobierno)		((Facturación actual – Facturación año anterior) / Facturación año anterior) *100	\$37.753.426.248 millones	\$33.016.637.626 millones	87%
Número de clientes en los productos y servicios tradicionales (internet, telefonía y TV) y nuevos (FTTH, Cloud Computing, Carrier, IoT - Transporte y Telemetría-, BPO) de UENTIC	Telefonía	Número de clientes al final del año.	206.575	118.098	57%
	Internet		118.444	65.865	56%
	Televisión		36.933	14.274	39%



Valoración del riesgo – portafolio de controles de riesgos por procesos y subprocesos

CÓDIGO	CONTROL	RESULTADOS DEL INDICADOR	
		EFICACIA	EFFECTIVIDAD
RP-0401-01	El Gerente de la GUENTIC, Mensualmente, en comité de gerencia realizará una evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Acción, con el fin de evaluar el cumplimiento de los mismo, En caso de encontrar desviaciones en los resultados de los objetivos de Plan de Acción, se formulará el plan de choque correspondiente, con el fin de alcanzar las metas establecidas de los objetivos que presentes desviación. En caso de que alguna meta requiera algún ajuste en especial, se elevara el requerimiento a comité de gerencia general y junta directiva, para la correspondiente aprobación. como evidencia quedan oficios de solicitud de ajustes y actas de junta directiva donde se haya tratado el tema.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron al 100% con las actividades de control planeadas durante el trimestre.	Al cierre del mes de noviembre de la vigencia, se proyectó un margen EBITDA de 18,84% y se obtuvo -82,32% Al cierre del mes de noviembre se facturaron \$88.355 millones un menor ingreso facturado de \$43.230 millones con respecto al 2022 y un menor ingreso facturado de acuerdo a lo proyectado de \$74.955 millones, equivalente al -85% como resultado de: Se instaló el 56% de ventas proyectadas de internet, el 85% de telefonía y 12% de IPTV. A noviembre hay un total de 46.102 retiros de telefonía, 25.405 retiros de internet y un total de 5.615 retiros de televisión. Se presentó un menor valor facturado frente al 2022 para duplas de internet por \$7.618 millones y un menor valor facturado frente a lo proyectado de \$45.437 millones. Para televisión se presentó un menor valor facturado frente al 2022 por \$862 millones y un menor valor facturado de \$8.543 millones frente a lo proyectado. Para cargos fijos de telefonía se presentó un menor valor facturado por \$8.081 millones comparado con 2022 y un



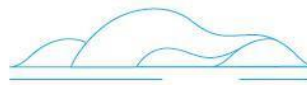


			menor valor facturado frente a lo proyectado de \$4.867 millones. (PENDIENTE INFORMACIÓN FINANCIERA DE DICIEMBRE)
040101-01	El jefe de la Unidad de Prospectiva y Desarrollo del Negocio, Mensualmente analizará el informe de resultados del negocio y el seguimiento al plan de acción, con el fin de plantear medidas correctivas, acciones de mejora oportunas y ajuste en las políticas conforme a la realidad que esté sucediendo en el momento. En caso de observar desviaciones informará al comité de gerencia de la UENTIC y/o al comité asesor de la JD delegado para analizar conjuntamente las mejores decisiones a tomar. Como evidencia quedan actas, informes de gestión y correos electrónicos.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron al 100% con las actividades de control planeadas durante el trimestre.	Seguimiento al Plan de acción Realizar seguimiento al plan de acción de la GUENTIC (Número de Informes elaborados / Número de informes programados) *100 Se envió al corporativo el informe correspondiente al seguimiento al plan de acción de la Unidad de negocio, al corte del cuarto trimestre.
	El jefe de la Unidad de Prospectiva y Desarrollo del Negocio, Semanalmente realizara comité de seguimiento a los proyectos de la GUENTIC y a los indicadores del plan de choque (en caso de que haya), con el fin de validar que se esté cumpliendo las metas y los tiempos establecidos, En caso de encontrar desviaciones significativas, se lo solicitara a los gestores de proyectos la formulación de las acciones de mejora pertinentes, como evidencia quedan presentaciones de proyectos y actas de comité de seguimiento.		
	El Subgerente de Desarrollo Tecnológico, anualmente, validará y/o rediseñará oportunamente la arquitectura	Cumplimiento de actividades	Implementación comité de arquitectura



RP-040102-01	objetivo de la red de la GUENTIC en el comité de arquitectura, mediante el análisis de los requerimientos realizados por la subgerencia operativa y los lineamientos impartidos por la Unidad de Prospectiva, definiendo el plan de trabajo con el correspondiente presupuesto el cual se presentará al comité de gerencia para aprobación, realizando seguimiento trimestral a los avances de la ejecución. En caso de encontrar inconsistencias o desviaciones se aplicarán acciones de mejora al proceso o área respectiva. Como evidencias quedan las actas del comité de plan, correos electrónicos y oficios.	(Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron al 100% con las actividades de control planeadas durante el trimestre. Se realizaron reuniones en los meses de octubre, noviembre y diciembre para la definición de especificaciones técnicas de equipos de voz (softswithc), equipos de Core internet e IPTV (BRAS) y equipos de acceso (ONT) Se está haciendo la migración del servicio de voz al nuevo SBC Se envió oficio a las subgerencias, operativas y comercial referente a la CONFORMACION COMITE INGENIERIA GUENTIC. Se dio cumplimiento a las actividades programadas en el control	evidenciar los avances en la implementación del comité de arquitectura (Actividades ejecutadas / Actividades planeadas) *100 100% En los meses de octubre, noviembre y diciembre se realizaron reuniones para la definición de especificaciones técnicas de equipos de voz (softswithc), equipos de Core internet e IPTV (BRAS) y equipos de acceso (ONT)
RP-040103-01	El jefe de la Unidad de Gestión Administrativa, Mensualmente, generará informes de cumplimiento de radicación oportuna de procesos de contratación por parte de las áreas, En caso de encontrar inconsistencias en el cumplimiento del	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100	Para establecer la cantidad programada del indicador de Efectividad, la Unidad de Gestión Administrativa tomo como base las líneas proyectadas en el Plan Anual de Contratación y Compras que es la herramienta de planeación de EMCALI para



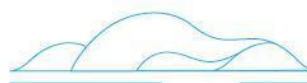


	cronograma del PAC, se le informara al responsable del proceso para contar con una radicación oportuna, como evidencias quedan correos electrónicos, oficios, informes y matriz de seguimiento.	Se cumplieron al 100% con las actividades de control planeadas durante el trimestre.	la adquisición de bienes, obras y servicios en una vigencia. Es importante mencionar, que esta herramienta no es estática y se actualiza a través de la vigencia de acuerdo a las solicitudes de las áreas.
	El jefe de la Unidad de Gestión Administrativa, Cada que le llegue un proceso contractual de compra de materiales e insumos, deberá validar que en dicha documentación se encuentre la certificación de la variable de inventarios expedida por el almacén, En caso de que no se encuentre, le informara al área solicitante del proceso para que presente la certificación de la misma o de lo contrario se devolverá dicho proceso, como evidencia quedan oficios de radicación en la UGA y en la GHAE, correos electrónicos y certificados de variables de inventarios.	Mensualmente, se realiza el seguimiento y evaluación a la gestión del PACC. Los indicadores asociados permiten medir la gestión y la ejecución en el cumplimiento de los plazos establecidos. Las validaciones se realizan de manera permanente. A través del equipo interdisciplinario de gestión de activos, la UGA, garantiza que dentro del proceso de compra de materiales e insumos se cuente con la variable de inventario.	En la vigencia 2023 se radicaron 25 procesos en la GAE de 37 procesos que se programaron para este año. Los tres que se radicaron en el trimestre fueron de: Suministro de materiales eléctricos (fr-400-gt-078-2023) Elaboración e instalación de avisos de identidad visual para zona wifi secretaria de educación (400-aa-313-2023) Suministro de herramientas para instalaciones y mantenimiento de redes de acceso de la gerencia UENTIC (fr-400-gt-327-2023)
	El jefe de la Unidad de Gestión Administrativa, Validara y aprobara la solicitud de expedición Certificados de disponibilidad presupuestal por medio de correo electrónico, cada que se requiera, En caso de entrar inconsistencia en la solicitud se le informara al área solicitante, como evidencia quedan correos electrónicos y expedición de CDP's.	Todas las expediciones de CDP cuentan con una trazabilidad previamente definida. Esto garantiza que toda cualquier solicitud y expedición de dicho documento cuente con el visto bueno del jefe de unidad.	
RP-0402-01	El Subgerente de Desarrollo Tecnológico, Trimestralmente, revisara y validar las especificaciones técnicas de todos los procesos de	Cumplimiento de actividades (Número de actividades	Especificaciones técnicas aprobadas por la Subgerencia de Desarrollo Tecnológico



	desarrollo de productos y adquisición de equipos. En caso de encontrar desviaciones se pronunciará ante el comité de gerencia para que se realicen los ajustes pertinentes, como evidencia quedara el oficio y/o el acta del comité.	realizadas / Numero de actividades programadas) *100 4/4=100% En el último trimestre del año se revisaron y validaron las siguientes especificaciones técnicas: -pruebas de interoperabilidad para las ONT marca ZTE, HUAWEI, OPTICTIMES, CDATE - especificaciones técnicas de procesos precontractuales para adquisición de ONT y OLT	(No. Especificaciones técnicas Revisadas y Aprobadas por la SDT / No. Especificaciones técnicas para adquisición de equipos de la GUENTIC) *100 2/2=100% Se revisaron y aprobaron las especificaciones técnicas de ONT y OLT
RP-040201-01	El jefe de la Unidad de Desarrollo de Productos y Servicios, Mensualmente, realizara seguimiento a la planeación y al desarrollo de productos o servicios, mediante la presentación de los informes de avance en el comité de Unidad, En caso de encontrar desviaciones en los desarrollos de productos y servicios, se generan memorandos o correos, a las áreas donde se identifican bloqueantes. Como evidencia quedan actas de comité de Unidad, memorandos y correos.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 25%/25%=100% Se revisaron y aprobaron las especificaciones técnicas de los procesos precontractuales para la adquisición de ONT y OLT, solicitados en el último trimestre del año. Igualmente se validó que dentro de dichas	Especificaciones técnicas con requerimiento prueba concepto (Número de especificaciones técnicas aprobadas con prueba de concepto / número de especificaciones técnicas aprobadas por la SDT) *100 revisadas y avaladas por la Subgerencia de Desarrollo Tecnológico 2/2=100% Se incluyó en las especificaciones técnicas de ONT y OLT el requisito de homologación de equipos y prueba de concepto.
	El jefe de la Unidad de Desarrollo de Productos y Servicios, Semanalmente, realizara seguimiento a la planeación y al desarrollo de productos o servicios, mediante la presentación de los informes de avance en el		



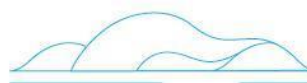


	comité de gestión de proyectos, y mediante el seguimiento aplicando la metodología Scrum, En caso de encontrar desviaciones en los desarrollo de productos y servicios, se generan memorandos o correos, a las áreas donde se identifican bloqueantes y en caso de presentar un cumplimiento en el avance debajo del 80% se deben formular acciones de mejora. Como evidencia quedan actas de comité de gestión de proyectos, presentación de seguimiento, memorandos, correos y grabación de reunión de la metodología Scrum.	especificaciones se incluyera el ítem de homologación de equipos como requisito del proceso contractual.	
	El jefe de la Unidad de Desarrollo de Productos y Servicios, Siempre que se vaya a realizar un proceso de compra, debe revisar que dentro de las especificaciones técnicas se cumpla el requerimiento de la homologación. En caso de encontrar desviaciones y/o inconsistencias, se le debe solicitar al responsable de la elaboración de las especifica que lo agregue. Como evidencia quedan las especificaciones técnicas aprobadas por el jefe de Unidad, con el visto bueno de quien las elaboró, correo electrónico con la solicitud del ajuste.		
RP-040202-01	El jefe de la unidad de Implementación de proyectos y servicios, Mensualmente, evaluara los informes de supervisión de contratos, los formatos de cambio para migraciones a implementar asociados a infraestructura y equipos; los cronogramas de cumplimiento de proyectos, con el fin de garantizar la correcta implementación de los proyectos. En caso de encontrar desviaciones a los	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 25%/25%=100% El jefe de la unidad de implementación	EJECUCION CONTRATOS PROYECTO 160K (Casas pasadas construidas / Casas pasadas construidas programadas) *100 Octubre: 168.425 / 143.211 Noviembre: 177.708 / 143.211 Diciembre: 183.592 / 143.211 Seguimiento proyectos contrato 160k



	mismos se aplicarán los planes de mejoramiento respectivos. Como evidencias quedan informes de supervisión, informes de seguimientos a proyectos. Implementación de proyectos y servicios, Mensualmente, validara los informes de gestión proporcionados por sus Área Funcionales. En caso de encontrar desviaciones deberá validar las estadísticas registradas en SIGT y Tickets GUENT, como evidencia queda el informe de gestión, los Ticket y correos. El jefe de la Unidad de Implementación de proyectos y servicios, Mensualmente, realizara seguimiento a los ingresos de los contratos de UDI, En caso de encontrar usos indebidos en la infraestructura de telecomunicaciones, si es posible identificara al operador, se realizará el procedimiento de legalización, pero si no es posible, se realizará el procedimiento de desmonte previamente establecido.	de proyectos y servicios reviso los informes de supervisión de los contratos a cargo de la unidad, validando su correcta ejecución y cumplimiento. Igualmente se validó la correcta ejecución e implementación de los contratos en los comités de unidad, comités semanales de seguimiento a proyectos y comité semanal de contratistas del proyecto 160k Adicionalmente se realizó mensualmente el seguimiento a los ingresos por concepto de uso de infraestructura.	Zona 1 Porcentaje de avance proyecto 96% Zona 2 Porcentaje de avance proyecto 89% Zona 3 Porcentaje de avance proyecto 100%
RP-0403-01	El Subgerente Operativo, anualmente en la construcción del presupuesto operativo, incluirá las necesidades expuestas por sus unidades, En caso de que el gerente no apruebe el presupuesto solicitado, por medio de un oficio se notificara a la gerencia los riesgos operativos de no contar con dicho presupuesto. El Subgerente Operativo, mensualmente solicitará la entrega de los resultados de los indicadores de las unidades, y los reportará a la unidad de prospectiva. en caso de identificar desviaciones, analizará las causas del incumplimiento al	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron las actividades planeadas	Disponibilidad ((Disponibilidad del Acceso Activo + Disponibilidad del Acceso Pasivo) /2) *100 DISPONIBILIDAD PROM. 4to TRIM. (octubre, noviembre y diciembre) RED ACTIVA (equipos) 99.32% RED PASIVA (cobre y fibra) 87.87% DISP. TOTAL 93,45% No se logró la meta principalmente por la afectación en el canal internacional y a la afectación



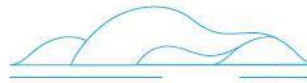


	indicador y en caso de que las acciones no dependan de las unidades operativas se elevaran las necesidades a comité de plan		en la red de cobre, ya que la operación sigue afectada por el robo y vandalismo.
RP-040301-01	El Subgerente Operativo, Anualmente, solicitará al jefe de la Unidad Gestión de Plataformas de Servicios y Contenido, la formulación del plan operativo correspondiente, con sus programas, recursos y cumplimiento de metas, y mensualmente en comité de la subgerencia se realizará el seguimiento al cumplimiento de las metas de acuerdo a los indicadores establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de las metas el jefe de la Unidad debe de presentar y sustentar un plan de mejoramiento en comité de subgerencia y de acuerdo a los requerimientos para cumplir el plan, el subgerente validara si es necesario escalarlo al comité de gerencia del negocio.	Cumplimiento de actividades de (Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) *100	Disponibilidad de Plataformas de servicios y contenidos=Promedio de la disponibilidad de los equipos (voz, internet e iptv) Meta 99.7% Ejecutado 99.32%
	El jefe de la Unidad Gestión de Plataformas de Servicios y Contenido, Diariamente, realizará el monitoreo, soporte y gestión de las plataformas, para validar su buen funcionamiento, el cual garantiza la disponibilidad y continuidad del servicio. En caso de la presencia de evento o alarma, el funcionario encargado deberá de revisar el origen la de causa y hacer la corrección correspondiente o de apoyarse en los contratos de soporte.	Se cumplieron las actividades planeadas	No se logró la meta principalmente por la afectación en el canal internacional
	El jefe de la Unidad Gestión de Plataformas de Servicios y Contenidos, Revisará la ejecución de rutinas de mantenimiento preventivo programadas sobre las plataformas, las cuales		



	pueden ser diarias, mensuales o trimestrales, En caso de que no se estén ejecutando las rutinas de mantenimiento, el jefe deberá de solicitar a los líderes del área funcional, la acción correctiva al respecto. Como evidencia quedan correos.		
RP-040302-01	El Subgerente Operativo, Solicitará al jefe de la Unidad Gestión de la Red de Telecomunicaciones, la formulación del plan operativo correspondiente, con sus programas, recursos y cumplimiento de metas, y mensualmente en comité de la subgerencia se realizará el seguimiento al cumplimiento de las metas de acuerdo a los indicadores establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de las metas el jefe de la Unidad debe de presentar y sustentar un plan de mejoramiento en comité de subgerencia y de acuerdo a los requerimientos para cumplir del plan el subgerente validará si es necesario escalarlo al Comité de Gerencia del Negocio.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron las actividades planeadas	Disponibilidad de los equipos de acceso activo de la red de telecomunicaciones = Promedio disponibilidad (equipos de transporte, equipos de inalámbrica, equipos de acceso, equipos de apoyo). Meta 98.95% Ejecutado trimestre 99.55% Se cumplieron las metas de las disponibilidades de las áreas de la Unidad Gestión de la Red De Telecomunicaciones
	El jefe de la Unidad Gestión de la Red de Telecomunicaciones, Diariamente, realizará la atención de las ordenes de trabajo para clientes internos y externos de manera continua y oportuna de manera que se cumpla con la disponibilidad establecida para los equipos del acceso activo. En caso de desviaciones en el cumplimiento de la disponibilidad establecida se presentará en los informes semestrales las acciones ejecutadas para ajustar la desviación.		
	El jefe de la Unidad Gestión de la Red de		

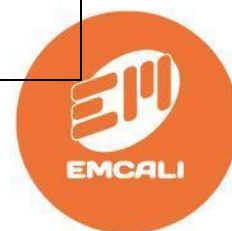


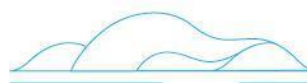


	Telecomunicaciones, Realizará la ejecución de rutinas de mantenimiento preventivo programadas sobre los equipos del acceso activo los cuales pueden ser diarias, mensuales o trimestrales, En caso de que no se estén ejecutando las rutinas de mantenimiento, el jefe deberá de solicitar a los líderes del área funcional, la acción correctiva al respecto. Como evidencia quedan correos.		
RP-040303-01	El Subgerente Operativo, Solicitará al jefe de la Unidad Mantenimiento de la Red de Física, la formulación del plan operativo correspondiente, con sus programas, recursos y cumplimiento de metas, y mensualmente en comité de la subgerencia se realizará el seguimiento al cumplimiento de las metas de acuerdo a los indicadores establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de las metas el jefe de la Unidad debe de presentar y sustentar un plan de mejoramiento en comité de subgerencia y de acuerdo a los requerimientos para cumplir el plan el subgerente validará si es necesario escalarlo al Comité de Gerencia del Negocio	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron las actividades planeadas	Disponibilidad del acceso pasivo = (horas no disponibles-horas a estar disponible/horas a estar disponible) *100 Meta Disponibilidad 99.8% Ejecutado trimestre (oct-nov-dic) Disponibilidad 87,6% No se logró la meta principalmente por la afectación en la red de cobre, ya que la operación sigue afectada por el robo y vandalismo. Esta disponibilidad es calculada en la aplicación SMQR para cobre y fibra.
	El jefe de la Unidad de Mantenimiento de la Red Física, Diariamente, realizará la atención de las ordenes de trabajo para clientes internos y externos de manera continua y oportuna, de manera que se cumpla con los tiempos de reparación establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de reparación se presentará en los informes semestrales las acciones ejecutadas para ajustar la desviación.		



