

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI  
EICE ESP  
INFORME DE GESTIÓN 2013**

## ADMINISTRACIÓN

**Gerente General**

**Dr. Oscar Armando Pardo Aragón**

**Secretario General**

**Dr. Nicolás Orejuela Botero**

**Gerente de Acueducto y Alcantarillado**

**Ing. Hernan Bucheli Ordoñez**

**Gerente de Energía**

**Ing. Omar Eduardo Arango**

**Gerente de Telecomunicaciones**

**Ing. Luisa Fernanda Caldas B.**

**Gerente Administrativo y de Talento Humano**

**Dr. Justiniano Múnera Herrera**

**Gerente Tecnología de la Información**

**Ing. Jairo Trujillo Barbosa**

**Gerente de Área Comercial**

**Dr. Alvaro Javier Agudelo Lopez**

**Dirección de Control Interno**

**Dra. Carmenza Paz Gómez**

**Dirección de Control Disciplinario**

**Dra. Esmeralda Renza**

**Dirección de Planeación Corporativa**

**Dra. Adriana Cantillo López**

**Tabla de contenido**

1.	Introducción .....	
2.	Resultados Financieros .....	8
3.	Informe de Gestión por Unidad de Negocios.....	14
3.1.	Negocio de Acueducto y Alcantarillado.....	14
3.2.	Negocio de Energía .....	26
3.3.	Negocio de Telecomunicaciones .....	45
4.	Informe del Gerente de Área Comercial y Gestión al Cliente.....	55
5.	Informe de Responsabilidad Social .....	74

## 1. Introducción

El año 2013 fue un año de cambios y transición para EMCALI; a partir del mes de junio la empresa vuelve a ser del Municipio de Santiago de Cali, terminando 13 años de intervención. Lo cual conllevó a revisar y ajustar la estrategia corporativa que enfrentara los nuevos retos y cambios del mercado actual, dando prioridad a la prestación del servicio, la disminución de los indicadores de pérdidas y especialmente al talento humano de la compañía.



Así mismo, se emprendieron acciones claves para desarrollar el modelo estratégico a incorporar hasta el 2017:

## Acciones



El Plan Estratégico Corporativo 2013-2017 plantea tres pilares, la Consolidación, la Innovación y las alianzas estratégicas, orientadores estratégicos que son la columna vertebral del plan.

Al Innovar se construyen ventajas competitivas en los productos y servicios, esto nos permitirá ser los primeros y estar a la vanguardia a nivel regional, nacional e Internacional. Al consolidarnos, nos volvemos muy buenos y fuertes en lo que hacemos. Y al construir alianzas estratégicas logramos captar las oportunidades del mercado y aprovecharlas para el beneficio de EMCALI y la región.

El capital más importante de EMCALI es su talento humano, con capacidades, competencias y pensamientos diferentes, creativos, los cuales con su compromiso y liderazgo, pueden llevar a la empresa a ser nuevamente líder en el mercado regional y nacional.

Para lograr esta meta se debe fortalecer el mejoramiento del clima y la cultura organizacional y así llevar a la organización a generar nuevos negocios y a trabajar eficiente y eficazmente, lo cual se traducirá en la fidelización de nuestros clientes y en una percepción de excelencia al recibir nuestros servicios.

La geografía de nuestra región es estratégica, diferente, única y particular. Hay que aprovechar esta ventaja y volver la región muy atractiva para aquellas empresas internacionales que quieran trabajar desde aquí. Hoy debemos pensar en grande, no debemos tener cercas mentales.

Parte de esta nueva estrategia es gestionar nuevos recursos económicos con el Gobierno Nacional presentando proyectos estructurados, aprovechando que somos la única empresa integrada y diferenciada del País; si lo hacemos bien el cliente va a percibir la integración. Es importante permear a toda la organización con las estrategias y realizar acuerdos de desempeño individual en todos los niveles, con un sistema permanente de evaluación y compensación por resultados.

Las unidades de apoyo deben generar valor a las unidades estratégicas de negocio, y estas a su vez se deben fortalecer.

La empresa de manera urgente se debe transformar a través de un Modelo de Abastecimiento Estratégico que vele por la transparencia y excelencia en los procesos de compras y contratación; generando más competencia, precios más bajos y mayor utilidad para todos los grupos de interés.

Este ejercicio estratégico debe permitir el desarrollo de nuevas acciones, programas y objetivos alcanzables. Las unidades estratégicas deben fortalecerse en Gerencia de Proyectos, para presentar muy buenas iniciativas que permitan la consecución de recursos financieros.

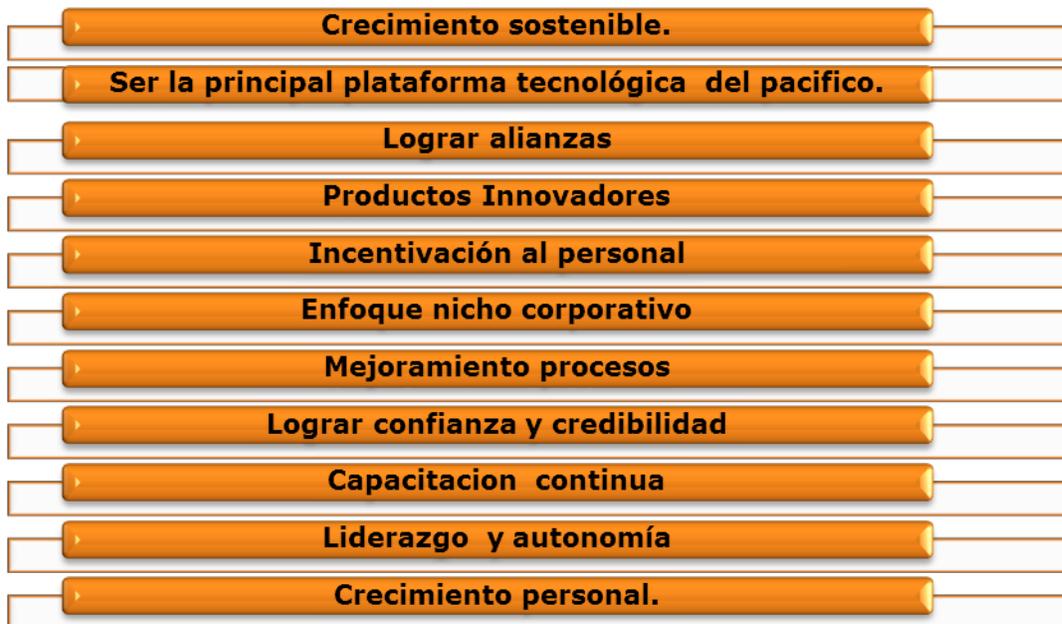
Los niveles de pérdidas se deben bajar con planes de trabajo estructurados y controlados de forma permanente. No son admisibles los cortes. Se debe garantizar la continuidad de todos los servicios.

Vamos a desarrollar oportunidades de negocio para crecer y generar sostenibilidad. El reto es ser la compañía colombiana con más patentes en el país, mostrar que somos buenos y hacemos las cosas bien.

Prestar los servicios a todos los municipios cercanos regionalmente.

Por último proponer al Alcalde del Municipio de Cali un plan de utilidades, donde haya un margen de maniobra importante que beneficie a Emcali, la ciudad y la región.

**HITOS**



**Alcances**

Este año la empresa alcanzó un crecimiento del 4.44% en Ingresos y un Margen Ebitda del 22.51%, cumpliendo así con la meta que se tenía proyectada, obteniendo una utilidad neta de \$301.621 millones de pesos, lo cual nos da la confianza para seguir adelantando los procesos de mejoramiento y crecimiento proyectados.

En este informe se muestran los resultados de la gestión realizada, teniendo claro que se deben replantear, revisar y ajustar algunos indicadores, con el fin de poder hacer un seguimiento permanente y en tiempo real construir soluciones conjuntas en beneficio de todos.

Se inicia la construcción de la Subestación Alférez, con el objetivo de darle un mejor servicio a la zona del Sur, la cual es el polo de desarrollo de la ciudad de Cali; igualmente se dio continuidad al proyecto AMI-Twas pionero en Colombia y que va a permitir gestionar de manera efectiva las pérdidas, conociendo la información de forma oportuna, para atender efectivamente los eventos que se presenten a los usuarios por la prestación del servicio.

Se revisaron y ajustaron los programas de pérdidas de Energía y Acueducto, iniciando el proceso de contratación de cada operador para gestionar dichas pérdidas con el acompañamiento del componente de Responsabilidad Social.

OSCAR ARMANDO PARDO ARAGÓN  
Gerente

2. Resultados Financieros

Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP al cierre del ejercicio fiscal para la vigencia 2013 evidencia una utilidad de \$301.631 millones de pesos, un Ebitda de \$328.202 millones de pesos y un Margen Ebitda del 22%. Comparando estos resultados frente a los obtenidos durante la vigencia fiscal 2012 el comportamiento es el siguiente:

Cuadro No.1  
Cuenta de Resultados Consolidados  
Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

DESCRIPCION	DIC 2012	DIC 2013	VARIACION	% VARIACION
(+) Ingresos operacionales	1.417.492	1.500.741	83.249	5,87%
(-) Costos de ventas	1.022.679	1.147.664	124.985	12,22%
(-) Gastos Administrativos	254.803	172.481	-82.322	-32,31%
(-) Provisiones, Deprec y Amortiz.	78.811	88.546	9.736	12,35%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>61.199</b>	<b>92.050</b>	<b>30.850</b>	<b>50,41%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>264.960</b>	<b>328.202</b>	<b>63.242</b>	<b>23,87%</b>
<b>MARGEN EBITDA</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>		<b>2,00%</b>
OTROS INGRESOS	229.118	226.681	-2.437	-1,06%
OTROS GASTOS	74.458	17.100	-57.358	-77,03%
<b>(+/-) Resultado Financiero Neto</b>	<b>215.859</b>	<b>301.631</b>	<b>85.772</b>	<b>39,74%</b>

Cifras en millones de pesos

En los ingresos operacionales, con respecto al año anterior, se presentan los siguientes comportamientos por negocio; incremento en Acueducto 1,46%, Alcantarillado 0,90%, Energía 12,96% y disminución en Telecomunicaciones del -10,93%.

El incremento en los costos se encuentra representado principalmente en el rubro de bienes y servicios públicos, siendo las partidas más representativas la compra de energía, uso de líneas y redes, interconexión servicio de telecomunicaciones y costo por conexión \$7.697 millones de pesos. La disminución de los gastos administrativos se genera principalmente por la disminución del pasivo pensional.

Cuadro No.2  
Evolución de los Ingresos Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

NEGOCIO	Diciembre 2013	Diciembre 2012	Variación	% Variación	% Comps 2013	% Comps 2012
ACUEDUCTO	229.403	226.108	3.295	1,44%	15,29%	15,95%
ALCANTARILLADO	207.529	205.687	1.842	0,89%	13,83%	14,51%
ENERGIA	878.694	777.870	100.823	11,47%	58,55%	54,88%
TELECOMUNICACIONES	185.115	207.827	(22.712)	-12,27%	12,33%	14,66%
<b>TOTAL EMCALI</b>	<b>1.500.741</b>	<b>1.417.492</b>	<b>83.249</b>	<b>5,55%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Cifras en millones de pesos

Cuadro No.3  
Evolución de los Costos Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

NEGOCIO	Diciembre 2013	Diciembre 2012	Variación	% Variación	% Comps 2013	% Comps 2012
ACUEDUCTO	145.416	147.951	(2.535)	-1,74%	12,67%	14,47%
ALCANTARILLADO	104.178	101.635	2.543	2,44%	9,08%	9,94%
ENERGIA	764.577	647.924	116.653	15,26%	66,62%	63,36%
TELECOMUNICACIONES	133.492	125.168	8.324	6,24%	11,63%	12,24%
<b>TOTAL EMCALI</b>	<b>1.147.664</b>	<b>1.022.679</b>	<b>124.985</b>	<b>12,22%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Cifras en millones de pesos

Cuadro No.4  
Variación Otros Ingresos Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

Descripción	Diciembre 2013	Diciembre 2012	Variación	Variación %
Financieros	102.497	177.768	(75.271)	-42,34%
Diferencia en cambio	313	3.144	(2.830)	-90,03%
Extraordinarios	128.073	46.732	81.341	174,06%
Ajustes ejercicios anteriores	(4.203)	1.474	(5.677)	-385,13%
<b>TOTAL EMCALI</b>	<b>226.681</b>	<b>229.118</b>	<b>(2.437)</b>	<b>-1,06%</b>

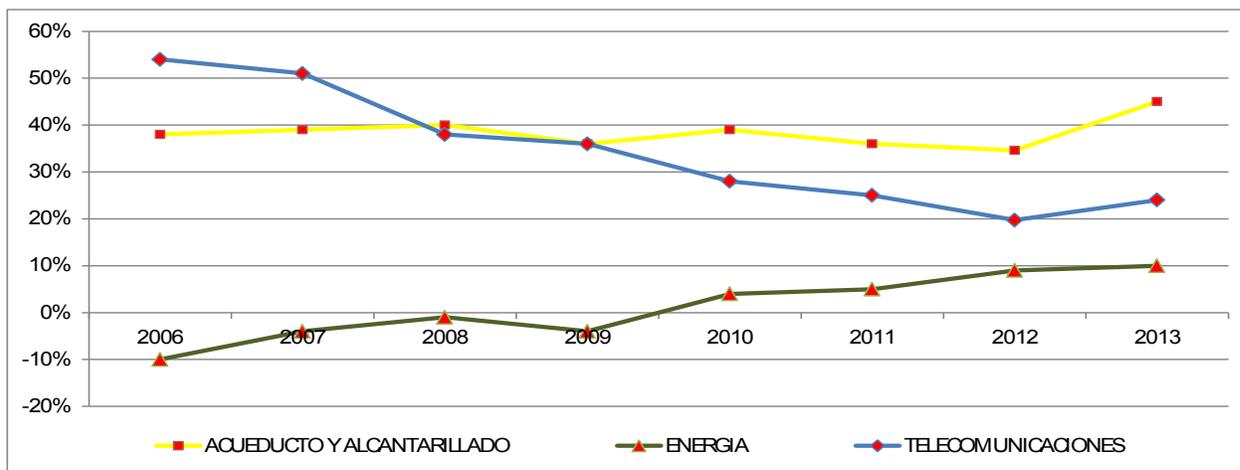
Cifras en millones de pesos

Cuadro No.5  
Variación Otros Gastos Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

Descripción	Diciembre 2013	Diciembre 2012	Variación	
			Absoluta	%
Financieros	35.656	60.562	(24.906)	-41,12%
Diferencia en cambio	2.133	347	1.786	514,42%
Extraordinarios	4.387	4.551	(164)	-3,61%
Ajustes ejercicios anteriores	(25.076)	9.087	(34.163)	-375,97%
<b>TOTAL EMCALI</b>	<b>17.100</b>	<b>74.547</b>	<b>(57.447)</b>	<b>-77,06%</b>

Cifras en millones de pesos

Grafico No.1  
Margen EBITDA Evolución 2006 – 2013



UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	38%	39%	40%	36%	39%	36%	35%	45%
ENERGIA	-10%	-4%	-1%	-4%	4%	5%	9%	10%
TELECOMUNICACIONES	54%	51%	38%	36%	28%	25%	20%	24%

Sin eliminaciones

Cuadro No.6  
Balance General Comparativo Diciembre 2013 – Diciembre 2012

Balance General	Diciembre 2013	Diciembre 2012	Variación	Variación %
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	707.728	792.782	(85.053)	-10,73%
Efectivo	50.781	3.383	47.398	1401,23%
Deudores	634.241	778.640	(144.399)	-18,55%
Inventarios	6.549	7.120	(570)	-8,01%
Otros Activos	16.158	3.640	12.518	343,94%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	5.237.954	4.742.259	495.695	10,45%
Inversiones	368.718	370.929	(2.210)	-0,60%
Propiedad, Planta y Equipo	1.487.774	1.336.253	151.521	11,34%
Deudores	221.050	248.435	(27.385)	-11,02%
Otros Activos	3.160.412	2.786.642	373.770	13,41%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>5.945.683</b>	<b>5.535.041</b>	<b>410.642</b>	<b>7,42%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	529.732	465.650	64.082	13,76%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	2.112.640	2.371.669	(259.030)	-10,92%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2.642.372</b>	<b>2.837.319</b>	<b>(194.948)</b>	<b>-6,87%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>3.303.311</b>	<b>2.697.722</b>	<b>605.589</b>	<b>22,45%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>5.945.683</b>	<b>5.535.041</b>	<b>410.642</b>	<b>7,42%</b>

Cifras en millones de pesos

La disminución en el Activo Corriente se presenta fundamentalmente por decrecimiento en las cuentas por cobrar representado en disminución de los recursos administrados por el Consorcio EMCALI y por disminución de los anticipos entregados a terceros.

En el Activo No Corriente se presenta una variación, principalmente en incremento en propiedad, planta y equipo y en Otros Activos producto de incremento en los Patrimonios Autónomos de Fondo de Pensiones y en las valorizaciones por efecto del avalúo de bienes inmuebles.

La variación del Pasivo Corriente se origina principalmente por incremento en las cuentas por pagar, efecto de los recursos recibidos de terceros por convenios con Fondo de Adaptación, Prone

La disminución del Pasivo No Corriente se presenta principalmente por la disminución del Pasivo Pensional..

INVERSIONES

El total del presupuesto de inversión asignado para la vigencia 2013 (incluye apropiación de la vigencia, gastos comprometidos y no causados, cuentas por pagar causadas y no causadas. Vigencias expiradas gastos comprometidos, vigencias expiradas cuentas por pagar) asciende a \$379.641,22 millones.

Del presupuesto de la vigencia por valor de \$239.185,69 millones, se ejecutaron \$144.783.96 millones, que representan el 60,53% del presupuesto asignado.

Cuadro No.7  
Ejecución de la Inversión a Diciembre 2013

PRESUPUESTO DE INVERSION	APROPIACION INICIAL	MODIFICACIONES	APROPIACION DEFINITIVA	COMPROMISO	% EJECUCION	OBLIGACION	% OBLIGACION	PAGOS	% PAGO
<b>APROPIACION DE LA VIGENCIA</b>	<b>271.270.64</b>	<b>- 32.084.95</b>	<b>239.185.69</b>	<b>144.783.96</b>	<b>60.53%</b>	<b>99.232.23</b>	<b>68.54%</b>	<b>92.513.69</b>	<b>93.23%</b>
<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>	<b>12.146.32</b>	<b>- 75.23</b>	<b>12.221.56</b>	<b>1.182.97</b>	<b>9.68%</b>	<b>801.99</b>	<b>67.79%</b>	<b>696.64</b>	<b>86.86%</b>
Recursos Propios	541.10	-	541.10	443.34	81.93%	368.54	83.13%	263.19	71.41%
Recursos Fondo de Capitalización Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recursos Propios Vigencia Anterior	11.605.22	- 75.23	11.680.46	739.64	6.33%	433.46	58.60%	433.46	100.00%
<b>GUEN Acueducto y Alcantarillado</b>	<b>124.431.49</b>	<b>- 10.115.48</b>	<b>114.316.01</b>	<b>70.714.86</b>	<b>61.86%</b>	<b>58.826.18</b>	<b>83.19%</b>	<b>58.236.33</b>	<b>99.00%</b>
Recursos Propios	74.381.34	-2.981.85	71.399.49	42.216.27	59.13%	30.916.63	73.23%	30.515.49	98.70%
Recursos Propios Vigencia Anterior	50.050.15	-11.518.14	38.532.01	28.498.59	73.96%	27.909.54	97.93%	27.720.85	99.32%
Recursos Convenio	-	4.384.51	4.384.51	-	0.00%	-	-	-	-
<b>GUEN Telecomunicaciones</b>	<b>74.685.02</b>	<b>- 7.899.31</b>	<b>66.785.72</b>	<b>28.930.64</b>	<b>43.32%</b>	<b>17.728.94</b>	<b>61.28%</b>	<b>16.412.16</b>	<b>92.57%</b>
Recursos Propios	56.786.92	-	56.786.92	21.847.23	38.47%	12.367.63	56.61%	11.070.15	89.51%
Recursos Propios Vigencia Anterior	17.898.11	-7.899.31	9.998.80	7.083.40	70.84%	5.361.30	75.69%	5.342.01	99.64%
<b>GUEN Energia</b>	<b>60.007.80</b>	<b>- 14.145.40</b>	<b>45.862.40</b>	<b>43.955.49</b>	<b>95.84%</b>	<b>21.875.13</b>	<b>49.77%</b>	<b>17.168.55</b>	<b>78.48%</b>
Recursos Propios	33.294.30	-13.796.60	19.497.70	17.590.79	90.22%	11.476.92	65.24%	6.773.24	59.02%
Recursos Propios Vigencia Anterior	26.713.50	-4.352.41	22.361.09	22.361.09	100.00%	10.398.21	46.50%	10.395.31	99.97%
Recursos Convenio	-	4.003.62	4.003.62	4.003.61	100.00%	-	0.00%	-	-
<b>GASTOS COMPROMETIDOS</b>	<b>36.387.60</b>	<b>- 50.507.39</b>	<b>86.894.99</b>	<b>86.803.78</b>	<b>99.90%</b>	<b>76.104.54</b>	<b>87.67%</b>	<b>73.530.61</b>	<b>96.62%</b>
<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>	<b>1.942.88</b>	<b>- 75.23</b>	<b>1,867.64</b>	<b>1,867.64</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,749.32</b>	<b>93.66%</b>	<b>1,749.32</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	1,942.88	-75.23	1,867.64	1,867.64	100.00%	1,749.32	93.66%	1,749.32	100.00%
<b>GUEN Acueducto y Alcantarillado</b>	<b>21,634.81</b>	<b>- 2,951.37</b>	<b>24,586.18</b>	<b>24,586.03</b>	<b>100.00%</b>	<b>21,367.46</b>	<b>86.91%</b>	<b>20,176.35</b>	<b>94.43%</b>
Recursos Propios	21,634.81	-	21,634.81	22,352.71	100.00%	19,464.21	87.08%	19,378.47	99.56%
Recursos Fondo de Capitalización Social	-	2,233.47	2,233.47	2,233.47	100.00%	1,903.25	85.21%	797.88	41.92%
<b>GUEN Telecomunicaciones</b>	<b>8,771.42</b>	<b>- 44,652.91</b>	<b>53,424.32</b>	<b>53,333.27</b>	<b>99.83%</b>	<b>46,275.29</b>	<b>86.77%</b>	<b>44,892.47</b>	<b>97.01%</b>
Recursos Propios	8,771.42	-44,652.91	53,424.32	53,333.27	99.83%	46,275.29	86.77%	44,892.47	97.01%
<b>GUEN Energia</b>	<b>4,038.50</b>	<b>- 2,978.34</b>	<b>7,016.84</b>	<b>7,016.84</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,712.46</b>	<b>95.66%</b>	<b>6,712.46</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	4,037.00	-2,979.84	7,016.84	7,016.84	100.00%	6,712.46	95.66%	6,712.46	100.00%
Recursos Propios Vigencia Anterior	1.50	-1.50	-	-	-	-	-	-	-
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3,534.72</b>	<b>- 1,077.01</b>	<b>2,457.71</b>	<b>2,457.71</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,457.71</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,457.71</b>	<b>100.00%</b>
<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>GUEN Acueducto y Alcantarillado</b>	<b>2,927.72</b>	<b>- 1,103.81</b>	<b>1,823.91</b>	<b>1,823.91</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,823.91</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,823.91</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	2,492.41	-1,935.03	557.38	557.38	100.00%	557.38	100.00%	557.38	100.00%
Recursos Fondo de Capitalización Social	435.31	831.22	1,266.53	1,266.53	100.00%	1,266.53	100.00%	1,266.53	100.00%
<b>GUEN Telecomunicaciones</b>	<b>-</b>	<b>- 531.17</b>	<b>531.17</b>	<b>531.17</b>	<b>100.00%</b>	<b>531.17</b>	<b>100.00%</b>	<b>531.17</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	531.17	531.17	531.17	100.00%	531.17	100.00%	531.17	100.00%
<b>GUEN Energia</b>	<b>607.00</b>	<b>- 504.37</b>	<b>102.63</b>	<b>102.63</b>	<b>100.00%</b>	<b>102.63</b>	<b>100.00%</b>	<b>102.63</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	607.00	-504.37	102.63	102.63	100.00%	102.63	100.00%	102.63	100.00%
<b>VIG EXPIRADAS GASTOS COMPROMETIDOS</b>	<b>10,452.96</b>	<b>- 13,367.95</b>	<b>23,820.90</b>	<b>23,532.23</b>	<b>98.79%</b>	<b>13,686.42</b>	<b>58.16%</b>	<b>13,619.31</b>	<b>99.51%</b>
<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>	<b>-</b>	<b>- 116.64</b>	<b>116.64</b>	<b>116.64</b>	<b>100.00%</b>	<b>116.64</b>	<b>100.00%</b>	<b>116.64</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	116.64	116.64	116.64	100.00%	116.64	100.00%	116.64	100.00%
<b>GUEN Acueducto y Alcantarillado</b>	<b>-</b>	<b>- 9,785.62</b>	<b>9,785.62</b>	<b>9,785.62</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,779.44</b>	<b>48.84%</b>	<b>4,779.44</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	6,239.34	6,239.34	6,239.34	100.00%	4,779.44	76.60%	4,779.44	100.00%
Recursos Fondo de Capitalización Social	-	2,740.66	2,740.66	2,740.66	100.00%	-	0.00%	-	-
Recursos Fondo Nacional de Regalías	-	805.61	805.61	805.61	100.00%	-	0.00%	-	-
<b>GUEN Telecomunicaciones</b>	<b>10,452.96</b>	<b>- 1,855.40</b>	<b>8,597.56</b>	<b>8,326.93</b>	<b>96.85%</b>	<b>7,934.26</b>	<b>95.28%</b>	<b>7,867.16</b>	<b>99.15%</b>
Recursos Propios	10,452.96	-2,226.08	8,226.88	7,956.25	96.71%	7,934.26	99.72%	7,867.16	99.15%
Recursos Fondo de Capitalización Social	-	370.68	370.68	370.68	100.00%	-	0.00%	-	-
<b>GUEN Energia</b>	<b>-</b>	<b>- 5,321.09</b>	<b>5,321.09</b>	<b>5,303.04</b>	<b>99.66%</b>	<b>856.07</b>	<b>16.14%</b>	<b>856.07</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	1,888.95	1,870.90	1,870.90	99.84%	680.61	36.38%	680.61	100.00%
Recursos Fondo de Capitalización Social	-	3,432.14	3,432.14	3,432.14	100.00%	175.46	5.11%	175.46	100.00%
<b>VIGENCIAS EXPIRADAS CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>60.37</b>	<b>- 3,023.26</b>	<b>3,083.62</b>	<b>3,083.62</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,083.62</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,083.62</b>	<b>100.00%</b>
<b>ADMINISTRACION CENTRAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>GUEN Acueducto y Alcantarillado</b>	<b>60.37</b>	<b>- 95.51</b>	<b>155.88</b>	<b>155.88</b>	<b>100.00%</b>	<b>155.88</b>	<b>100.00%</b>	<b>155.88</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	60.37	-95.51	155.88	155.88	100.00%	155.88	100.00%	155.88	100.00%
<b>GUEN Telecomunicaciones</b>	<b>-</b>	<b>- 1,246.09</b>	<b>1,246.09</b>	<b>1,246.09</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,246.09</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,246.09</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	1,246.09	1,246.09	1,246.09	100.00%	1,246.09	100.00%	1,246.09	100.00%
<b>GUEN Energia</b>	<b>-</b>	<b>- 1,681.66</b>	<b>1,681.66</b>	<b>1,681.66</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,681.66</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,681.66</b>	<b>100.00%</b>
Recursos Propios	-	1,681.66	1,681.66	1,681.66	100.00%	1,681.66	100.00%	1,681.66	100.00%
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INVERSION</b>	<b>321,706.29</b>	<b>- 33,736.63</b>	<b>355,442.92</b>	<b>260,661.31</b>	<b>73.33%</b>	<b>194,564.52</b>	<b>74.64%</b>	<b>185,204.95</b>	<b>95.19%</b>