RP-040304-01	El Subgerente Operativo, Solicitará al jefe de la Unidad de Diagnóstico y Atención a Daños, la formulación del plan operativo correspondiente, con sus programas, recursos y cumplimiento de metas, y mensualmente en comité de la subgerencia se realizará el seguimiento al cumplimiento de las metas de acuerdo a los indicadores establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de las metas el jefe de la Unidad debe de presentar y sustentar un plan de mejoramiento en comité de subgerencia y de acuerdo a los requerimientos para cumplir el plan el subgerente validará si es necesario escalarlo al Comité de Gerencia del Negocio.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Se cumplieron las actividades planeadas	Nivel de atención= (llamadas atendidas/llamadas entrantes) *100 Meta 90% Ejecutado trimestre 86.6% No se cumple con el indicador, debido a que no se tiene el dimensionamiento requerido de personal para atender, además se presentaron fallas en la plataforma GENESYS.
	La jefa de la Unidad de Diagnóstico y Atención a Daños, Diariamente, gestionará la atención de los reportes de los clientes interno y externos a través de las plataformas oficiales, de manera continua y oportuna de manera que se cumpla con los niveles de atención requeridos y los tiempos de diagnósticos establecidos. En caso de desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de diagnóstico y nivel de atención se presentará en los informes semestrales las acciones ejecutadas para ajustar la desviación.		
RP-0404-01	El Subgerente Comercial, mensualmente, identificará hallazgos y/o inconsistencias en el cumplimiento de las actividades de aseguramiento de ingresos para definir oportunamente acciones correctivas al proceso, mediante el análisis de los resultados presentados en cada actividad. En caso de presentar desviaciones u observaciones en la ejecución	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Al cierre del cuarto trimestre se realizaron todas	(Ingresos reales del negocio / lo proyectado) *100 Trimestre I (\$29.552.943.817 / 44.384.070.564) *100 = 66,6% Trimestre II (28.115.221.827 / 44.384.070.564) *100 = 63,3%



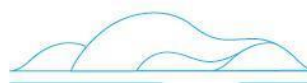


	del control, se realiza reunión con el subgerente comercial para definir los planes de acción necesarios. Como evidencias quedan las acciones correctivas, los planes de acción e informes de gestión del aseguramiento de ingresos.	las actividades establecidas en el Control.	Trimestre III (29.108.947.395 / 44.384.070.564) *100 = 65,6 %
	El Subgerente Comercial, Tres meses antes de la terminación del contrato realizará la solicitud de requerimiento para la contratación y velará que se realice el debido proceso contractual. En caso de evidenciar desviaciones, generará la alerta en el comité de gerencia, como evidencias quedan actas, y memorando interno.		Trimestre IV (30.019.876.453 / 44.384.070.564) * 100 = 67,6%
	El subgerente comercial de la GUENTIC. mensualmente, revisará el estado de la asignación y ejecución presupuestal de la subgerencia, a través de seguimiento de los informes financieros y sus anexos. En caso de evidenciar desviaciones, generará las alertas en el comité de gerencia, como evidencias quedan actas, y memorando interno.		
RP-040401-01	El jefe de la Unidad Comercial, Semanalmente realizara comité de seguimiento a las ventas, para evaluar los resultados de los ejecutivos comerciales, En caso de ver desviaciones en el cumplimiento de las metas se plantean acciones de mejora, como evidencia quedan presentación de informes.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Al cierre del cuarto trimestre se realizaron todas las actividades establecidas en el Control.	(Valor cartera recuperada / Meta ingresos recuperados por reducción de las pérdidas técnicas en los servicios) *100 Trimestre I \$92.028.529 / 131.650.684 * 100 = 69.90% Trimestre II \$169.054.936 / 131.650.684 * 100 = 128.41%
	El jefe de la Unidad Comercial, Semestralmente, realizará un benchmarking comparando los precios de la competencia y anualmente realizará un estudio de		



	mercado, para conocer el estado de competitividad de los servicios de la GUENTIC con relación a los otros operadores y las necesidades del mercado, realizando oportunamente campañas promocionales publicitarias y enviando propuesta de iniciativa de nuevos productos a la unidad de prospectiva, para su revisión. En caso de evidenciar desviaciones, propondrá acciones de mejora con el fin de mitigar estas situaciones. Como evidencia quedarán actas, mediciones de la gestión comercial, los resultados de las mismas.		Trimestre III \$226.990.924 / 131.650.684 * 100 = 172.41% Trimestre IV \$284.417.920 / 131.650.684 * 100 = 216.03%
	El jefe de la Unidad Comercial, Designará a un personal, para que atienda la línea de atención 8998383 y el correo siempre contigo, creada por la subgerencia comercial para implementar la retención aplicando descuentos o mejorando el servicio. En caso de presentarse desviaciones u observaciones se elevará a la subgerencia comercial para tomar las acciones correctivas necesarias frente a las estrategias planteadas de retención.		
	El jefe de la Unidad Comercial, Solicitará a quien delegue, la revisión de la base de datos de los clientes tanto corporativos como masivos con el fin de que se realice la actualización de planes, el ofrecimiento de servicios adicionales y/o el cambio de medio. En caso de presentarse desviaciones u observaciones se elevará a la subgerencia comercial para tomar las acciones correctivas necesarias frente a las estrategias planteadas de fidelización.		



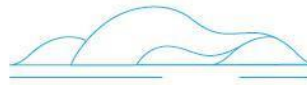


RP-040402-01	El jefe de la Unidad de instalaciones y configuración, Semanalmente, evaluará el estado de cumplimiento medio de instalación de los servicios de internet, línea básica y televisión, mediante revisión de las estadísticas del sistema de información y las colas de agendamiento. En caso de evidenciar desviaciones, se aplicarán las políticas de incumplimiento al contratista. Como evidencia quedarán los reportes semanales de instalaciones y oficios internos si es el caso.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas) *100 Al cierre del cuarto trimestre se realizaron todas las actividades establecidas en el Control.	(Número de instalaciones ejecutadas / Número de solicitudes) *100 Trimestre I (9.755/11.685) *100 = 83,5 % Trimestre II (12.952/12.631) *100= 97,5% Trimestre III (13.243/12.530) *100= 106% Trimestre IV (10.599/10.095) *100= 105%
	El jefe de la Unidad de instalaciones y configuración, mensualmente validará con el supervisor del contrato el estado de las interrupciones en el contrato de prestación de servicios venta instale e interrupción en el contrato de acometidas, analizando sus causas y las posibles suspensiones que se presenten como, estado de los materiales, equipos y otros. En caso de evidenciar desviaciones, propondrá acciones de mejora con el fin de mitigar estas situaciones. Como evidencia quedarán actas, informes del supervisor y trazabilidad a través del sistema de información.		
	El jefe de la Unidad de instalaciones y configuración, Diariamente, validará la disposición oportuna de equipos y materiales conforme a las metas y proyectos pendientes de ejecutar, mediante la revisión de la suficiencia de materiales y equipos de las ordenes de trabajo en trámite y metas establecidas. En caso de evidenciar falta de insumos y/o equipos informará a la subgerencia comercial, la cual informará el comité de plan. Como evidencia quedarán		



	actas, correos electrónicos y oficios.		
	El jefe de la Unidad de instalaciones y configuración, Diariamente, validara el uso de materiales contra los abastecidos para realizar seguimiento del consumo. (balance de materiales) En caso de evidenciar falta en los consumos, se le solicitara al responsable las aclaraciones del caso con evidencias, en caso de que no sean claras se realizaran las acciones internas definidas en la compañía.		



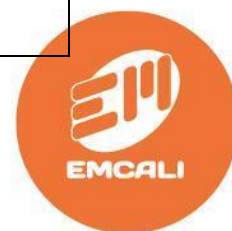


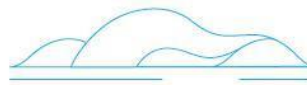
Gestión del control – Riesgos de Corrupción

RIESGO	CONTROL	INDICADORES
Posibilidad de afectación económica y de imagen por el tráfico de influencias en beneficio de un tercero en la implementación de proyectos estratégicos en la GUENTIC	Jefe Unidad de Prospectiva y Desarrollo del Negocio, realizará la validación del Plan de Acción 2023 el cual contiene los programas de los procesos y subprocesos. Revisará los programas y los diferentes planes de contingencia que se han presentado con el propósito de verificar su alineación con lo establecido en el plan estratégico. Además, validará el presupuesto solicitado. En caso de evidenciar desviaciones, se solicita revisar y ajustar la formulación del proyecto y/o el proceso contractual correspondiente. Como evidencias quedan Plan de Acción de la GUENTIC 2023 Actas de aprobación	Dando alcance al control, dentro de las acciones de mejora, la Gerencia Financiera, aprobó la solicitud de recursos de la GUENTIC, para dar cumplimiento a los contratos interadministrativos y la compra de ONT's Se ejecutaron todas las actividades establecidas en el control, no se materializaron riesgos de corrupción.



	Documentos donde se realiza la solicitud de requerimiento (estudio previo o preliminar; inteligencias de mercado; formulario de cantidades y precios; justificaciones, entre otros), Como evidencias queda correo de aceptación a las fichas de requerimientos de procesos contractuales.	
Posibilidad de afectación económica y de imagen por la utilización de información privilegiada de especificaciones técnicas en beneficio de un tercero con el fin de favorecer mediante una licitación pública.	Jefe unidad desarrollo de productos y servicios, trimestralmente, revisará que las especificaciones técnicas estén cumpliendo con los lineamientos de la arquitectura de la red objetivo. En caso de evidenciar desviaciones, se debe reportar y solicitar el requerimiento al área involucrada con copia al subgerente de Desarrollo Tecnológico. Como evidencia quedan los oficios, correos o actas de comité y todas las solicitudes de pruebas de aceptación o concepto de las homologaciones de equipos realizadas en la GUENTIC.	La Subgerente de Desarrollo tecnológico con el apoyo del jefe de Unidad de Implementación de proyectos y Servicios, validaron y aprobaron las especificaciones técnicas para el proceso precontractual de ONT y OLT, debido al traslado del jefe de Unidad de Desarrollo. Pruebas de interoperabilidad de ONT 4/4=100%
Posibilidad de afectación económica y de imagen por cohecho debido al incumplimiento de especificaciones técnicas, lo estipulado en el contrato y/o el manual de	Jefe unidad de implementación, trimestralmente, validará la adecuada autorización de pagos por obras, cumpliendo con las normas técnicas y condiciones de contratación ejecutadas,	El jefe de la unidad de implementación validó la ejecución de los contratos del proyecto Colonización y recambio – 160k mediante los seguimientos semanales a cada uno de los tres contratistas y los respectivos informes de supervisión.



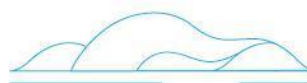


contratación de EMCALI.	mediante el seguimiento al informe de supervisión consolidado. En caso de evidenciar desviaciones se reporta a cada Supervisor mediante correo. Como evidencia quedan los correos de solicitud de materiales de cada supervisor, los formatos de solicitud de materiales, balance de materiales y los vales aprobados por el jefe de Unidad.	HHPP - Casas diseñadas $191812/160000=120\%$ HHPP Casas construidas $183592/160000=115\%$ HHPP subidos en SIGT $170572/160000=107\%$
Posibilidad de afectación económica por actos de peculado, debido a hurto, pérdida de materiales y/o componentes de la infraestructura.	El Subgerente Operativo, el jefe de Unidad de Gestión Plataforma de Servicios y Contenido y el jefe de Unidad de Gestión de la Red de Telecomunicaciones, entregan oportunamente a la Unidad de Seguridad, la información del personal a ingresar a las centrales, para que se ejecute el debido control y registro en la entrada de las plantas. En caso de evidenciar incumplimiento se solicita a la Unidad de Seguridad la implementación de un control más estricto. Como evidencias quedan, los oficios de solicitud a la Unidad de Seguridad y los registros de ingreso de control documentos en las bitácoras.	Cumplimiento de actividades del control = 100% la ejecución Numero de riesgos materializados durante el periodo=Cero riesgos materializados Se continúan realizando las gestiones respectivas: La Subgerencia Operativa gestionó oportunamente ante la unidad de Seguridad las solicitudes de ingreso a las centrales para mantenimiento operadores externos que tienen contratos vigentes con la UENTIC, todas con su debido radicado y con el debido registro en la bitácora de entrada de las centrales respectivas.

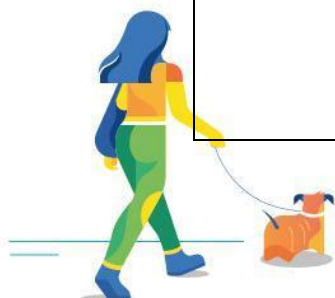


		La U. Gestión de la Red de Telecomunicaciones envió, para los meses respectivos, las solicitudes de mantenimiento del personal de turno a la unidad de Seguridad, para la cual se generó el radicado respectivo y al ingreso a las centrales el registro en la bitácora de entrada. La U. Gestión Plataformas de servicios y Contenido mantiene operativos los controles de acceso a las centrales de es de Colón, San Fernando, Limonar y Guabito.
	El jefe de la Unidad de Mantenimiento de la Red Física, valida el oportuno control y/o gestión de los materiales suministrados para la operación, comparando las cantidades de materiales entregados versus los utilizados en la operación y teniendo en cuenta las ordenes de trabajo. En caso de evidenciar faltantes de material, se acordará un tiempo con el responsable para aclarar la inconsistencia, en caso de no obtener respuesta aclaratoria se remite a control disciplinario.	Cumplimiento de actividades del control = 100% la ejecución Numero de riesgos materializados durante el periodo=Cero riesgos materializados La Unidad de Mantenimiento de la Red Física a través de los programadores de las diferentes áreas entregaron diariamente en un formato de entrega los materiales requeridos para las labores diarias. Los programadores manejan los promedios de materiales que se requieren de acuerdo al volumen de órdenes y tipo de actividad a realizar, el funcionario que realiza las labores registra diariamente en la ordenes de trabajo el material que va utilizando





	El jefe de la Unidad de Mantenimiento de la Red Física y el jefe de la Unidad de Gestión de la Red de Telecomunicaciones, validará y gestionará con la UGA, el cumplimiento del procedimiento de la gestión para la disposición final adecuada de los componentes retirados de la infraestructura, emitiendo por parte del área el concepto técnico el cual se envía a la UGA para que elaboren la correspondiente acta de inservibles para luego proceder con la entrega al almacén o al gestor ambiental asignado. En caso de evidenciar faltantes de material, se acordará un tiempo con el responsable para aclarar la inconsistencia, en caso de no obtener respuesta aclaratoria se remite a control disciplinario.	Cumplimiento de actividades del control = 100% la ejecución Numero de riesgos materializados durante el periodo=Cero riesgos materializados Por parte de la Unidad Gestión de la Red de Telecomunicaciones se realizó el concepto técnico y se entregó a la Unidad de Gestión Administrativa para el desmonte de la central SALOMIA1 y de las baterías inservibles que están en el Edificio de la Central de Colón. La Unidad de Gestión Administrativa a través del Gestor Ambiental en el mes de diciembre realiza la retirada de todos estos elementos.
Posibilidad de recibir o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con los fines de; no realizar una debida actualización y revisión, a las ordenes instaladas reportadas por el tercero para servicios masivos.	Los jefes de las unidades de la subgerencia de Gestión Comercial, mensualmente, revisaran y actualizaran las órdenes cumplidas facturadas, aplicando acciones correctivas cuando sea necesario, mediante la solicitud de informes de ventas, instalación y cumplimiento. Con el fin de determinar tiempos de facturación de ordenes cumplidas registradas,	De acuerdo a los indicadores se puede notar que estamos facturando todos los servicios/productos que se han vendido. Para la telefonía es el único servicio que no se ha cumplido al 100%, pues se han tenido bastantes inconvenientes en la facturación por el tema de daños masivos e inconsistencias en los sistemas de información y para lo cual se hace seguimiento continuo desde el área aseguramiento del ingreso y se han dejado constancia de los reportes



comportamiento de las ordenes en un periodo estimado para con ello tomar las acciones pertinentes.

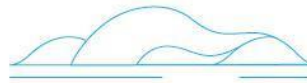
específicos de dichas inconscienticas.

$$\frac{[\# \text{ (clientes facturados)}]}{[\# \text{ (clientes)}]} * 100$$

TELEFONIA			
MES	Cientes Facturados	Total Clientes	%Cump.
ene	176.387	214.773	82%
feb	170.866	211.146	81%
mar	168.795	207.073	82%
abr	157.776	204.867	77%
may	154.129	201.911	76%
Jun	152.021	198.332	77%
Jul	144.956	195.778	74%
Ago	141.578	193.079	73%
Sept	139.614	190.332	73%
Oct	133.917	186.095	72%
Nov	130.265	184.543	71%
Dic	126.061	181.865	69%

INTERNET			
MES	Cientes Facturados	Total Clientes	%Cump.
ene	79.593	72.776	109%
feb	77.270	71.750	108%
mar	74.472	70.436	106%
abr	72.283	70.113	103%
may	72.033	69.588	104%
Jun	71.758	69.554	103%
Jul	70.757	69.257	102%
Ago	70.575	68.856	102%
Sept	70.649	69.198	102%
Oct	70.587	69.631	101%
Nov	70.756	69.693	102%
Dic	70.186	70.062	100%





		<table><tr><th colspan="4">TELEVISIÓN</th></tr><tr><th>MES</th><th>Cientes Facturados</th><th>Total Clientes</th><th>%Cump.</th></tr><tr><td>ene</td><td>19.096</td><td>17.524</td><td>109%</td></tr><tr><td>feb</td><td>19.209</td><td>17.520</td><td>110%</td></tr><tr><td>mar</td><td>18.461</td><td>16.905</td><td>109%</td></tr><tr><td>abr</td><td>18.092</td><td>16.558</td><td>109%</td></tr><tr><td>may</td><td>17.831</td><td>16.236</td><td>110%</td></tr><tr><td>Jun</td><td>17.552</td><td>16.030</td><td>109%</td></tr><tr><td>Jul</td><td>17.236</td><td>15.738</td><td>110%</td></tr><tr><td>Ago</td><td>16.722</td><td>15.370</td><td>109%</td></tr><tr><td>Sept</td><td>16.568</td><td>15.202</td><td>109%</td></tr><tr><td>Oct</td><td>16.353</td><td>14.932</td><td>110%</td></tr><tr><td>Nov</td><td>15.897</td><td>14.646</td><td>109%</td></tr><tr><td>Dic</td><td>15.720</td><td>14.480</td><td>109%</td></tr></table>	TELEVISIÓN				MES	Cientes Facturados	Total Clientes	%Cump.	ene	19.096	17.524	109%	feb	19.209	17.520	110%	mar	18.461	16.905	109%	abr	18.092	16.558	109%	may	17.831	16.236	110%	Jun	17.552	16.030	109%	Jul	17.236	15.738	110%	Ago	16.722	15.370	109%	Sept	16.568	15.202	109%	Oct	16.353	14.932	110%	Nov	15.897	14.646	109%	Dic	15.720	14.480	109%
TELEVISIÓN																																																										
MES	Cientes Facturados	Total Clientes	%Cump.																																																							
ene	19.096	17.524	109%																																																							
feb	19.209	17.520	110%																																																							
mar	18.461	16.905	109%																																																							
abr	18.092	16.558	109%																																																							
may	17.831	16.236	110%																																																							
Jun	17.552	16.030	109%																																																							
Jul	17.236	15.738	110%																																																							
Ago	16.722	15.370	109%																																																							
Sept	16.568	15.202	109%																																																							
Oct	16.353	14.932	110%																																																							
Nov	15.897	14.646	109%																																																							
Dic	15.720	14.480	109%																																																							
Posibilidad de recibir o aceptar dadas a nombre propio o de terceros con los propósitos de tener un indebido comportamiento en la ejecución de ajustes y descuentos de manera irregular (descontar valores de facturas) que no poseen soportes y a clientes no autorizados, también el hecho de realizar y/o permitir ventas sin cumplir los protocolos y políticas establecidas.	Los funcionarios autorizados para la realización de descuentos a clientes. mensualmente, realizará un informe de seguimiento y reporte de los ajustes y/o cargos realizados en la facturación a los clientes mediante la descarga de la información reportada en el sistema empresarial OPEN SMART FLEX. En caso de presentarse fallas en la recepción de información requerida para el desarrollo de control, se reporta el incidente en el sistema al área encargada del soporte (GTI). Como evidencia de la gestión queda el Informe de ajustes y/o cargos en la facturación UENTIC.	Con respecto al indicador, podemos deducir que se han tenido que realizar algunos ajustes en la facturación de los clientes, en algunos meses ha sido más que otros. Se debe seguir trabajando desde la Gerencia, para que se encuentre una solución definitiva al tema de los daños masivos y al buen funcionamiento de los sistemas de información que siguen afectado a la Unidad de Negocio. $\left[\frac{(\# \text{ descuentos y/o ajustes Aprobados})}{(\# \text{ ventas aprobadas})} \right] * 100$ <table><tr><th>MES</th><th># Descuentos</th><th>Ventas</th><th>%Cumplim.</th></tr><tr><td>Ene</td><td>44</td><td>45</td><td>98%</td></tr><tr><td>Feb</td><td>90</td><td>145</td><td>62%</td></tr><tr><td>Mar</td><td>76</td><td>173</td><td>44%</td></tr><tr><td>Abril</td><td>65</td><td>131</td><td>50%</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>61</td><td>162</td><td>38%</td></tr><tr><td>Jun</td><td>57</td><td>169</td><td>34%</td></tr><tr><td>Jul</td><td>93</td><td>120</td><td>78%</td></tr><tr><td>Ago</td><td>37</td><td>130</td><td>28%</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>67</td><td>177</td><td>38%</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>69</td><td>147</td><td>47%</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>114</td><td>226</td><td>50%</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>39</td><td>106</td><td>37%</td></tr></table>	MES	# Descuentos	Ventas	%Cumplim.	Ene	44	45	98%	Feb	90	145	62%	Mar	76	173	44%	Abril	65	131	50%	Mayo	61	162	38%	Jun	57	169	34%	Jul	93	120	78%	Ago	37	130	28%	Septiembre	67	177	38%	Octubre	69	147	47%	Noviembre	114	226	50%	Diciembre	39	106	37%				
MES	# Descuentos	Ventas	%Cumplim.																																																							
Ene	44	45	98%																																																							
Feb	90	145	62%																																																							
Mar	76	173	44%																																																							
Abril	65	131	50%																																																							
Mayo	61	162	38%																																																							
Jun	57	169	34%																																																							
Jul	93	120	78%																																																							
Ago	37	130	28%																																																							
Septiembre	67	177	38%																																																							
Octubre	69	147	47%																																																							
Noviembre	114	226	50%																																																							
Diciembre	39	106	37%																																																							



Posibilidad de aceptar o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de hacer malversación de materiales y equipos utilizados en el proceso de instalación.	El supervisor de contrato, Realizará control de inventarios y salidas de materiales, mediante Informes de supervisión, vales de entrega de materiales, balance de consumo de materiales, En caso de presentarse fallas en la recepción de información requerida para el desarrollo de control, se reporta el incidente.	Se ha realizado el respectivo control de inventarios y hasta el momento durante la ejecución del contrato no se han detectado desviaciones significativas, por lo tanto, no han sido necesarios planes de mejoramiento y el riesgo no se ha llegado a materializar. Periódicamente se realiza verificación del consumo de materiales y se puede concluir que el promedio de consumo por cada material se mantiene; no se observan desviaciones.

7.1.3.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos.

Evolución Digital

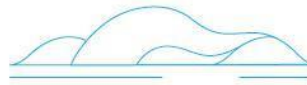
Realizar la expansión de la infraestructura con recursos propios para implementar plataformas que permitan mejorar los servicios existentes y realizar alianzas con proveedores de servicios de TI, que sean los encargados de proveer nuevos servicios y/o productos que satisfagan los hábitos de consumo y necesidades del mercado.

Dentro de este Programa están incluidos los siguientes proyectos de Inversión:

Colonización y Recambio:

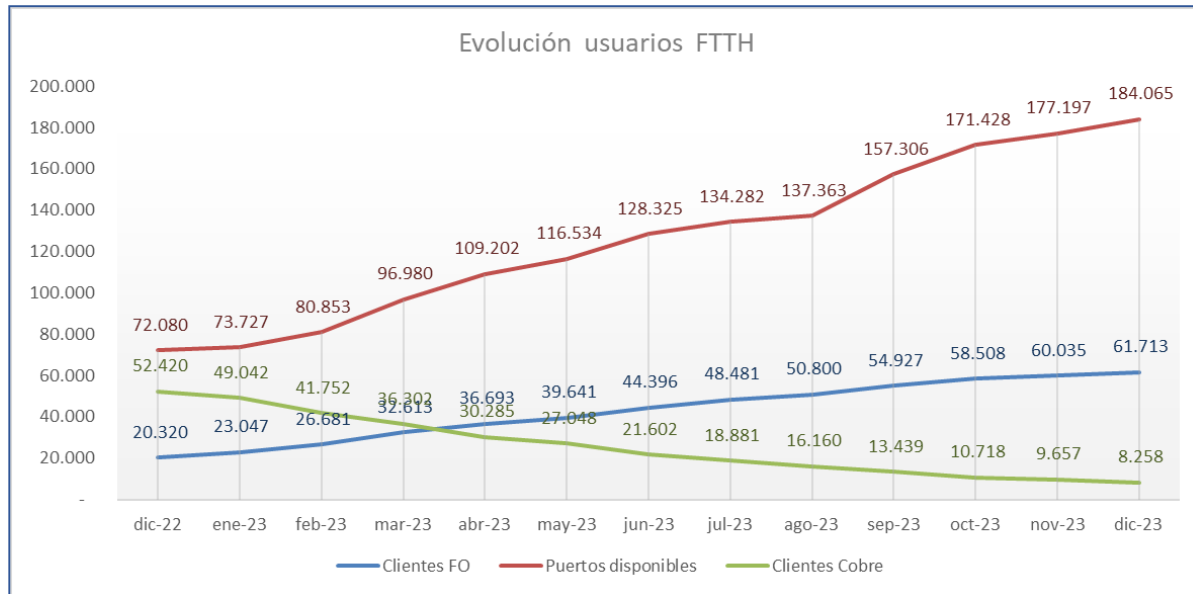
Proyecto se encuentra en ejecución, consiste en Diseñar, construir, instalar, configurar, probar y poner en funcionamiento redes de acceso pasivo con tecnología de Fibra Óptica hasta el Hogar FTTH





TOTAL PUERTOS FTTH	TOTAL PUERTOS OCUPADOS FTTH	PUERTOS LIBRES
245.778	61.713	184.065

Esta Gestión ha permitido que se tenga la siguiente tendencia de usuarios en Fibra Óptica al 2023:



✓ Cloud Computing:

- Servicio SES (Simple Email Service) EMCALI está prestando servicio a COMFENALCO, consiste en el envío de Emails masivos a través de la plataforma AWS
- Escuela Nacional del Deporte: Se avanzó en el 100% en la migración de la nube de servicios y aplicaciones actualmente de Data Center privado. Ambiente de Producción y Desarrollo

✓ Contrato Interadministrativo con DATIC:

- Mantenimiento de la red de fibra REMI
- Zona Wifi: Se cerró el mantenimiento y operación de las 54 zonas wifi existentes
- Zonas Wifi como servicio: 15 Zonas wifi nuevas en los parques de cristo rey y Boulevard de oriente.
- Red LORA WAN: Se montará la conectividad a través de la red Lora WAN a través de los Solmaforos en diferentes parques de la ciudad



✓ EMCALIDEV:

En este foco se realizaron desarrollos; como el observatorio ambiental de la comuna 22, Gestor solar para la Gerencia de Energía, que permite medir e integrar la energía generada en las diferentes soluciones fotovoltaicas en tiempo real.

✓ IoT:

Se firmaron dos contratos para la ejecución de proyectos:

- Gestión del riesgo Palmira: Atender alertas tempranas en el rio Niña, para las poblaciones ubicadas Rio abajo, especialmente los sectores Calucé y Tenjo.
- Mobiliario Urbano Inteligente DATIC: Mobiliario inteligente que se construirán para la ciudad de Cali, mediante una serie de sensores que permitirá medir diversas variables ambientales en la ciudad.

✓ Seguridad Perimetral:

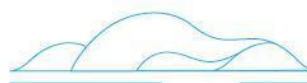
Actualmente se está brindando servicio de seguridad para que una red privada no sea vulnerada desde otras redes por hackers expertos en este tipo de actividades a la red corporativa de EMCALI gestionada por el GTI y a DATIC.

7.1.3.3 Resultados Financieros.

Gerencia de Unidad Estratégica Telecomunicaciones
Estado de Resultados a Diciembre 2023
Cifras en millones de pesos

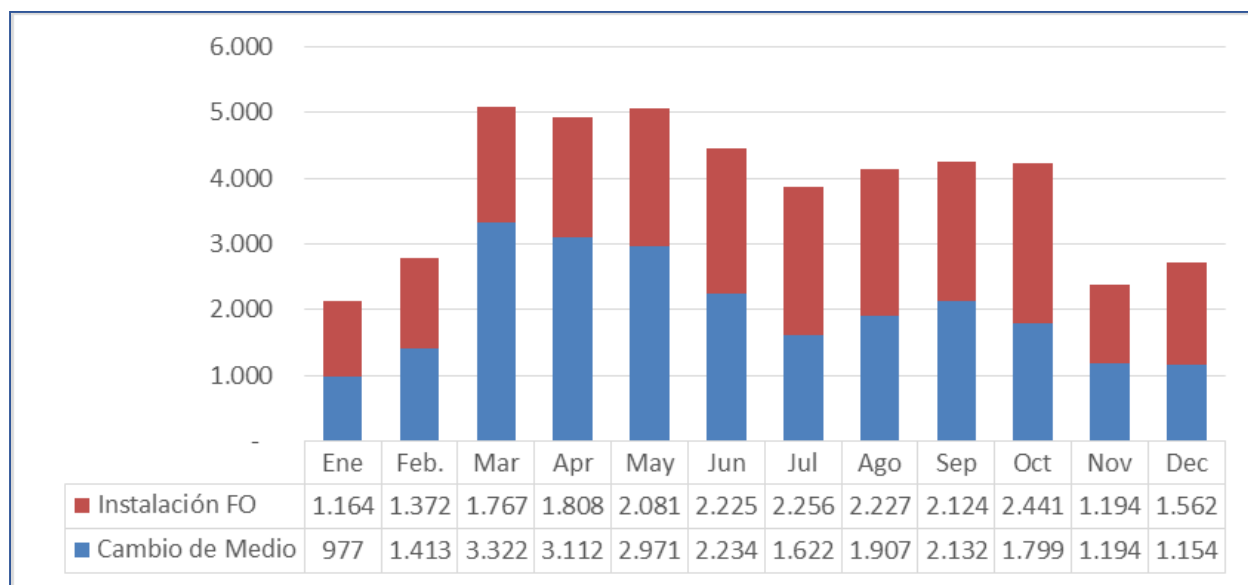
Indicador	2022 R	2023 PR	2023 R	Var PR \$	Var %	Var 2022 \$	Var %
(+) Ingresos Operacionales	\$ 132.577	\$ 178.705	\$ 99.386	(\$ 79.319)	-44%	(\$ 33.191)	-25%
(-) Costos de Ventas	\$ 187.813	\$ 158.247	\$ 170.580	\$ 12.332	8%	(\$ 17.234)	-9%
(-) Gastos Operacionales	\$ 65.673	\$ 62.385	\$ 71.920	\$ 9.534	15%	\$ 6.247	10%
Costos y Gastos	\$ 253.486	\$ 220.633	\$ 242.499	\$ 21.867	10%	(\$ 10.987)	-4%
EBITDA	(\$ 120.909)	(\$ 41.927)	(\$ 143.113)	(\$ 101.186)	241%	(\$ 22.204)	-18%
Margen EBITDA	-91,20%	-23,46%	-144,00%	-120,5(pp)		-52,8(pp)	
Prov, Amort y Depreciación	\$ 42.966	\$ 36.087	\$ 158.395	\$ 122.308	339%	\$ 115.429	269%
UTILIDAD OPERATIVA	(\$ 163.875)	(\$ 78.014)	(\$ 301.509)	(\$ 223.495)	286%	(\$ 137.634)	-84%
Margen Operativo	-123,61%	-43,66%	-303,37%	-259,7(pp)		-179,8(pp)	
Otros Ingresos	\$ 74.423	\$ 29.793	\$ 54.582	\$ 24.789	83%	(\$ 19.841)	-27%
Otros Gastos	\$ 48.869	\$ 4.972	\$ 98.023	\$ 93.052	1872%	\$ 49.154	101%
Resultado del Periodo (Antes de Impuestos)	(\$ 138.321)	(\$ 53.193)	(\$ 344.950)	(\$ 291.757)	548%	(\$ 206.628)	-149%
Impuesto sobre la renta y complementarios	\$ 34.535		\$ 141.358	\$ 141.358	0%	\$ 106.823	309%
Resultado del Periodo	(\$ 172.857)	(\$ 53.193)	(\$ 203.592)	(\$ 150.399)	283%	(\$ 30.736)	-18%
Margen Neto	-130,38%	-29,77%	-204,85%	-175,1(pp)		-74,5(pp)	





Para el 2023 el negocio presenta pérdidas por un total de \$203.592 millones, el costo de venta disminuyó en un 9% con respecto al año anterior y los gastos operacionales presentaron un aumento del 10% comparado con el 2022. La utilidad neta registra una disminución del 18%

✓ Instalaciones y Cambios de medio



7.1.3.4 Actividades para el aseguramiento del ingreso.

✓ **Asegurar el ciclo comercial del portafolio**, en esta actividad, se realizó el análisis de las variables que intervienen en el proceso del ciclo comercial para los productos de telecomunicaciones, identificando acciones correctivas y preventivas. Se trabajó en la normalización de casos que no estaban facturando, identificando la causa raíz y realizando el reporte a las áreas encargadas, para garantizar que se elimine la causa origen y se facture correctamente. Se realizó análisis, depuración y gestión de las órdenes de SCR, para los productos de telecomunicaciones. Igualmente se analizaron las ventas empresariales, garantizando que se facture correctamente según la fecha de instalación y lo pactado con el cliente. Se realizó revisión a las retenciones incompletas y para enviarSe analizaron y gestionaron los clientes empresariales con más de dos meses en suspensión voluntaria; y se gestionó la recuperación de cartera de clientes empresariales.

Al cierre de la vigencia se recuperaron \$284'417.920, de \$131'417.920 planeados, dando un porcentaje de cumplimiento del +100%

✓ **Integración sistemas de información**, con esta actividad se realizó, la integración de los sistemas de información, que tiene la GUENTIC, con el fin unificar los procesos de venta y post-venta con Open Smart Flex esto se logró con el desarrollo del <https://portalservicios.emcali.net.co/> que entrego una herramienta web a los clientes y



vendedores pap y la creación de una módulo de venta unificada en <http://adsl.emcali.net.co/> que consumen los Api “interfaz de programación de aplicaciones” expuesto por GTI para su posterior facturación.

- ✓ **Normalizar y automatizar el proceso SCR para servicios corporativos**, con esta actividad se integra los sistemas de información <http://gestionservicios.emcali.net.co/> (GES) y Open, para controlar la suspensión, el corte y la reconexión, de los clientes, reduciendo la pérdida de ingreso por servicios prestados no pagados.

7.1.3.5 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital.

- **Clientes urbanos y de la zona rural de estratos 1 y 2 conectados a internet de EMCALI:** este indicador tiene como meta que entre los años 2020 y el 2023, Se llevará conexión a Internet a 60.000 hogares esto Incrementará la cantidad de hogares conectados a Internet en los estratos 1 y 2 del Municipio de Santiago de Cali.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 de 49.507 conexiones a internet.

- **Cantidad de Espacios Comunitarios conectados al portal virtual comunal de EMCALI:** este indicador tiene como meta que entre los años 2020 y el 2023, se instalarán 50 nodos en Cali de conexión al portal virtual comunal, se implementará por lo menos un nodo de conectividad al Portal Virtual Comunitario en cada JAL, de manera tal que los ciudadanos puedan tener acceso a todos los trámites virtuales tanto de EMCALI como del Municipio.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 de 38 espacios comunitarios conectados a internet, La Gerencia UENTIC está realizando acercamientos comerciales con las JAL, por medio de un asesor comercial designado desde la subgerencia comercial.

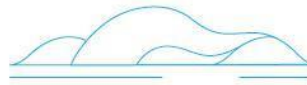
- **Zonas Wi-Fi en sitios públicos donde se incentiva el arte, la cultura y el deporte, operando:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020- 2023, Se incrementarán la cantidad de zonas Wi-Fi en sitios públicos, hasta tener 200 nuevos, se incrementará la cantidad de zonas públicas, como parques (por ejemplo), de manera tal que se amplíe el uso del Internet por sus visitantes o pobladores. Igualmente servirían como soporte al futuro despliegue de Smart Cities.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 de 242 puntos wifi instaladas.

- **Almacenamiento y computación de información en la nube para las instituciones educativas y de salud públicas de Cali:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020-2023, Se implementara la infraestructura en Cloud con capacidad de almacenamiento y procesamiento de información, para soportar los programas de educación y/o salud que así lo requieran.

Se está operando con la nube local (Datacenter) y nube publica bajo el contrato CMA-1686-2020-400-AO-1328-2021 (Nube Amazon Web Services AWS)





Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 100% en la implementación de la infraestructura de la nube.

- **Conectividad de la ciudad con fibra óptica:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020-2023, se instalarán 500 Km nuevos de Fibra Óptica.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 de 3.700 km de fibra instalados.

- **Cantidad de usuarios (empresas y/o independientes) conectados con la oficina virtual:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020-2023, se conectaran con la oficina virtual de EMCALI, 27.500 empresas, el objetivo es medir la cantidad de profesionales independientes que utilizan oficina virtual, educación virtual, telemedicina diligencias por vías electrónicas. Al no requerir desplazamientos físicos, se está contribuyendo a la disminución de la contaminación y de la huella de carbono.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 de 9.236 empresas y/o independientes conectados, de los cuales se conectaron empresas Sohos y Pymes con servicios de conectividad internet alta velocidad, Lan to Lan, red inteligente, PBX digital que le permitirán tener acceso a oficinas virtuales de igual manera la Gerencia UENTIC seguirá realizando gestiones comerciales con empresas y/o independientes que requieren servicios de conectividad.

- **Centro de Monitoreo y Gestión Integrado de Alertas Tempranas, implementado en EMCALI:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020 – 2023, se implementara el Centro de Monitoreo y Gestión Integrado de Alertas Tempranas.

La intención es que el centro tecnológico tenga la capacidad de monitorear y gestionar variables medioambientales, con el objetivo de informar a quien corresponda de eventos o datos que conlleven a tomar decisiones urgentes o de mitigación.

En este momento como plataforma de monitoreo está operando en las instalaciones del limonar y se está realizando un piloto de alerta temprana para integrarlo a lo que se tiene.

Cuenta con una ejecución Acumulada 2020 – 2023 del 100% del desarrollo.

- **Estrategia de fortalecimiento de las competencias para los usuarios de servicios públicos y TIC:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020-2023, se fortalecerá en competencias de servicios públicos y TIC a 8000 ciudadanos del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Se han realizado campañas de EMCALI más cerca de ti, adicionalmente se realizó fortalecimiento de las capacidades sociales del uso racional de los servicios públicos en la comuna 18, capacitación en conjunto con la superintendencia de servicios públicos, capacitaciones en colegios de URI (Uso Racional del Internet,) URA (Uso Racional del agua) URE (Uso Racional de Energía), lectura e interpretación de la factura.

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2023 del 100% de usuarios capacitados



7.1.3.6 Aplicación de Precios.

Durante la vigencia, la Unidad de Prospectiva y Desarrollo del Negocio, junto con la Subgerencia Comercial, realizaron investigaciones e inteligencias de mercado, para la definición del lineamiento comercial, plasmado en la aplicación de los nuevos precios, de igual manera se realizaron las evaluaciones económicas respectivas.

A continuación, se ilustran las tarifas definidas para el Segmento Masivo, específico como hogares por estratos y segmentos empresas, especificado como pequeñas, medianas y microempresas, de acuerdo a lo estipulado en la Política de Segmentación, cabe aclarar que, con el fin de reducir costos de contenido, este año se unificaron las tres opciones de televisión (Planta, Oro y Diamante).

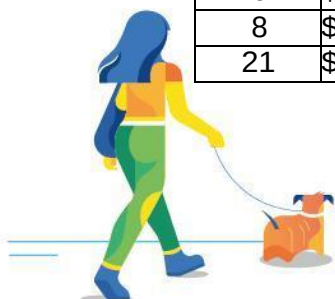
Las tarifas de los estratos 8 y 21 aplican solo para Segmento Negocios y Gubernamentales no aplica para Segmento Empresarial en Grandes Empresas.

SOLO INTERNET. Producto comercial que integra únicamente el servicio de Internet Banda Ancha de Alta Velocidad.

ESTRATO	SOLO INTERNET 80 Mb	SOLO INTERNET 100 Mb	SOLO INTERNET 200 Mb	SOLO INTERNET 300 Mb	SOLO INTERNET 500 Mb
1	\$ 68.000	\$ 74.999	\$ 83.000	\$ 92.998	\$ 149.999
2	\$ 68.000	\$ 74.999	\$ 83.000	\$ 92.998	\$ 149.999
3	\$ 68.000	\$ 74.999	\$ 83.000	\$ 92.998	\$ 149.999
4	\$ 68.000	\$ 74.998	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999
5	\$ 68.000	\$ 74.998	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999
6	\$ 68.000	\$ 74.998	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999
8	\$ 105.924	\$ 85.998	\$ 102.999	\$ 126.000	\$ 149.999
21	\$ 105.924	\$ 85.998	\$ 102.999	\$ 126.000	\$ 149.999

DUPLAS. Producto comercial que integra el servicio de Internet Banda Ancha de Alta Velocidad + Telefonía Local limitada.

ESTRATO	DUPLA BA 80Mb + VOZ ILIM	DUPLA BA 100Mb + VOZ ILIM	DUPLA BA 200Mb + VOZ ILIM	DUPLA BA 300Mb + VOZ ILIM	DUPLA BA 500Mb + VOZ ILIM	DUPLA BA 999Mb + VOZ ILIM
1	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
2	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
3	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
4	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
5	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
6	\$ 69.999	\$ 74.999	\$ 82.999	\$ 92.999	\$ 149.999	\$ 259.999
8	\$ 79.999	\$ 85.999	\$ 102.999	\$ 125.999	\$ 179.999	
21	\$ 79.999	\$ 85.999	\$ 102.999	\$ 125.999	\$ 179.999	





TRIPLES. Producto comercial que integra el servicio de Televisión + Internet Banda Anchade Alta Velocidad + Telefonía Local limitada.

ESTRAT O	TRIPLE TV+TELEF ONIA ILIMITADA +INT 80Mb	TRIPLE TV +TELEF ONIA ILIMITADA +INT 100Mb	TRIPLE TV+TELEF ONIA ILIMITADA +INT 200Mb	TRIPLE TV+TELEF ONIA ILIMITADA +INT 300Mb	TRIPLE TV+TELEF ONIA ILIMITADA +INT 500Mb	TRIPLE TV+TELEF ONIA ILIMITADA +INT 999Mb
1	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 138.999	\$ 223.900	\$ 347.900
2	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 138.999	\$ 223.900	\$ 347.900
3	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 138.999	\$ 223.900	\$ 347.900
4	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 139.000	\$ 223.900	\$ 347.900
5	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 139.001	\$ 223.900	\$ 347.900
6	\$ 109.999	\$ 113.999	\$ 119.900	\$ 139.001	\$ 223.900	\$ 347.900
8	\$ 124.999	\$ 128.999	\$ 139.999	\$ 169.999	\$ 253.900	
21	\$ 124.999	\$ 128.999	\$ 139.999	\$ 169.999	\$ 253.900	

7.1.3.8 Retos

La GUENTIC, continuando con su proceso de transformación, apunta a los siguientes retos:

Servicios de nube

la GUENTIC y el GTI continuarán con la implementación del modelo operativo a través del (CCoE) Centro de Excelencia de operación en la Nube, donde participarán con apoyo técnico de AWS en la implementación de soluciones y soporte para los clientes de EMCALI y posteriormente se busca que el equipo EMCALI logren los Skill y experiencia necesaria para garantizar la prestación propia sin utilizar los servicios profesionales y así generar mayores ingresos para la empresa.