Cifras en millones de pesos

Cuadro No.8  
Ejecución de la Inversión Consolidado Diciembre 2013

CONSOLIDADO ** EMCALI EICE ESP *** INVERSION POR RECURSO									
PRESUPUESTO - IR	APROPIACION INICIAL	MODIFICACIONES	APROPIACION DEFINITIVA	COMPROMISO	% EJECUCION	OBLIGACION	% OBLIGACION	PAGOS	% PAGO
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	<b>215,002.49</b>	<b>38,630.85</b>	<b>253,633.34</b>	<b>187,125.88</b>	<b>73.78%</b>	<b>147,116.77</b>	<b>78.62%</b>	<b>139,073.45</b>	<b>94.53%</b>
Administración Central	2,483.98	41.41	2,525.39	2,427.62	96.13%	2,234.51	92.04%	2,129.16	95.29%
Acueducto y Alcantarillado	98,568.93	2,135.87	100,704.79	71,521.43	71.02%	55,873.54	78.12%	55,386.66	99.13%
Telecomunicaciones	76,011.29	44,204.09	120,215.38	84,914.01	70.63%	68,354.45	80.50%	65,607.04	95.98%
Energía	37,938.30	-7,750.52	30,187.78	28,262.82	93.62%	20,654.28	73.08%	15,950.60	77.23%
<b>RECURSOS FONDO DE CAPITALIZACION SOCIAL</b>	<b>435.31</b>	<b>9,608.17</b>	<b>10,043.48</b>	<b>10,043.48</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,345.24</b>	<b>33.31%</b>	<b>2,239.87</b>	<b>66.96%</b>
Administración Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acueducto y Alcantarillado	435.31	5,805.35	6,240.66	6,240.66	100.00%	3,169.78	50.79%	2,064.41	65.13%
Telecomunicaciones	-	370.68	370.68	370.68	100.00%	-	0.00%	-	-
Energía	-	3,432.14	3,432.14	3,432.14	100.00%	175.46	5.11%	175.46	100.00%
<b>RECURSOS PROPIOS VIGENCIA ANTERIOR</b>	<b>106,268.48</b>	<b>23,696.13</b>	<b>82,572.36</b>	<b>58,682.72</b>	<b>71.07%</b>	<b>44,102.51</b>	<b>75.15%</b>	<b>43,891.62</b>	<b>99.52%</b>
Administración Central	11,605.22	-	11,680.46	739.64	6.33%	433.46	58.60%	433.46	100.00%
Acueducto y Alcantarillado	50,050.15	11,518.14	38,532.01	28,498.59	73.96%	27,909.54	97.93%	27,720.85	99.32%
Telecomunicaciones	17,898.11	7,899.31	9,998.80	7,083.40	70.84%	5,361.30	75.69%	5,342.01	99.64%
Energía	26,715.00	4,353.91	22,361.09	22,361.09	100.00%	10,398.21	46.50%	10,395.31	99.97%
<b>RECURSOS CONVENIO</b>	<b>-</b>	<b>8,388.13</b>	<b>8,388.13</b>	<b>4,003.61</b>	<b>47.73%</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Acueducto y alcantarillado	-	4,384.51	4,384.51	-	0.00%	-	-	-	-
Telecomunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energía	-	4,003.62	4,003.62	4,003.61	100.00%	-	0.00%	-	-
<b>FONDO NACIONAL DE REGALIAS</b>	<b>-</b>	<b>805.61</b>	<b>805.61</b>	<b>805.61</b>	<b>100.00%</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Administración Central	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acueducto y Alcantarillado	-	805.61	805.61	805.61	100.00%	-	0.00%	-	-
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INVERSION</b>	<b>321,706.29</b>	<b>33,736.63</b>	<b>355,442.92</b>	<b>260,661.31</b>	<b>73.33%</b>	<b>194,564.62</b>	<b>74.64%</b>	<b>185,204.95</b>	<b>95.19%</b>

Cifras en millones de pesos

### Metas 2014

La Gerencia de Área Financiera tiene como metas para la vigencia 2014 las siguientes:

- Contribuir desde sus competencias en el logro de los objetivos estratégicos enmarcados dentro del Plan de Acción 2013 – 2017.
- Apoyar desde el componente financiero la implementación de Modelo de Abastecimiento Estratégico para EMCALI EICE ESP.
- Optimizar los recursos otorgados para el cumplimiento de los compromisos enfocados bajo un esquema de optimización de costos y reducción de gastos.
- Contribuir con la mejora continua del proceso Gestionar Finanzas y del sistema de gestión de la calidad.
- Aportar de manera oportuna y confiable la información financiera requerida por la organización para la toma de decisiones gerenciales.
- Cumplir con la normatividad vigente aplicable al proceso Gestionar Finanzas y a los subprocesos que lo conforman.
- Cumplir con la totalidad de los compromisos tributarios a cargo.

## 3. Informe de Gestión por Unidad de Negocios

### 3.1. Negocio de Acueducto y Alcantarillado

La Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado (UENAA) estructuró su Plan Táctico para 2013 considerando los cuatro ejes adoptados mediante la estrategia corporativa: Eje Clientes, Eje Infraestructura, Eje Aprovisionamiento, Eje Institucional y Eje Financiero; guardando coherencia con el Plan Estratégico Corporativo 2013 - 2017 aún en ajuste.

A partir de ellos se definieron acciones y proyectos de inversión que apuntan a lograr los siguientes objetivos específicos de la Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado: optimizar la atención integral al cliente, incrementar la rentabilidad financiera, disminuir las pérdidas de acueducto, optimizar el uso de la infraestructura, asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y continuidad que aplican a la organización y alcanzar al 2017 un margen Ebitda de 38,5% en acueducto y de 61,2% en alcantarillado.

En el presente documento se presentan los resultados de la gestión y operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, así como la ejecución en la vigencia de los principales proyectos de inversión.

Los logros más relevantes de la gestión 2013 en los servicios de acueducto y alcantarillado se describen a continuación

#### Centro de Control Maestro de Acueducto y Alcantarillado:

El proyecto Centro de Control Maestro de Acueducto y Alcantarillado, cuya construcción se inició en el 2010, terminó su etapa operacional experimental en octubre de 2013 para los componentes Scada y OMS, permitiendo entrar en su etapa de producción. El componente SIG, en esa misma fecha terminó la etapa experimental que se denominó asistida, que corresponde a la contractualmente pactada.

Posteriormente, se inició la etapa experimental autónoma, en la que de manera independiente EMCALI asume la operación del sistema, que se trabaja para actualizar la información básica de la geodatabase y de acuerdo con el proceso o subproceso respectivo se pueda garantizar la calidad y confiabilidad a usar por cada uno de ellos.

Teniendo en cuenta lo anotado, la información que se ha considerado básica para el apoyo a la reducción de las pérdidas de acueducto es la información de la infraestructura de redes y la información comercial.

Para redes se está haciendo un proceso de revisión y confrontación con la información del sistema CAD y la información análoga existente y para la información comercial lo que tiene que ver con actualización de nuevos servicios, actualización de datos ya existentes, consumos, esperando que al 30 de junio de 2014 la información disponible para su entrada a producción.

Al respecto de la información de puntos de servicio y generación de acometidas que permite la interrelación comercial con las redes y por lo dispendioso del proceso se espera que para esa fecha la información se encuentre en un 97% de disponibilidad, pero que se considera viable para su uso. Recursos para su mantenimiento y el sistema móvil para el OMS que no se asignaron en 2013, serán incluidos para el 2014.

## Re acreditación Laboratorio de Medidores de Acueducto:

Los días 16 y 17 de agosto de 2012 se realizó la Auditoria de Otorgamiento para la Acreditación del Laboratorio de Medidores Acueducto como Laboratorio de Calibración en el Área de medidores de agua ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – Onac.

En octubre de 2013 el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – Onac, entrega mediante correo a la Gerencia General el Certificado de Acreditación No. 12-LAC -001 del Laboratorio de Medidores Acueducto de Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE.ESP, acreditado respecto a los requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005. Para esta nueva acreditación se amplió el alcance que estaba para medidores de DN 15 a 25 mm a DN 15, 20, 25, 40 y 50 mm. La acreditación tiene una vigencia de tres años.

## Consultoría para Tratamiento Secundario:

La consultoría contratada en 2012 lleva un avance acumulado del 85% para diciembre frente al programado del 87%. Se está estructurando lo relacionado al paquete de optimización del tratamiento existente, con el fin de obtener los presupuestos, diseños básicos y planos que permitan a EMCALI realizar una primera contratación de este paquete. Paralelamente se está trabajando en los diseños del tratamiento secundario, dado que la tecnología ya está seleccionada (Alimentación Escalonada).

## Manejo de Biosólidos de la Ptarc:

Se lograron dos aspectos fundamentales para el proyecto, el registro de productos para EMCALI de fertilizante orgánico y la licencia de venta del mismo, hecho que comprueba que técnicamente se cuenta con un producto para una línea nueva de negocio, además de encontrar el cierre del ciclo del tratamiento de las aguas residuales, dado que la contaminación que se le quita al agua es transformada en un producto que trae beneficio en el campo agrícola. El cumplimiento de la Norma NTC

5167, a través de los procesos de secado y compostaje que se lleva en la PTAR, fue la causa de poder recibir estas certificaciones.

Sobre la gestión del negocio de acueducto, se presentan detalles en el reporte de indicadores matriculados en el Plan Táctico 2013 por ejes, en el siguiente componente de este informe. A continuación se relacionan las estadísticas comparativas de algunas variables de interés:

Aplicación de Tarifas:

## EJE DE INFRAESTRUCTURA

La ejecución del presupuesto de inversión del servicio de Acueducto para la vigencia 2013 fue del 58,7%, viéndose afectada por las siguientes razones:

1. Proceso de transición por la devolución de la empresa al municipio a finales de junio, (conformación y constitución órganos directivos).
2. Trámite de aprobación de vigencias futuras para los recursos que no se ejecutarían en la vigencia.

Cuadro No.9  
Ejecución Presupuestal de Inversión Diciembre 2013

# INFORME DE GESTIÓN 2013 EMCALI EICE ESP

CÓDIGO	PROYECTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	REGISTROS	OBLIGACIONES	PAGOS
<b>ACUEDUCTO</b>					
310131020.1000.41103101005	PLANIFICACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	1.800.000.000	-	-	-
310131020.3000.41103101005	PLANIFICACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	1.479.010	-	-	-
310131030.1000.41303101051	SECTORIZACION,TELEMETRIA Y CONTROL DE PRESIONES F 2	11.873.648.275	11.873.648.275	3.446.812.047	3.446.812.047
310131030.3000.41303101051	SECTORIZACION,TELEMETRIA Y CONTROL DE PRESIONES F 2	7.696.700	-	-	-
310131030.1000.41303101055	OPTIMIZACION SISTEMA DE DISTRIBUCION	9.072.789.089	-	-	-
310131200.1000.41303101046	GESTION DE PERDIDAS FASE 2	10.889.076.814	7.955.030.280	7.588.255.169	7.588.255.169
310131200.3000.41303101046	GESTION DE PERDIDAS FASE 2	899.196.872	899.196.872	899.196.872	899.196.872
310131210.1000.41303101052	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO PLANTAS DE POTABILIZACION FASE 3	4.584.210.911	3.247.311.467	2.647.461.508	2.391.490.031
310131210.3000.41303101052	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO PLANTAS DE POTABILIZACION FASE 3	5.888.210.904	276.449.695	276.449.695	276.449.695
310131210.3000.41303101013	OPTIMIZACION SISTEMA DE ABASTECIMIENTO	153.065.282	152.946.000	152.946.000	152.946.000
310131210.3000.41303101047	OPTIMIZACION PLANTAS DE POTABILIZACION FASE 2	5.500.000	-	-	-
310131410.1000.41203101017	EXPANSION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO FASE 3	4.300.000.000	1.451.910.757	94.881.111	15.611.927
310131410.3000.41203101017	EXPANSION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO FASE 3	571.520.078	571.520.078	-	-
310131410.1000.41303101050	REPOSICION DE REDES ACUEDUCTO EN CORREDORES DEL STM MIO FASE 2	235.226.154	49.959.153	41.084.244	41.084.244
310131410.3000.41303101050	REPOSICION DE REDES ACUEDUCTO EN CORREDORES DEL STM MIO FASE 2	5.486.270.135	5.486.270.135	5.486.270.135	5.486.270.135
310131410.1000.41303101053	REPOSICION REDES SECUNDARIAS ACDTO Y COMPONENTES FASE 3	2.020.000.000	1.942.726.599	1.529.874.597	1.529.874.597
310131410.3000.41303101053	REPOSICION REDES SECUNDARIAS ACDTO Y COMPONENTES FASE 3	4.725.796	-	-	-
<b>TOTAL ACUEDUCTO APROPIACIÓN DE LA VIGENCIA</b>		<b>57.792.616.020</b>	<b>33.906.969.311</b>	<b>22.163.231.378</b>	<b>21.827.990.716</b>
<b>EJECUCION</b>			<b>58,7%</b>		

Gestión Operativa para Continuidad y Calidad del servicio de Acueducto:

	2012	2013	Diferencia
Indice de Continuidad del Servicio de Acueducto ICTAC	99,54%	99,78%	0,24%

Índice de Riesgo de Calidad del Agua Potable:

	2012	2013	Diferencia
Indice de Riesgo de la Calidad del Agua Potable -IRCA	0,23%	0,20%	-0,03%

EMCALI EICE ESP, sigue produciendo y distribuyendo agua de excelente de calidad, cumpliendo con las frecuencias de muestreo, número de muestras y de análisis. De igual manera los Informes de Ensayos de los Laboratorios Internos y Externos, corroboran la calidad del agua suministrada, de acuerdo con los valores admisibles para cada sustancia en la Resolución 2115/2007. Adicionalmente, se están realizando análisis de sustancias no obligatorias en las fuentes de potabilización, las plantas de tratamiento y la red de distribución a fin de monitorear permanentemente el proceso de producción y distribución para garantizar una excelente calidad de agua potable a los usuarios del servicio.

Cuadro No.10  
Producción de Agua Potable

	PUERTO MALLARINO	RIO CAUCA	RIO CALI	REFORMA	RIVERA	TOTAL
2012	162.834.283	53.171.092	39.258.983	10.835.350	696.199	266.795.907
2013	181.413.697	56.560.572	38.074.700	12.370.692	809.532	289.229.193

Control sobre las pérdidas de Agua Potable:

A continuación se relacionan las actividades llevadas a cabo por la Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado mediante el Área de Pérdidas, durante la vigencia 2013, a fin de controlar y disminuir las pérdidas de agua potable del sistema:

Componente Soporte a la Gestión:

- Estructuración del Equipo de Trabajo: A partir de junio de 2013 se conformó el equipo de trabajo de pérdidas con 18 personas que se encargan de desarrollar los seis ejes de trabajo como son: Planeación y proyectos estratégicos para pérdidas; gestión de los datos, la información y sistema de calidad; minería de datos, apoyo en software y vinculación con el centro de control maestro; pérdidas comerciales, pérdidas técnicas; y Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto.
- Formulación Estratégica y Plan de Trabajo: Se destaca la formulación estratégica de pérdidas al año 2017 y el plan de trabajo de pérdidas a diciembre de 2013. documentos que hacen parte del plan de mejoramiento inscrito ante la Contraloría.
- Proceso de Contratación de actividades operativo - comerciales de acueducto: Desde el área de pérdidas de acueducto se estructuraron las especificaciones técnicas, el presupuesto y cálculos del nuevo contrato de actividades operativo comerciales que iniciará a principios del 2014. En desarrollo del proceso de contratación se participó dictando las charlas de las reuniones informativas con los oferentes para que conocieran las circunstancias, situaciones, hechos o eventos que pueden surgir y preverse durante la ejecución del contrato. Además de esto, se elaboraron las respuestas a las solicitudes de aclaraciones solicitadas por los oferentes (100).
- Elaboración de Fichas Ebie: Se elaboraron las actualizaciones de la ficha Ebie 046 para el 2014 y la construcción y formulación de la Ficha 057 “Reducción de pérdidas de acueducto” con horizonte de tiempo 2014 al 2017.
- Cálculo del Índice de Pérdidas de Agua por Usuario: Con el fin de conocer la actualidad de la empresa en lo relacionado con las pérdidas de agua por usuario facturado, se procede a realizar el cálculo del indicador IPUF con base en la información suministrada por el Documento de Trabajo Proyecto General. Nivel de Pérdidas Aceptable para el Cálculo de los Costos de Prestación de los Servicios

Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado realizado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, del 15 de febrero de 2013.

El Ipuf (Índice de Agua Suministrada por Usuario Facturado) representa el volumen de agua por suscriptor que un prestador debe producir en la planta con el fin de abastecerlo. Es igual al volumen de agua facturada en el año base en m<sup>3</sup> dividido por el número de suscriptores de acueducto a mitad del año base. En el año 2013 EMCALI presenta un Ipuf igual a 21,16 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, el cual se encuentra 15,17 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes por encima de lo establecido por la CRA como valor adecuado para Colombia (6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes) (CRA y MVCT, 2013b).

### Componente de Pérdidas Comerciales:

- Visitas realizadas por supervisores de perdidas: Entre julio y diciembre se realizaron alrededor de 11.600 inspecciones entre las que se destacan visitas a clientes inactivos, grandes consumidores, temporales de obra, fraudes y causas de no lectura. Los resultados de dicho trabajo, indican que el 32% en promedio de las inspecciones generan un trabajo en campo para el control de pérdidas.

Los resultados del trabajo sobre los aforados derivan en cuatro ejes de acción a implementar a partir de enero del 2014 y son:

- Perfiles únicos para el área de pérdidas con la autoridad para asignar o modificar los aforos.
  - Modificación de aforos con cargos muy por debajo del consumo real.
  - Ordenes de trabajo operativas para la normalización en terreno de cuentas aforadas.
  - Seguimiento de los casos intervenidos y del universo de cuentas aforadas.
- Recuperación de volúmenes de agua en el proceso de facturación: A partir de los trabajos de análisis de consumos, entre julio y diciembre de 2013 se recuperaron 31.402 m<sup>3</sup> debido al cambio de promedios de consumos generado por acciones solicitadas a Facturación, en el caso de clientes sin medidor o con medidores parados.