Reducción de activos improductivos

Centrales que se Mantienen: Las Centrales Telefónicas que se mantienen para la Operación de la Unidad Estratégica de Telecomunicaciones son 10 las cuales representa un costo de operación por valor de \$11.317 Millones Anuales, por conceptos de Predial, Servicios Públicos, Adecuaciones Locativas, Vigilancia y Seguros.

Centrales que se Reducen: Las Centrales Telefónicas que se reducen para la Operación de la Unidad Estratégica de Telecomunicaciones son 11, la cual representa un Ahorro por valor de \$7.645 MM Anuales y Representan una Venta de Activos por \$30.516 MM.

Reducción robo y vandalismo

Se pretende realizar las siguientes acciones, para mitigar el hurto y vandalismo:

Acciones de gestión.

1. Campañas de divulgación para reportar eventos a líneas de EMCALI y al 123 de la policía.
2. Dos centros de recepción y despacho de motorizados de la Unidad de Seguridad.



3. Procedimientos ajustados con SIJIN, PONAL y Fiscalía para las denuncias y capturas.
4. Todos los eventos de hurto y vandalismo son objeto de denuncia formal.
5. En flagrancia, se hace todo el acompañamiento al proceso, con abogados especializados.
6. La Unidad de seguridad de EMCALI, lidera reuniones con las otras áreas de seguridad de los otros operadores y la Policía Nacional, a fin de compartir estrategias.
7. Operativos en los sectores de chatarrerías.
8. Pronunciamento formal ante ANDESCO para que, como gremio de empresas de servicios públicos, frente al control de las exportaciones de cobre y de su procedencia.
9. Pronunciamento formal ante Migración Colombia, para que se tomen acciones frente a extranjeros que repetitivamente son sorprendidos en flagrancia hurtando cable, los cuales se ponen en poder de la Justicia, pero rápidamente vuelven a ser liberados.

Acciones para proteger la red de cobre.

1. Sellado de cámaras con soldadura y cemento.
2. Implementación del piloto de sonorización de cámaras, para reportar a centro de despacho cuando se detecta movimiento en la tapa.
3. Cambio en la ruta de los cables, para dificultar que vuelvan a hurtarlo.
4. Reconstrucción de la red robada, reduciendo la capacidad de los cables de cobre.
5. Compensación para el no cobro por los servicios no prestados a los clientes.

Acciones para proteger la Fibra Óptica.

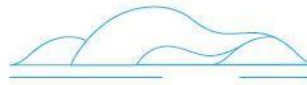
Para la vigencia 2023 y considerando que se finalizan las migraciones a FTTH del proyecto 160K, es necesario proteger la fibra óptica en sus enlaces primarios y de mayor capacidad, la cual va subterránea. Se incluirá presupuesto para implementar:

1. Identificación de las canalizaciones que llevan los cables de fibra principales.
2. Ubicación y definición de las principales cámaras a proteger y monitorear.
3. Actualización de las tapas de seguridad actuales, con cambio de clave o con nuevos componentes y materiales.
4. Incorporación sistema de sensorización, para notificar alarma al centro de despacho.
5. Tener capacidad de reacción a tiempo 7x24 del grupo de motorizados de la Unidad de seguridad.
6. Control estricto de acceso a estas cámaras desde control central.
7. Instalación de alarmas sonoras para que se activen cuando se trata de abrir o violentar una tapa.
8. Utilización de materiales que no contengan hierro en las tapas cuadradas y redondas.

Red neutra

Consiste en el despliegue de una red de fibra óptica, con su correspondiente infraestructura de soporte (ductos, cámaras y postes) con el fin de que pueda ser usada mediante la modalidad de alquiler de uso de infraestructura por los diferentes proveedores de redes y telecomunicaciones, lo cual conlleva con el ordenamiento territorial y la optimización del uso del espacio público, evitando la proliferación de la contaminación visual y ambiental, que generan el despliegue de infraestructura

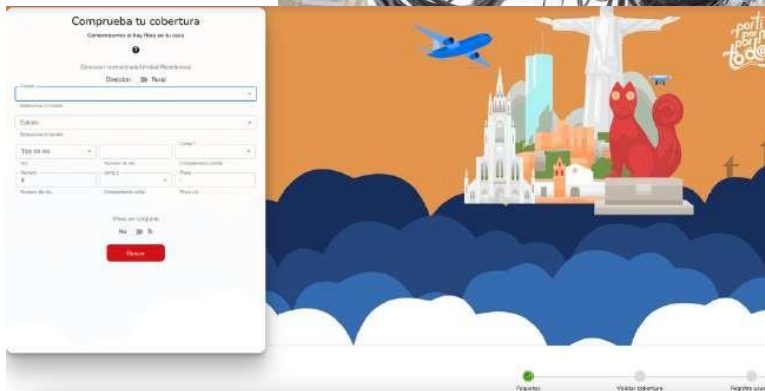




realizado por cada uno de los prestadores deservicios, como lo muestra la siguiente imagen:

- **Emcali Dev**

Se espera conformar un grupo de desarrolladores de software inhouse para la automatización de procesos.



- **Renovación generacional**

Planta de Personal Telecomunicaciones:

- ✓ La Planta cuenta con un total de 297 funcionarios que equivale al 68,3%, entre los 51 – 71 años de edad, su costo es de \$34.000 MM al año.
- ✓ 90 Funcionarios se encuentran con edad de Jubilación divididos en 74 Hombres con un costo de \$8.000 MM y 16 Mujeres con un costo de \$2.000 MM
- ✓ Plan de Retiro 50/20 se retirarían 266 funcionarios con un costo anual de \$30.000MM



7.1.4 GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

7.1.4.1 Presencia y posicionamiento de marca

Durante la vigencia 2023, **se realizaron un total de 198 eventos** de presencia y posicionamiento de marca, los cuales se agrupan en cinco (5) categorías:

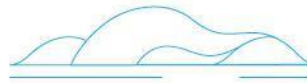
- 1) Alcaldía. Se realizaron 30 eventos.
- 2) Empresarial. Se realizaron (3) eventos.
- 3) Gremial. Se realizaron cuatro (4) eventos.
- 4) Deportivos. 28 eventos realizados.
- 5) Core. Se realizaron 133 eventos.

Alcaldía.

Son eventos realizados por la Alcaldía de Santiago de Cali, donde EMCALI realiza apoyo y/o patrocinio comercial y así mismo participa en las propuestas estipuladas y en la toma de decisiones futuras. Los 30 eventos realizados durante la vigencia 2023, fueron los siguientes:

- 1) CUMBRE POR LA REFORMA A LA SALUD (VISITA DE LA MINISTRA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL)
- 2) PRIMER ENCUENTRO "CALI CIUDAD DE LA AVES"
- 3) TODOS Y TODAS A SEMBRAR "SEMBRATON"
- 4) DÍA NACIONAL DEL TENDERO
- 5) 50° ANIVERSARIO DEL CUERPO DE AGENTES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO
- 6) FERIA DE SERVICIO URBANIZACIÓN PUERTAS DEL SOL I - Comuna 14
- 7) CONMEMORACIÓN DÍA MUNDIAL DEL SÍNDROME DE DOWN
- 8) CALI ENCANTA
- 9) I FERIA TRIBUTARIA Y DE SERVICIOS
- 10) PRIMER ENCUENTRO MUNDIAL DE LAS CULTURAS POPULARES
- 11) LANZAMIENTO DISTRITOS TÉRMICOS - ED. DIAN EN EL CENTRO DE CALI.
- 12) LANZAMIENTO CALI, DISTRITO DE LA MODA
- 13) CALI, DISTRITO DE LA MODA 2023
- 14) CIUDADELA DE LA ALEGRIA – CIRCO
- 15) ENTREGA DE KITS DEL SISBEN
- 16) DIPLOMADO EN HISTORIA URBANA
- 17) TORNEO GOLES POR LA PAZ Y EQUIDAD - TODAS Y TODOS A ESTUDIAR
- 18) RECORRIDO POR LAS PLANTAS PERSONAL DE LA CONTRALORÍA
- 19) JORNADA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS EN EL VALLADO - COMUNA 15
- 20) FERIA DE SERVICIOS Y RUTA ECOTURISTICA PATIO BONITO
- 21) FIESTAS PATRONALES DE SAN JERÓNIMO
- 22) LANZAMIENTO OFICIAL A LOS MEDIOS DE LA 6° BIENAL INTERNACIONAL DE DANZA DE CALI





- 23) 18° FESTIVAL MUNDIAL DE LA SALSA
- 24) RECORRIDO PERSONAL PLANTAS EMCALI
- 25) BOULEVARD DE ORIENTE
- 26) PARTICIPACIÓN FONDO EMPLEADOS PERSONERÍA DE CALI
- 27) CALI ESCUCHA LOCAL - Rueda de Prensa
- 28) LANZAMIENTO 66ª. FERIA DE CALI
- 29) INAUGURACIÓN ALUMBRADO NAVIDEÑO
- 30) NOVENA NAVIDEÑA – ALCALDÍA

Empresarial.

Son los grandes eventos relacionados con la empresa donde los temas principales son afines a los que ejerce EMCALI, son realizados con el objetivo de mejorar y crecer empresarialmente y es una oportunidad para ofrecer y mostrar la imagen de la empresa de cara al público y/o usuario. Los tres (3) eventos realizados en la vigencia 2023 fueron:

- 31) RETAIL DEL FUTURO 2023
- 32) EXPOINDUSTRIAL - FERIA INDUSTRIAL DEL PACIFICO
- 33) 11° CONGRESO NACIONAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL FONSECA - CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACIFICO

Gremial.

Son grandes eventos que unen a grandes empresas especializadas en el sector para dar a conocer sus servicios creativamente, para llegar a los mejores públicos de forma directa. Los cuatro (4) eventos realizados fueron los siguientes:

- 34) 66° CONGRESO INTERNACIONAL DE ACODAL
- 35) XXV CONGRESO ANDESCO - SERVICIOS PÚBLICOS, TIC Y TV.
- 36) 6° SEMINARIO GESTIÓN DE RESIDUOS – ANDESCO
- 1) DESAFÍOS - ABRIENDO TU MENTE (FENALCO)

Deportivos.

Son los eventos clasificados en el deporte desarrollados en un entorno físico donde se prueban habilidades, destrezas, fuerzas físicas con el objetivo de mejorar la salud física e incentivar la vida deportiva. Se patrocinaron veintiocho (28) eventos:

- 1) CARRERA AMÉRICA RUN SERIES
- 2) CARRERA SALVAJINA 140 KM
- 3) LANZAMIENTO CARRERA "CICLOVIDA RUN 7K DE LA MUJER"
- 4) ENTREGA DE KITS "CICLO VIDA RUN 7K DE LA MUJER"
- 5) RECORRIDO "CICLO VIDA RUN 7K DE LA MUJER"
- 6) TOUR DE LA COPA MUNDIAL FEMENINA DE LA FIFA 2023
- 7) LANZAMIENTO CARRERA CICLO VIDA 7K DE LA FAMILIA
- 8) CARRERA CICLO VIDA 7K DE LA FAMILIA
- 9) ENTREGA DE KITS CARRERA 7K DE LA FAMILIA
- 10) BICI FAMILIA EMCALI
- 11) TORNEO INTERNACIONAL DE TENIS EN SILLA DE RUEDAS - XV CALI OPEN
- 12) LANZAMIENTO CARRERA CRISTO REY
- 13) ENTREGA DE KITS CARRERA CRISTO REY
- 14) CARRERA 7K CRISTO REY
- 15) TORNEO INTERNACIONAL DE TENIS EN SILLA DE RUEDAS - COPA INDERVALLE



- 16) CAMPEONATO MUNDIAL JUVENIL DE CICLISMO EN PISTA 2023
- 17) CARRERA "CORRE COMO EL VIENTO" - BASE AÉREA MARCO FIDEL SUAREZ
- 18) CARRERA 42K COLOMBIA
- 19) LANZAMIENTO HALLOWEEN RUN
- 20) HALLOWEEN RUN
- 21) LANZAMIENTO CARRERA CICLOVIDA RUN 10K - 40 AÑOS
- 22) ENTREGA DE KITS CARRERA CICLOVIDA RUN 10K - 40 AÑOS
- 23) CARRERA CICLOVIDA RUN 10K - 40 AÑOS
- 24) LANZAMIENTO CARRERA MARRIOT/ RUN FOR FUN 2023
- 25) EXPOCALIFIT 2023
- 26) ENTREGA DE KITS CARRERA MARRIOT - RUN FOR FUN
- 27) CARRERA MARRIOT - RUN FOR FUN
- 28) CARRERA RIO CALI

Core.

Los CORE son todos los eventos corporativos realizados desde la Unidad de Planeación y Control Comercial y así mismo los realizados a solicitud de las Unidad de Negocio con el objetivo de dar un acompañamiento para incrementar y mejorar campañas vigentes e ingresos. Se realizaron en total 133 eventos durante la vigencia 2023.

- ✓ Eventos Públicos (Conciertos), 42.
- ✓ Eventos De Formación Y Capacitación, 33.
- ✓ Celebración Días Conmemorativos 16.
- ✓ Acompañamientos, 16.
- ✓ Corporativo, 12.
- ✓ Jornadas de Atención y de Cartera, siete (7)
- ✓ Tomas Comerciales, cinco (5)
- ✓ Emcali Más Cerca de Ti, tres (3).

7.1.4.2 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia.

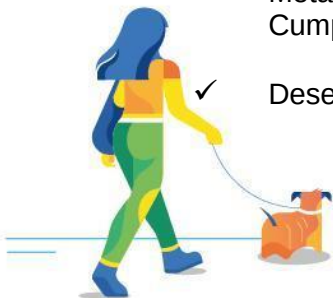
Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente.

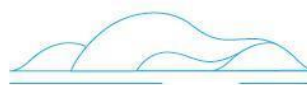
Riesgo: R050101 *"Posibilidad de afectación económica por disminución o no incremento de los ingresos no operacionales a cargo del proceso gestión comercial y de servicio al cliente, debido a factores económicos, sociales y políticos"*.

• Indicadores de eficacia.

Cumplimiento cronograma nuevas alianzas.

- ✓ Descripción del indicador: encontrar y definir el mejor modelo de alianza para EMCALI, términos de ingresos vs. Capacidad operativa, por lo cual sus productos son en términos cualitativos, convirtiéndolo en un indicador causa, cuyo efecto o resultado se cuantificará en el indicador de crecimiento de ingresos no operacionales.
- ✓ Meta: Diseño de la alianza y alistamiento tecnológico para implementación. Cumplimiento del cronograma al 6%.
- ✓ Desempeño: Al cierre de la vigencia 2023, se cumplió el cronograma al 85%..





Cumplimiento promedio de indicadores estratégicos.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el desempeño promedio por trimestre de los indicadores estratégicos suscritos por el proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente para la vigencia 2023.
- ✓ Meta: 100%
- ✓ Desempeño: 88,5% promedio 2023.

Los indicadores a cargo de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente a diciembre de 2023, cerraron en un promedio de gestión del 88,5%, ubicándolo en un nivel de desempeño deseable (80% a 100%). El indicador PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de telecomunicaciones, tuvo un desempeño crítico del 67%, por el impacto de las reclamaciones a favor del usuario del servicio de telecomunicaciones.

A continuación, se presenta cada indicador con su desempeño acumulado para la vigencia 2023:

- 1) PY1-IND1-C3 Realizar alianzas Comerciales. Desempeño en el nivel superior 103% en relación con la meta, dato al mes de diciembre de 2023.
- 2) PY1 -IND1-FUN1 Ampliar e integrar el portafolio comercial. Desempeño en el nivel deseable 85% en relación con la meta.
- 3) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de energía. Desempeño en el nivel deseable 100% en relación con la meta.
- 4) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de acueducto y alcantarillado. Desempeño en el nivel deseable 100% en relación con la meta.
- 5) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de telecomunicaciones. Desempeño en el nivel crítico en relación con la meta.
- 6) PY1- IND2-FUNC1 Fortalecer la cultura interna de servicio al cliente. Desempeño en el nivel deseable 100% en relación con la meta.
- 7) PY2-IND2- FUNC 1 Modernizar la Gestión Comercial y Atención al Cliente. Desempeño en el nivel deseable 88% en relación con la meta.

• **Indicador de efectividad.**

FIND1 C3 Crecimiento de Ingreso por Gestión Comercial

- ✓ Descripción del indicador: Reportar ingresos no operacionales a partir de tres (3) actividades soportadas en las plataformas de operación del Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, las cuales son: 1) Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas) y 2) Convenios y/o alianzas con terceros 3) Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura.



- ✓ Meta: \$12.648.672.763.
- ✓ Desempeño: \$ 13.036.937.297.
- ✓ Cumplimiento: 103%

Con base en el cumplimiento de los indicadores de eficacia y efectividad que quedaron en el nivel deseable, entre el 80% y 100%, se puede inferir que los controles asociados al riesgo pudieron mitigar la materialización del mismo.

Subproceso Planeación y Control Comercial.

Riesgo: R05010101 “Posibilidad de afectación reputacional por desarticulación entre las UEN’s y gerencia de soporte en las actividades de soporte y presencia de marca debido a insuficiencia en recursos e inconsistencias en la gestión”.

- **Indicadores de eficacia.**

Cumplimiento del cronograma del plan de mercado.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el cumplimiento del cronograma establecido para el plan de mercadeo, el cual tiene como instancia consolidadora el Comité de Marketing.
- ✓ Meta: Cumplimiento de actividades 1%.
- ✓ Desempeño: 0,9%. De cuatro (4) comités de mercadeo que se deben realizar al año, se realizaron solo dos (2), debido a los cambios de Gerente General, que de acuerdo con la resolución del Comité de Marketing es quien debe presidir estas reuniones. No se logró concretar agenda debido al tiempo requerido para realizar empalme y garantizar la continuidad de las actividades

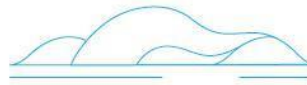
Riesgo: R05010102 “Posibilidad de afectación económica por no recuperar los valores dejados de facturar debido a inconsistencias originadas en el ciclo de servicio, facturación cero (0), consumos no facturados o facturados por debajo del consumo real y por inconsistencias en reclamaciones atendidas”.

- **Indicadores de eficacia.**

Mejoramiento en Calidad de Análisis – MCA.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el porcentaje de órdenes que se logran normalizar en el periodo.
- ✓ Meta: 25% de ordenes normalizadas en relación con las analizadas por mes.





✓ Desempeño: 190%.

Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas.

- ✓ Descripción del indicador: Mide la cantidad de reclamos que se declaran a favor del cliente por cada 10 mil facturas expedidas. Indicador de tendencia negativa.
- ✓ Meta: Indicador de tendencia negativa, meta por servicio.
 - Energía nueve (9).
 - Acueducto y alcantarillado (16).
 - Telecomunicaciones (90).
- ✓ Desempeño: A diciembre de 2023, el promedio de reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas por servicio fue el siguiente:
 - Energía, cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
 - Acueducto y Alcantarillado. Seis (6) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
 - Telecomunicaciones. 291 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil usuarios.

Cumplimiento promedio del indicador 67%, por el alto nivel de reclamaciones a favor del usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Subproceso Facturación.

Riesgo: R05010201 *“Posibilidad de afectación económica / reputacional por atrasos o incumplimiento en el programa de facturación, debido a insuficiencia en los recursos requeridos o fallas en los sistemas de información”.*

• Indicadores de eficacia.

Ciclo de facturación de servicios públicos.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el tiempo promedio de ejecución del proceso desde la toma de lectura hasta la fecha de reparto.
- ✓ Meta: 20 días para los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Desempeño: Para los servicios públicos domiciliarios, cumplimiento del 105% promedio.

Ciclo de facturación de telecomunicaciones.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el tiempo promedio de ejecución del proceso desde la toma de Red Multiservicio hasta la fecha de reparto.
- ✓ Meta: 18 días para los servicios de telecomunicaciones.



- ✓ Desempeño: Para los servicios de telecomunicaciones, cumplimiento del 100%.

Con base en el cumplimiento de los indicadores de eficiencia se puede determinar que no hubo materialización del riesgo, se cumplió el programa de facturación.

Subproceso Atención al Cliente.

Riesgo: R05010401 *“Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción del usuario debido a dificultades en el acceso a información completa y oportuna sobre los trámites y servicios de la entidad y al ejercicio del derecho de petición, cada vez que accede a un canal de atención”.*

- **Indicadores de eficacia.**

Atender el 80% de los clientes en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno (utilities)

- ✓ Descripción del indicador: porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos a partir del momento en que se entrega el turno.
- ✓ Meta: Que mínimo el 80% de los usuarios que hayan tomado turno sean atendidos después de 15 minutos de haber tomado el turno.
- ✓ Desempeño: Al mes de diciembre la meta se cumplió en 103%, dado que en promedio el 82% de los usuarios fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno.

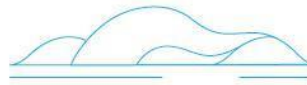
Atender el 80% de los clientes en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno (telecomunicaciones)

- ✓ Descripción del indicador: porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos a partir del momento en que se entrega el turno.
- ✓ Meta: Que mínimo el 80% de los usuarios que hayan tomado turno sean atendidos después de 15 minutos de haber tomado el turno.
- ✓ Desempeño: al mes de diciembre, la meta se cumplió en 100%, dado que en promedio el 80,1% de los usuarios fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno.

- **Indicadores de efectividad.**

NSU por uso de canales de atención (utilities)





- ✓ Descripción del indicador: Nivel de satisfacción que manifiesta el usuario una vez ha concluido la atención en alguno de los canales de atención.
- ✓ Meta: Cuatro (4) Satisfecho.
- ✓ Desempeño: Cinco (5) satisfecho.

NSU por uso de canales de atención (telecomunicaciones)

- ✓ Descripción del indicador: Nivel de satisfacción que manifiesta el usuario una vez ha concluido la atención en alguno de los canales de atención.
- ✓ Meta: Cuatro (4) Satisfecho.
- ✓ Desempeño: Cuatro (4) satisfecho.

Para el cuarto trimestre no se tienen datos del NSU para el canal personalizado y canal virtual, no se puede acceder a la plataforma para obtener la información, este incidente se registró a mesa de ayuda con la SD 1000155889 (canal personalizado) y SD1000160290 para el canal virtual, el aplicativo de intranet no está generado el reporte.

Subproceso Atención Escrita.

Riesgo: R05010301 *“Posibilidad de afectación económica por silencios administrativos positivos en el periodo, debido a respuestas inoportunas, con fallas en la notificación o sin contar con las evidencias o solución del objeto del derecho de petición”.*

• Indicadores de eficacia.

Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General.

- ✓ Descripción del indicador: Porcentaje de reclamos que fueron atendidos en 15 días.
- ✓ Meta: 95% (solo para reclamos en primera instancia).
- ✓ Desempeño: Para la vigencia 2023, el 83% de los reclamos en primera instancia fueron atendidos en el rango de 15 días.

• Indicadores de efectividad:

Nivel de recursos en relación con PQR de primera instancia

- ✓ Descripción del indicador: Mide la cantidad de recursos que se presentan en relación con las decisiones administrativas en primera instancia.
- ✓ Meta: Menos del 10%.



- ✓ Desempeño: De enero a diciembre, el porcentaje de recursos en relación con la decisión de primera instancia fue del 7,4%. Decisiones en primera instancia 67.105, recursos 4.964.

7.1.4.3 Ingresos No Operacionales.

Este indicador tiene como objetivo reportar ingresos no operacionales a partir de tres (3) actividades soportadas en las plataformas de operación de la facturación:

- 1) Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas).
- 2) Convenios y/o alianzas con terceros y,
- 3) Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura.

La meta de la vigencia 2023, es obtener ingresos por **\$12.648.672.763** a diciembre de 2023, se recaudaron **\$13.036.937.297**, es decir el 103% de la meta establecida.

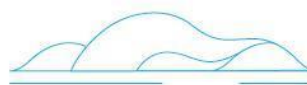
7.1.4.4 Aseguramiento y recuperación del ingreso.

El aseguramiento y recuperación del ingreso son actividades realizadas por la Unidad de Planeación y Control Comercial y están orientadas a identificar, analizar y gestionar inconsistencias en los servicios prestados para generar acciones de mejora que mitiguen las causales que originaron la inconsistencia y a recuperar o dejar facturable lo detectado. El acumulado del año 2023 fue de **\$4.176.404.765**.

De acuerdo con la participación de cada actividad realizada las más representativas en el año 2023 fueron:

- **Reconexiones AMI EMCALI y AMI TWACS**, correspondientes al análisis, creación y asignación de las órdenes de SCRR, asignadas según la capacidad operativa que reportó cada unidad de negocio. Tuvo una recuperación de **\$2.043.788.730**, que representa el 49 %.
- **Consumos mayores a 2000 Kwh y 300 m³**. El objetivo principal es el aseguramiento de ingresos de los clientes comerciales, empresariales y residenciales con consumo promedio mayor o igual 2000 kw/mes en energía y consumos mayores a 300 m³ en acueducto. En el 2023 se recuperó **\$996.065.759** por energía que representa el 24% y **\$343.999.270** por acueducto y alcantarillado que representa el 8%.
- **Facturación sin cargos**, se realiza un análisis de los suscriptores con servicio directo, con inconsistencia en el sistema, con elemento de medición dañado y suscriptores clausurados para identificar los productos que se encuentran facturando y sin cargos. En el 2023 se recuperaron **\$236.805.442**, que representa el 6%.





- **Causas operativas y comerciales**, el objetivo es gestionar la normalización de las causas de no lectura que generan cobro por promedio en la factura, para lograrlo por diferencia de lecturas. Se logró la recuperación de **\$187.151.775**. En las siguientes imágenes se detalla el comportamiento de los casos reportados vs los corregidos por acueducto y energía.
- **Servicios suscritos**. El objetivo principal es evaluar y controlar la gestión de los ingresos por la prestación de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, prestados por EMCALI EICE ESP depurando las bases de datos y validando el estado real de cada cliente y sus servicios creados. Se recuperó **\$157.958.809**, que representa el 4%.
- **Cambios de tarifa**. El objetivo principal es la gestión de ingresos a través de actualización de tarifas de acuerdo con la validación de uso del servicio, analizando los productos con consumos superiores a 50 m³ y 500 kwh. Valor recuperado **\$179.114.169**, que representa el 4%.
- **Sin aforo y sin elemento de medición**. El objetivo principal es normalizar los clientes que tienen medidor inactivo o no tienen medidor y adicional no presentan aforo activo. De acuerdo con el análisis y los soportes requeridos se realiza generación de órdenes, legalización de órdenes y/o activación de productos que lo requieran para lograr una correcta facturación. La recuperación fue de **\$31.494.102**, que representa el 1%.
- **Creación productos de alcantarillado**. El objetivo es crear el producto de alcantarillado en OSF según el reporte de la Unidad de Negocio, que confirma los sectores que cuentan con redes de alcantarillado según el reporte Control Maestro. El valor recuperado fue de **\$26.709**.

7.1.4.5 Proceso de Facturación.

Cantidad de facturas y puesta al cobro por servicios.

La cantidad de facturas generadas, son la cantidad de facturas impresas más las facturas digitales:

- En Servicios Públicos a diciembre de 2024, se generaron 806.333, aumentando 15.261 facturas respecto al mes de diciembre de 2022 y comparado con el mes anterior, aumentaron 1.115.
- En Telecomunicaciones fueron 129.174, disminuyendo 47.829 facturas respecto al mes de diciembre de 2022 y comparando con el mes anterior, disminuyen 4.170.



Para los servicios públicos domiciliarios, el valor total puesto al cobro acumulado a diciembre de 2023, fue de \$3.123.305 (cifra en millones). Un 11,9% más comparado con el cierre 2022.

Para los servicios de telecomunicaciones, el valor total puesto al cobro acumulado a diciembre de 2023, fue de \$103.784 (cifra en millones). Un 18,2% menos comparado con el cierre 2022.

7.1.4.6 Número de suscriptores por localidad y servicio.

Al mes de diciembre de 2023, los suscriptores que se facturaron por localidad fueron:

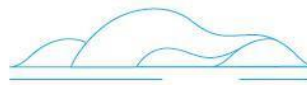
- Para el Distrito Especial de Santiago de Cali, se facturaron 713.425 suscriptores para el servicio de energía. Para el servicio de acueducto 675.738, para el servicio de alcantarillado 670.615 y para el servicio de telecomunicaciones 153.149.
- Para el municipio de Yumbo, se facturaron 34.094 suscriptores para el servicio de energía. Para el servicio de acueducto 24.619, para el servicio de alcantarillado 196 y para el servicio de telecomunicaciones 5.769.
- En el municipio de Puerto Tejada, se facturaron 6.878 suscriptores del servicio de energía.
- Para el municipio de Jamundí, se facturaron 611 suscriptores para el servicio de energía y 4.635 suscriptores para los servicios de telecomunicaciones.
- En el municipio de Palmira se facturaron 931 suscriptores para el servicio de acueducto.
- En el municipio de Candelaria, para el servicio de energía se facturaron tres (3) suscriptores y para el servicio de acueducto 899.

Tabla 1 Cantidad de suscriptores facturados por servicio y localidad a diciembre 2021, 2022 y 2023

ACUEDUCTO			
Municipio	dic-21	dic-22	dic-23
Cali	651.737	664.717	675.738
Yumbo	22.583	24.016	24.619
Palmira	907	919	931
Candelaria	888	896	899
TOTAL	676.115	690.548	702.187

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación





ALCANTARILLADO			
Municipio	dic-21	dic-22	dic-23
Cali	649.357	660.372	670.615
Yumbo	190	165	196
Palmira			
Candelaria			
TOTAL	649.547	660.537	670.811

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación

ENERGÍA			
Municipio	dic-21	dic-22	dic-23
Cali	685.138	699.497	713.425
Yumbo	32.905	33.786	34.094
Puerto Tejada	6.466	6.765	6.878
Jamundí	615	616	611
Candelaria	1	3	3
Otros	81	84	84
TOTAL	725.206	740.751	755.095

Fuente: DWOSF - Unidad de facturación

TELECOMUNICACIONES			
Municipio	dic-21	dic-22	dic-23
Cali	235.432	214.644	153.149
Yumbo	8.293	10.708	5.769
Jamundí	5.631	5.793	4.635
TOTAL	249.356	231.145	163.553

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación

(*) Productos de telefonía

7.1.4.7 Canales de relacionamiento con el cliente.

EMCALI EICE ESP, a través de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, cuenta con los canales de atención presencial, telefónico y virtual, para garantizar la recepción, tramite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen. Además de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.



Cuenta con **12 centros de atención personalizada** incluyendo **tres (3) en los municipios** de Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí y **14 Centros de Atención Local Integrada (CALÍ's)**, ubicados en las diferentes comunas de la ciudad de Cali. Los CALÍ's 2, 4 y 7 son propiedad de EMCALI. En estos puntos se garantiza **atención durante 40 horas a la semana**. Además de dar atención en **horarios adicionales** los días sábados de 9:00 am - 1:00 pm en los centros de atención: La Estación, Cosmocentro y Valle del Lili.

El **canal telefónico**, cuyo acceso desde la ciudad de Cali y operador EMCALI se hace a través del número 177, otros operadores y municipios 602 5240177.

Y el **canal virtual** www.emcali.com.co. O redes sociales de EMCALI que tienen un link que lleva a esta página.

Todos los canales de atención tienen implementados procedimientos en procura de mantener la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del usuario, tales como protocolos de servicios., la carta de trato digno al usuario, en la que se indican los derechos y los medios dispuestos para garantizarlos, procedimientos de peticiones, quejas y reclamos, de peticiones incompletas, disposición de formatos para interponer una PQR.

En relación con la **atención incluyente y accesibilidad**, se tienen instaladas seis **(6) licencias de la plataforma SERVIR**, en los centros de atención CAM, Estación, Yumbo, Colon, Cosmocentro y Valle del Lili. Este Servicio de Interpretación Virtual, facilita y mejora el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad auditiva y que manejen el lenguaje de señas.

A través del reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas, se establece la **atención especial y preferente** para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, quedando esto también incluido en los **protocolos de atención y parametrizado en los sistemas de turnos**.

7.1.4.8 Indicadores de calidad de atención al cliente.

Canal presencial.

- A diciembre de 2023, **se entregaron un total de 291.222 turnos para los servicios públicos domiciliarios**, promedio mes 24.269 turnos, de los cuales en promedio **el 81,64%** de los clientes fue atendido en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno, generando un **cumplimiento del 102%** sobre la **meta que es del 80%**.





- El **nivel de abandono** en los servicios públicos domiciliarios fue del **0,20%**, es decir, **608 usuarios** a los que les fue asignado un turno desistieron antes de ser atendidos por un funcionario.
- Para los servicios de **telecomunicaciones**, al mes de diciembre de 2023, se entregaron **un total de 117.777 turnos**, para un promedio mensual de 9.815 turnos, de los cuales **el 78,11%** fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado el turno, generando un **cumplimiento del 97%** sobre la **meta que es del 80%**.
- El **nivel de abandono** para los servicios de telecomunicaciones, fue del **0,18%**, es decir, 217 usuarios a los que les fue asignado un turno desistieron antes de ser atendidos por un funcionario.

Canal telefónico.

De enero a diciembre de 2023, entraron **939.881 llamadas**, de las cuales se contestaron 632.884.

- Nivel de atención 64,23%
- Nivel de abandono 35,77%.

Canal virtual.

El Canal Virtual (comprende registros de PQRS y ventanilla única) a diciembre de 2023, se recibieron 26.695 tramites por este canal.

7.1.4.9 Nivel de satisfacción del usuario.

Se recopilan y analizan los datos sobre la percepción del usuario, con respecto al servicio prestado en los canales de atención y con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano. A continuación, se presentan los resultados por canal de atención y tipo de encuesta:

Encuesta de satisfacción por el uso de los canales de atención:

Esta encuesta se realiza siguiendo los parámetros establecidos en el Régimen de Protección al Usuario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es obligatoria para los servicios de telecomunicaciones y como buena práctica se realiza sobre los servicios públicos domiciliarios.

La pregunta que se le realiza al usuario inmediatamente después que termina la atención es **¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida**



en este medio de atención? y la escala de calificación es de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho).

- Para el **canal presencial**, de enero a diciembre para los servicios públicos domiciliarios la calificación promedio fue de cinco (5) muy satisfecho. Y para los servicios de telecomunicaciones la calificación promedio fue de cinco (5) muy satisfecho. **Calificación promedio del canal presencial cinco (5) muy satisfecho.**

Para el cuarto trimestre no se tienen datos del NSU para el canal personalizado y canal virtual, no se puede acceder a la plataforma para obtener la información, este incidente se registró a mesa de ayuda con la SD 1000155889 (canal personalizado) y SD1000160290 para el canal virtual, el aplicativo de intranet no está generado el reporte.

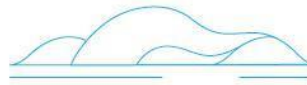
- Para el canal telefónico, de enero a diciembre para los servicios públicos domiciliarios la calificación promedio fue de cuatro (4) satisfecho. Y para los servicios de telecomunicaciones la calificación promedio fue de cuatro (4) satisfecho. **Calificación promedio del canal telefónico cuatro (4) satisfecho.**
- Para el canal virtual, de enero a diciembre para los servicios públicos domiciliarios la calificación promedio fue de cuatro (4) satisfecho. Y para los servicios de telecomunicaciones la calificación promedio fue de cuatro (4) satisfecho. **Calificación promedio del canal virtual cuatro (4) satisfecho.**

7.1.4.10 Información PQRS

De enero a diciembre de 2023, se han **recepicionado 154.257 reclamos**, la distribución por servicio es la siguiente:

- El 61% de lo recepcionado, es decir 94.412 reclamos, corresponde a los **servicios de telecomunicaciones, distribuido de la siguiente manera:**
 - ✓ Por el servicio de **línea básica y complementaria**, se recepcionaron 57.875 reclamos, correspondiente al 38% del total recepcionado.
 - ✓ Por el **servicio de internet**, se recibieron 30.687 reclamos, que son el 20% del total recepcionado.
 - ✓ Por el servicio de **IPTV** se recibieron 5.850 reclamos que representan el 4% del total recepcionado.
- Por el **servicio de energía**, se recibieron 19.060 reclamos, que son el 12% del total recibido.





- Por el **servicio de acueducto** se recibieron 23.119 reclamos y por el servicio de **alcantarillado** 17.666, lo que corresponde al 15 y 11 por ciento respectivamente. **Para un 26% del total recepcionado.**

Los canales de recepción más utilizados fueron el presencial / verbal con 92.865 reclamos recepcionados que representan el 60% del total recibido y el telefónico con 33.835 que son el 22% de lo recepcionado.

En relación con las causales de reclamación por servicio se tiene lo siguiente:

- En los **servicios de telecomunicaciones**, las causas más representativas son: la calidad/cobertura del servicio con una participación del 95% y un total de 94.412.
- Para los servicios de **acueducto, alcantarillado y energía**, las causas más representativas fueron “Inconformidad por la desviación significativa”, con una participación del 35% y un total de 20.969 reclamaciones, seguida por la “inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” con una participación del 29% y 17.381 reclamaciones, por último, la causa de “Cobros por promedio” con una participación del 17% y un total de 10.061 reclamaciones.

7.1.5.11 Logros alcanzados.

- Para la vigencia 2023 se recaudaron **\$13.036.937.297** por ingresos no operacionales.
- Por aseguramiento de ingresos, se recuperaron **\$4.176.404.765**.

7.1.5.12 Retos.

- Provisión de personal.

Definir el mejor modelo de contratación para garantizar la calidad y continuidad de las actividades de facturación, atención al cliente en los canales personalizado, telefónico, virtual y gestión de respuesta a los derechos de petición, fallos, tutelas, requerimientos de entes de control, los cuales del 2021 a diciembre de 2023 fueron prestados con personal de prestación de servicios, persona natural, dejando a enero de 2024, las actividades sin los recursos requeridos para realizarlos en normalidad.

- Open Smart Flex.



Se requiere la actualización y estabilización sistema comercial Open Smart Flex (OSF), se está utilizando una versión del sistema de más de 10 años a la versión 8.0 o la adquisición de un nuevo sistema comercial que permita mitigar los riesgos de obsolescencia e inestabilidad tecnológica y la confianza en la calidad de las bases de datos

- Actualización de sistemas de información.

En general, se requiere establecer con la Gerencia de Área de T.I, un plan de trabajo que acelere la transformación digital, que para la experiencia del cliente se traduce en facilitarle el acceso a los productos y servicios de la entidad, fomentando la desmaterialización de los documentos en la atención del trámite y consolidando la atención diferencial, preferencial e incluyente.

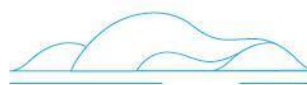
- Actualización del Numero Predial Nacional.

Posibilidad de pérdida del ingreso por acciones de repetición de las alcaldías municipales y/o de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios por perder los subsidios a causa de la data incompleta o inexacta por parte de EMCALI. Por lo que, se requiere actualización y/o corrección de 390 mil 500 unidades habitacionales.

- Expediente Único del Usuario.

Reiterar a la Unidad de Gestión Documental de la Secretaria General, la urgencia de la intervención física, digital y definir custodia del archivo de suscriptores que a la fecha son 18 mil 285 metros lineales, distribuidos en la sede de Santa Librada, Versailles, Calle 13, La Flora. Desde el 2020 por espacio la Unidad de Atención Escrita no ha recibido los soportes de la Unidad de Atención Otros Canales, los que se han venido acumulando en Jamundí.





7.1.5 GESTION DE LA SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES

7.1.5.1 Logros alcanzados

El proceso de Gestión de Servicios Legales inherente en la estructura administrativa de la Secretaría General cumplió con el 100% de los requerimientos en la vigencia 2023 a través de las diferentes áreas que la componen; en este sentido, realizó trámites de a 8.460 requerimientos para grupos de interés internos y externos, con una participación en la gestión de las áreas adscritas a la Secretaría General del 2.59% para el área de Soporte Legal Empresarial; del 6.93% para el área de Soporte Legal Contractual; del 29.68% para el área de Gobernanza Corporativa en el Marco de las Relaciones Institucionales, del 47.28% para el área de Defensa Jurídica y del 13.52% para la Unidad de Gestión Documental.



La ventanilla única realizó la recepción de 22.064 documentos para trámite y distribución de comunicaciones oficiales.

Unidad Jurídica

El seguimiento a lo planeado para el año 2023 en la Unidad Jurídica permitió establecer el grado de cumplimiento a los requerimientos de las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo; así como a los grupos de interés externos, en tal sentido cada una de sus áreas, presentó resultados satisfactorios de acuerdo a lo propuesto para la vigencia.

Área Funcional de Soporte Legal Contractual



El área funcional de soporte legal contractual, área de apoyo adscrita a la Unidad Jurídica de la Secretaría General y Asuntos Legales, en la vigencia 2023 atendió un total de 586 solicitudes en temas contractuales a requerimientos de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias de Área del Corporativo, tales como aceptaciones de oferta, minutas de contratos, contratos de aprendizaje, actas de adjudicación, actas de cierre de procesos, actas de liquidación bilateral de contratos, actas de terminación anticipada, actas de suspensión; verificación de documentos jurídicos de procesos de contratación, revisión jurídica a procesos de contratación, condiciones de contratación, invitaciones privadas, otrosíes, asesorías, conceptos jurídicos, revisiones jurídicas a convenios interadministrativos; respuestas entregadas de acuerdo a las funciones y competencias del área.

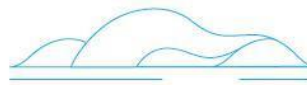
Se realizó mejoras a la estructura de los formatos de las minutas y otrosíes en la contratación de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la entidad con personas naturales de acuerdo a las observaciones realizadas por la Contraloría General de la Republica.

Con relación a la medición del PEC 2023, se atendieron (484) requerimientos desagregados de la siguiente manera: (5) Adendas con atención promedio de (1) día. (306) Minutas con atención promedio de (1,79) días. (100) Otro Sí con atención promedio de (2,31) días. (73) Condiciones de Contratación / IP con atención promedio de (2,23) días. Total (484) documentos con promedio de atención de (1,66) días de atención de 5 días promedio de meta. En los cálculos de la matriz Diáspora se indica que la meta del trimestre es del 15% con un resultado del 100% y un cumplimiento del 100%.