Cuadro No.11  
Recuperacion de volúmenes de agua

Mes	m <sup>3</sup> recuperados
Julio	5.518
Agosto	5.335
Septiembre	7.523
Octubre	6.527
Noviembre	5.399

Diciembre	1.100
<b>Total</b>	<b>31.402</b>

- Recuperación de volúmenes en las fuentes públicas y ornamentales de la ciudad: Se intervinieron todas las fuentes públicas de la ciudad que estaban facturando 9.000 m<sup>3</sup>/mes y pasaron a facturar 15.000 m<sup>3</sup>/mes. El trabajo consistió en el análisis de las cuentas, visitas a terreno, órdenes de trabajo operativo, gestión de cuentas oficiales y seguimiento en terreno y sistemas.
- Sectores focalizados para Gestión de Pérdidas Comerciales fuera del perímetro urbano: Siguiendo la metodología propuesta por la Asociación Internacional del Agua (IWA) y con base en mediciones del suministro, estadística de facturación, catastro del sistema de distribución y catastro de usuarios geo referenciados, se realizó el balance hídrico del sistema de distribución de agua de Paso del Comercio, La Dolores y Cauca Seco, pertenecientes al Municipio de Palmira y de Yumbo, que incluye el sector Acopi Yumbo, obteniendo los siguientes valores para el Índice de Agua No Contabilizada

Cuadro No.12  
Sectores focalizados para gestion de perdidas comerciales

Localidad	IANC %
Paso del Comercio	48.71%
Caucaseco	41.13%
La Dolores	50.68%
Yumbo	62.56%

Este trabajo es la base para la intervención del catastro de usuarios que se ejecutará a partir de enero de 2014 en los sectores de Cauca Seco y la Dolores.

- Seguimiento a Grandes Consumidores. Se realiza el seguimiento mensual a los 300 mayores consumidores de acueducto lo cual permitió identificar y corregir situaciones tales como: Hospital Departamental (número de suscriptor 92145) el consumo medido en octubre subió de 690 m<sup>3</sup> a 7.477 m<sup>3</sup> en noviembre; en la Base Aérea (número de suscriptor 1301438) se pasó de 4.805 m<sup>3</sup> a 799 m<sup>3</sup>, Hospital San Juan de Dios identificación de medidor que no facturaba 5.000 m<sup>3</sup>/mes, Universidad del Valle facturaba 1.550 m<sup>3</sup>/mes y pasó a facturar 15.000 m<sup>3</sup>/

Componente de Informática:

- Desarrollo de Software:

- **Aplicativo de Gestión Integral del Fraude del Servicio de Acueducto:** Se terminó el desarrollo del aplicativo de Gestión Integral del Fraude del Servicio de Acueducto, el cual articula las acciones que actualmente ejecutan las áreas de Atención al Cliente, Gestión Disminución de Pérdidas, Dirección Operativa, Interventoría, Dirección Jurídica, Departamento de Cobro Coactivo, Control de Legalidad, Departamento Comercial de Acueducto y Departamento de Cartera, en la atención y gestión de las presuntas irregularidades o fraudes del servicio de Acueducto.
- **Aplicativo de administración y gestión de las revisiones de irregularidades en el servicio de acueducto por parte del área gestión disminución de pérdidas:** Se terminó el desarrollo del aplicativo de administración y gestión de las revisiones que permite administrar y controlar las visitas que realicen los revisores del área de pérdidas, priorizar las acciones que resulten de dichas visitas y facilitar el seguimiento de los resultados de la gestión del área operativa. De esta manera se automatizan las visitas realizadas a clientes de EMCALI que puedan estar ocasionando algún tipo de pérdidas para el área de acueducto. A la fecha se han registrado 11.623 visitas en el aplicativo, de las cuales puede consultarse el formato de visita diligenciado y las fotos tomadas.

También presta soporte técnico en la generación de las órdenes de visitas de revisores del área de pérdidas.

- **Aplicativo de asentamientos humanos intervenidos:** Se definieron las bases conceptuales del nuevo aplicativo de caracterización de los Ahdi y control del consumo.

La Gerencia de Tecnología de Información GTI tiene disponible para entregar al área funcional de pérdidas de acueducto, el módulo de Balance Hídrico, el cual será recibido para ajuste de parámetros y posterior entrada en operación en el año 2014.

## Negocio de Alcantarillado

Sobre la gestión del negocio de alcantarillado, se presentan detalles en el reporte de indicadores matriculados en el Plan Táctico 2013 por ejes, en el siguiente componente de este informe. A continuación se relacionan las estadísticas comparativas de algunas variables de interés:

### Eje de Clientes:

#### Comportamiento de Clientes:

Cuadro No.13  
Evolución suscriptores Alcantarillado

Sector/ Estrato	Dic 12	Dic 13	Diferencia
Estrato 1	72.838	78.858	6.020
Estrato 2	133.128	136.939	3.811
Estrato 3	167.073	172.003	4.930
Estrato 4	63.593	65.812	2.219
Estrato 5	45.525	46.339	814
Estrato 6	14.046	14.763	717
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>	<b>496.203</b>	<b>514.714</b>	<b>18.511</b>
COMERCIAL	39.119	39.379	260
INDUSTRIAL	920	1.097	177
ESPECIAL	475	615	140
PROVISIONAL	0	0	0
PUBLICO	1.119	934	-185
<b>TOTAL</b>	<b>537.824</b>	<b>556.739</b>	<b>18.915</b>

Al cierre de 2013 se cumple en un 100.2% la meta de suscriptores proyectados en alcantarillado.

## Comportamiento del Consumo

Cuadro No.14  
Vertimiento promedio por suscriptor

Sector/ Estrato	Promedio 2012	Promedio 2013	Diferencia
Estrato 1	15,87	15,92	6.020
Estrato 2	16,48	16,19	3.811
Estrato 3	15,77	15,47	4.930
Estrato 4	15,28	14,58	2.219
Estrato 5	17,62	17,03	814
Estrato 6	25,73	25,31	717
<b>TOTAL RESIDENCIAL</b>	<b>16,37</b>	<b>16,04</b>	<b>18.511</b>
COMERCIAL	24,12	24,18	260
INDUSTRIAL	208,05	165,55	177
ESPECIAL	279,19	286,56	140
PROVISIONAL	0,00	0,00	0
PUBLICO	271,16	337,17	-185
<b>TOTAL</b>	<b>18,00</b>	<b>17,72</b>	<b>18.915</b>

## Eje de Infraestructura:

La ejecución del presupuesto de inversión del Servicio de Acueducto para la vigencia 2013 fue del 65.1%, viéndose afectada por las siguientes razones:

- Proceso de transición por la devolución de la empresa al municipio a finales de junio, (conformación y constitución órganos Directivos).
- Trámite de aprobación de vigencias futuras para los recursos que no se ejecutarían en la vigencia.

**Cuadro No.15**  
**Ejecución presupuestal de inversiones 2013**  
**Diciembre 31 de 2013**

CÓDIGO	PROYECTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	REGISTROS	OBLIGACIONES	PAGOS
<b>ALCANTARILLADO</b>					
310231020.3000.41103102004	PLANIFICACION DE LOS SERVICIOS 2	402.751.440	-	-	-
310231030.1000.41303102068	OPTIMIZACION SISTEMA DE DRENAJE	1.500.000.000	-	-	-
310231310.1000.41303102058	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE RECOLECCION FASE 2	2.013.670.099	200.000.000	200.000.000	200.000.000
310231310.3000.41303102058	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE RECOLECCION FASE 2	2.824.261.452	-	-	-
310231320.1000.41303102057	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO DE ESTACIONES DE BOMBEO FASE 3	3.000.000.000	-	-	-
310231320.3000.41303102057	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO DE ESTACIONES DE BOMBEO FASE 3	102.061.394	-	-	-
310231330.1000.41303102055	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO SISTEMA TRATAMIENTO FASE 3	1.387.958.330	-	-	-
310231330.3000.41303102055	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO SISTEMA TRATAMIENTO FASE 3	130.925.786	-	-	-
310231330.3000.41303102048	OPTIMIZACION Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO FASE 2	40.000.000	-	-	-
310231410.1000.41203102018	EXPANSION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO FASE 2	200.000.000	163.225.429	163.225.429	97.322.886
310231410.3000.41203102018	EXPANSION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO FASE 2	555.826.358	320.875.787	320.875.787	132.178.330
310231410.1000.41303102054	REPOSICION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN CORREDORES DEL STM MIO FASE 2	500.000.000	69.011.141	55.208.909	55.208.909
310231410.3000.41303102054	REPOSICION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN CORREDORES DEL STM MIO FASE 2	20.479.655.553	20.479.655.553	20.479.655.553	20.479.655.553
310231410.1000.41303102056	OPTIMIZACION CANALES Y COLECTORES FASE 3	2.614.923.195	1.122.909.846	1.098.456.673	1.098.456.673
310231410.3000.41303102056	OPTIMIZACION CANALES Y COLECTORES FASE 3	861.033.233	294.150.499	294.150.499	294.150.499
310231410.1000.41303102059	REPOSICION REDES SECUNDARIAS ALCANTARILLADO FASE 3	4.629.662.536	4.349.343.112	4.260.175.998	4.260.175.998
310231410.3000.41303102059	REPOSICION REDES SECUNDARIAS ALCANTARILLADO FASE 3	117.831.532	17.523.939	-	-
310231410.1000.41303102063	Prevención de inundaciones por temporada invernal en la Ciudad de Santiago de Cali del Departamento del Valle del Cauca	692.240.861	-	-	-
310231410.1000.41303102065	Mejoramiento del sistema de alcantarillado para prevención de deslizamientos en la zona de ladera (comunas 1 y 20) de la Ciudad de Santiago de Cali del Departamento del Valle del Cauca	294.887.583	-	-	-
310231410.1000.41303102066	Mejoramiento hidráulico de colectores para mitigar inundaciones en el casco antiguo de la Ciudad de Santiago de Cali del Departamento del Valle del Cauca	1.301.225.602	1.301.225.602	1.301.225.602	1.301.225.602
310231410.1000.41303102067	Mejoramiento del sistema de drenaje para mitigación de inundaciones en el barrio San Luis de la Ciudad de Santiago de Cali del Departamento del Valle del Cauca y Obras Complementarias Reposición en diferentes sitios de la Ciudad	8.489.969.607	8.489.969.607	8.489.969.607	8.489.969.607
310231410.4015.41303102069	ESTABILIZACION DIQUE RIO CAUCA EST.BOMBEO PASO COMERCIO	4.384.512.628	-	-	-
<b>TOTAL INVERSIONES ALCANTARILLADO</b>		<b>56.523.397.189</b>	<b>36.807.890.515</b>	<b>36.662.944.057</b>	<b>36.408.344.057</b>
<b>EJECUCION</b>			<b>65,1%</b>		

Actividades Operativas de Atención al Cliente:

Gestión de Daños del sistema operativo de Alcantarillado:

	2012	2013	Diferencia
Tiempo de Atención al Daño (días)	7,3	6,9	-0,4
Cantidad de Daños Reparados	9.442	10.791	1.349

Otras actividades operativas de Alcantarillado:

	2012	2013	Diferencia
Mantenimiento Redes Alcantarillado (ml)	395.434	341.445	-53.989
Mantenimiento Canales (ml)	90.558	134.413	43.855
Mantenimiento sumideros (unidades)	128.973	177.173	48.200
Mantenimiento Estructuras de Separación (unidades)	2.714	2.757	43

Gestión Operativa para el tratamiento de Aguas Residuales:

	2012	2013	Diferencia
Aguas Residuales Tratadas / Aguas Vertidas (promedio mes)	82,70%	77,2%	-5,50%
Promedio Aguas Residuales Tratadas (m3/seg) mes	6,02	6,13	0,11
Utilización capacidad Tratamiento PTARC (promedio mes)	79,20%	80,6%	1,44%

	2012	2013	Diferencia
Remoción de Carga SST (toneladas)	24.070	19.931	-4.139
Remoción de Carga DBO5 (toneladas)	11.973	10.341	-1.632

Entre abril a agosto de 2013, se generaron situaciones que afectaron el rendimiento de los indicadores:

- Daño en la tubería de impulsión de la estación de bombeo de Navarro, el cual requirió parar varios días para poder efectuar la reparación.
- Trabajos de mantenimiento en el Interceptor Oriental con desvío de flujos que disminuyeron el caudal afluente a Ptar del Colector Central en un 50%.
- Mantenimiento del Colector Central requiriendo el desvío parcial de aproximadamente el 50 % de este caudal (10 % del flujo total afluente a la Ptar).
- Caída de un rayo en el digestor C, que ocasionó fuga en la cúpula, lo cual obligo a su inmediata salida de servicio. Esto provocó el cierre de la válvula de Cruz de Navarro hacia Ptar-C y abrir el desvío a rio Cauca para los flujos de Aguablanca – Navarro. Esto dejó la Ptar con un flujo afluente de entre 4 -5 m3/s que es lo que se puede admitir con solo dos digestores.

Resultados del Plan de Tático 2013 por ejes:

Cuadro No.16  
Indicadores del Plan Tactico – Servicio de Alcantarillado 2013

Ejes	Objetivo Estrategico Corporativo	Indicadores Estrategicos Corporativos	Objetivos Especificos UENAA	Indicadores especificos	Unidad	Datos	Resultados	
Infraestructura	Aumentar la eficiencia del Sistema	ROA EMCALI	Optimizar el uso de la infraestructura	Ejecución Presupuestal de la Inversión	Millones \$	meta	59.839,3	
						Real	36.807,9	
						Ejecución	62%	
	Asegurar la prestación del Servicio en optimas condiciones			Asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y continuidad que aplican a la organización	Remocion de SST (año corrido)	Toneladas	meta	19.476,0
							Real	19.930,9
							Ejecución	102,3%
				Remocion de DBO5 (año corrido)	Toneladas	meta	13.236	
						Real	10.341	
						Ejecución	78,1%	
				Cumplimiento de Suscriptores Proyectados	Clientes	meta	555.245	
						Real	556.739	
						Ejecución	100%	

#### Metas y Proyectos para el 2014

Entre los retos que se plantea la Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado para la vigencia 2014 se encuentran los siguientes asuntos estratégicos:

Celebración de contratos por gestión para la ejecución de tareas operativo-comerciales: La UENAA viene estructurando las especificaciones técnicas y términos de referencia para la gestión operativo-comercial buscando mayor impacto en la reducción de las pérdidas comerciales.

Gestión de Reducción de Pérdidas: La UENAA se propone lograr el control y reducción de pérdidas de agua potable medidas a través del IANC, disminuyendo 3.5% del mismo al finalizar la vigencia 2014, mediante el cumplimiento de las siguientes tareas: A) 39 actividades o líneas de acción presentadas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Santiago de Cali. B) Contribuir en la implementación del modelo de contratación de gestores operativo-comerciales para el servicio de acueducto, los cuales deben estar iniciando labores en el segundo semestre del año 2014. C) Tener en funcionamiento y bajo las condiciones óptimas de presión los 12 sectores hidráulicos de la red alta, adicionalmente tener en prueba al menos 4 sectores de la red baja. D) Obtener de manera oportuna y en tiempo real por parte del Centro de Control Maestro (CCM), la información relacionada con la gestión para la reducción de pérdidas. E) Con base en los respectivos análisis, proponer y gestionar los ajustes operacionales necesarios para optimizar el

abastecimiento a la red de distribución (suministro). F) Realizar el rastreo de fugas no detectables y la corrección de las mismas en una longitud mínima de 500 Km de red y G) Mantener la continuidad de los recursos, tanto físicos como humanos, del equipo de trabajo para la gestión de reducción de pérdidas, garantizando la continuidad de al menos 22 personas.

Cobro de los consumos de los AHDI: Se continuará con la medición en los AHDI, definiendo una estrategia de cobro al Municipio por estos consumos.

Estudios para la determinación de Fuentes Futuras: Se definirá el alcance de las especificaciones técnicas y los términos de referencia para contratar la elaboración de los estudios de nuevas fuentes de agua con la concepción de que EMCALI sea propietaria de grandes volúmenes de agua a través de embalses y en lo posible posibilidad de generación de energía.

Así mismo, se estudiarán propuestas que han presentado a EMCALI para desarrollar la solución.

Implementación Mínimo Vital: Acompañamiento a la implementación del Programa de Mínimo Vital de acuerdo a las políticas que defina la Alcaldía.

Tratamiento Secundario- Ampliación Física y Tecnológica de la Ptar-C: Se espera en el 2014, contar con los diseños básicos, presupuestos y términos de referencia para iniciar los trámites de obtención de los recursos de la Nación para ejecutar el proyecto.

Manejo de Biosólidos de la Ptar C: Con la obtención del registro de productor y venta de compost a partir del biosólido, se espera el apoyo de la Gerencia General para desarrollar una línea de negocio y de apoyo social que permita convertir el residuo obtenido en un producto de aprovechamiento para la sociedad.

Contratos de Suministro para la Venta de Agua en Bloque: se definirán las tarifas a cobrar para este tipo de contratos, considerando si la conexión se hace del sistema de conducción o se hace del sistema de distribución, dado que la tarifa varía según sea el caso.

## 3.2 Negocio de Energía

El servicio de electricidad que presta EMCALI EICE ESP desde la Unidad Estratégica de Negocio de Energía, con los negocios de distribución y comercialización de energía, donde la distribución energía cubre los municipios de Santiago de Cali, Yumbo y Puerto Tejada con la infraestructura del SDL hasta llegar a los usuarios finales, así también, la actividad de comercialización de Energía, EMCALI EICE ESP tiene una participación de mercado a nivel local y nacional tanto en el mercado regulado y en el mercado no regulado.

Los principales logros que presentó la Unidad Estratégica de Negocio de Energía en el 2013 fueron:

Margen Ebitda positivo: pasando del 9.46% en el 2012 a 10.70% en el 2013, observándose una tendencia positiva.

La Gerencia de Energía logró ejecutar el 95,84% de los recursos apropiados para la inversión del 2013, con los siguientes proyectos:

- ✓ Construcción Subestación Alférez: La apropiación corresponde al 27% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 100%.
- ✓ Disminución de Perdidas No técnicas: La apropiación corresponde al 26% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 100%
- ✓ Reformas Redes Proyecto MIO: La apropiación corresponde al 24% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 100%.
- ✓ Prone: La apropiación corresponde al 9% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 100%.
- ✓ Expansión de la Infraestructura: La apropiación corresponde al 5% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 75%. Pasando recursos para la vigencia 2014.
- ✓ Reposición de Transformadores Averiados: La apropiación corresponde al 5% de todo el presupuesto su ejecución presupuestal fue del 100%.

Por tercer año consecutivo se cumplió positivamente con la Auditoría AOM: Establecimiento de los Costos Eficientes en la prestación del Servicio de Distribución en Administración Operación y Mantenimiento; El establecimiento adecuado de estos Costos permitió la superación de la Auditoría al AOM solicitada por la Creg.

Se contrató el Gestor de Pérdidas en los cuales se definió un esquema de remuneración que contempla bonificaciones o penalizaciones por cumplimiento o no de las metas del indicador de pérdidas. Este nuevo proceso de contratación es integral para todo el SDL y se adaptará a los programas establecidos de reducción de pérdidas y cumplimiento de metas de la ficha Ebie y está definido para las vigencias 2014 y 2015.

Se realizó el contrato para la construcción de la Sub Estación Alférez al sur de la Ciudad.

Se aprobó exitosamente la utilización del sistema Twacs como equipo de medida en las fronteras comerciales de EMCALI, lo cual nos permitirá tener un sistema de respaldo y control en este importante proceso de control de energía.

**Control y Reducción de Pérdidas de Energía:** La tendencia de la senda de pérdidas de energía de la vigencia siguió a la baja por efectos del gestionamiento del Sector 2, pasando 12,93% en diciembre 2012 a 12.23% a noviembre de 2013, lo que representa una reducción de 0,7%.

**Aumento en la participación en el Mercado Regulado:** EMCALI sigue liderando las ventas en este segmento de mercado con un 92.9% de la energía que se factura en el SDL propio.

La experiencia adquirida por EMCALI en el proyecto de Smart Grid ha permitido que la empresa se posicione como líder en Colombia en este tema. Se cuenta con la Iniciativa Colombia Inteligente de la cual EMCALI hace parte del grupo soluciones inteligentes para recuperación de pérdidas no técnicas de energía, la que también preside, el cual está estructurando proyectos para aplicar a recursos de colciencias.

Se superaron nuevamente en el mes de agosto del 2013 las auditorías de seguimiento a la acreditación efectuadas por la Onac para la Superintendencia de Industria y Comercio en la Norma para laboratorios ISO/IEC 17025 para los Laboratorios de Medidores de Energía (Acreditado desde 1999), Transformadores de Medida (Acreditado desde 2006), Laboratorio de ensayos análisis de aceite dieléctricos y Laboratorio de Calibración de instrumentos de medición acreditados en el 2012.

**Certificación NTC-ISO-9001:2008, en operación y mantenimiento de sistemas de distribución de energía eléctrica en media tensión:** Se superó satisfactoriamente con cero inconformidades, en el mes de marzo 2013, la Auditoría de Seguimiento de Icontec a la certificación otorgada en el 2010.

**Auditoría de Costos y Gastos AOM de la Distribución del 2012:** se realizó por parte de la firma Deloitte Asesores y Consultores Ltda. y se entregó el informe a la Sspd con el concepto favorable en Bogotá el 29 de abril 2013 cumpliendo con la fecha límite para su entrega según la circular de la Creg 024 del 2013 de entregarse a más tardar el 30 de abril. El porcentaje reconocido del AOM del 2012 se aplicó vía tarifa a partir del 1 de mayo del 2013.

**Migración en el aplicativo Daruma del 80% de la documentación del Proceso Operar y Mantener Energía.**

**Diseño de la metodología para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC) de EMCALI, y construcción del MRC de la UENE.**

Administración del Mapa de Riesgos de los Procesos del SGC de la UENE.

Se realizó la formulación del Plan Estratégico de la UENE 2013-2017, el cual fue el resultado metodológico al interior de la UENE del ejercicio de Planeación Estratégica coordinado por Planeación Corporativa. En consonancia con lo anterior se lideró la formulación del Plan Táctico 2013 (Anterior Plan de Acción de la vigencia).

Adecuación de la infraestructura del sistema AMI: se logra la ampliación de cobertura del sistema de gestión comercial AMI Twacs, pasando de 111 mil usuarios correspondiente al 18.8% a 594 mil usuarios correspondiente al 100%, con este logro es posible instalar esta tecnología en todos los clientes del servicio de energía de EMCALI.

Instalación de medición en circuitos de distribución: Se instalaron sistemas de medición en 134 circuitos del sistema de distribución, con esto se logra desagregar el indicador de pérdidas de energía a nivel de circuito de distribución.