Igualmente, se atendió 102 requerimientos en temas contractuales solicitadas por las diferentes UEN y Gerencias del Corporativo de acuerdo a las funciones y competencias del área en temas de gestión contractual, también se brindó apoyo, acompañamiento y asistencia a reuniones y mesas de trabajo en las UEN y Gerencias del Corporativo. Se apoyó a las áreas usuarias en las observaciones realizadas en las auditorías de CGR y CGSC; así como de los Entes de Control. Se brindó apoyo y acompañamiento a la Secretaria General para brindar lineamientos en materia contractual. En la vigencia 2023 también se realizó la socialización del Manual de Contratación y Normas Complementarias a través de intranet de EMCALI. también se apoyó en la construcción de los planes de mejoramiento para los entes de control descritos, aclarando que solamente en los asuntos de competencia de la Unidad Jurídica y Secretaría General y Asuntos Legales en materia de contratación

Se realizaron actividades relacionadas con Auditoria de cumplimiento al proceso contractual de EMCALI EICE ESP vigencia 2020. Seguimiento actividades cumplidas AGEI contractual julio de 2019 a junio de 2020. Auditoria contratación enero a agosto 31 de 2021. Reformulación Hallazgo No. 1 de la Denuncia Ciudadana No. 402-2020 V.U. 10045262020 del 21-08-20, del Plan de Mejoramiento suscrito el 12 de abril de 2021. Auditoria contratación enero a agosto 31 de 2021. Auditoria CONPES - Contraloría General de la República a EMCALI.





Contraloría General de la República a EMCALI 1184 plan bicentenario vías convenio 0668-0976 de 2021. Actuación Especial de Fiscalización a Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P.

En atención de la resolución 1190 vigencias 2019-2020-2021, de esta auditoría se destacan las mejoras comunicadas a las áreas, respecto de los siguientes temas: desde la Secretaría General, de acuerdo con la competencia y con lo indicado por dicha dependencia se prestó apoyo en la elaboración del plan de mejoramiento para los hallazgos en que intervienen la Dirección Jurídica y la Secretaria General en materia de contratación, conforme a lo previsto en la norma de delegaciones y cuantías en la contratación.

Apoyo a la Dirección de Control Interno en la elaboración del plan de mejoramiento para los hallazgos solicitados. Mejoras en los contratos y otrosíes en la contratación de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la entidad con personas naturales. Solicitud de información para la contratación de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la entidad con personas naturales. Mesa de trabajo y memorando de la UENAA y Secretaría General a la Gerencia General en cumplimiento plan de mejoramiento hallazgos 5, 14 y 15. Apoyo a la información solicitada por parte de la Contraloría General de la República, respecto del manual de contratación vigente para el año 2022. Apoyo a la información solicitada por parte de la Procuraduría General de la Nación, respecto del manual de contratación vigente para el año 2020. Apoyo a la Gerencia General y Secretaría General en la información solicitada por parte de la Personería Municipal, respecto de la directriz suspensión de los procesos contractuales en EMCALI EICE ESP.

Es importante resaltar, que el personal del área de soporte legal contractual, brindó apoyo y acompañamiento permanente a la Secretaria General en asesorías y lineamientos en materia contractual.

Al cierre del periodo el área cumplió con el 100% de los requerimientos realizados por las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo.

Área Funcional de Soporte Legal Empresarial

El área funcional de soporte legal empresarial en la vigencia 2023 atendió un total de 219 requerimientos de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo de EMCALI EICE ESP, para el control legal y revisión jurídica de resoluciones, circulares, memorandos internos, así como la elaboración de conceptos jurídicos, de asesorías jurídicas, apoyo a respuestas a derechos de petición y acompañamiento en los casos que fueron necesarios a requerimientos de las diferentes áreas y/o dependencias de la entidad.

Al cierre del periodo el área cumplió con el 100% de los requerimientos realizados por las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo.



Área Funcional de Defensa Jurídica

El área funcional de Defensa Jurídica en la vigencia 2023 tuvo un total de 4.000 actuaciones de acuerdo a sus funciones y responsabilidades de representación jurídica.

Se realizó el registro de las demandas nuevas dentro de la plataforma virtual de EMCALI, en la sección de transparencia- control – defensa judicial en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.” el Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

Se registró la evaluación del riesgo procesal, conforme lo indicado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, así como el registro del riesgo de los procesos judiciales; que con ello además se obtiene un registro estimado de los procesos judiciales en cuanto a su cuantía, indexación, fecha estimada probable de terminación del proceso judicial.

El equipo de profesionales encargados de la representación para la defensa jurídica de la entidad, participó de capacitaciones a través del aula virtual de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica - ANDJ con el fin de fortalecer competencias para consolidar conocimientos y buenas prácticas para mejorar la calidad del litigio de la entidad.

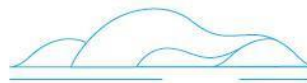
Se radicaron 38 conciliaciones con la posición de No conciliar por el valor de (\$ 32.150.313.943). No se tramitó pago de conciliaciones. Hubo (30) fallos a favor por la cuantía de (\$ 5.976.389.144) y (19) fallos en contra por el valor de (\$ 2.696.632.425).

En la vigencia 2023 se radicaron (408) procesos judiciales nuevos en contra de la entidad con pretensiones calculadas en (\$ 53.804.651.890). De los cuales, se resalta que de los procesos nuevos son (355) laborales con una cuantía estimada en (\$ 40.945.819.851). Del cual, para el 2023 con relación a los procesos judiciales nuevos, el (87.0%) corresponden a procesos laborales y una cuantía correspondiente al (76,10%) del valor estimado.

Se atendieron 888 tutelas; se dio respuesta a 1.026 procesos administrativos sancionatorios de la SSPD y la SIC; se atendieron 1.240 requerimientos de control legal de cesantías de trabajadores; se atendieron 438 diligencias judiciales programadas por los diferentes despachos judiciales.

Aunado a lo anterior, se programaron mesas de trabajo para verificar las técnicas jurídicas y los diversos temas que atañen al área funcional de defensa jurídica, con ello se propenderá en la participación activa frente a los procedimientos, proceso e





instructivos ello con miras a crear una política de defensa jurídica y política de prevención de daño antijurídico y la celebración de acuerdos estratégicos con las unidades de negocio.

Para un total de 4.000 actuaciones en la Gestión del área de Defensa Jurídica con un cumplimiento del 100%.

El área funcional de defensa jurídica registro la atención del 100% de los documentos que con ocasión a procesos administrativos sancionatorios registro bajo su conocimiento ya sea para notificarse y/o para actuar dentro de las etapas procesales respectivas, conforme las competencias propias de área funcional.

Al cierre del periodo el área cumplió con el 100% de las actuaciones de representación jurídica de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

Gobernanza Corporativa – En el Marco de las Relaciones Institucionales

El área funcional de Gobernanza Corporativa en el marco de las Relaciones Interinstitucionales en la vigencia 2023 atendió un total de 2.511 requerimientos.

Se brindó atención oportuna a las proposiciones enviadas por el Concejo Distrital de Santiago de Cali. Se brindó atención oportuna a los requerimientos de los entes de control, supervisión y fiscalización del orden Nacional, Departamental y Distrital

De lo anterior, ante el concejo municipal del Distrito Especial de Santiago de Cali se atendieron 124 requerimientos entre informes, derechos de petición de concejales, citaciones a comisiones de presupuesto y de entidades descentralizadas, citaciones a plenarios, proposiciones, constancias.

Igualmente, se tramitaron 2387 solicitudes de información y/o requerimientos para la Presidencia de la Republica, Senado de la Republica, Cámara de Representantes, Gobernación del Valle del Cauca, Distrito Especial de Santiago de Cali, Municipio de Palmira, Municipio de Yumbo, Registraduría Nacional del Registro Civil, Contraloría General de la Republica, Contraloría General de Santiago de Cali, Contraloría General Santiago de Cali, Procuraduría General de la Nación, Registradora Nacional del Servicio Civil, Procuraduría Regional del Valle Cali, Fiscalía General de la Nación, Personería de Santiago de Cali, Defensoría del Pueblo, Superfinanciera, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, MINTIC, MINDEFENSA, MININTERIOR, MINMINAS Y ENERGIA, Agencia Nacional de Espectro, SSPD, SIC, Superfinanciera, CREG, CRC, DAFP, EDRU, Juntas de Acción Comunal, Juntas de Acción Local y Sindicatos de EMCALI.

Al cierre del periodo el área cumplió con el 100% de los requerimientos en los términos establecidos por las entidades.



Unidad de Gestión Documental

La Unidad de Gestión Documental en la vigencia 2023 tuvo un total de 1.144 trámites internos tales como revisión a tablas de retención documental, transferencias documentales, certificación de contratos, mesas de trabajo, asesorías en temas de gestión documental, capacitaciones de acuerdo a las actividades descritas en el plan de trabajo según sus funciones y responsabilidades y la atención de los requerimientos. Igualmente trabajó en las tablas de valoración documental, en la digitalización y organización de archivos. Convalidación y socialización TRD - concejo departamental al archivo. Clasificación de activos de información, Construcción del sistema integrado de conservación. Visitas de acompañamiento, talleres teórico – prácticos. Socializaciones y capacitaciones. Restablecimiento del aplicativo gestor documental. Consultas y prestamos de expedientes. Reporte solicitudes de información (ley de transparencia). Visitas de inspección. Así como en la interacción con la recepción de 22.064 documentos radicados en la ventanilla única para tramite y distribución de comunicaciones oficiales.

Se realizó visitas de Inspección a los archivos organizados a las diferentes áreas de EMCALI para transferir, asesoría técnica y suministro de cajas.

Se trabajó en la estructuración del proyecto de Gestión de la Información que incluye la organización y centralización de la información, automatización de procesos, transformación digital, integración de aplicaciones.

El Programa de Gestión Documental (PGD) se encuentra actualizado, aprobado por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, publicado en la página web en enlace: <https://www.emcali.com.co/documents/20143/607016/PGD-EMCALI.pdf/>.

Las Tablas de Retención Documental (TRD) se encuentran en proceso de convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivos para ser adoptadas e implementadas mediante acto administrativo o documento equivalente conforme a lo estipulado en el Acuerdo 004 de 2019.

Se realizó avance en el cumplimiento de actividades el plan de mejoramiento para superar hallazgos del Archivo General de la Nación. Se creó un equipo interdisciplinario con funcionarios de las gerencias de la entidad, como interlocutores y enlaces de gestión documental, fortaleciendo el conocimiento y aplicación de las medidas de gestión documental.

Se avanzó en la organización y custodia técnica de expedientes de diferentes áreas. Así mismo, la Unidad de Gestión Documental, realizó visitas de acompañamiento a diferentes dependencias de la entidad para la organización de los archivos.





7.1.5.2 Retos

La secretaría General y Asuntos Legales tienen como reto para el 2024 integrar la información de gestión de las áreas adscritas a la Secretaría General en una aplicación en ambiente web para consulta en tiempo real por cualquier usuario adscrito al área.

Área Funcional de Soporte Legal Contractual

El área funcional de Soporte legal Contractual, tiene como reto para el 2024, continuar con la mejora de la base de datos de radicación de documentos de acuerdo a las nuevas disposiciones del manual de contratación y reportes con estadísticas.

Área Funcional de Soporte Legal Empresarial

El área funcional de Soporte Legal Empresarial tiene como reto para el 2024 continuar con la compilación de documentos para crear un precedente administrativo de acuerdo a los conceptos jurídicos emitidos por el área.

Área Funcional de Defensa Jurídica

El área funcional de Defensa Jurídica tiene como reto para el 2024 desarrollar la Política de Defensa Jurídica de EMCALI EICE ESP. Obtener una aplicación para la radicación de los procesos judiciales, además de automatizar controles que permita establecer alertas para la medición de tiempos para las estrategias de defensa jurídica.

Unidad de Gestión Documental

La unidad de Gestión Documental, tiene como reto para el 2024 continuar con la cultura “CERO PAPEL” en EMCALI y el fortalecimiento de la Gestión Documental en EMCALI. Integrar el aplicativo Gestor Documental con otros aplicativos de EMCALI y continuar con la digitalización y Organización de archivos.

Constante actualización e implementación de instrumentos archivísticos (PINAR, PGD, SIC, MOREQ, TRD, TVD, CCD, Banco Terminológico). Organización del Fondo Documental Acumulado conforme a las TVD. Apoyo técnico en la gestión de la información de la empresa

Automatización de Procesos hacia la transformación digital. Registro de series y subseries ante el Archivo General de la Nación. Construcción e implementación de Tablas de Retención Documental conforme a la normatividad vigente. Centralización y Valoración Documental de fondos acumulados. Construcción e implementación del Sistema Integrado de Conservación. Construcción del MOREQ y del BANTER.



Socialización de la Política de Gestión Documental. Integración de los Sistemas de Información con el aplicativo gestor documental como único repositorio.

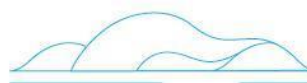
Continuidad en la organización técnica y electrónica de archivos. De la misma manera, en cuanto a los archivos que se encuentran en las diferentes dependencias de la entidad, solicitar a las mismas, que se logre la organización, digitalización y envío al archivo central de la documentación que se encuentra en las diferentes plantas y sedes de EMCALI.

Continuidad en la construcción de la memoria institucional teniendo en cuenta el análisis al histórico de los cambios de las estructuras organizacionales, reflejando la importancia de establecer estrategias que proyecten el potencial de la empresa para mantener su competitividad y estimulación de conciencia y cultura organizacional en torno a la adecuada administración y control de la información, a través de las visitas de acompañamiento y capacitaciones ofrecidas a los funcionarios

Estimulación de conciencia y cultura organizacional en torno a la adecuada administración y control de la información, a través de las visitas de acompañamiento y capacitaciones ofrecidas a los funcionarios.

Desarrollo del proyecto de Desmaterialización de los Documentos Físicos, que busca apropiar y desarrollar diferentes iniciativas al interior de la empresa para la administración y análisis de datos que le apunte a los objetivos estratégicos de EMCALI EICE ESP, donde incluya personas, tecnología, equipos y procesos, que en forma integrada y coordinada, acorde con las necesidades organizacionales permitan la limpieza, integración, análisis, gestión, gobierno y seguridad de datos, garantizando que sus arquitecturas de gestión de la información ofrezcan el acceso óptimo a la misma, independientemente no solo del lugar donde se encuentra, sino también de la plataforma física (hardware) y lógica (software) que la albergue, permitiendo el flujo de la información adecuada, a la persona adecuada, en el momento adecuado; redundando en la transparencia entendida no solo como cumplimiento regulatorio, sino también como 'abrir' la información de EMCALI a todos sus grupos de interés y como herramienta clave para recuperar la confianza.





7.1.6. GESTION DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMATICA

7.1.6.1. Logros alcanzados

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - GTI

La Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) cuenta con la siguiente estructura organizacional:

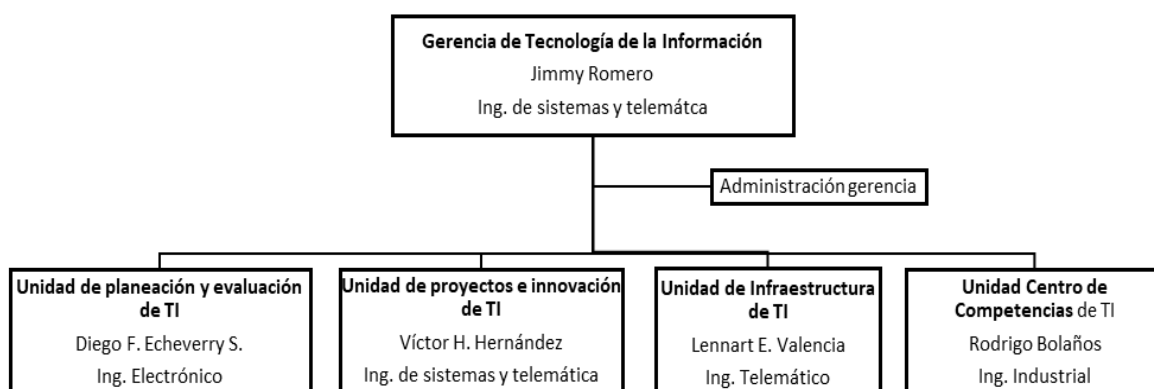


Figura 1: Estructura de la Gerencia de TI
Fuente: GTI

La Gerencia de Tecnología (GTI) tiene como objetivo “Planear, gestionar, desarrollar, implementar y mantener soluciones de TI, alineadas con la estrategia corporativa, enmarcadas en una arquitectura empresarial, cumpliendo con los estándares de calidad y la normatividad vigente, asegurando su disponibilidad, funcionalidad y seguridad para satisfacción de las partes interesadas”.

Su Misión al 2023 es brindar soporte empresarial en Tecnología de la Información a EMCALI-EICE, sus unidades estratégicas de negocio y áreas de apoyo, mediante la adopción de un enfoque de Gestión Integral y la adecuada planeación, diseño, implementación y modernización de la arquitectura de TI, requerida y proyectada para la sistematización y automatización de los procesos de soporte, misionales y estratégicos, con el fin de contribuir de manera efectiva a la sostenibilidad operacional y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Su Visión al 2028 es ser reconocida por EMCALI – EICE y sus usuarios, como su principal aliado estratégico en los procesos de toma de decisiones, el cumplimiento de su misión y el logro de su visión.



En 2023, la administración de la Gerencia de TI contó con la siguiente distribución de funcionarios:

CANTIDAD	TIPO DE FUNCIONARIO
4	Nómina
10	Contratistas

Unidad de Planeación de TI

Su principal objetivo es analizar y definir las iniciativas necesarias para alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico de la compañía desde el alcance de TI, partiendo del estado actual, estableciendo sistemas de seguimiento y evaluación así como acciones de mejora, a partir de los resultados de la planeación estratégica, del desempeño de los procesos, de los proyectos, del uso y aprovechamiento de los activos, de los recursos, así como de la entrega de los servicios de tecnologías de información, que permitan la toma de decisiones y el ajuste a la dirección estratégica de TI. Dicho objetivo se desagrega en las siguientes seis (6) actividades, descritas en el Modelo de Operación por Procesos – MOP:

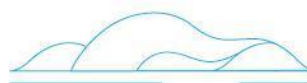
CODIGO ACTIVIDAD	DESCRIPCION
050601271	Planear, evaluar y ajustar la Dirección Estratégica de Tecnología Informática
050601285	Gestionar la Arquitectura de Tecnología Informática
050601334	Realizar la planeación, seguimiento, control y evaluación de los proyectos de tecnología informática
050601340	Realizar administración del Portafolio de Proyectos de Tecnología Informática
050601272	Gestionar las relaciones con el negocio
050601273	Gestionar el marco de tecnología informática

Cada una de ellas generan múltiples productos o entregables y deben ser realizadas por un equipo conformado por

CANTIDAD	TIPO DE FUNCIONARIO
6	Nómina
33	Contratistas

Figura 2: Composición del equipo de la Unidad de Planeación y Evaluación de TI
Fuente: GTI





Como se ha establecido en diferentes escenarios y en varias comunicaciones, el componente humano de la Unidad de Planeación es insuficiente para cumplir con las actividades del MOP y para atender la complejidad y rigor necesarios en la construcción de los productos exigidos a cada una de ellas, máxime cuando no está garantizada la continuidad de los recursos contratistas.

Unidad de Proyectos e Innovación de TI

Su principal objetivo es construir, adquirir e implementar productos y servicios definidos en el Plan Estratégico de TI (PETI) y en el Portafolio de proyectos de TI, a partir de la ejecución de las siguientes actividades:

CODIGO ACTIVIDAD	DESCRIPCION
050602277	Planear y realizar seguimiento, control y evaluación del desarrollo de las soluciones de tecnología informática
050602336	Ejecutar los proyectos de tecnología informática
050602274	Gestionar la definición de requisitos
050602275	Implementar proyectos de investigación e innovación de tecnología informática
050602411	Gestionar la liberación y la implementación de los productos y servicios de tecnología informática
050602426	Realizar gestión del conocimiento de tecnología informática

Y con el siguiente recurso:

CANTIDAD	TIPO DE FUNCIONARIO
8	Nómina
5	Contratistas

Figura 1: Estructura de la Unidad de proyectos e innovación de TI

Fuente: GTI

Unidad de Infraestructura de TI

Su principal objetivo es administrar la infraestructura tecnológica de EMCALI EICE ESP. Esto incluye la definición de políticas y alcances para el Área de Tecnología de la Información (GTI) y las distintas gerencias. Adicionalmente, se encarga de la planificación, control y evaluación de la infraestructura de TI. Asimismo, administra la disponibilidad y capacidad, gestiona la configuración de TI, supervisa la continuidad de los servicios y maneja los cambios.



El equipo de la Unidad de Infraestructura de TI trabaja sobre las siguientes actividades:

El equipo de la Unidad de Infraestructura de TI trabaja sobre las siguientes actividades:

CODIGO ACTIVIDAD	DESCRIPCION
050603427	Planear, controlar y evaluar la gestión de la infraestructura de TI
050603338	Gestionar la disponibilidad y la capacidad de los servicios de TI
050603276	Gestionar la configuración de TI
050603284	Gestionar la continuidad de los servicios de TI
050603337	Gestionar los cambios de TI

Y su recurso humano tiene la siguiente distribución:

CANTIDAD	TIPO DE FUNCIONARIO
10	Nómina
18	Contratistas

Figura 2: Estructura de la Unidad de Infraestructura de TI

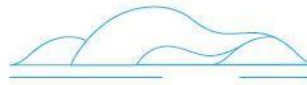
Fuente: GTI

Unidad de Centro de Competencias de TI

Su principal objetivo es coordinar y ejecutar las actividades y los procedimientos operativos requeridos para entregar servicios de TI tanto internos como externalizados, incluyendo la ejecución de procedimientos operativos estándar predefinidos y las actividades de monitorización requeridas.