Consecución de recursos del estado: En el año 2013 se logró la adjudicación de recursos por parte del fondo del Estado Prone, por un valor de \$20.018.067.818.

Medición del Alumbrado Público: En el año 2013 se logra la medición del consumo de energía del alumbrado público en el sistema de distribución de EMCALI, esta medición será la herramienta para la facturación del consumo real y reemplazará el método actual de facturación por aforo.

Durante el año 2013 se realizaron 13 comités de regulación donde el principal logro para EMCALI, fue tener capacidad de respaldo para la compra y venta de energía en el mercado mayorista. Gracias a la participación de un grupo multidisciplinario se logró el cambio de la cuenta “pérdidas o déficit acumulados” por la cuenta “resultados de ejercicios anteriores” con la expedición de la resolución Creg-134-2013.

Recepción de información Técnica y Económica de proveedores de Planta de Biogás en la PTAR Cañaveralejo: Planta de Cogeneración con Biogás.

En el 2013 se realizaron los siguientes Convenios:

Convenio Marco Interadministrativo con Gestión Energética S.A. ESP - Gensa SA. E.S.P.

Gensa contempla dentro de su objeto social, entre otras, la actividad de promover el desarrollo de proyectos hidroeléctricos y de cualquier otra fuente de energía convencional y no convencional o alternativa, promover y desarrollar programas y proyectos de uso racional de la energía y fuentes no convencionales de energía, construcción, operación, mantenimiento y reparación de todo tipo de infraestructura eléctrica, tales como: centrales de generación. Gensa es una empresa de servicios públicos mixta, con un importante aporte público en la conformación del capital social en cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cual asciende 93.19%.

Convenio de subvención con el gobierno americano: se suscribió el convenio de subvención con el gobierno americano, para el desarrollo de un proyecto piloto de gestión de demanda.

Venta de energía a diciembre 2012 VS a diciembre de 2013:

MR: Presenta un 0.73% de mayor venta de energía, a pesar de este leve incremento de consumo de energía, el consumo medio 250,8 en 2012 bajó a 247,9 diciembre de 2013.

Se observa que en tarifas estamos un 6,80% por encima de la tarifa lograda en el 2012, reflejando incremento de tarifa a cliente final de 20 \$/kWh. Este incremento se debe a aumentos en las componentes Gm y PRM que afectan la tarifa, especialmente porque los precios de bolsa del año 2013 están muy por encima de los presentados en el mismo período del 2012 y porque para este año se tiene mayor porcentaje de cobertura en contratos de largo plazo, a un precio por encima de los precios de bolsa del año pasado.

MNR: Se observa un 36,15% de mayor energía demandada durante este periodo del 2013 que la requerida durante el mismo periodo de 2012 significando 239,5 GWH más, especialmente por clientes nuevos. A diciembre de 2012 había 256 clientes y a diciembre del 2013 hay 325 clientes no regulados.

En cuanto a tarifas totales a diciembre del 2013 se observa un 2.8% por encima de la lograda en el mismo periodo del 2012, significándole 7\$/KWh más de lo esperado, considerándose un crecimiento vegetativo por aumento del costo de vida.

En cuanto a los costos y gastos de operación entre 2013 y 2012 la mayor variación se observa en el concepto de Costos y Bienes para la venta (compra de energía) el cual indica un crecimiento del 19% con respecto al del año pasado.

Cuadro No.17  
 Compra de Energía a diciembre Real 2013 VS diciembre Real 2012

VARIABLES COMPRA		Real a Diciembre 2012	Real a Diciembre 2013	VARIACIÓN	
				Var. Cant.	Var. %
ENERGÍA (GWh)	MR	2.338	2.321	(17)	-0,7%
TARIFA MEDIA \$/kWh	MR	187	197	10	5,2%
ENERGÍA (GWh)	MNR	712	972	260	36,4%
TARIFA MEDIA \$/kWh	MNR	183,7	221,5	37,8	20,6%

MR: Se observa que la cantidad de energía comprada a diciembre de 2013 está ligeramente por debajo de la comprada en el 2012 en un 0.72%, dentro del margen de variación normal.

La tarifa presenta un crecimiento del 5,22% por encima de la del 2012, principalmente porque los precios de bolsa promedio en lo corrido del año 2013 están muy por encima de los presentados en el mismo período del 2012 y porque para este año se tiene mayor porcentaje de cobertura en contratos de largo plazo, a un precio por encima de los precios de bolsa del año pasado.

MNR: Se requirió el 36,44 % de energía por encima de la requerida en 2012, especialmente por mayores demandas por parte de clientes nuevos que aplican para este año.

La tarifa de energía a diciembre de 2013 estuvo en el 20,56% por encima de la que se tuvo a a diciembre de 2012. Esto por un lado por precios de bolsa mas altos en 2013 que en 2012 (115.89 \$/kWh en promedio en 2012 vs 177.40 \$/kWh en 2013) , un IPP de mayor crecimiento en el periodo enero-diciembre 2013 comparado con 2012 y por otro lado menor cobertura en contratos ( 54.31% en 2012 vs 38.07% en 2013).

Informe Comercial

Compra de Energía

Producto de la acción en conjunto, a pesar de la coyuntura climática, que afectó la disponibilidad de energía para 2014-2015, se adjudicaron las siguientes cantidades de energía para mercado no regulado (incluye la cobertura proyectada con base en la demanda del mercado no regulado actual):

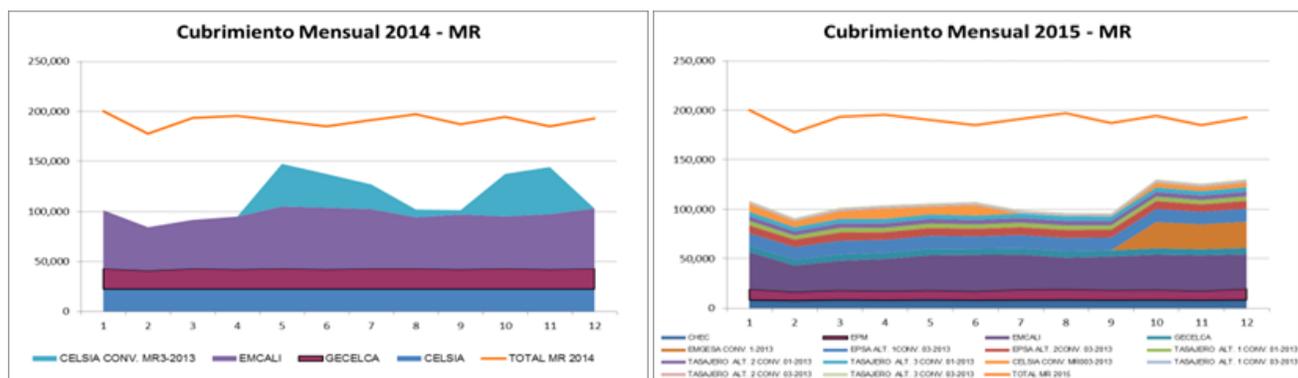
Agente / año	2014	2015	2016	2017
ISAGEN			120	120
CHIVOR	72	144	144	144
EPSA	72	72		
<hr/>				
EPM (Ya adjudicado)	206	133		
<hr/>				
TOTAL ADJUDICADO	350	349	264	264
% COBERTURA PROY.	34%	34%	26%	26%

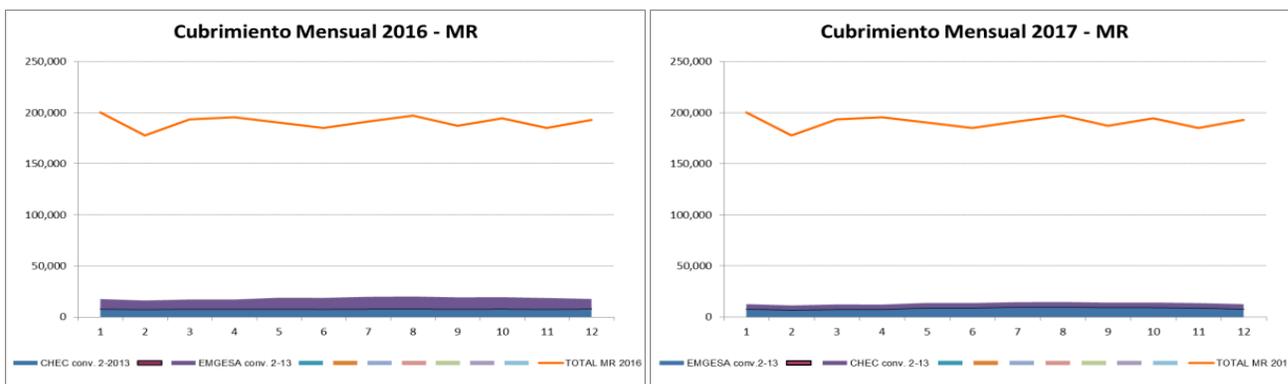
Para el mercado regulado se realizaron entre los meses de julio y agosto tres convocatorias, sumadas a las energías ya compradas en el año 2012, cubren en contratos para el Mercado Regulado, para los años 2014 a 2017:

En resumen se realizaron 3 convocatorias públicas para mercado regulado y una gestión de compra directa para mercado no regulado por condiciones regulatorias y operativas de la ejecución antes descritas.

Para el año 2013, la principal regulación que afectó la compra de energía fue la resolución 156 de 2012 “Por la cual se define la capacidad de respaldo para Operaciones en el Mercado Mayorista de Energía Eléctrica”, publicada el 15 de abril de 2013 en el Diario Oficial. Esta resolución en la práctica impedía a EMCALI registrar contratos de compra y venta de energía y fronteras comerciales de clientes del mercado no regulado, por el patrimonio transaccional negativo resultado de las cuentas adoptadas en la resolución.

**Grafico 2**  
Cubrimiento Mensual 2014 al 2017 MR





Inmediatamente se conoció la Resolución 156 se formó al interior de EMCALI un grupo de trabajo, en el que el Departamento Compra de Energía tuvo una activa participación y mediante el cual se logró motivar, a través de los diferentes gremios del sector (CAC, Asocodis, Andesco) y directamente a la Creg, la modificación de la Resolución 156 de 2012, mediante la expedición inicialmente del proyecto de Resolución No. 083 de 2013 de julio 31 de 2013 el cual quedó en firme con la Resolución Creg 134 de 2013, publicada en el diario oficial el 4 de octubre. Esta modificación, permite a EMCALI, el registro sin inconvenientes de las fronteras comerciales y los contratos de compra y venta de energía.

Para el año 2013 se realizaron las siguientes actividades operativas para garantizar la ejecución del presupuesto aprobado y el cumplimiento oportuno de las obligaciones de EMCALI relacionadas con la compra de energía:

Se ejecutó el 104,8% del presupuesto aprobado 2013. Que incluye el Concepto 06 del Generador EMCALI y conceptos 06 y 62 del Comercializador EMCALI.

La tarifa promedio de compra de energía (incluyendo contratos y bolsa) de enero a diciembre del 2012 fue de 135.86 \$/KWh y de 158.81 \$/KWh durante el mismo periodo del 2013 significando un aumento del 16,9%. Este incremento se debió principalmente al aumento en el precio promedio en la bolsa de energía, el que subió de 115.89 \$/kWh en el 2012 a 177.40 \$/kWh en el 2013, equivalente a un 53,07%, debido al cambio de condiciones climáticas húmedas (2011 y primer semestre de 2012) a un periodo seco (a partir de julio de 2012 y todo el 2013).

La compra en contratos de energía por parte del comercializador, subió del 67.8% en el 2012 al 73.3% en el 2013 (para ambos mercados). El resto de la energía, se compró directamente a la bolsa. Esta mayor compra en contratos se explica principalmente, por la alta cobertura (88%) lograda mediante convocatorias públicas para el mercado regulado. Por el otro lado, para el mercado no regulado, por los motivos expuestos en otros apartes de este documento (aumento de ventas a cliente final y regulación de la Creg), solo se logró una cobertura del 38% en contratos de largo plazo.

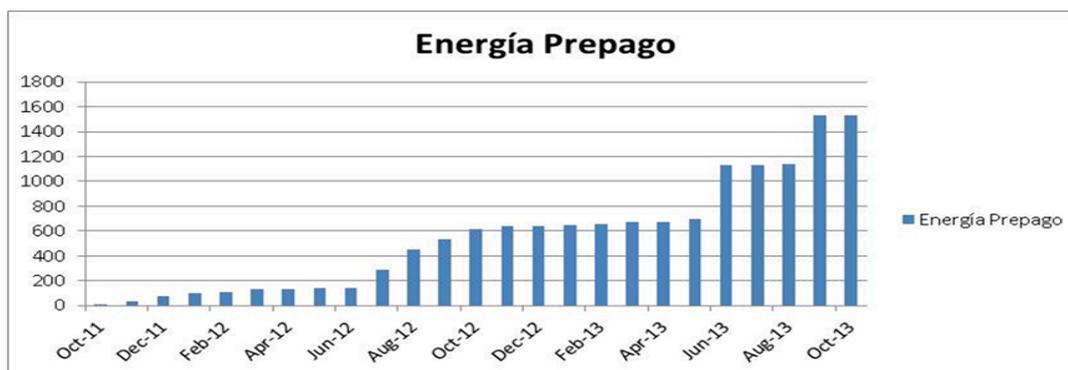
## Energía Prepago

Dentro del plan de inversiones del servicio de energía se han adquirido nuevas tecnologías de medición avanzada y de facturación, que permiten brindar a los clientes nuevas modalidades de facturación del servicio de energía eléctrica y otras opciones de financiación, normalizadas en Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (Creg). Es así como nace el proyecto de facturación de Energía Prepago con la implementación de la tecnología Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).

El producto Energía Prepago surge como una solución a las pérdidas de energía y la recuperación de cartera. Para el cliente es una alternativa de facturación que le permite cancelar la deuda sobre el 10% de las recargas y el control diario de sus consumos mediante capacitaciones permanentes sobre uso racional de la energía.

### Crecimiento de Clientes

Grafico 3  
Crecimiento clientes Energia Pregago



A octubre de 2013 se tiene incorporado 1.528 clientes en energía prepago:

- 721 de Potrero Grande.
- 24 Altos de Santa Elena.
- 14 locales comerciales del centro.
- 769 de Llano Verde.

Evolución de las pérdidas de energía: En el sector donde la Gerencia de Energía ha dirigido el proyecto energía prepago se han disminuido las pérdidas de energía del 40% al 8%.

Lo que para octubre de 2013 con los 1.528 clientes se recuperan 71.766. Que ascienden a un valor mensual de \$29.380.936.

Los resultados se han obtenido gracias al ensamble de la red, la tecnología implementada y la capacitación en uso racional de energía.

Cuadro 18  
Resultados

Sector	Venta_Actual	Pérdidas_Actual	Energía Compra	Nuevas_Perdidas	Energía_Compra	Ahorro_Energia
Potrero Grande	67,749	40.0%	112,915	8.0%	73,640	39,275
Altos de Santa Elena	1,669	40.0%	2,782	8.0%	1,814	968
Centro	5,521	40.0%	9,202	8.0%	6,001	3,201
Llano Verde	48,857	40.0%	81,428	8.0%	53,105	28,323
<b>TOTAL</b>	<b>123,796</b>		<b>206,327</b>		<b>134,561</b>	<b>71,766</b>

Evolución de recaudo: De igual forma, la evolución de recaudo ha tenido excelentes resultados, gracias a la posibilidad de financiar la deuda de energía con el 10% de la recarga y la facilidad de acceder al producto energía prepago (sin cuota inicial y cero intereses de financiación), logrando así que la cartera no se incremente y por el contrario inicia una disminución gradual.

El valor facturado a CU para octubre 2013 es de \$50,682,115, con los indicadores de recaudo actual de 50% sobre el valor del puesto al cobro lo que el ingreso total compuesto por efectivo y subsidio asciende \$38,621,204, mientras el producto prepago recauda \$53,277,293 con un recaudo total superior al 100%, lo que indica:

Recuperación de cartera. Valor Mayor recaudado es de \$14,656,089

Cuadro 19  
Recuperación de cartera

Proyeto	Valor Energía	Subsidio	Puesto al Cobro	Recaudo Postpago + Subsidio (*)	Valor_Dejado_Recaudar (**)	Valor_Recaudo_Prepago + Subsidio	Valor_Recuperacion_Recaudo (**)
Potrero Grande	\$28,274,911	\$15,731,267	\$12,543,644	\$22,003,089	\$6,271,822	\$29,441,267	\$7,438,178
Altos de Santa Elena	\$678,231	\$320,331	\$357,900	\$499,281	\$178,950	\$708,331	\$209,050
Centro	\$2,300,418	\$0	\$2,300,418	\$1,150,209	\$1,150,209	\$3,045,000	\$1,894,791
Llano Verde	\$19,428,555	\$10,508,695	\$8,919,860	\$14,968,625	\$4,459,930	\$20,082,695	\$5,114,070
<b>TOTAL</b>	<b>\$50,682,115</b>	<b>\$26,560,293</b>	<b>\$24,121,822</b>	<b>\$38,621,204</b>	<b>\$12,060,911</b>	<b>\$53,277,293</b>	<b>\$14,656,089</b>

## Prone 2013

El Programa de Normalización de Redes Eléctricas Prone fue creado por la Ley 812 de 2003 con el objetivo de financiar, por parte del Gobierno Nacional, planes, programas y proyectos para normalizar la prestación del servicio de energía eléctrica a usuarios ubicados en sectores subnormales y reducir las pérdidas de energía a través de la construcción de redes eléctricas y la instalación de acometidas domiciliarias y contadores.

El 9 de Abril de 2013 EMCALI presentó cuatro (4) proyectos a la Convocatoria Prone 001-2013 del Ministerio de Minas y Energía para beneficiar a 10.319 usuarios de sectores subnormales de Alto Jordán, Montebello, Siloé y Vistahermosa del Municipio de Cali. Los proyectos, que ya fueron aprobados por el Ministerio de Minas y Energía, serán ejecutados entre los años 2013 y 2014 y tienen un costo total de \$ 21.440, de los cuales el Prone aportará \$ 17.300 millones. De los \$ 4.140 millones que invertirá EMCALI, \$ 3.628 millones corresponden al suministro e instalación de medidores con tecnología AMI.

El 3 de Julio de 2013 EMCALI presentó dos (2) proyectos a la convocatoria Prone 002-2013 para beneficiar a 1.616 usuarios adicionales de los sectores subnormales Siloé y Montebello del Municipio de Cali. Los proyectos, que también ya fueron aprobados por el Ministerio de Minas y Energía, serán ejecutados entre los años 2013 y 2014 y tienen un costo total de \$3.509, de los cuales el Prone aportará \$ 2.717 millones. De los \$792 millones que invertirá EMCALI, \$708 millones corresponden al suministro e instalación de medidores con tecnología AMI.

El 19 de septiembre de 2013 EMCALI presentó dos (2) proyectos a la Convocatoria Prone 003-2013 para beneficiar a 1.723 usuarios adicionales de los sectores subnormales Vista Hermosa y Alto Jordán del Municipio de Cali, con un costo para aportar por Prone de \$2.977 millones de pesos. En el informe provisional de revisión de documentación de la convocatoria 03 de 2013, los dos proyectos presentados pasaron sin ninguna novedad.

El cierre definitivo de los proyectos presentados por EMCALI a las convocatorias Prone del 2013 al Ministerio de Minas y Energía beneficiará a 13.658 usuarios por un valor de \$22.995.548.374.

Cuadro 20  
Convocatorias Prone

Convocatorias	MME	EMCALI EICEE SP	% Participación
PRONE 001 - 2013	\$ 22.868.559.896	\$ 17.300.627.547	75.65%
PRONE 002 - 2013	\$ 29.729.127.864	\$ 2.717.440.271	9.14%
PRONE 003 - 2013	\$ 35.199.041.670	\$ 2.977.480.556	8.46%
Total	\$ 87.796.729.430	\$ 22.995.548.374	26.19%

Convocatoria PRONE001 2013			
Sector	Usuarios	Costo por Usuario	Presupuesto PRONE
Alto Jordán	2,902	\$ 1.672.798	\$ 4.854.459.796
Montebello	1,846	\$ 1.824.027	\$ 3.367.153.842
Siloé	4,691	\$ 1.628.279	\$ 7.638.256.789
Vista Hermosa	880	\$ 1.637.224	\$ 1.440.757.120
TOTAL	10319		17,300,627,547

Convocatoria PRONE002 2013			
Sector	Usuarios	Costo por Usuario	Presupuesto PRONE
Montebello	385	\$ 1.838.782	\$ 707.930.956
Siloé	1,231	\$ 1.632.420	\$ 2.009.509.315
TOTAL	1616		\$ 2.717.440.271

Convocatoria PRONE003 2013			
Sector	Usuarios	Costo por Usuario	Presupuesto PRONE
Vista Hermosa	874	\$ 1,687,941	1,475,260,751
Alto Jordán	849	\$ 1,769,399	1,502,219,805
TOTAL	1723		2,977,480,556

Investigación y Desarrollo

Iniciativa Colombia Inteligente

La Iniciativa Colombia Inteligente tiene como objetivo preparar al país para que afronte el cambio tecnológico hacia las redes inteligentes como una oportunidad de competitividad para el país y sus empresas. Por medio de Colombia Inteligente, las empresas que la integran comparten sus experiencias, proyectos y buenas prácticas en redes inteligentes, de manera que se facilite un espacio para generar un saber común y una cultura propicia para la implementación de las redes inteligentes en

Colombia. Así mismo, financiar y desarrollar proyectos conjuntos de aplicaciones piloto de tecnologías de redes inteligentes, emprender estudios de armonización regulatoria y realizar capacitaciones y cursos de formación para preparar al talento humano que se encargará de operar las redes inteligentes del futuro. Esta Iniciativa surgió en febrero de 2011 como proyecto de un Grupo Gestor conformado por el Cocier, el CNO, el Cidet, el CAC y XM para el Desarrollo de las Redes Inteligentes en Colombia. En septiembre de 2011 el Grupo Gestor invitó a EMCALI a hacer parte del Comité Directivo de la Iniciativa Colombia Inteligente teniendo en cuenta su liderazgo y con el fin que participe en la planeación del desarrollo de las redes inteligentes en el país. EMCALI aceptó la invitación e inició su participación a partir de la tercera reunión del Comité Directivo celebrada el 9 de febrero de 2012 en Medellín, en la cual se decide mantener el aporte de \$ 25 millones por Empresa como apoyo financiero para las actividades necesarias para lograr los objetivos de estructuración de la Iniciativa y se designa al Cidet para el recaudo y administración de los aportes dada su disponibilidad e idoneidad para acometer esta actividad.

## Generación Distribuida

En el segundo semestre del año 2013 se tiene prevista la ejecución de los proyectos generación distribuida 30 kW en el Caes y estudio y explotación comercial de vehículos eléctricos, como proyectos de I + D los cuales cuentan con sus respectivas fichas de inversión aprobadas. El proyecto generación distribuida 30 kW en el Caes cuenta con un presupuesto de \$340 millones y consiste en desarrollar un piloto de generación fotovoltaica con una capacidad de 30 kW en las instalaciones del Caes con el fin de utilizar la tecnología AMI implantada por EMCALI para estructurar proyectos de generación distribuida y aprovechar su potencial para desarrollar el concepto de redes inteligentes (Smart Grids).

El proyecto de estudio y explotación comercial de vehículos eléctricos cuenta con un presupuesto de \$100 millones y para su ejecución debe decidirse la participación en el proyecto de transporte eléctrico masivo MÍO Eléctrico en asocio con Epsa, MAC, Colchas y la Universidad del Valle el cual consiste en el diseño, montaje y puesta en funcionamiento de un bus eléctrico dentro del sistema público de transporte masivo (MIO) de la ciudad de Cali.

## Clúster Eléctrico del Suroccidente Colombiano

El 13 de marzo de 2013 EMCALI suscribió memorando de intención para participar de la iniciativa de creación del Clúster del Sector Eléctrico del Suroccidente Colombiano, en conjunto con otras empresas del sector y la región como Epsa, Cetsa, CEO, Centelsa, Cobres de Colombia, Magnetrón, los Ingenios Incauca y Providencia y la Universidad del Valle. El objetivo del clúster es promover iniciativas que contribuyan con el mejoramiento de la productividad y la competitividad de la cadena productiva del sector eléctrico, así como al desarrollo sostenible de la región. Luego de un ejercicio de pensamiento estratégico en el cual se definieron la visión, la misión y los

objetivos general y específicos, finalmente se formalizó la conformación del clúster mediante acta de constitución suscrita por las empresas promotoras el día 12 de junio de 2013.

La agenda inicial definida para el clúster contempla la definición del modelo de gestión del clúster, la identificación y caracterización de los agentes de la cadena productiva y el desarrollo del proyecto Laboratorio de Investigación y Desarrollo de Transformadores, Cables y Aisladores (Lattca). El proyecto para el Laboratorio Lattca fue presentado al Organismo Colegiado de Administración y Decisión (OCAD) para aplicar a recursos del Sistema General de Regalías (SGR) y fue aprobado el pasado 19 de julio de 2013.

### Infraestructura para la Cobertura del Sistema AMI en el SDL de EMCALI.

Un sistema AMI (Advanced Metering Infrastructure) o Sistema de Medición Avanzada, es una nueva tecnología que permite integrar los equipos de medición de servicios de Energía, con redes de Comunicación y Aplicaciones de Software para la gestión remota del servicio.

El sistema AMI Twacs (Two Way Communication System) o Sistema de Comunicación en dos vías adquirido, por EMCALI, tiene su principal ventaja en la utilización del Sistema de Distribución de Energía de EMCALI para la comunicación de los medidores en campo y el centro de gestión, esto quiere decir que la comunicación se realiza por la misma línea de alimentación de energía de cada usuario.

La nueva tecnología permite el control de la gestión de la demanda sobre el consumo de energía de los usuarios. Permite la lectura y gestión comercial (conexión/desconexión) remota de los clientes.

Permite interactuar con el cliente, personalizando el servicio, con nuevas alternativas para acceder al servicio en condiciones de calidad, economía y a la medida de cada cliente.

Para la implementación de esta nueva tecnología en el sistema de distribución de EMCALI es necesario realizar adecuaciones en cada una de las subestaciones de energía y se deben instalar equipos en cada uno de los circuitos de distribución de nivel de tensión 2 (13.2kV).

### Implementación del Sistema de Medición AMI

En el año 2010 EMCALI adquiere e implementa la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI), una nueva tecnología que permite la lectura, conexión y desconexión remota en línea de los medidores de energía eléctrica, utilizando la misma infraestructura eléctrica, integrando los equipos de medición de energía con

redes de comunicación y aplicaciones de software para la gestión remota del servicio.

El sistema AMI Twacs (Two Way Automated Communication System) o sistema de comunicación automático en dos vías, permite el control de la gestión de la demanda sobre el consumo de energía de los usuarios, permite la lectura y gestión comercial (conexión/desconexión) remota de los clientes y permite interactuar con el cliente, personalizando el servicio, con nuevas alternativas para acceder al servicio en condiciones de calidad, economía y a la medida de cada cliente.

El impacto de esta inversión se refleja en:

- Aumento en la facturación de los usuarios en zonas de difícil gestión ubicados en las zonas de ladera de la ciudad de Cali y Yumbo.
- Aumento en la gestión de suspensión de los clientes y recuperación de cartera.
- Disminución en las pérdidas de energía sobre los transformadores intervenidos y el aumento en la confiabilidad, seguimiento y control de los balances de energía.

Los beneficios para EMCALI son:

- Información en “tiempo real” del consumo y uso de la energía.
- Aumento en la confiabilidad en el proceso de facturación del consumo para los usuarios.
- Mejoramiento de los procesos de facturación y recaudo.
- Disminución los tiempos de respuesta en la atención de reconexiones y daños en el servicio.
- Mejoramiento en la eficiencia, confiabilidad y seguridad de la red y del servicio eléctrico.

Perspectiva Por Procesos

Sectorización de las Perdidas de Energía

Los indicadores de pérdidas energético y comercial con los que cuenta actualmente EMCALI, son globales para todo su sistema de distribución de energía, es decir que para el cálculo de estos indicadores se tiene en cuenta la totalidad de la energía que ingresa al sistema y el total de la energía que se factura en el sistema, sin embargo en la gestión de pérdidas es importante segmentar las pérdidas de energía con el fin de planear las diferentes estrategias a utilizar en la ejecución de las actividades encaminadas a la reducción de las pérdidas de energía.

En el periodo septiembre de 2012 a diciembre de 2013 la Gerencia de Energía en Conjunto con el Departamento de Control Energía, instalaron sistemas de medición en los 134 circuitos de distribución de energía en nivel de tensión 2 (13.2 kV).

La medición de la energía que ingresa a cada uno de estos circuitos, permitirá a

EMCALI desagregar las pérdidas de energía globales en pérdidas de energía por circuito, de esta forma se tendrán focalizados los circuitos con mayor cantidad de energía pérdida. Con este logro se podrá planear la estrategia para la reducción de las pérdidas de cada circuito y se podrá controlar la evolución de las pérdidas mensualmente.

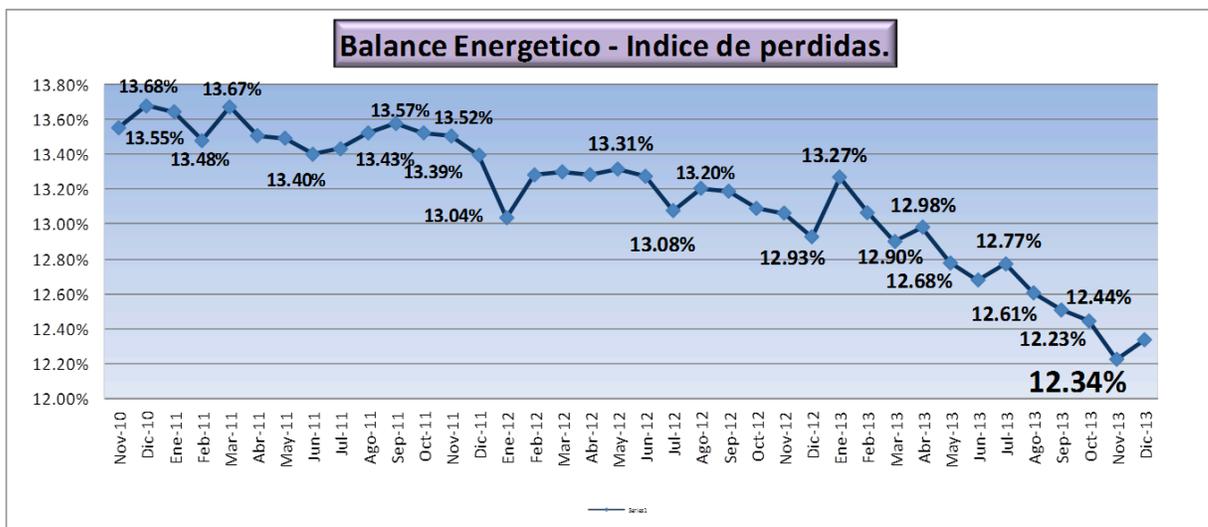
## Indicador de Pérdidas de Energía en el Sistema de Distribución de EMCALI

Los indicadores de pérdidas de energía energético y comercial presentados a continuación, indican la evolución de las pérdidas en el periodo noviembre 2010 a noviembre de 2013.

Es importante resaltar que los indicadores Balance Energético, Balance Comercial del Mercado Regulado y Balance Comercial Total, alcanzaron la meta establecida en el 2013 con una desviación del 0,70%, 0,41% y 1,35% respectivamente, principalmente como resultado de la gestión que se viene realizando con el contrato de pérdidas.

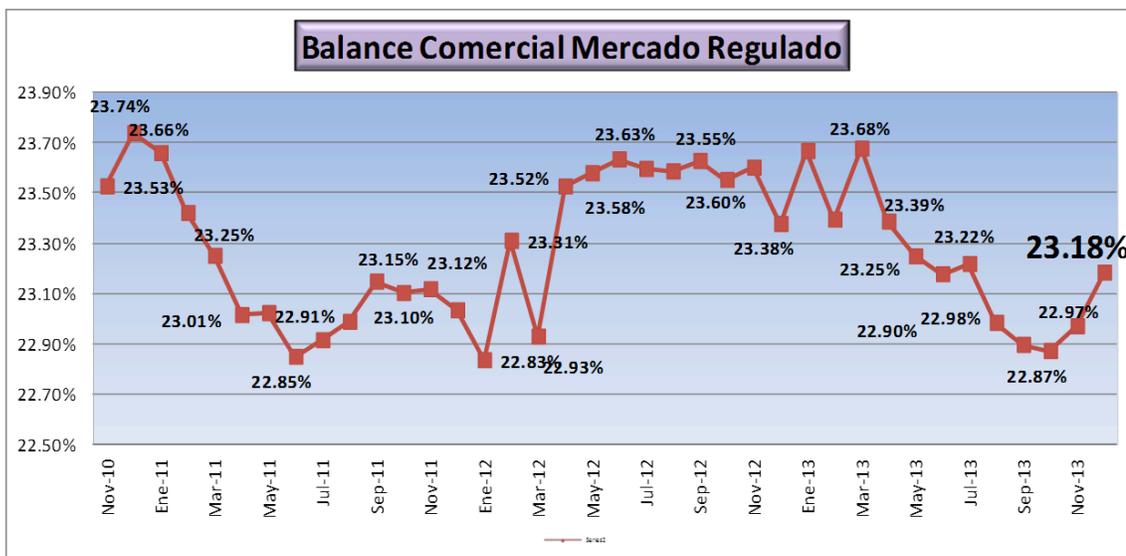
El siguiente grafico muestra el comportamiento histórico del índice de pérdidas del SDL

Grafico 4  
Balance energetico movil 12 meses



Esta Gráfica muestra que se ha logrado un sostenimiento efectivo del indicador y hay una tendencia a la baja frenando la tendencia al alza que venia del año 2010.

Grafico 5  
Balance comercial MR



Esta Gráfica igual que la anterior muestra que se ha logrado un sostenimiento efectivo del indicador y hay una tendencia a la baja frenando la tendencia al alza que venía del año 2010.

Lo anterior se refleja el comportamiento del Indicador de Balance Energético para diciembre 2012 (12,93%) frente a Diciembre 2013 (12,34%), en donde se evidencia que sigue disminuyendo en un 0,59%.

Se está estructurando la medición de pérdidas por circuito para optimizar los recursos en el direccionamiento de los diferentes programas de reducción de pérdidas. Se calculó con la Información disponible el balance para 13 circuitos de los ZDG.

El nuevo proceso de contratación para la reducción de pérdidas es integral para todo el SDL y se trabajó en la estructuración para adaptarlo a los programas establecidos en el Cprog que se presentó a la Creg en abril 03 de 2012.

La gestión realizada por la Gerencia de Energía en conjunto con el Departamento de Control Energía, en la planeación, seguimiento a la ejecución y evaluación de actividades encaminadas a la reducción de pérdidas de energía, tuvieron un impacto en los indicadores de pérdidas, de tal forma que el indicador comercial hay una reducción de 0,41 % y en el indicador energético hay una reducción de 0,7 %, obteniendo unos beneficios por menor cantidad de energía pérdida.

A continuación se presentan la actividades relacionadas con el control de pérdidas:

Indicador de Calidad - ITAD -2013.

En las siguientes tablas se muestra el comparativo del Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad Itad que fue calculado con la información disponible en el SUI para cada uno de los trimestres del año 2013. El Cuarto Trimestre será calculado en el mes de Febrero de 2014 según lo establecido en la resolución Creg 097-2008.

En las siguientes tablas se muestra el comparativo del Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad Itad calculado con la información disponible en el SUI para cada uno de los trimestres del 2013.

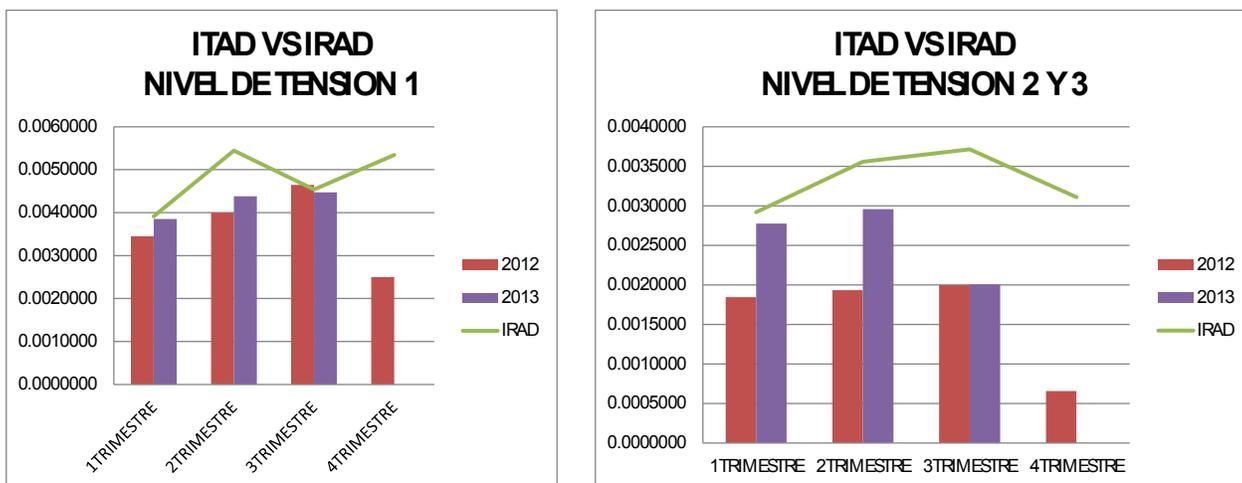
Cuadro 21  
Comportamiento Indicadores de Calidad ITAD\_2013

ITAD CALCULADO EMCALI		INDICADORES CREG		DIFERENCIAS CREG - EMCALI	
ITAD 1,1	0.0038521	IRAD 1,1	0.0039149	0.0000628	1.6%
ITAD 1,2	0.0043800	IRAD 1,2	0.0054447	0.0010647	20%
ITAD 1,3		IRAD 1,3	0.0045381	0.0045381	
ITAD 1,4		IRAD 1,4	0.0053445	0.0053445	
ITAD 2_3,1	0.0027753	IRAD 2_3,1	0.0029201	0.0001448	5.0%
ITAD 2_3,2	0.0029584	IRAD 2_3,2	0.0035579	0.0005995	17%
ITAD 2_3,3		IRAD 2_3,3	0.0037146	0.0037146	
ITAD 2_3,4		IRAD 2_3,4	0.0031101	0.0031101	

El valor obtenido para el nivel de tensión 1 con la información disponible en la página del SUI (correspondiente al 3 trimestre de 2013) se puede observar que estuvo por debajo de la meta en un 1.43%, lo que indica que estuvimos dentro de la banda de indiferencia y por consiguiente no se modifica el delta del cargo para este nivel de tensión, pero los usuarios de dicho nivel son merecedores de compensaciones según lo establecido en la Resolución Creg 097 de 2008.

Para el nivel de tensión 2 y 3 con la información disponible en la página del SUI (correspondiente al 3 trimestre 2013) se puede observar que estuvo por debajo de la meta en un 46%. Lo que indica que se estuvo por debajo de la banda de indiferencia y se modificaría el delta del cargo a favor de EMCALI en \$1.1589 pesos para este nivel de tensión, pero los usuarios de dicho nivel son merecedores de compensaciones según el análisis respectivo.

Grafico 6  
ITAD VS IRAD



Grafica N° 3. Comportamiento del ITAD por nivel de tensión

### Metas y Proyectos Para el 2014

- **Compra de Energía**
  - Mejorar precios de compra
  - Traslado de precios en la tarifa (G).
- **Incrementar los ingresos con mayores ventas por facturación y mayor recaudo.**
  - Tarifa, utilizando la regulación a favor de EMCALI.
  - Estrategia de gestión del recaudo - mejorar eficacia del recaudo. Segmentación/Prepago.
- **Disminuir las perdidas de energía,**
  - Estructura organizacional y contratación para cumplir con la senda de pérdidas.
  - Masificación del AMI Twacs.
- **Mejorar la Satisfacción del Cliente/Calidad del servicio (continuidad/calidad energía).**
  - Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.
  - Planeamiento del sistema.
  - Modernización infraestructura (Reconectores, anillar, repotenciación)
  - Conectividad sistema /Centro de control / software
  - Confiabilidad y expansión del sistema (Sub Alférez, circuitos, etc.).

- Fortalecer relaciones sectoriales – CREG, MME, UPME, CAC, CON, SSPD, agremiaciones y comités.
  - Gestionar recursos externos para inversión.
  - Incursionar en el negocio de la Generación.
  - Desarrollar proyectos de I&D, Colciencias, Cidet, Universidades, ...UPME

### 3.3. Negocio de Telecomunicaciones

En el Negocio de las TIC, el cambio es permanente, se percibe en lo tecnológico, económico y social entre otros y cada vez se presenta en escala de menores tiempos.

En un ambiente competitivo con presión cada vez más importante por crecimiento en portafolio y servicios, la atención al cliente, la calidad en el servicio, la integración y empaquetamiento se convierten en elementos primordiales para defender el mercado en Telecomunicaciones.

Se enfrentan grandes cambios entre ellos las variaciones en los hábitos de los consumidores dinámicos (Facebook, VoD, Youtube, Google, Skype) y los desarrollos en la industria de SW, que impactan con la vitalización, en la forma de realizar comunicaciones unificadas y ubicuas.

Este sector sigue presentando un dinamismo mayor que la mayoría de sectores de la economía, durante el primer trimestre del 2012 el PIB sectorial presento un incremento del 6.3% frente al 4.7 del crecimiento del PIB total.

#### Perspectivas Financieras

La perspectiva financiera 2013 se enfocó en apuntarle a tres objetivos encaminados a mejorar la rentabilidad y liquidez del negocio:

1. Crecer con sostenibilidad y rentabilidad e inversiones responsables(F1).
2. Optimizar los costos y gastos y contar con presupuestos eficientes y cumplidos (f2).
3. Maximizar Ingresos, el recaudo y consecución de recursos nacionales e Internacionales (f3).

Estado de resultados a Diciembre 31 de 2013 (MM\$)

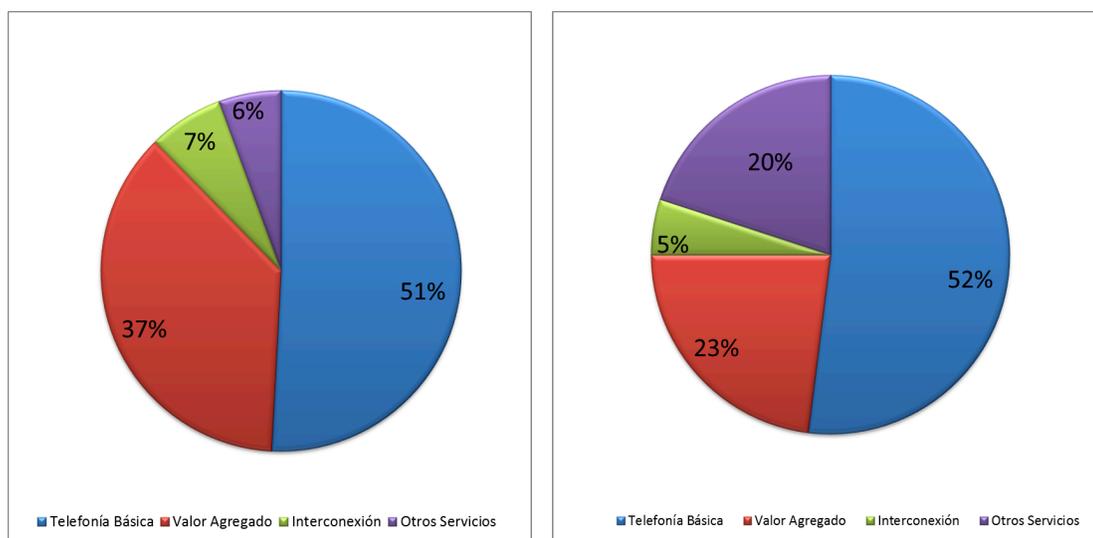
Cuadro 22  
Estado de resultados

Descripción	Real a Diciembre 2013	Real a Diciembre 2012	Variación Absoluta	Variación %
(+) Ingresos Operacionales	185,115	207,827	-22,712	-11%
(-) Costos de Ventas	101,297	93,062	8,235	9%
(-) Gastos Operacionales	39,857	73,789	-33,932	-46%
<b>EBITDA</b>	<b>43,961</b>	<b>40,976</b>	<b>2,985</b>	<b>7%</b>
<b>MARGEN EBITDA</b>	<b>23.75%</b>	<b>19.72%</b>	<b>4.0%</b>	<b>20%</b>
(-) Provisiones, Amortizaciones y Depreciación	49,243	48,739	504	1%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>-5,282</b>	<b>-7,763</b>	<b>2,480</b>	<b>-32%</b>
<b>MARGEN OPERATIVO</b>	<b>-2.85%</b>	<b>-3.74%</b>	<b>0.88%</b>	<b>-24%</b>
(+) Otros Ingresos	33,196	47,068	-13,872	-29%
(+) Otros Gastos	8,547	3,368	5,178	154%
<b>(+/-) Resultado Financiero</b>	<b>19,367</b>	<b>35,937</b>	<b>-16,570</b>	<b>-46%</b>
<b>MARGEN NETO</b>	<b>10.46%</b>	<b>17.29%</b>		

Al cierre del mes de diciembre se presenta un menor ingreso facturado de acuerdo a lo proyectado de \$22.712 millones como resultado de:

- Una menor base de clientes en planes de línea básica.
- Un consumo promedio mes de 80 millones de minutos, frente a 86 millones de minutos proyectados, consumo real promedio por cliente de 258 minutos y el proyectado 280 minutos.
- Los ingresos por interconexión se comportaron de acuerdo a lo esperado, con una desviación de apenas el 0,7% por debajo, a pesar que algunos operadores presentan ofertas por debajo de los precios del mercado, disminuyendo los márgenes.