El equipo de la Unidad de Centro de Competencias de TI cumple con las siguientes actividades:





CODIGO ACTIVIDAD	DESCRIPCION
050604282	Planear, evaluar y ajustar la operación de los productos y servicios del Catálogo de TI
050604278	Gestionar los acuerdos operativos y de servicio
050604335	Gestionar las peticiones de TI
050604281	Gestionar los incidentes de TI
050604428	Realizar aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de TI
050604339	Gestionar problemas de TI
050604283	Gestionar eventos de TI
050604280	Realizar gestión de la seguridad de los servicios de TI

CANTIDAD	TIPO DE FUNCIONARIO
17	Nómina
17	Contratistas

Figura 3: Estructura de la Unidad Centro de Competencias de TI

Fuente: GTI

GESTIÓN FINANCIERA

El presupuesto aprobado para la Gerencia de TI en 2023 quedó establecido de la siguiente manera:

CONCEPTO	PRESUPUESTO APROBADO (MILLONES \$)
FUNCIONAMIENTO	29.856,0
INVERSIÓN	10.587,8
<i>TOTAL FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN</i>	40.443,8
NÓMINA Y OTROS RUBROS CENTRALIZADOS EN LA GAGHA	12.361,5
<i>TOTAL PRESUPUESTO</i>	52.805,3

Tabla 1: Presupuesto asignado a la Gerencia de TI año 2023
Fuente: Gerencia Financiera



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL GERENCIA GTI

El presupuesto fue distribuido y ejecutado por las áreas componentes del proceso Gestionar TI, de la siguiente manera:

AREA DE TI	PRESUPUESTO ASIGNADO (MILLONES \$)	PRESUPUESTO EJECUTADO	%EJECUCION
GERENCIA	2.172,3	2.123,4	97.8
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EV. INNOVACIÓN Y PROYECTOS	1.912,3	1.664,4	87.0
INFRAESTRUCTURA	2.156,9	1.235,4	52.3
CENTRO DE COMPETENCIAS	12.604,2	10.049,0	79.7
TOTAL PARA FUNCIONAMIENTO	11.010,3	7.827,3	71.1
TOTAL PARA INVERSION	29.856,0	22.899,4	76.7
NOMINA Y CENTRALIZADOS GAGHA	10.587,8	1.979,3	18.7
TOTAL GTI (INCLUYENDO NOMINA)	12.361,5	11.160,5	90.3
	52.805,3	36.039,2	68.2

Tabla 2: Ejecución del presupuesto de GTI año 2023

Fuente:GTI

Unidad de Planeación de TI

La ejecución presupuestal de la Unidad de Planeación y Evaluación contempla además la supervisión, de contratos importantes para garantizar la continuidad de la implementación del sistema de planeación de recursos empresariales (software y hardware), entre otros. Así:

VALOR CONTRATO (MILLONES \$)	OBJETO
13.052,3	SOPORTE Y MANTENIMIENTO SOBRE EL SOFTWARE IMPLEMENTADO EN EMCALI SAP HANA, Y SOPORTE Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA CON LA PLATAFORMA SAP HANA DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, DBA
3.425,5	OTRO SI BAJO EL MISMO CONCEPTO ANTERIOR.
482,3	SUMINISTO DE RECURSOS HUMANOS DE AMAZON WEB SERVICES –AWS, CON LA CAPACIDAD DE CONSTRUCCION Y OPERACIÓN DE UN CENTRO DE INNOVACION MULTINUBE HIBRIDA, PARA LOS PROCESOS DE TRANSFORMACION, CONSTRUCCIONES E NUEVOS SERVICIOS Y PRODUCTOS, ASI COMO LA MODERNIZACION DE LAS APLICACIONES ACTUALES DE GTI.

Tabla 3: Contratos supervisados para implementación y soporte proyecto ERP-SAP

Fuente: GTI





Unidad de Proyectos e Innovación de TI

Entre otras actividades significativas, esta área asumió la supervisión del contrato con la firma Optimal Technology S.A.S, para realizar análisis, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción, soporte y documentación para la solución a la medida de nuevos requerimientos, mejoras y actualizaciones en la APP de EMCALI, además del soporte técnico a la operación sobre la totalidad de sus funcionalidades. Este contrato tuvo un valor de \$502,0 millones.

Unidad de Infraestructura de TI

A esta unidad le correspondió supervisar contratos coherentes con la actualización y soporte de la infraestructura, además de la adquisición de una solución de monitoreo de eventos de seguridad. Así:

VALOR CONTRATO (MILLONES \$)	OBJETO
2.211,5	SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE INGENIERIA PARA LA CONFIGURACION, OPERACIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACION Y GESTION TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES Y BASES DE DATOS DE TI.
2.151,9	SUSCRIPCIÓN DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE MENSAJERÍA, CORREO ELECTRÓNICO, SALAS DE REUNIONES, TRABAJO COLABORATIVO EN LA NUBE, HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN Y PROTECCION DE IDENTIDADES
1.970,2	SUMINISTRO, INSTALACION, PUESTA EN OPERACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN Y CONFINAMIENTO DE PASILLO, PARA EL DATA CENTER UBICADO EN EL CAM TORRE EMCALI, PISO 2, GERENCIA DE TECNOLOGÍA
1.385,0	PLANEAR Y DESARROLLAR UNA AUDITORIA DE CIBERSEGURIDAD A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, A ALGUNO DE SUS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CRÍTICOS Y A SUS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, FRENTE A LOS DIFERENTES INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE PODRÍAN PRESENTAR SOBRE LOS MISMOS.
1.039,6	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES TIPO SWITCH, ACCES POINTS, ENRUTADORES Y ACCESORIOS PARA LAS SOLUCIONES DE LA RED DE AREA LOCAL Y AREA EXTENSA ALAMBRADA E INALAMBRICA DEL FABRICANTE CISCO SYSTEM, CON EL OBJETO DE MAXIMIZAR LA COBERTURA DE CONEXIÓN Y REDUCIR LA OBSOLESCENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED CORPORATIVA.
600,0	SUSCRIPCIÓN EN LA NUBE DE UN GESTIONADOR DE EVENTOS E INFORMACION DE SEGURIDAD -SIEM (Sumologic 10Gigabytes/día).
561,7	SERVICIO DE SOPORTE, GARANTIA ESPECIALIZADO Y LICENCIAMIENTO, PARA LOS EQUIPOS CISCO SYSTEMS QUE HACEN PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED CORPORATIVA DE EMCALI.
499,5	SOPORTAR, MANTENER Y GESTIONAR INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, EN MODALIDAD 7x24, DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED CORPORATIVA DE VOZ Y DATOS, ADEMÁS DE BRINDAR EL SOPORTE A USUARIOS FINALES DE TELEFONÍA IP Y DE RED ALAMBRADA E INALÁMBRICA Y A LOS SISTEMAS DE RED CORPORATIVA.

Tabla 4: Contratos supervisados por Infraestructura para soporte de la plataforma de TI
Fuente: GTI



Unidad de Centro de Competencias de TI

La administración y soporte de las aplicaciones del negocio suponen tener actualizados y en operación los contratos de soporte, actualización y mantenimiento de dichas aplicaciones, de esto se encargó la Unidad Centro de Competencias, a través de contratos como los siguientes:

VALOR CONTRATO (MILLONES \$)	OBJETO
3.463,2	SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO EXTENDIDO DE LAS LICENCIAS DEL APLICATIVO COMERCIAL OPEN SMARTFLEX.
2.087,6	SOPORTE DE MESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE EQUIPOS OFIMATICOS.
2.310,0	SERVICIO DE GESTION DE IMPRESIÓN, ESCANEADO Y FOTOCOPIADO EN SITIO A TRAVES DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, ESCANERES E IMPRESORAS Y CON LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE FABRICANTE O DISTRIBUIDOR MAYORISTA.
1.051,3	SUSCRIPCION A LA NUBE EN LA MODALIDAD SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS), DE LAS APLICACIONES Ariba Y SUCESS FACTOR.
744,2	SERVICIO SAM (SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO) DEL SOFTWARE SAP (DE ACUERDO A SAP ENTERPRISE SUPPORT)
715,9	SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO EXTENDIDO DE LAS LICENCIAS DEL APLICATIVO COMERCIAL OPEN SMARTFLEX.
600,0	SERVICIO EN NUBE DE ESCRITORIOS VIRTUALES PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO.
576,7	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, PARA REALIZAR LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS, EJECUTAR ANÁLISIS, DISEÑO, DESARROLLO, PRUEBAS, IMPLEMENTACIÓN Y GARANTÍA DEL SERVICIO DE NIVEL 2 JUNTO CON SU RESPECTIVO MANTENIMIENTO PARA EL APLICATIVO OPEN SMART FLEX VERSIÓN 6.1.004, INCLUYENDO EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN A ÁREAS FUNCIONALES, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO A ÁREAS TÉCNICAS DE SISTEMAS, CON LA RESPECTIVA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y FUNCIONAL
510,0	IMPLEMENTAR EL PLAN PILOTO DE TRANSICION PARA FORTALECER LA POLITICA <i>EMCALI CULTURA CERO PAPEL</i> , CON UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE INTEGRO PROCESOS, SOFTWARE Y HARDWARE, ENFOCADA EN LA GESTION DOCUMENTAL, BASADA EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL, QUE AUTOMATICE LA DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ENTRE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD, FORTALEZCA LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEJORE LAS CAPACIDADES DE BUSQUEDA Y ALMACENAMIENTO DIGITAL DE DOCUMENTOS, INTEGRANDO LAS TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL EN LOS REPOSITORIOS DOCUMENTALES Y EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ON BASE. ESTA HERRAMIENTA DEBE INCLUIR LOS SERVICIOS BASICOS DE IMPRESIÓN, COPIADO Y ESCANEADO QUE REQUIERE LA ENTIDAD, EN UN SOLO PROYECTO.

Tabla 5: Contratos supervisados por Centro de Competencias para soporte de las aplicaciones de TI

Fuente: GTI





GESTIÓN ESTRATÉGICA

La gerencia de GTI tiene como objetivo estratégico corporativo OEC C7 diseñar y aplicar principios de gobernanza y de enfoque al cliente, para mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN's y las gerencias de soporte.

En este orden de ideas, dentro del PEC 2018-2023, se identificaron unos focos de transformación para las áreas funcionales de apoyo, correspondiendo a GTI dar cumplimiento al foco número 4, que establecía como criterio “implementar sistemas de información integrados, que faciliten la toma de decisiones y la eficiencia”.

Para medir el acercamiento al foco se determinó el indicador “porcentaje de automatización de las actividades, procedimientos, trámites nuevos y/o mejorados de acuerdo a las necesidades de las áreas”, cuya fórmula de cálculo se estableció como:

$$\frac{\text{Número de procedimientos, trámites nuevos y/o mejorados ejecutados}}{\text{Número de procedimientos planeados según necesidades de las áreas}}$$

Para ello se fijó una meta anual de cumplimiento en la automatización, de acuerdo con el siguiente cuadro:

INDICADORES PROPUESTOS	METAS					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NO. DE ACTIVIDADES/TRÁMITES/PROCEDIMIENTOS NUEVOS Y/O MEJORADOS AUTOMATIZADOS	45	90	120	155	190	230

Cuadro 1: Metas anuales propuestas por GTI para cumplimiento indicador estratégico

Fuente: GTI

Para un total de 830 actividades, trámites, procedimientos nuevos y/o mejorados automatizados al finalizar el horizonte del Plan Estratégico, en el año 2023.

El siguiente cuadro muestra el nivel de cumplimiento de la meta al año 2023, según el aporte de automatización logrado en los proyectos ejecutados:



META DE AUTOMATIZACIONES AL 2023	AUTOMATIZACIONES LOGRADAS AL 2023	CUMPLIMIENTO DE LA META (%)
830	167	20%

Cuadro 2: Cumplimiento de automatizaciones al finalizar 2023

Fuente: GTI

Es necesario explicar que el logro de la meta se vio afectado por decisiones administrativas que definieron la no ejecución o ejecución parcial de varios proyectos que irían a aportar un volumen significativo de tareas, actividades y procedimientos automatizados. La lista siguiente muestra los proyectos más significativos que tuvieron esa eventualidad:

PROYECTO	OBJETIVO	AUTOMATIZACIONES ESPERADAS
LIMS	Implementación de una solución tecnológica para la gestión de información de los laboratorios de ensayos de agua potable y aguas residuales	95
SIPAP	Implementación de una solución para la gestión de información de las plantas potabilizadoras de agua.	57
CRM	Implementación de un sistema de gestión para el relacionamiento con los clientes.	106
ERP	Implementación de un sistema de planeación de recursos empresariales.	417
AVANZA	Actualización del sistema de información comercial.	75

Cuadro 3: Proyectos no ejecutados o ejecutados parcialmente, que incidieron en el cumplimiento

Fuente: GTI





Cabe aclarar que, en la gestión diaria de la Gerencia de Tecnologías de la Información, se responde a diversos requerimientos operativos y/o administrativos, cuya solución implica la automatización de actividades, tareas o procedimientos, que no se detallan, pero aumentarían las automatizaciones logradas.

EJECUCIÓN ESTRATÉGICA GERENCIA GTI

Indicadores operativos

Las siguientes dos tablas muestran los indicadores operativos más importantes de la Gerencia, que tienen que ver con la estabilidad de la plataforma y con la atención a incidentes y requerimientos por parte de la Mesa de Servicios:

Indicador	Formula	Ejecución Mensual			PORCENTAJE ANUAL
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Porcentaje disponibilidad bases de datos sistema comercial.	Porcentaje disponibilidad bases de datos sistema comercial (Disponibilidad desde el punto de vista de rendimiento adecuado para la operación).	99.90%	99.90%	100%	100%
Porcentaje disponibilidad bases de datos sistema financiero.	Porcentaje disponibilidad bases de datos sistema financiero.	99.90%	99.90%	100%	100%
Porcentaje disponibilidad de servidores de red corporativos.	$\sum (\text{Disponibilidad del Grupo de Servidores} * \text{Número de servidores del Grupo}) * 100 / \text{Número total de Servidores monitoreados.}$	99.72%	9.72%	99.93%	99.93%
Indicador de Disponibilidad de la Corporativa (IDRC).	Porcentaje promedio/ WhatsUp Gold/ Porcentaje promedio de disponibilidad de las sedes de la red corporativa.	99.974%	98.90%	99.08%	99.1%

Tabla 6: Indicadores Operativos TI

Fuente: Unidad de Infraestructura de TI



Indicador	Formula	Ejecución Mensual	PROMEDIO MENSUAL/AÑO
-----------	---------	-------------------	----------------------



		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
No. Requerimientos registrados	Cantidad resueltos y cerrados identificados en Solman	873	811	595	749
Oportunidad en gestión requerimientos Mesa de Servicios	No. Requerimientos atendidos dentro de ANS/No. Requerimientos registrados	49%	56%	67%	51,7%
No. De incidentes registrados	Cantidad de incidentes registrados desde la Mesa de Servicios	2.993	2.811	2.414	2.262
Oportunidad en la solución de incidentes	No. Incidentes atendidos/No. Incidentes registrados	86%	88%	91%	74,33%

Tabla 7: Indicadores de la Mesa de Servicios

Fuente: Unidad de Infraestructura de TI

Por su parte, el indicador estratégico que abarca el proceso de ejecución de los proyectos ERP, Automatización PQRs, Actualización del sistema comercial y otros proyectos, tuvo el siguiente comportamiento en el IV Trimestre del año:



Figura 4: Proyectos priorizados TI

Fuente: GTI

Siendo claro que estos porcentajes representan el avance en la ejecución de los proyectos, de acuerdo con los cronogramas establecidos y no significan las automatizaciones entregadas por cada uno, puesto que éstas solo se contabilizan a la entrada en producción de las soluciones, como se explicó más arriba.





GESTIÓN PROYECTOS RELEVANTES

Proyecto implementación del Planeador de recursos empresariales –ERP.

De acuerdo con el informe a diciembre 31 de 2023, la empresa adquirió 26 módulos del ERP SAP, de los cuales 17 se encuentran en operación y otros pendientes por requerimientos o por optimización.

La siguiente ilustración muestra los módulos que, a diciembre 31, se encuentran en operación:



Ilustración 1 Soluciones adquiridas por EMCALI que se encuentran en operación a la fecha

Ilustración 1: Soluciones adquiridas por EMCALI que se encuentran en operación a la fecha

Fuente: Informe proyecto ERP 2023 (Julieta Silva)

Actualización del sistema comercial

Ante la alternativa de adquirir un nuevo sistema comercial o actualizar el que se encuentra en operación (OSF V6.1.004), la dirección de la empresa optó por esta última. Al interior de GTI se inicia entonces la fase de FORMULACION del Proyecto, alcanzando un avance de 14% a la fecha del informe, habiéndose logrado la identificación de interesados y parte de la construcción del Anteproyecto.



Porti por mí por todos



Automatización proceso PQRs -CRM

El módulo Gestión PQR se encuentra en un 80% de avance, incluyendo la configuración, para que la herramienta permita realizar la atención de manera automática en el sistema comercial Open Smart Flex, con la trazabilidad de documentos y analista asignado. El módulo correspondencia se encuentra al 50%, teniendo aún pendientes definiciones por parte de usuario final.

GESTIÓN JURIDICA

En el período 2017-2023 se llevaron a cabo diferentes auditorías, algunas de ellas derivaron en planes de mejora para GTI:

• CONTRACTUAL 2016-2017 AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD ESPECIAL ARTICULADA A LA GESTIÓN CONTRACTUAL DE EMCALI EICE ESP, VIGENCIA JULIO 01 DE 2016 A JUNIO 30 DE 2017, FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 24 DE ENERO DE 2018. • "REGULAR 2017 AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR A LA GESTIÓN FISCAL DE EMCALI EICE ESP VIGENCIA 2017 - SUSCRITO 22 DE JUNIO DE 2018". • CONTROL EXCEPCIONAL 0125 AUTO N° 80112 - 0125 DEL 17 JUNIO DE 2019 VIGENCIA 2016-2019, EN DESARROLLO DEL PLAN DE CONTROL Y VIGILANCIA FISCAL 2019-II DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.. SUSCRITO 09-03-2020 • CIERRE FISCAL 2019 INFORME MACRO DE LEY CIERRE FISCAL, VIGENCIA 2019 - SUSCRIPCIÓN 17 DE JUNIO DE 2020.	• VISITA FISCAL 001-2020 , SUSCRITO 9 DE JULIO DE 2020. • CONTRATACIÓN 2019 A 2020 AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD ESPECIAL A LA CONTRATACIÓN DE EMCALI EICE ESP, VIGENCIA 01 JULIO DE 2019 A JUNIO 30 DE 2020 - SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 11 DE NOVIEMBRE DE 2020 • INTERNET BANDA ANCHA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE TELECOMUNICACIONES DE EMCALI EICE ESP - FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 07 DE ENERO DE 2021. • PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIA ESPECIAL "EVALUACIÓN A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2016 A JULIO 30 DE 2020" FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 8 DE ENERO DE 2021.
• 455-2020 ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN DE ATENCIÓN DE DENUNCIA CIUDADANA REQUERIMIENTO NO. 455-2020 VU 100048312020 DE OCTUBRE 01 DE 2020 - FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 4 DE MAYO DE 2021. • CIERRE FISCAL 2020 DEL DISTRITO ESPECIAL DE SANTIAGO DE CALI, ENTIDADES DESCENTRALIZADAS Y ASIMILADAS VIGENCIA 2020 - 10 DE JUNIO DE 2021 • GESTIÓN Y FINANCIERA 2020 AUDITORIA DE FINANCIERA Y DE GESTIÓN A EMCALI E.I.C.E. E.S.P. VIGENCIA 2020 - FECHA DE SUSCRIPCIÓN (DD-MM-AA): 16 DE JUNIO DE 2021	• AUDITORÍA PREFERENTE CGR 1190 -2021 . • AUDITORÍA CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORA

Tabla 8: Auditorías adelantadas en la vigencia 2017-2023 GTI-EMCALI

Fuente: Registros GTI





DESCRIPCIÓN CAPACIDADES TECNOLÓGICAS

La administración de capacidades tecnológicas se basa en dos contratos que soportan las Bases de Datos, Servidores y Redes. Estos contratos abarcan áreas de soporte, actualización, mantenimiento y renovación. Los procesos contractuales son los siguientes:

Soporte Servidores y Base de Datos – Esfera Consulting S.A.S.: Este contrato busca adquirir servicios integrales para gestionar y mantener de manera constante la infraestructura de TI y bases de datos de EMCALI. Esto incluye supervisión, administración y soporte las 24 horas del día, 7 días a la semana, abarcando ambientes de producción, pruebas y calidad. El objetivo es asegurar que los sistemas operativos, aplicaciones, middleware, almacenamiento y respaldos, tanto en la sede principal como en centros de cómputo externos, funcionen de manera continua y segura.