Gráfico 7  
Composicion del Ingreso 2013



Cientes Planes Línea Básica: A diciembre de 2013 se registran 257.000 clientes en planes de telefonía, frente a 282.000 en el mismo periodo de 2012.

Planes Línea Básica: Se presenta un menor valor facturado de \$5.632 millones con respecto al 2012.

Ingresos Clientes duplas: En el 2013 se facturaron \$69.883 millones, frente a \$72.490 millones facturados en 2012, generando un menor valor facturado de \$2.608 millones.

Cuadro 23  
Recaudo

DESCRIPCIÓN	Ejecución a Diciembre 2013	Ejecución a Diciembre 2012	Variacion Absoluta	Variacion %
<b>G. TELECOMUNICACIONES</b>	<b>\$ 204,234</b>	<b>\$ 219,476</b>	<b>\$ -15,242</b>	<b>-6.94%</b>
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 197,450</b>	<b>\$ 213,685</b>	<b>\$ -16,235</b>	<b>-7.60%</b>
<b>INGRESOS DE EXPLOTACION</b>	<b>\$ 185,551</b>	<b>\$ 199,307</b>	<b>\$ -13,756</b>	<b>-6.90%</b>
<b>VENTA DEL SERVICIO</b>	<b>\$ 177,085</b>	<b>\$ 188,202</b>	<b>\$ -11,117</b>	<b>-5.91%</b>
<b>CARGO FIJO + CONSUMO + CONEXIÓN</b>	<b>\$ 162,595</b>	<b>\$ 171,742</b>	<b>\$ -9,147</b>	<b>-5.33%</b>
CONSUMO	\$ 39,033	\$ 35,673	\$ 3,360	9.42%
CARGO FIJO	\$ 123,383	\$ 136,041	\$ -12,658	-9.30%
Internet	\$ 46,794	\$ 43,262	\$ 3,532	8.16%
IPTV	\$ 289	\$ 0	\$ 289	100.00%
CONEXIÓN	\$ 179	\$ 28	\$ 151	540.79%
COMERCIALIZACION DEL SERVICIO	\$ 14,491	\$ 16,460	\$ -1,969	-11.96%
<b>OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION</b>	<b>\$ 8,466</b>	<b>\$ 11,105</b>	<b>\$ -2,639</b>	<b>-23.77%</b>
<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 11,899</b>	<b>\$ 14,378</b>	<b>\$ -2,479</b>	<b>-17.24%</b>
<b>INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>\$ 6,784</b>	<b>\$ 5,791</b>	<b>\$ 993</b>	<b>17.15%</b>

El recaudo del año 2013 presentó una disminución con respecto al año anterior producto de una menor facturación de productos, disminución de consumos por sustitución de telefonía fija por móvil y disminución de precios de productos.

## Perspectiva Comercial

**Cuadro 23**  
**Evolución suscriptores de Telecomunicaciones**

Producto	Vigencia 2012	Vigencia 2013	Diferencia
Dupla	84,625	94,874	10,249
IPTV	0	584	584
Triple play	0	6,649	6,649
Inalambrica	1,066	856	-210
Linea Basica(S	275,834	251,198	-24,636
PBX Digital	1,892	2,763	871
RDSI BRI	552	554	2
Semipublico(tenderos)	2,458	3,197	739
Soluciones Empresariales	1,073	1,839	766
Telefonos Publicos	919	867	-52
	<b>368,419</b>	<b>363,381</b>	<b>-5,038</b>

Aunque el negocio de Telecomunicaciones ha perdido el 8,93% de su mercado de línea básica sigue posicionándose como líder de este mercado con más de un 50% de participación.

## Fortalecimiento de la Gestión Comercial

### Actividades Comerciales Estratégicas por canal

- Canal Telemercadeo (TMK) ó Contact Center Línea 177: es importante para fortalecer las ventas en llamadas outbound o salientes a clientes potenciales que tengan o no productos o Servicios contratados con EMCALI UENT; igualmente a través del inbound o llamada entrante debe buscar nuevos clientes ofreciendo el portafolio de servicios y buscar realizar la venta cruzada.

Cuadro 24  
Ventas por producto

	TELEFONIA			BANDA ANCHA			EMCALITY		
ENERO	1.140	185	16%	1.900	1.823	96%	669	51	8%
FEBRERO	1.368	292	21%	1.900	2.012	106%	760	60	8%
MARZO	1.368	247	18%	1.900	1.450	76%	760	39	5%
ABRIL	1.064	249	23%	1.596	1.022	64%	760	63	8%
MAYO	1.368	274	20%	1.900	1.067	56%	760	148	19%
JUNIO	950	171	18%	1.330	949	71%	760	167	22%
JULIO	950	310	33%	1.330	1.141	86%	760	480	63%
AGOSTO	912	383	42%	1.520	1.038	68%	760	547	72%
SEPTIEMBRE	1.140	358	31%	1.710	1.079	63%	836	580	69%
OCTUBRE	950	422	44%	1.710	951	56%	836	555	66%
NOVIEMBRE	1.140	433	38%	1.710	1.139	67%	760	514	68%
DICIEMBRE	950	370	39%	1.520	1.039	68%	684	531	78%
<b>TOTAL 2013</b>	<b>13.300</b>	<b>3.694</b>	<b>28%</b>	<b>20.026</b>	<b>14.710</b>	<b>73%</b>	<b>9.105</b>	<b>3.735</b>	<b>41%</b>
<b>DEFICIT</b>	<b>(9.606)</b>			<b>(5.316)</b>			<b>(5.370)</b>		

- Canal Retail: Es el canal de los centros de experiencia, donde se generan ventas y presencia de marca ubicando stand en sitios de alta concentración de personas, como los centros comerciales, almacenes de grandes superficies, almacenes de cadena, ferias, eventos y otros sitios que por su ubicación representen una oportunidad de negocio para el canal.

Cuadro 25  
Ventas por producto

	TELEFONIA			BANDA ANCHA			EMCALITY		
ENERO	60	0	0%	100		0%	35		0%
FEBRERO	72	0	0%	100		0%	40		0%
MARZO	72	0	0%	72		0%	40		0%
ABRIL	56	0	0%	84		0%	40		0%
MAYO	72	0	0%	100		0%	40		0%
JUNIO	50	0	0%	70		0%	40		0%
JULIO	50	0	0%	70		0%	40		0%
AGOSTO	48	0	0%	80		0%	40		0%
SEPTIEMBRE	60	64	107%	90	75	83%	44	93	211%
OCTUBRE	50	103	206%	90	33	37%	44	33	75%
NOVIEMBRE	60	201	335%	90	15	17%	40	21	53%
DICIEMBRE	50	13	26%	80	7	9%	36	8	22%
<b>TOTAL 2013</b>	<b>700</b>	<b>381</b>	<b>54%</b>	<b>1.026</b>	<b>130</b>	<b>13%</b>	<b>479</b>	<b>155</b>	<b>32%</b>
<b>DEFICIT</b>	<b>(319)</b>			<b>(896)</b>			<b>(324)</b>		

- Canal de Showroom o Centros de Atención Personalizada: Es el canal de las oficinas de servicio al cliente y su función principal es la de aprovechar las oficinas de servicio en toda la ciudad como un canal alternativo de ventas denominado Showroom con señal demo de nuestros productos.



Cuadro 26  
Ventas por producto

	TELEFONIA			BANDA ANCHA			EMCALITV		
ENERO	450	492	109%	750	291	39%	264	20	8%
FEBRERO	540	769	142%	750	409	55%	300	34	11%
MARZO	540	1.035	192%	750	844	113%	300	45	15%
ABRIL	420	1.120	267%	630	803	127%	300	74	25%
MAYO	540	368	68%	750	453	60%	300	59	20%
JUNIO	375	757	202%	525	537	102%	300	117	39%
JULIO	375	830	221%	525	741	141%	300	502	167%
AGOSTO	360	772	214%	600	688	115%	300	522	174%
SEPTIEMBRE	450	760	169%	675	790	117%	330	521	158%
OCTUBRE	375	836	223%	675	728	108%	330	427	129%
NOVIEMBRE	450	723	161%	675	724	107%	300	399	133%
DICIEMBRE	375	709	189%	600	566	94%	270	294	109%
<b>TOTAL 2013</b>	<b>5.250</b>	<b>9.171</b>	<b>175%</b>	<b>7.905</b>	<b>7.574</b>	<b>96%</b>	<b>3.594</b>	<b>3.014</b>	<b>84%</b>
<b>DEFICIT</b>	<b>3.921</b>			<b>(331)</b>			<b>(580)</b>		

- Canal Agentes comerciales: Es el canal por medio del cual se comercializan los Productos y/o servicios directamente a los clientes en sus hogares, oficinas, locales, bodegas, etc.(puerta a puerta), visitando también puntos de alto tráfico (señales de demostración o volanteo) y/o a través de contacto telefónico. (Referidos, bases de datos y venta cruzada).

Cuadro 27  
Ventas por producto

	TELEFONIA			BANDA ANCHA			EMCALITV		
ENERO	1.350	1.201	89%	2.250	1.681	75%	792	47	6%
FEBRERO	1.620	2.249	139%	2.250	1.872	83%	900	100	11%
MARZO	1.620	1.968	121%	2.250	1.649	73%	900	46	5%
ABRIL	1.260	2.121	168%	1.890	1.591	84%	900	73	8%
MAYO	1.620	1.840	114%	2.250	1.882	84%	900	182	20%
JUNIO	1.125	1.161	103%	1.575	1.134	72%	900	282	31%
JULIO	1.125	1.542	137%	1.575	1.396	89%	900	890	99%
AGOSTO	1.080	1.559	144%	1.800	1.109	62%	900	843	94%
SEPTIEMBRE	1.350	1.770	131%	2.025	1.428	71%	990	817	83%
OCTUBRE	1.125	1.672	149%	2.025	1.237	61%	990	784	79%
NOVIEMBRE	1.350	1.369	101%	2.025	1.063	52%	900	580	64%
DICIEMBRE	1.125	603	54%	1.800	474	26%	810	270	33%
<b>TOTAL 2013</b>	<b>15.750</b>	<b>19.055</b>	<b>121%</b>	<b>23.715</b>	<b>16.516</b>	<b>70%</b>	<b>10.782</b>	<b>4.914</b>	<b>46%</b>
<b>DEFICIT</b>	<b>3.305</b>			<b>(7.199)</b>			<b>(5.868)</b>		

## Perspectiva Por Procesos

### Tecnología – Innovación

#### Ampliación Armarios GPON

- FASE 3: En esta fase se contempló la reposición de 700 armarios completando un total de 1.160 armarios GPON y se distribuyeron en toda la zona de cobertura de la UENT.
- A la fecha se migraron todos los equipos, pero estamos en proceso de pruebas de aceptación para terminar la subida de puertos a gestión.
- Se Suministraron 12 unidades de acceso multiservicio (UAM) equipadas cada una con 512 puertos POTS y 256 puertos ADSL2+. De las cuales ya se instalaron 6 en Montebello, Ciudad del Sur, Llano verde, Buitrera, Pízamos, Las vegas.
- Las otras 6 se están gestionando los sitios de necesidad para ampliar la cobertura y mejorar el servicio.
- Se instaló 420 kilómetros de fibra de 12 hilos para la conexión de los gabinetes a la red troncal de fibra existente de EMCALI.
- Suministro de 5 kilómetros de fibra óptica DROP de dos hilos para la conexión de clientes con la solución FTTH.
- Adquisición del sistema de gestión para elementos de red como DSLAM, UAM 's, OLT's, etc. o potenciación del sistema de gestión existente.

#### Cabecera

A nivel de cabecera el avance ha sido significativo con la instalación de las antenas y los equipos necesarios para brindar mejor calidad en el servicio de EMCALI TV, se implementó principalmente en la central telefónica de Limonar.

#### Migración a umts y ampliación cobertura

- Con esta migración se amplía la cobertura de UMTS y permite una mejor transmisión de voz y de datos.
- Se inicia migración en la zona urbana de Jamundí y Yumbo, se apaga GSM 1900 y 900 mhz, se prende UMTS 900 mhz.
- En la zona urbana Cali son 15 radio bases, desde 1 de abril se empezó con la revisión de los 12 nodos que hoy tienen GSM y ya tienen instalado UMTS.
- Después de instalar los sitios ATP, se hacen pruebas, se apaga GSM, se ilumina UMTS.

## Portal Servicios

Desarrollo del Portal de Servicios (<http://portalservicios.emcali.net.co>), con el objetivo de que los usuarios que cuentan con una línea telefónica puedan gestionar y contratar los servicios de Emcali Telecomunicaciones desde un portal de usuario.

Por medio de Portal Servicios, puede realizar la activación de los paquetes de HBO y Web Segura que son los nuevos servicios que EMCALI Telecomunicaciones está ofreciendo a sus clientes.

## Indicadores Estratégicos

- Tiempo promedio de reparación Tpbcc: Para lo corrido de la vigencia 2013, el tiempo promedio de reparación acumulado fue de 8,1 días.
- Tiempo promedio de instalación TPBC: La tendencia de reducción que se venía presentado desde el 2012, se conservó en el 2013 donde se mantuvo un tiempo de instalación promedio de 6.8 días.
- Tiempo promedio de reparación de banda ancha: En lo corrido de la vigencia 2013 estuvo en promedio en 5 días.
- Tiempo promedio de Instalación Banda Ancha: El tiempo de instalación promedio empleado en la vigencia 2012 fue de 7.27 días, en la vigencia 2013 se presentó una reducción de 26.62% equivalente a dos días.

## Inversión

La ejecución de la inversión para la vigencia 2013 fue de 43,32% de los cuales se registraron 38,47% de recursos 1 y 70,84% de recursos 3.

- El proyecto TIC no registró ningún valor para la vigencia 2013.
- El proyecto plataforma Telemedia ejecutó en promedio un 60% de recursos 1 y 3.
- El proyecto 99.9 ejecutó un 25% de recursos 1.

Comparado con la vigencia anterior la ejecución de la inversión disminuyó un 45% pasando de 88% a 43%.

Las inversiones más relevantes de la vigencia 2013 fueron la Cabecera IPTV, Fase 2 UMTS, equipos networking, terminales (STB, xdsl, onus) y contenido IPTV.

Cuadro 28  
Inversiones

Descripción	APROPIACION DEFINITIVA	REGISTRO/ COMPROMISO	% REG.
PLATAFORMA TELEMEDIA PARA SERVICIOS Y CONTENIDO	27,336,322,000.00	17,367,667,904.20	63.53%
PROYECTO TIC	11,804,299,000.00	-	0.00%
PROYECTO 99.9 CMS	17,646,294,000.00	4,479,566,123.00	25.39%
<b>TOTAL RECURSOS 1</b>	<b>56,786,915,000.00</b>	<b>21,847,234,027.20</b>	<b>38.47%</b>
PLATAFORMA TELEMEDIA PARA SERVICIOS Y CONTENIDO	4,725,388,584.00	3,062,720,567.69	64.81%
PROYECTO TIC	1,086,665,000.00	-	0.00%
PROYECTO MIO-SUBTERRANIZACION REDES TRONCALES	4,020,682,000.00	4,020,682,000.00	100.00%
PROYECTO 99.9 CMS	166,067,621.00	-	0.00%
<b>TOTAL RECURSOS 3</b>	<b>9,998,803,205.00</b>	<b>7,083,402,567.69</b>	<b>70.84%</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>66,785,718,205.00</b>	<b>28,930,636,594.89</b>	<b>43.32%</b>

<b>% avance inversión 2013</b>	<b>43%</b>
--------------------------------	------------

Otros productos

- EMCALI TV

Objetivo: Fortalecer a EMCALI Telecomunicaciones con un producto que le permita aumentar su competitividad frente a los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones e incrementar su participación en el mercado regional; a través del desarrollo de televisión IP por suscripción que ampliará el portafolio de servicios de telecomunicaciones ofreciendo a los usuarios la posibilidad de adquirir productos de voz, datos y televisión con EMCALI.

Responsabilidad Social

Innovación Social

- Subsidios de Banda Ancha

En la siguiente gráfica tabla se tiene que para el 30 de noviembre de 2013 se tiene un total de 35.934 usuarios beneficiados por el subsidio de Banda Ancha y que el valor total del Subsidio asciende a \$2.299.546.597.

Cuadro 29  
Subsidios Banda Ancha

REPORTE DE SUBSIDIOS DE BANDA ANCHA 2012 -2013		
Mes	Usuarios	Valor Subsidio
Septiembre	26.412	\$0.00
Octubre y Noviembre	0	\$0.00
Diciembre	22.217	\$142.867.683,90
Enero	22.861	\$143.007.057,74
Febrero	23.936	\$149.245.040,71
Marzo	30.055	\$185.869.903,58
Abril	41.398	\$192.912.495,42
Mayo	30.345	\$195.240.219,00
Junio	30.213	\$194.656.325,00
Julio	30.384	\$195.811.577,00
Agosto	35.003	\$220.998.378,00
Septiembre	35.083	\$223.138.296,00
Octubre	36.008	\$227.350.081,00
Noviembre	35.934	\$228.449.540,00
Diciembre		
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.299.546.597</b>

- Zonas WIFI - Alcaldía

110 implementados en Centros de Convenciones Valle del pacifico, Alcaldía, Centros comerciales (jardín plaza, Chipichape, palmetto, plazoleta jairo varela, boulevard del rio, Loma de la cruz, Alcaldía de yumbo e instituciones educativas.

- Conexión Total

Se dio conexión de acceso internet a 355 escuelas con una inversión de \$582.803.000 para el año 2013.

Cuadro 30  
Conexión de acceso Internet

Infraestructura en Escuelas	Cantidad Escuelas	Peso %	Ejecución
Cobre	255	72%	100%
Fibra	65	17%	100%
Radio	38	11%	25%

## LOGROS

- Alianza Emcali - Level 3
- Smart Grid: Es sistema inteligente que incluye los servicios (Energía y Telecomunicaciones), en un solo servicio para la ciudad.
- Aumento en número de clientes de Banda Ancha y Telefonía.
- Incremento en porcentajes de ventas.
- Participación en nuevas plataformas de comunicación que ofrece la Web 2.0 a través de espacios como la redes sociales Facebook, Twitter e Instagram; que permiten una comunicación, interacción y retroalimentación directa con los usuarios, llegada a perfiles potenciales y un acercamiento marca- consumidor.
- Presencia en eventos regionales importantes como los World Games 2013, Cali Exposhow y Feria de Cali; que permitan generar posicionamiento, impulso del portafolio de productos y reforzar imagen de marca.

## 4. Informe del Gerente De Área Comercial y Gestión al Cliente

A continuación presentamos el informe consolidado de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre del mismo año.

A lo largo de este Informe de Gestión se resalta el trabajo arduo adelantado por las dependencias adscritas a esta Gerencia, que con gran responsabilidad y compromiso la apoyaron en todas las actividades para el logro de resultados positivos, consistentes y coherentes propuestos en el Plan de Trabajo 2013, en cumplimiento de los objetivos estratégicos y los lineamientos estratégicos definidos .

Con fines comparativos, se muestra los indicadores de gestión más relevantes y su respectivo comportamiento, los cuales nos muestran los logros alcanzados durante la vigencia, su evolución, y la tendencia del proceso en el tiempo en los diferentes servicios de energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones.

Pese a las múltiples dificultades presentadas en algunas actividades, por la naturaleza compleja de las mismas, la Gerencia Comercial respondió efectivamente a los retos encomendados en el Plan Estratégico en su primer año, cuyos logros podemos resaltar los que mencionaremos a continuación:

➤ Implementación de la nueva factura para el cobro de Servicios Públicos

A partir del 2 de julio, salió a producción la nueva factura para el servicio de energía, acueducto y telecomunicaciones, que se caracteriza por ser una factura más amable, clara y fácil de entender para los usuarios ya que contiene información más detallada de cada uno de los servicios facturados.

- Con el fin de recuperar cartera se aplicó la resolución temporal de facilidades de pago GG-1622-01 del 01 de octubre al 21 de diciembre de 2013, la cual ofreció planes con facilidades de financiación más acordes a las necesidades de los suscriptores, la cual permito superar la meta planteada en 174%, pues lo proyectado fue de \$14.245 millones alcanzado los \$24.831 millones.

Para socializar y aplicar la resolución temporal se realizaron 3 jornadas masivas, la primera el 20 de octubre en el CAM, la segunda el 16 de noviembre en el Centro de Atención Calima y la tercera el 20 de diciembre en el Cali 14. Se logró aumentar en el 17 % los acuerdos de pago en el 2013 con respecto a diciembre de 2012, pasando de \$738.984 millones en 2012 a \$ 889.764 millones en 2013.

## PERSPECTIVA COMERCIAL NEGOCIO DE ENERGIA

ENERGÍA						
item	PERSPECTIVA	Unidad de medida	2012		2013	
			Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado
1	Facturación por Negocio	MM	810.790	862.539	852.025	963.776
2	Facturación por Producto MNR	MM	ND	222.199	ND	287.300
3	Cartera por Negocio	MM	123.092	101.350	125.457	115.317
4	Cartera por Producto MNR	MM	ND	17.161	ND	22.250
5	Recaudo por Negocio	MM	794.989	833.357	855.830	927.657
6	Recaudo por Producto MNR	MM	ND	217.958	ND	268.472
7	Aseguramiento de Ingresos por Negocio	M	ND	625	ND	715
8	Aseguramiento de Ingresos por Producto		ND	ND	ND	ND
9	NSU		75%	69,80%	70%	72,00%

## PERSPECTIVA COMERCIAL NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILADO

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
item	PERSPECTIVA	Unidad de medida	2012		2013	
			Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado
1	Facturación por Negocio Ac y Alc	MM	408.707	433.331	322.111	443.808
2	Facturación por Producto Acueducto	MM	207.911	230.755	208.352	234.715
3	Facturación por Producto Alcantarillado	MM	200.796	202.576	113.760	209.094
4	Cartera por Negocio Ac y Alc	MM	58.800	47.553	60.449	44.208
5	Cartera por Producto Alcantarillado	MM	25.067	20.402	26.053	20.570
6	Cartera por Producto Acueducto	MM	33.733	27.151	34.396	26.707
7	Recaudo por Negocio Ac y Alc	MM	409.658	417.100	417.117	429.565
8	Recaudo por Producto Alcantarillado	MM	196.434	194.895	198.321	200.822
9	Recaudo por Producto Acueducto	MM	213.224	222.204	218.796	228.743
10	Aseguramiento de Ingresos por Negocio	M	ND	242	ND	1.014
11	Aseguramiento de Ingresos por Producto		ND		ND	
12	NSU Acueducto	%			70%	71,50%
13	NSU Alcantarillado	%	75%	61,10%	70%	67,10%

Perspectiva Comercial Negocio de Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES						
item	PERSPECTIVA	Unidad de medida	2012		2013	
			Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado
1	Tiempo de espera en Centros de Atención	%	>=80 %	64,74	>=80 %	83,99%
	Tiempo de atención en Centros de Atención	%	>=80 %	58,08	>=80 %	76,69%
2	Venta por Negocio					
3	Venta por Producto					
	Participación Mercado Negocio					
4	Participación Mercado Producto					
5	Facturación por Negocio	MM	239.024	205.423	216.935	183.542
	Facturación por Producto BA	MM	ND	49.258	ND	52.028
6	Cartera por Negocio	MM	67.958	60.312	67.820	58.408
	Cartera por Producto BA	MM	ND	5.367	ND	6.293
7	Recaudo por Negocio	MM	233.471	200.011	212.136	185.389
8	Recaudo por Producto BA	MM	ND	47.514	ND	49.752
9	NSU Telefonía	%	75%	68,60%	70%	72,70%
9	NSU Internet	%				64,00%

GENERAL PARA ENERGIA -ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
item	PERSPECTIVA	Unidad de medida	2012		2013	
			Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado
1	Tiempo de Atención en Centros de Atención	%	>=80 %	64,35%	>=80 %	69,54%
	Tiempo de espera en Centros de Atención	%	>=80 %	68,58%	>=80 %	92,39%
2	NSU General	%	75%	66,50%	70%	70,02%

Nota:

La facturación acumulada año es tomada de lo enviado por las unidades de negocio para la proyección del recaudo y cartera de cada año.

El valor en cartera es el saldo a fin de cada año.

El recaudo del acumulado año, es lo facturado en el mes más la recuperación de cartera.

La gestión de cobranza se envió en el informe de gestión del Dpto.

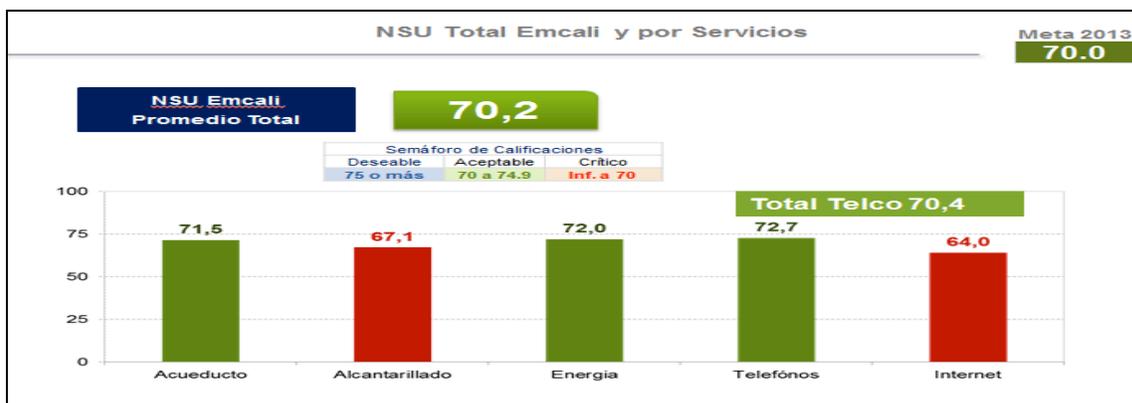
A lo largo de este informe se analizará en forma más detallada cada uno de los indicadores por cada servicio.

NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario): Resultados de los servicios de Energía, Acueducto y Telecomunicaciones.

- NSU Consolidado

Los resultados del Nivel de Satisfacción del Usuario realizados en la vigencia 2013 fueron los siguientes:

Grafico 8  
NSU Consolidado



La meta del NSU general de 70.0 se cumplió con un promedio total de 70,2. Se cumplió en el servicio de energía con 72.0, acueducto con 71,5 y telecomunicaciones con 70.4. El servicio de Alcantarillado no cumplió la meta de 70.00 ya que su calificación fue de 67.1. En el punto 1.4 se describirá las razones por las cuales este servicio no alcanzó la meta establecida.

- NSU Servicio de Energía

Grafico 9  
NSU Energia



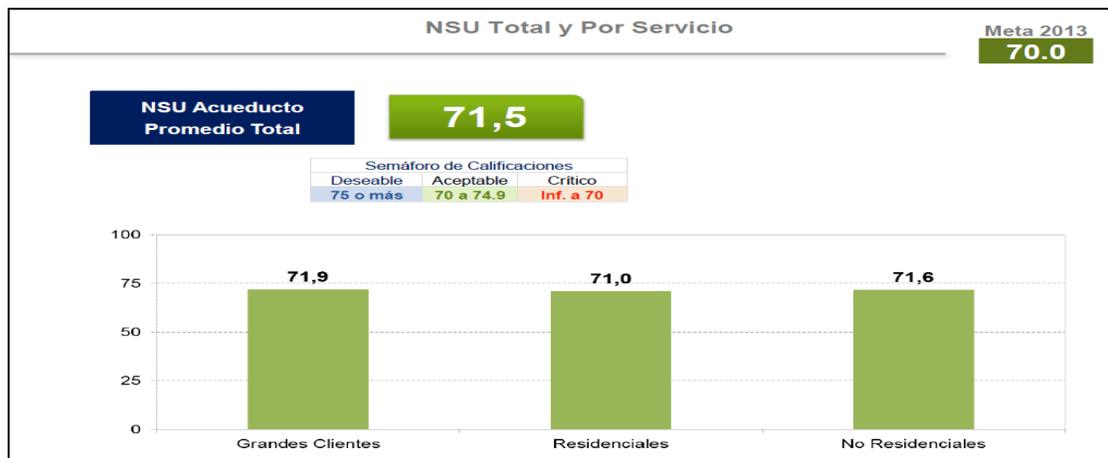
En el servicio de energía se cumplió con la meta de 70 con una calificación promedio total de 72,0 y los aspectos que fueron calificados positivamente fueron los siguientes: La ubicación en centros de atención, la comodidad en los centros de atención, horarios, amabilidad de los funcionarios, la atención a la solicitud en los centros de atención, la cantidad de puntos de pagos, variedad de medios de pago y variedad de canales de pago.

También se resalta por los Grandes Clientes la amabilidad y conocimiento técnico del asesor o ejecutivo de cuenta.

*Pero debemos mejorar en aspectos como:* Agilidad al responder la línea telefónica No. 177 y dar celeridad a la atención en los centros de atención. En terreno se debe agilizar la atención de la reparación de los daños. Los grandes clientes desearían que las visitas por parte de los asesores fueran más frecuentes, para así obtener una asesoría más completa y la respuesta a sus requerimientos fueran más ágiles.

- NSU Servicio de Acueducto

Grafico 10  
NSU Acueducto



En el servicio de acueducto se cumplió con la meta de 70 con un promedio total de 71,5. Entre los aspectos que fueron calificados positivos tenemos: La calidad o pureza del agua que recibe los usuarios, la continuidad en el suministro de agua, la presión del agua. También la cantidad de puntos de pagos, variedad de medios de pago y variedad de canales de pago, como la comodidad en el CAM o Centro de Atención Personalizada.

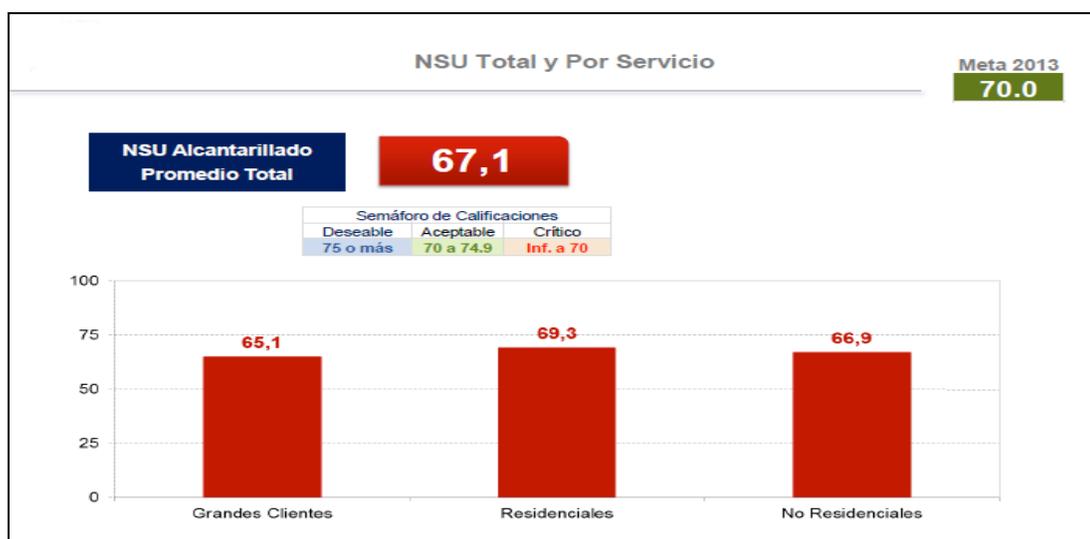
Los grandes clientes consideran el asesor o ejecutivo de cuenta, cuenta con una gran amabilidad y un amplio conocimiento técnico.

*Pero debemos mejorar en aspectos como:* Respuesta ágil de la Línea 177 cuando se llama, atención ágil en los centros de atención. En terreno dar celeridad a la reparación de los daños ya que tardan en darles solución.

Los Grandes Clientes requieren visitas frecuentes por parte de los asesores y no hay celeridad en la respuesta a sus requerimientos.

- NSU Servicio de Alcantarillado

Grafico 11  
NSU Alcantarillado



En el servicio de alcantarillado no se cumplió con la meta de 70 con un promedio total de 67,1. Entre las fortalezas que se plantea para este servicio tenemos los siguientes: La cantidad de puntos de pagos, variedad de medios de pago y variedad de canales de pago, como la comodidad en el CAM o Centro de Atención Personalizada y ubicación de los centros de atención.

Los grandes clientes califican la amabilidad y el conocimiento técnico del ejecutivo de cuenta.

No se cumplió con la meta porque debemos mejorar lo siguiente: Demora en la atención de la línea 177 y falta efectividad en la solución a los requerimientos del cliente. En terreno hay demora en la solución de los daños. Falta mantenimiento en las alcantarillas y hay olores molestos que salen de las mismas.

Los usuarios residenciales piensan que la factura no es clara, que se realizan cobros injustificados en el servicio de alcantarillado y la tarifa es muy costosa.

En la atención de grandes clientes, el Asesor de Cuenta debe visitar con más frecuencia al cliente y atender con mayor celeridad sus requerimientos

- NSU Servicio de Telecomunicaciones

Grafico 12  
NSU Telecomunicaciones



Se cumplió con la meta de 70 con un promedio total de 70,4 y varios aspectos fueron calificados muy positivos como: El servicio es continuo, no hay cortes frecuentes, no presenta ruidos, ni interferencias la línea básica.

Además de lo anterior tenemos una excelente ubicación de los centros de atención, la comodidad y amabilidad en los centros de atención, cantidad de puntos de pagos, variedad de medios de pago y variedad de canales de pago, la facilidad para entender la factura. En los centros de atención hay facilidad para solicitar nuevos productos

El Gran cliente percibe que la atención con el asesor es amable y cuenta con un gran conocimiento técnico

*Entre los aspectos por mejorar tenemos:* En internet los usuarios perciben que la red en internet se cae, la velocidad es muy lenta, demoran en la reparación del daño. Hay demora en la disponibilidad de nuevos servicios.

En telefonía: Se informa que no hay una atención rápida de la Línea 177, ya que contesta una máquina, la respuesta de los daños en terreno no es ágil, se demoran para atenderlos.

El gran cliente percibe que no hay una comunicación directa con el asesor cuando lo requiere, falta agilidad por parte del asesor para atender las solicitudes del cliente.

Ventas: Comportamiento en los servicios de Telecomunicaciones, Energía y Acueducto

En virtud a que la mayor parte de las ventas del portafolio de servicios se realiza a través del canal personalizado, durante el 2013, la Dirección de Servicio al Cliente se enfocó en capacitar al personal encargado de esta labor, en aras de ofrecer un excelente servicio, además de la preventa se inició a través de área Identificación y Registro de Cuentas, el proceso de realizar seguimiento a dicha labor en todas las etapas que conciernen este proceso, con el fin de conseguir un adecuado resultado y evitar posibles problemas de facturación.

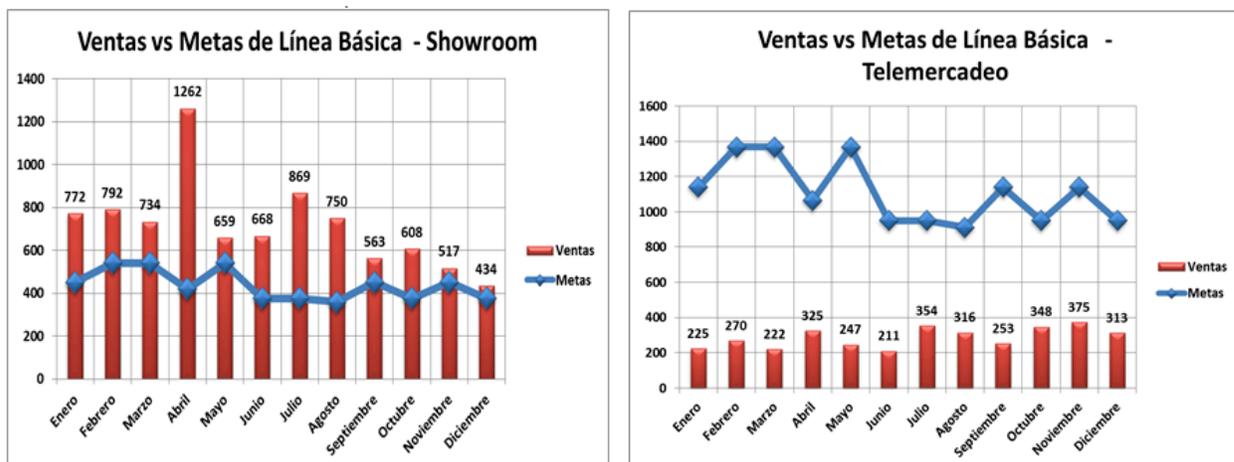
A partir del 2013 el GTI entregó el reporte de las ventas individuales a la Dirección de Atención al Cliente para su seguimiento, pero a la fecha no ha integrado en el servicio de energía y acueducto las ventas masivas, por tanto no podemos comparar las ventas con el año 2013. El reporte de las ventas masivas fue solicitado a las UENS para su consolidación.

- Ventas Telecomunicaciones

Ventas por el Canal Personalizado y Telemarketing

A nivel de Telecomunicaciones la Dirección de Atención al Cliente logró un total en ventas de 39.539 productos de Línea Básica, Internet y Emcali TV; por el canal showroom se vendió 18.050 productos y por Telemarketing un total de 21.146.

Grafico 13  
Ventas por canal



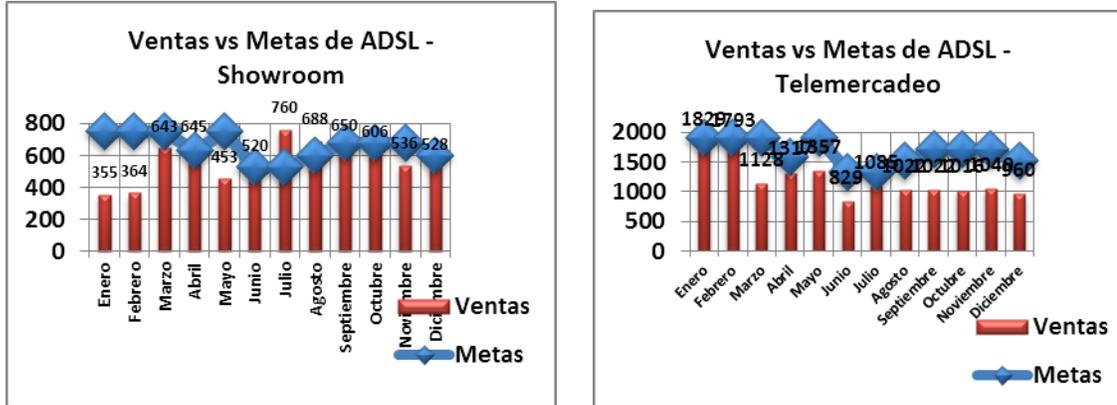
A nivel de ventas de líneas básicas y de acuerdo a las gráficas se observa que en el canal showroom se cumplió en el transcurso del año con la meta establecida, mientras que por Telemarketing no se logró cumplir, debido a esto se solicitará para

el próximo contrato un cambio en el esquema de pago de venta que permita el incentivo de las mismas.

ADSL – Internet

Ventas por el Canal Personalizado y Telemercadeo

Gráfico 14  
Ventas por canal ADSL - Internet

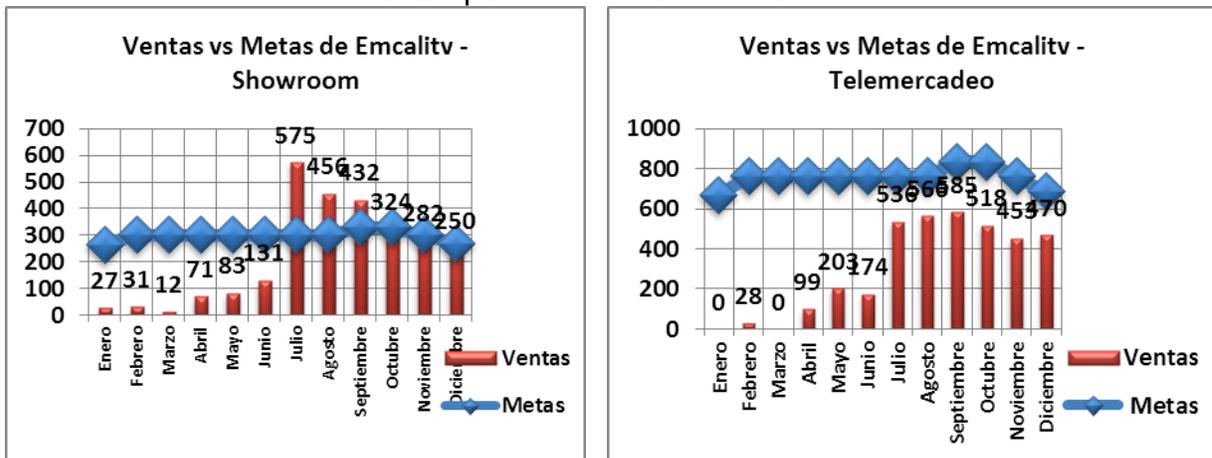


A nivel de ventas de internet ADSL, se realizó un total de 21.146 ventas a través de los dos canales, analizando las gráficas se concluye que a nivel general no se cumplió la meta establecida y a partir del mes de julio de 2013, se observa una decadencia en ventas, esto como consecuencia a la falta de políticas comerciales atractivas y a las fuertes campañas publicitarias con paquetes muy competitivos.

EMCALI TV

Ventas por el Canal Personalizado y telemercadeo

Gráfico 15  
Ventas por canal ADSL – Emcali TV



A partir de enero de 2013, EMCALI inició la oferta a la comunidad del servicio de televisión, iniciando en el primer semestre con FPC (Fútbol Profesional Colombiano); a partir del mes de julio del mismo año, se realizó la entrega y venta del IPTV ahora conocido como Emcali TV, que es un servicio que ofrece televisión más audio, con dos decodificadores y uno adicional de acuerdo a disponibilidad técnica, es digital y cuenta con 90 canales de TV más 50 canales de audio.

En el 2013, Se realizó un total de 6.306 ventas de este servicio, de las cuales 2.409 ya fueron retirados por decisión del usuario, los principales causas de esta decisión es el daño/continuidad relacionadas con el constante congelamiento de las imágenes y perdida de audio; imposibilidad técnica de instalación, orden mal creadas y tiene servicio con otro operador.

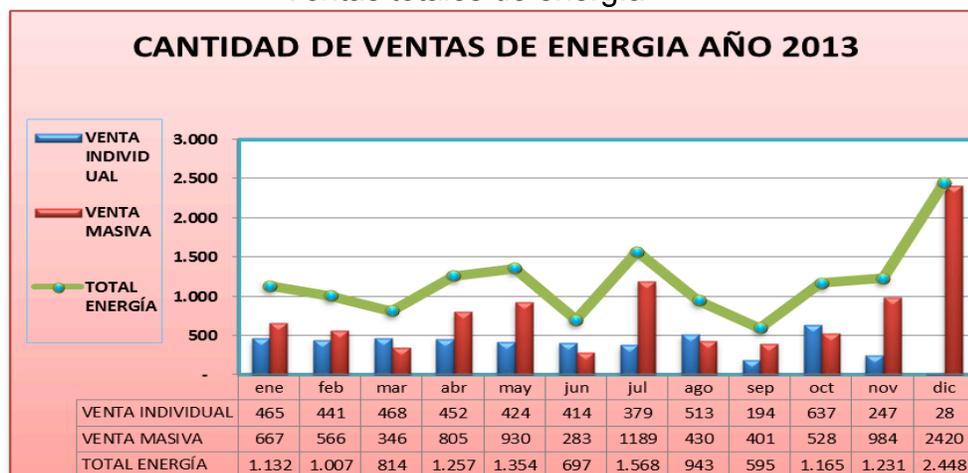
De acuerdo a análisis interno se ha detectado que una de las razones asociadas a daños es el mal estado de la infraestructura de redes externas que por su antigüedad no soportan la tecnología ofrecida, adicional falta la migración de los armarios GPON.

- Ventas Energía

**Cuadro 31**  
Ventas totales de energía

VENTAS TOTALES DE ENERGÍA REALIZADAS EN EL AÑO 2013			
Fecha de Legalización	VENTA INDIVIDUAL	VENTA MASIVA	TOTAL ENERGÍA
	Q	Q	Q
ene	465	667	1.132
feb	441	566	1.007
mar	468	346	814
abr	452	805	1.257
may	424	930	1.354
jun	414	283	697
jul	379	1189	1.568
ago	513	430	943
sep	194	401	595
oct	637	528	1.165
nov	247	984	1.231
dic	28	2420	2.448
<b>Total general</b>	<b>4.662</b>	<b>9.549</b>	<b>14.211</b>

**Grafico 16**  
Ventas totales de energía



En ventas de Energía, para el año 2013 se realizó un total de 14.211 ventas; observando la gráfica se analiza que dichas ventas a nivel general presentaron constante bajas especialmente entre los meses de agosto y septiembre en referencia al mes de julio hubo una disminución del 66% de las ventas totales. En el mes de noviembre y diciembre las ventas individuales disminuyeron pero hubo incremento de las ventas masivas o proyectos.