Soporte Networking – Ingeniería de Sistemas Telemáticos S.A.: Este contrato implica brindar soporte y mantenimiento continuo a nuestros equipos de comunicaciones corporativas. Incluye asistencia técnica, corrección de problemas, gestión de situaciones inesperadas y atender requerimientos las 24 horas, todos los días. Esto abarca dispositivos de redes, telefonía IP y sistemas de cableado.

Por otra parte, se contó con una auditoría de Ciberseguridad:

Auditoría Ciberseguridad – Passport Consulting Services LLC: Este contrato tuvo como objetivo planificar y llevar a cabo una auditoría de ciberseguridad en la infraestructura tecnológica de la organización. Esto incluyó sistemas críticos, procesos y procedimientos, evaluando posibles incidentes de seguridad de la información. El resultado de esta auditoría mostró la brecha existente que se tiene frente al marco de referencia NIST y las mejoras requeridas en las áreas para incrementar el nivel de madurez.

Además, se llevaron a cabo contratos que permitieron obtener bienes y servicios para fortalecer la data center, mejorar las condiciones de ciberseguridad y reducir la obsolescencia tecnológica, tales como:

Implementación y fortalecimiento de sistemas de aires acondicionados para el datacenter.

Implementación de una herramienta para la administración de eventos e información de seguridad – SIEM (de Summo Logic) incluyendo equipo de gestión y respuesta a incidentes informáticos. Proceso de maduración de respuesta y gestión de ciberseguridad.



Compra equipos de comunicaciones para mitigar obsolescencia tecnológica y actualización de la red inalámbrica corporativa.

7.1.6.2 Retos

Actualización y/o renovación del sistema comercial

La decisión administrativa de actualizar el sistema de información comercial, pasando de la actual versión 6.1.004 de Open Smartflex a la versión 8.XX, implica reestructurar el proyecto para considerar desde la formulación del mismo hasta aspectos como:

Gestión del cambio y entrenamiento

Personalizaciones actuales del sistema y cómo serán adaptadas por la nueva versión.

Pruebas

Interventoría

Ya la fase de formulación se ha iniciado y se avanza en la construcción del anteproyecto.

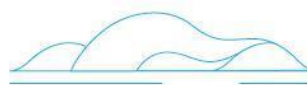
Uso, apropiación y evolución en la herramienta SAP sobre los temas administrativos, logísticos y financieros.

Para 2024 se planea trabajar en la estabilización de los módulos ya implementados. Iniciando con el soporte funcional y técnico de los mismos y con los desarrollos a que haya lugar sobre las parametrizaciones requeridas. En estos aspectos, se priorizarán, por su criticidad, los módulos financieros y de nómina.

Maduración de la construcción y administración del Portafolio de proyectos y gestión de los proyectos de TI

En este sentido, la Gerencia de TI deberá completar el proceso de estructurar su portafolio de proyectos y los criterios con que se administrará el mismo, en alineación con las directrices de la Unidad de Gestión de Proyectos Corporativa.





7.1.7 UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1.7.1 Logros alcanzados

- El fortalecimiento del conocimiento de las personas en el manejo del aplicativo DARUMA a través de 59 capacitaciones y/o socializaciones fomentando la cultura de calidad en la empresa a todos los niveles de la empresa. Se explicaron temas del Sistema Gestión de Calidad (SGC), Metodología del Modelo de Operación por Procesos, Módulos del aplicativo Daruma, (Documentos, Planes de Acción e Indicadores).
- Ajuste del Modelo de Operación de Procesos mediante Resolución No. GG 10000140-31-03-2023
- Actualización de ocho caracterizaciones:
 - ✓ Proceso Planeación y evaluación empresarial
 - ✓ Proceso Operaciones y disponibilidad de los servicios energéticos
 - ✓ Subproceso Gestión de Proyectos
 - ✓ Subproceso Instalación e intervención del servicio de acueducto y saneamiento
 - ✓ Subproceso Seguimiento de la prestación del servicio de acueducto y saneamiento
 - ✓ Subproceso Gestión ambiental empresarial
 - ✓ Subproceso Desarrollo de proyectos de acueducto y saneamiento
 - ✓ Subproceso Desarrollo de proyectos de los servicios energéticos
- Cumplimiento del 100% de los Programas de Auditorías Internas bajo las normas ISO 9001 e ISO/IEC 17025 vigencia 2023
- Se coordinaron y atendieron auditorías internas y externas bajo las normas ISO 9001 a los alcances certificados de “Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cali, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cauca, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Puerto Mallarino y Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía en Media Tensión” e ISO/IEC 17025 para los “Laboratorios de Energía y Acueducto y Alcantarillado de EMCALI”, lo que permitió el cumplimiento del indicador estratégico de procesos acreditados y certificados.
- Se apoyó a la auditoria interna y la externa de certificación bajo la norma ISO 55001 del Sistema de Gestión de Activos con alcance a los activos productivos del subproceso de distribución de los servicios energéticos de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía.
- Se renueva la acreditación al LABORATORIO DE AGUAS RESIDUALES DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI, EMCALI – E.I.C.E – E.S.P., para



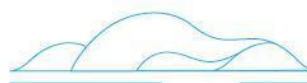
producir información cuantitativa física y química, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables y se toman otras determinaciones.

- El cierre efectivo de las dos No Conformidades Mayores dejadas por ICONTEC en la auditoria de seguimiento a los alcances certificados: Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cali, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cauca, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Puerto Mallarino y Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía en Media Tensión vigencia 2023, permitiendo de esta manera confirmar el concepto de recomendación de continuar con las certificaciones por parte del equipo auditor.

7.1.7.2 Retos

- Inicio de la Sistematización del Seguimiento para las Oportunidades de Mejora y No Conformidades del Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo DARUMA.





7.1.8 GESTION DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

7.1.8.1 Logros alcanzados

La Dirección de Control Interno durante la vigencia 2023 continuó desarrollando, en fase de maduración el proyecto de fortalecimiento del control interno, sumando esfuerzos para desarrollar el Plan Estratégico Corporativo, agregando valor al objetivo estratégico C7 “Mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y las gerencias de soporte”, a través de la ejecución de actividades de aseguramiento y consultoría cumpliendo con los roles conferidos por la ley a las oficinas de control interno.

Se ejecutó el Plan Anual de Auditoría 2023 en la totalidad de las actividades programadas de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Marco Internacional para la Práctica de Auditoría Interna, alineado con la metodología establecida por la Subgerencia de Planeación Empresarial.

Se superó en un 20% los seguimientos a los planes de mejoramiento derivados de auditorías internas.

Las unidades auditables se centraron en los procesos que arrojaron un nivel de riesgo extremo, alto y medio priorizado a través de una matriz estructurada con criterios de riesgos estratégicos, riesgos de proceso, riesgos de corrupción entre otros. En las vigencias 2022 y 2023 se evaluaron a través de Auditorías Basadas en Riesgos Controles y Gobierno los 20 de los 21 procesos que conforman el MOP

Gráfico: Metodología de Planeación General de Auditoría Interna

EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS BASADO EN RIESGOS 2023

PLANEADO	25	10	8	17	35	100%	6	12
	AUDITORÍAS DE LEY	AUDITORÍAS BASADA RIESGOS CONTROLES GOBIERNO	AUDITORÍAS PROVEEDORES ASEGURAMIENTO 2 LD	AUDITORÍAS EXPRES	SEGUIMIENTO PLANES MEJORAMIENTO O DE AUDITORIAS INTERNAS	Atención requerimiento Entes Externos Control seguimiento PM EEC	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN	LIDERAZGO ESTRATÉGICO
EJECUTADO	100%	100%	100%	100%	42/35 =120%	A.R E.E Control 100% seguimiento PM EEC:	100%	100%



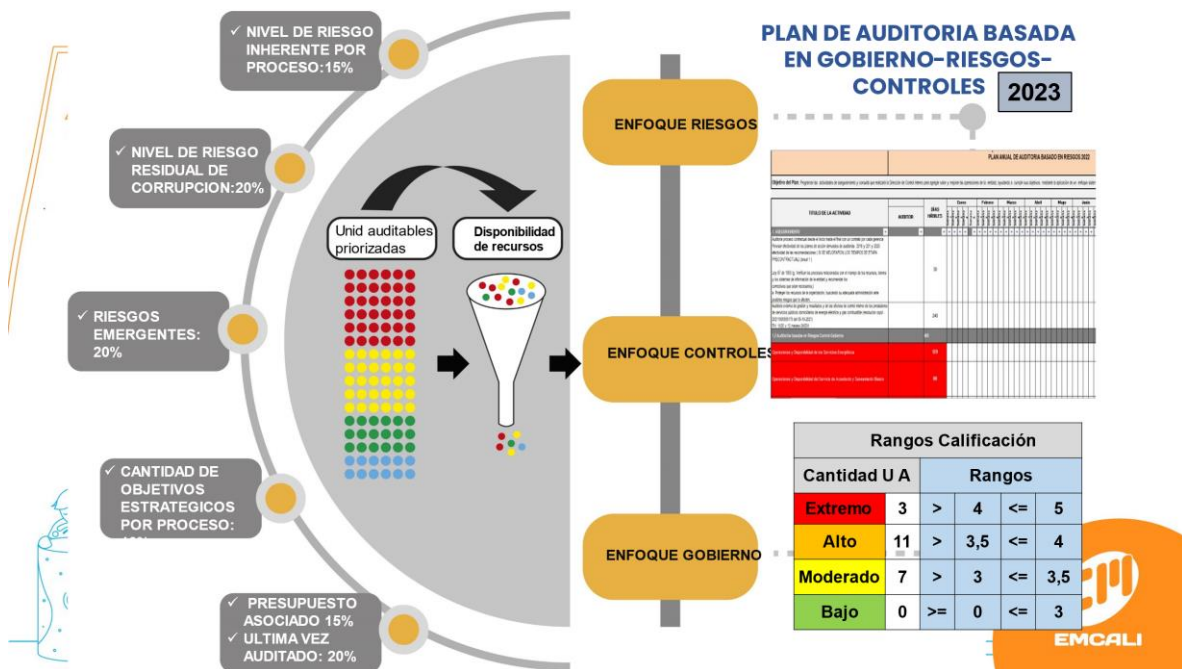


Gráfico: Metodología de Planeación General de Auditoría Interna



Se realizaron 25 auditorías de ley

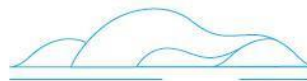
Estas Auditorías son una comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas, para establecer que las operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que



Se fortalecieron los procesos de riesgos controles y gobierno de la empresa por medio de 10 auditorías basadas en riesgos, controles y gobierno seleccionados a través de una priorización, para contribuir a la evaluación de los controles, la gestión del riesgo y el proceso de gobierno que asegura razonablemente la consecución del PEC 2018 -2023.

Se evaluaron dos procesos misionales y ocho procesos de soporte empresarial, tres de ellos con riesgos extremos, cuatro con riesgos altos y tres con riesgos medios.





Se fortaleció el Sistema de Control Interno con 17 auditorías exprés. Las cuales se desarrollaron mediante un procedimiento abreviado en las fases del proceso auditor, solicitados por los integrantes del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y permitió atender situaciones coyunturales que por su importancia o impacto requerían de evaluación inmediata y celeridad para entregar resultados oportunos.

Se realizaron 42 seguimientos a planes de mejoramiento derivados de hallazgos declarados en las auditorías basadas en riesgos controles y gobierno y auditorías exprés realizadas en las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.

Se generó valor agregado a la organización a través de 13 acciones preventivas, en las cuales se identificaron aspectos que dificultaban el logro de los objetivos y resultados institucionales, formulando recomendaciones encaminadas a que la entidad tomara decisiones oportunas frente al quehacer institucional y la mejora continua.

SE AVANZÓ EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO “FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DEL RIESGO”, CUMPLIÉNDOSE LA RUTA TRAZADA DESDE EL 2019 CON LOS SIGUIENTES PRODUCTOS EN LA VIGENCIA 2023:

Se continuó con el proyecto de fortalecimiento del Control Interno y la Gestión a través de la implementación y monitoreo de la metodología para realizar Auditorías Internas basadas en Riesgos Controles y Gobierno AIBRCG y la operativización del Mapa de Aseguramiento de EMCALI, incorporando las últimas tendencias y mejores prácticas internacionales sobre la materia”, encaminado a fortalecer las diferentes instancias (Primera, segunda y tercera líneas de defensa) gestionando de manera efectiva el riesgo y fortaleciendo el control interno, de tal forma que todos los niveles de la entidad se apersonen de la responsabilidad que les atañe en materia de Control Interno y Gestión del Riesgo, para brindar mayor seguridad a EMCALI frente al logro de sus objetivos. En consecuencia, la alta dirección y el gobierno puedan contar con una sinergia real de todos los actores en materia de aseguramiento (evaluación, supervisión, control), evitando duplicidad de esfuerzos (fatiga de auditoría para las áreas y procesos) y maximizando la cobertura del aseguramiento

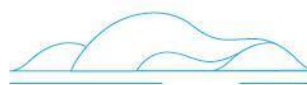


para contribuir significativamente a la acertada toma de decisiones, la consolidación y modernización de la entidad en beneficio de sus usuarios y demás partes interesadas.

LOGROS DEL PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN LA VIGENCIA 2023

- ☐ Se realizó la auditoría interna a los 8 proveedores de aseguramiento, con el propósito de establecer el nivel de confianza y solidez.
- ☐ Se actualizó la herramienta in-house para realizar las auditorías proveedoras de aseguramiento 2da LD.
- ☐ Se supervisaron y acompañaron las Auditorías internas BRCG realizadas en la vigencia 2023 con el propósito de hacer transferencia de conocimiento por parte del asesor de la DCI al equipo auditor.
- ☐ Se ajustaron los documentos que sustentan la actividad de auditoría (procedimientos, instructivos).
- ☐ Se realizó la Autoevaluación de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna para establecer el grado de cumplimiento de la entidad con las Normas Internacionales establecidas en el Marco Internacional Para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, obteniendo una calificación del 86,6% de conformidad con dicho Marco. La siguiente fase requiere la validación externa de la autoevaluación realizada.
- ☐ Se realizaron mesas de trabajo en compañía de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial con los ocho proveedores de aseguramiento de EMCALI, (con el fin de realizar coordinación, articulación y compartir información para revisar los reportes de ejecución del control de 2ª LD, recomendar mejoras a ese ejercicio de control y programar actividades de control de 2ª LD coordinadamente en el Plan Anual de Auditoría, revisar informes de 2LD y reportar periódicamente al CAFI temas de extrema importancia provenientes de la evaluación de 2ª LD). Adicionalmente, se identificaron y gestionaron las fichas de descripción de controles de 2ª LD EMCALI, las cuales tienen como propósito identificar cómo se ejecuta el control de 2ª LD, cuándo se ejecuta, cuándo se reporta el resultado de la aplicación del control, medio a través del cual se reporta el resultado de la aplicación del control y, a quiénes se envía el informe.
- ☐ Se emitieron directrices mediante memorando firmado por el Gerente General con los compromisos derivados de las mesas de trabajo para la operativización de las líneas de defensa y el mapa de aseguramiento de EMCALI E.I.C.E. E.S.P, dirigido a los ocho proveedores de aseguramiento de segunda línea de defensa.
- ☐ Se realizó la socialización sobre roles y responsabilidades de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo frente al Sistema de Control Interno de EMCALI al Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y a los miembros de Junta Directiva, con el propósito de recordar los roles y responsabilidades de esas instancias en la evaluación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que asegure razonablemente el logro de los objetivos y metas trazadas y el papel de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo frente a los resultados de la Autoevaluación de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna de EMCALI.





- Se formuló una estrategia para fomentar la cultura del control, con el propósito de generar en todos los servidores una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos, lo destacado de la semana, se publicaron 10 Tips relacionaos con el fomento del control.
- En desarrollo del rol de “Enfoque hacia la Prevención”, la DCI participó asesorando en la reactivación del Comité de Seguridad contra el robo de infraestructura, el cual retomó las actividades propias de su naturaleza.
- Se logró la evaluación del 100% de los procesos a través de Auditorías Internas Basadas en Riesgos Controles y Gobierno, incrementando la cobertura en la evaluación del Control, la Gestión de Riesgos y el Gobierno de los procesos en la entidad.
- Se realizó una mesa de trabajo con los proveedores de aseguramiento de 2ª LD con el propósito de revisar y realizar recomendaciones acerca de la información que estaban generando y reportando sobre los controles de Segunda Línea de Defensa.
- Se han emitido informes de Opinión Global de auditoría, por primera vez en la vigencia 2022, y por segunda ocasión en julio de 2023.
- Se socializo el Mapa de Aseguramiento mediante memorando a los miembros del Comité de Auditoría Financiero y de Inversión CAFI y al comité Coordinador del Sistema de Control Interno.
- Se realizaron mesas de trabajo en compañía de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial con los ocho proveedores de aseguramiento de EMCALI, Subgerencia con la que se trabajó los temas relacionados con la coordinación, articulación y compartir información para revisar los reportes de ejecución del control de 2LD, recomendar mejoras a ese ejercicio de control y programar actividades de control de 2LD coordinadamente en plan anual de auditoría, revisar informes de 2LD y reportar periódicamente al CAFI dependiendo de la necesidad, reportar al CAFI temas de extrema importancia provenientes de la evaluación de 2LD. Adicionalmente se identificó y gestionó las fichas de descripción de controles de 2LD EMCALI, las cuales tienen como propósito identificar cómo se ejecuta el control de 2 LD, cuando se ejecuta, cuando se reporta el resultado de la aplicación del control, medio a través del cual se reporta el resultado de la aplicación del control, a quienes se envía el informe.
- Se generó una directriz mediante memorando firmado por el Gerente General con los compromisos derivados de las mesas de trabajo para la operativización de las líneas de defensa y el mapa de aseguramiento de EMCALI E.I.C.E. E.S.P, dirigido a los ocho proveedores de aseguramiento de segunda línea de defensa.

- Se realizaron dos Charlas sobre Operativización de controles de primera línea de defensa y segunda línea de defensa dirigidas a 367 funcionarios de diferentes áreas



de EMCALI, con el propósito de fortalecer garantizar a través de controles eficaces y efectivos el logro de la gestión y objetivos.

□ Se realizó la socialización sobre roles y responsabilidades de la línea estratégica y el gobierno corporativo frente al sistema de control interno de EMCALI al Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y a los miembros de Junta Directiva, con el propósito de recordar los roles y responsabilidades de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo en la evaluación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que asegure razonablemente el logro de los objetivos y metas trazadas y el papel de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo frente a los resultados de la Autoevaluación de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna de EMCALI, realizada en diciembre 31 de 2021.

□ Se formuló una estrategia para fomentar la cultura del control, con el propósito de generar en todos los servidores una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos, desarrollando actividades como: publicación de videos, Tips relacionados con el fomento del control, lo destacado de la semana con contenidos alusivos al fomento de la cultura del control, diseño de un sitio web en la intranet en el cual se estará compartiendo información relevante de la DCI.

□ Se ajustó la caracterización y procedimientos del Subproceso de Control Interno.

□ Se formularon los planes de acción para cerrar las brechas derivadas de la autoevaluación de la calidad de la actividad de auditorías internas con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

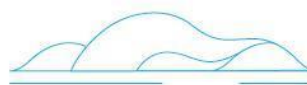
□ Se actualizó la herramienta Inhouse para realizar las AIBRCG, incorporando las experiencias adquiridas por el equipo auditor y la alineación con la Guía para la administración del riesgo 2021 y diseño controles de entidades públicas y las normas adoptadas por EMCALI la cual se socializó a los funcionarios y contratistas de la Dirección.

□ Se fortaleció el equipo de la Dirección de Control Interno con personal contratista.

□ Se fortaleció la metodología de auditoría interna basada en riesgos, a partir de la capacitación de los auditores, los contratistas, la supervisión de la planeación y ejecución de 10 auditorías basadas en riesgos controles y gobierno por parte de un asesor de la DCI, contribuyendo a que se apliquen de forma estandarizada los criterios de realización de auditorías, con lo cual fortaleció la actividad de auditoría interna, con base en los más exigentes estándares internacionales sobre el particular.

□ Se participó en una mesa de trabajo sobre compensación automática y ajustes por servicios no prestados.





- ☐ Se participó en 5 jornadas de inducción y reintroducción dirigidas a trabajadores oficiales y públicos, en las cuales se recordó e informó a los funcionarios las responsabilidades que se tiene frente al control interno.
- ☐ Se alertó a la empresa mediante una acción preventiva, sobre el riesgo de una posible afectación a las finanzas de la empresa en caso de que se declare como morosa del FOES y se adelante un proceso de cobro coactivo contra EMCALI y la posible penalización por incumplimiento de la normatividad relacionada con el manejo de recursos del FOES.

RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL:

7.1.8.2 Retos

- ☐ Certificar la actividad de auditoría interna mediante normar internacionales del Marco Internacional para la Práctica de Auditoría Interna
- ☐ Impulsar la profesionalización de la actividad de auditoría Interna (certificación auditores internos)
- ☐ Disminuir en un 70% los hallazgos recurrentes de entes de control internos y externos
- ☐ Posicionar a la DCI como aliado estratégico de la alta dirección y el gobierno corporativo
- ☐ Ser referente en el distrito de Santiago de Cali en el desarrollo de los roles de las oficinas de control interno
- ☐ Contribuir con la operativización de la segunda línea de defensa
- ☐ Cierre de brechas encontradas por el equipo evaluador externo del IIA COLOMBIA
- ☐ Capacitar e implementar en el uso de TICS para la actividad de auditoría interna
- ☐ Implementar Auditorías continuas