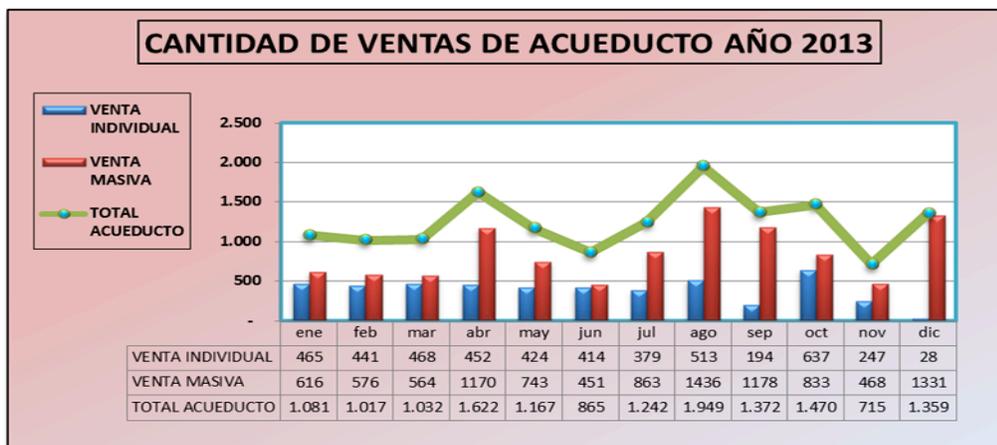
La disminución de ventas es consecuencia de la interrupción de los contratos de soporte, lo que con lleva a la escasez del talento humano para llevar a cabo dichas labores de excavación, instalación, suspensiones y corte, como también la ausencia de materia prima para el cumplimiento de lo pactado con el cliente.

- Ventas Acueducto

**Cuadro 32**  
Ventas totales Acueducto

CANTIDAD DE VENTAS DE ACUEDUCTO			
Fecha de Legalización	VENTA INDIVIDUAL	VENTA MASIVA	TOTAL ACUEDUCTO
	Q	Q	Q
ene	465	616	1.081
feb	441	576	1.017
mar	468	564	1.032
abr	452	1170	1.622
may	424	743	1.167
jun	414	451	865
jul	379	863	1.242
ago	513	1436	1.949
sep	194	1178	1.372
oct	637	833	1.470
nov	247	468	715
dic	28	1331	1.359
<b>Total general</b>	<b>4.662</b>	<b>10.229</b>	<b>14.891</b>

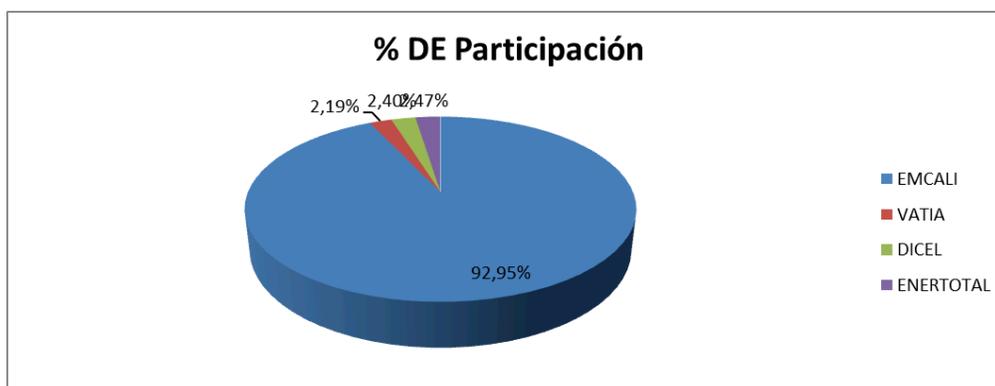
**Gráfico 17**  
Ventas totales Acueducto



En ventas de Acueducto para el año 2013 se realizó un total de 14.891 ventas; observando la gráfica se analiza que dichas ventas a nivel general presentaron constante bajas especialmente en el mes de noviembre y diciembre de 2013 en ventas individuales y en ventas masivas disminuyeron en noviembre pero se recuperaron en diciembre de 2013

La disminución de ventas es consecuencia de la interrupción de los contratos, lo que con lleva a la escasez del talento humano para llevar a cabo dichas labores de excavación, instalación, suspensiones y corte, como también la ausencia de materia prima para el cumplimiento de lo pactado con el cliente.

Grafico 18  
Porcentaje de participación



Comentario: Esta grafica presenta la participación del comercializador EMCALI en el Mercado Regulado en su propio Sistema de Distribución en función de la demanda de energía que se atiende. De cada 100 KWH que circulan por el sistema de distribución de EMCALI 92,95KWH son atendidos por el Comercializador EMCALI.

Como conclusión se puede decir que a pesar de la fuerte competencia que se tiene con los Comercializadores Puros de energía nuestra participación en nuestro propio mercado sigue siendo ampliamente mayoritaria y las acciones y actividades que se han ejecutado en la defensa y mantenimiento de los clientes han sido exitosas.

Ningún comercializador puro que opera en nuestro mercado regulado alcanza a tener una participación mayor del 3%.

Venta de Agua en punto Fijo de Red.

A continuación se mostrarán los resultados de las ventas totales por estación de servicio para el mes de diciembre de 2013:

Cuadro 33  
Ventas Agua en punto fijo de red

MES DE DICIEMBRE	VOLUMEN AUTORIZADO DURANTE EL MES (m3)	VALOR FACTURADO DURANTE EL MES (\$)
E.D.SGJADALUPE	1.580,00	\$ 3.907.823,00
E.D.S CAÑAVEALES	960,00	\$ 2.373.635,00
E.D.SSAN MARCOS	882,80	\$ 2.248.937,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.422,80</b>	<b>\$ 8.530.395,00</b>

Desde el inicio del proyecto se han facturado 51.361 m3 por un valor de \$126.708.589 pesos.

Cartera y Recaudo: Gestión y resultados en los negocios de Energía, Acueducto, Alcantarillado y Telecomunicaciones.

Recuperación de cartera y recaudo

Cuadro 34  
Facturación – Cartera

CONSOLIDADO	dic-11	dic-12	dic-13
FACTURACIÓN AÑO	1.440.067	1.501.293	1.591.126
% QUE PASA A CARTERA AÑO	6,4%	6,0%	5,7%

Las acciones del Departamento de cartera permitieron la contención de la cartera de lo facturado en el año, en el 2011 el porcentaje que paso al año siguiente fue de 6,4%, para el año 2012 6,0% y en el 2013 a 5,7%.

Es importante resaltar que para los años 2011 a 2013 se ha logrado incrementar la eficiencia del recaudo del año , tal como lo muestra la tabla siguiente:

Cuadro 35  
Porcentaje de recuperación

CONSOLIDADO	dic-11	dic-12	dic-13
% RECUPERACIÓN	95,7%	96,6%	97,0%

Efectuado el análisis del estado de la rotación de la caretera de servicios públicos y comparando esta con el sector a 31 de diciembre de 2012 se encuentra que solo es

superada por EPM como se muestra en el cuadro siguiente. Para la vigencia 2013 la rotación fue de 50 días.

Cuadro 36  
Rotacion Cartera Empresas de SSPD

EMPRESA	ROTACIÓN CARTERA SERVICIOS PUBLICOS DICIEMBRE 2012
CODENSA	61 DIAS
ETB	73 DIAS
EPM	43 DIAS
EMPRESAS PUBLICAS DE CALDAS	67 DIAS
EMCALI EICE ESP	51 DIAS

#### Comportamiento de la cartera vencida

Los saldos de cartera vencida, entendida esta a partir de un día en adelante a diciembre de 2013, se incrementó en el 5% al compararlo con el mismo mes del año 2012, esto se debió principalmente a que en el servicio de energía e el mercado no regulado incremento en el 23% y el de energía domiciliaria con el 10%, para Telecomunicaciones y Acueducto se presento disminución en este periodo de tiempo.

Del saldo total de la cartera vencida a diciembre 31 de 2013 por valor de \$221.002 millones, \$21.370 millones que representan el 9,7% corresponden a recargos por mora.

Es importante mencionar que del saldo de la cartera vencida se encuentran \$44.249 millones judicializados.

#### Variación del saldo total de cartera vencida por unidad de negocio

La variación del saldo cartera vencida a diciembre de 2013 por unidad de negocio muestra como el servicio de Energía fue el que presentó aumento, siendo este del 9%, con respecto a diciembre de 2012, mientras que los servicios de acueducto y telecomunicaciones disminuyeron en 2013.

Cuadro 37  
Saldo cartera vencida por servicio (millones \$)

SERVICIO	dic-12	dic-13	Variación \$ Dic 2012-DIC 2013	Variación % Dic 2012-DIC 2013
ACUEDUCTO	\$ 27.253	\$ 26.707	-\$ 546	-2 %
ALCANTARILLADO	\$ 20.538	\$ 20.570	\$ 33	0 %
ENERGIA	\$ 104.699	\$ 115.317	\$ 10.618	9 %
TELECOMUNICACIONES	\$ 60.551	\$ 58.408	-\$ 2.143	-4 %
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 213.040</b>	<b>\$ 221.002</b>	<b>\$ 7.962</b>	<b>4 %</b>

Cifra en millones de \$

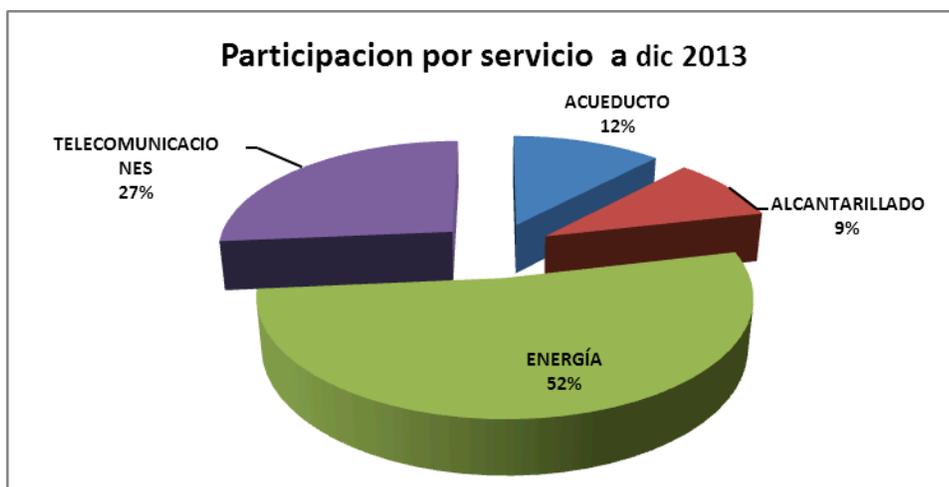
Participación de cartera vencida por servicio 2013.

La siguiente muestra la participación de la cartera vencida por unidad de negocio

Cuadro 37  
Saldo cartera vencida por servicio (millones \$)

SERVICIO	dic-13	Participación
ACUEDUCTO	\$ 26.707	12%
ALCANTARILLADO	\$ 20.570	9%
ENERGÍA	\$ 115.317	52%
TELECOMUNICACIONES	\$ 58.408	26%
TOTAL	\$ 221.002	100%

Grafica 19  
Participación por servicio Dic 2013



Grafica 1

El saldo de cartera vencida a diciembre del 2013, fue de \$ 221.002 millones, principalmente concentrada en el servicio de energía con un 52%, seguida por telecomunicaciones con un 27%, acueducto con un 12% y por ultimo alcantarillado con el 9% restante.

## Reclamos Atendidos en el año 2013

**Cuadro 38**  
Total general todos los servicios

Resumen	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octbre	Noviembre	Diciembre	Total Gral	Promed Mes
Escritos	1424	1613	1719	1457	1602	1520	1310	1295	1444	1740	1673	1276	18073	1506
Recursos	190	183	223	188	202	184	169	184	203	231	277	135	2369	197
Virtuales	144	121	98	80	116	138	192	150	188	243	219	272	1957	163
<b>Total Gral</b>	<b>1758</b>	<b>1917</b>	<b>2038</b>	<b>1725</b>	<b>1920</b>	<b>1840</b>	<b>1671</b>	<b>1629</b>	<b>1835</b>	<b>2214</b>	<b>2169</b>	<b>1683</b>	<b>22399</b>	<b>1867</b>

**Cuadro 39**  
Reclamos recepcionados

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Acueducto	1938	1744	1422	1470	1537	1823	1840	1553	1762	2068	1742	1570	20469	21%
Alcantarillado	1528	1516	1175	1347	1481	1408	1604	1372	1539	1944	1601	1459	17974	18%
Energía Domiciliario	1030	1204	973	1094	947	1091	1066	935	1045	1051	1160	949	12545	13%
Internet Banda Ancha	1681	1467	1255	1590	1738	2100	2501	1559	1485	1494	1732	2102	20704	21%
Telecomunicaciones	2474	2226	1478	1757	1760	1880	2311	2149	2309	1901	2089	2224	24558	25%
IPTv	10	31	28	13	47	28	46	74	101	68	241	373	1060	
<b>Total general</b>	<b>8661</b>	<b>8188</b>	<b>6331</b>	<b>7271</b>	<b>7510</b>	<b>8330</b>	<b>9368</b>	<b>7642</b>	<b>8241</b>	<b>8526</b>	<b>8565</b>	<b>8677</b>	<b>97310</b>	100%
	9%	8%	7%	7%	8%	9%	10%	8%	8%	9%	9%	9%	100%	

Para el año 2013 los servicios de comunicaciones e Internet Banda Ancha fueron los que presentaron mayor índice de reclamos registrados, con un total de 24.558 y 20.704 relativamente, debido a los cobros de plan tarifario, facturación, disponibilidad del servicio por fallas técnicas y daños en las instalaciones e infraestructura.

Grafica 20  
Reclamos por servicio

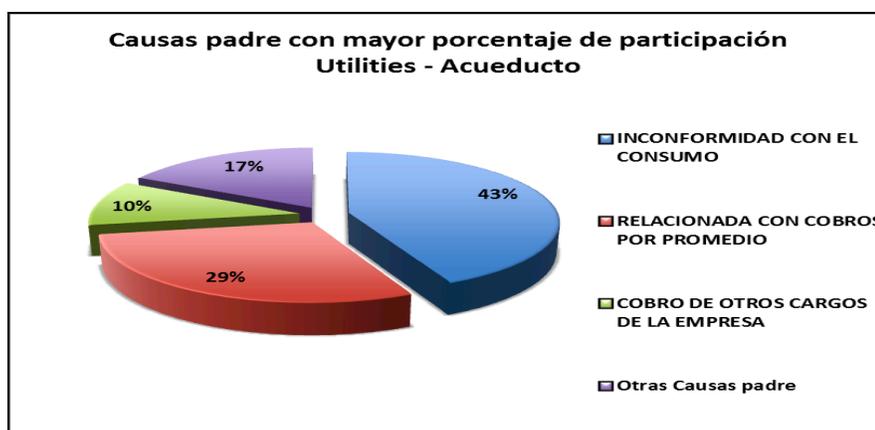


## Reclamos atendidos por el servicio de acueducto

Analizando el Pareto de los reclamos por este servicio, se observa que la mayor reclamación se realiza por estos conceptos:

- De los 20,469 reclamos recibidos por concepto de Acueducto, el 43%, es decir, 8,815 se relacionan con inconformidad con el consumo.
- Un 29% corresponde a 5,992 reclamos relacionados con cobros promedios. Seguido de un 10% por cobros de otros cargos de la empresa.
- Las cifras presentadas en el diagrama corresponden a las 3 causas principales (83%) por las que se reciben reclamos relacionados con el servicio de acueducto

Grafica 21  
Causas con mayor porcentaje de participación acueducto

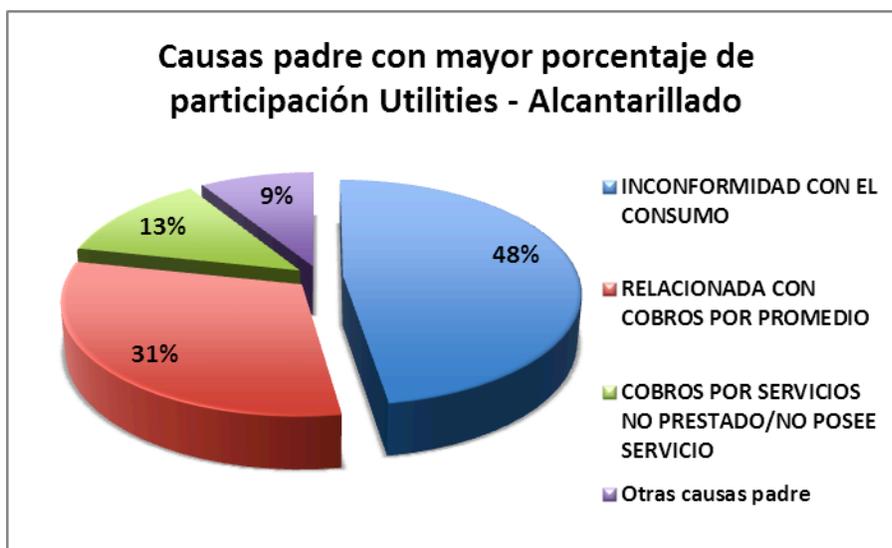


## Reclamos atendidos por el servicio de acueducto

En el servicio de Alcantarillado las causas con mayor participación por las cuales reclamaron en el 2013 nuestros clientes son:

- El 48% de los reclamos por concepto de alcantarillado, es decir 8,546, corresponden a inconformidad con el consumo.
- El 31%, es decir 5,536 reclamaciones, está relacionado con cobros promedios

Grafica 22  
Causas con mayor porcentaje de participación Alcantarillado

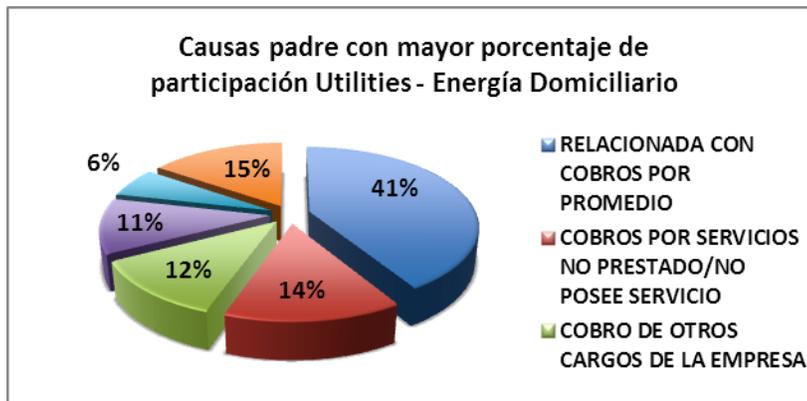


Reclamos atendidos por el servicio de Energía

En el servicio de energía las causas con mayor participación por las cuales reclamaron en el año 2013 nuestros clientes son:

- El 41% de los reclamos, es decir 5,173, recibidos por el servicio de energía está relacionado con cobros promedios.
- El 14% de los reclamos recibidos por el servicio de energía, es decir 1,781 está asociado con cobros por servicios no prestados/no posee el servicio.
- El 12% de los reclamos que se recepcionaron, es decir 1,498 corresponde a cobros de otros cargos de la empresa.
- Las cifras presentadas en el diagrama corresponden a las 5 causas principales (85%) por las que se reciben reclamos del servicio de energía.

Grafica 23  
Causas con mayor porcentaje de Participación Energía



Reclamos atendidos por el servicio de telecomunicaciones

En el servicio de telecomunicaciones las causas con mayor participación por las cuales reclamaron en el año 2013 nuestros clientes son:

- El 24% de los reclamos que se recibieron por concepto de telecomunicaciones, es decir 5,844, se presentan por plan tarifario.
- El 16% de los reclamos, es decir 3,871, se presentan por daños o disponibilidad del servicio por fallas técnicas y el otro 16% por facturación.
- Las cifras presentadas en el diagrama corresponden a las 6 causas principales (81%) por las que se reciben reclamos del servicio de telecomunicaciones.

Grafica 24  
Causas con mayor porcentaje de participación Telecomunicaciones



## 5. Informe de Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial en EMCALI EICE ESP fue concebida como un compromiso ético que asume la empresa en la toma de decisiones para el beneficio de la sociedad, mediante la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la administración responsable de los recursos y la interlocución permanente y constructiva con las partes interesadas, para lograr el sostenimiento económico, la inclusión social y la protección del ambiente, fundamentada para el año 2013 en los siguientes (4) ejes ó lineamientos estratégicos:

1. Socialización e implementación de las políticas de responsabilidad social y de gestión ambiental.
2. Relacionamiento con el cliente interno
3. Relacionamiento con la comunidad y demás grupos de interés
4. Acompañamiento social a las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias de Apoyo

A continuación se presentan la gestión realizada durante el año 2013 por cada área adscrita a la Dirección de Responsabilidad Social y en la parte final del presente informe, encontrarán un cuadro estadístico que muestra los resultados de la gestión realizada.

### Área atención a la comunidad

Es el área encargada de brindar acompañamiento social creando canales de comunicación efectivos entre la empresa y los grupos organizados entre ellos, JAC, JAL, Vocales de Control Social, actores comunitarios y otros grupos de interés identificando las diferentes situaciones que se presentan por la prestación de los Servicios Públicos (SP), contribuyendo a establecer una relación permanente entre EMCALI y comunidad, su gestión se basó básicamente en dos ejes que permitieron alcanzar los siguientes resultados.

### Eje 3: Relacionamiento con la comunidad y demás grupos de interés.

Durante el 2013 el área realizó diferentes actividades que corresponden al objetivo asignado de acompañamiento social a los grupos organizados, el cual permitió atender a la comunidad y grupos organizados de las comunas 1, 6, 13 y 18 que fueron la más intervenidas durante el año debido al acompañamiento social que se realizó:

Eje 4: Acompañamiento social a las unidades estratégicas de negocio y gerencias de apoyo.

## Proyecto Mejoras Eléctricas Internas

El objetivo de este proyecto es mejorar las instalaciones eléctricas al interior de los sectores normalizados con los recursos del Ministerio de Minas y Energía (Prone); a finales del años 2012 se logró que la Fundación Epsa realizara la donación de veinte millones de pesos (\$20.000.000) en materiales eléctricos, los cuales fueron destinados para el sector Pampas del Mirador ubicado en la Comuna 18.

En el año 2013 para el mes de enero se realizó una reunión con funcionarios del Departamento de Control Energía, el Departamento de Gestión Comunitaria, y el Contratista Proing S.A. para programar las actividades tendientes a la ejecución del proyecto de mejoras eléctricas internas en el sector de Pampas del Mirador; en dicha reunión se definió la cantidad y el tipo de materiales que se utilizarán en cada vivienda, dicha definición se hizo con base en la experiencia efectuada el año inmediatamente anterior en el municipio de Yumbo, posteriormente y teniendo en cuenta el material promedio a utilizar por vivienda se envió esta información a la Fundación Epsa.

Se realizó acompañamiento social permanente al grupo operativo durante la instalación de las mejoras eléctricas internas; en las consultas sociales domiciliarias se trabajó con los miembros de cada familia para concientizarlos sobre el uso eficiente de la energía y se les informa que las mejoras no tienen costo para el usuario; el resultado alcanzado con la ejecución de este proyecto permitió la mejoras eléctricas internas a 167 viviendas del sector Pampas del Mirador.

Durante el mes de septiembre de 2013 en la comuna 18 se presentó el mayor porcentaje de intervención con un (20%) debido a la socialización de estas obras. En las comunas 14 y 20 la intervención fue del 11%.

En la comuna 14 se realizó el acompañamiento social para la realización del consejo comunitario y en la comuna 20 se continuó con el acompañamiento social al Comité de Entornos para la Vida – Estrategia Territorios de Inclusión (TIOS).