



2020



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS FINANCIEROS	12
LOGROS 2020	15
UNIDAD DE NEGOCIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	15
SANEAMIENTO BÁSICO	18
UNIDAD DE NEGOCIO TELECOMUNICACIONES	23
OTROS LOGROS	26
EN TALENTO HUMANO	28
EN ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL	34
EN GESTIÓN LEGAL	34
EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	35
EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	36
EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA	38





INTRODUCCIÓN



Las Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, dando cumplimiento a la publicación del Informe Anual de la Gestión Institucional y a la Ley 1474 con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 que contiene el componente de Rendición de Cuentas, los cuales tienen como finalidad presentar a los grupos de interés los resultados de la gestión de la vigencia anterior, presenta el Informe de Gestión Institucional de la vigencia 2020.

En las Empresas Municipales de Cali durante la vigencia 2020 se tomaron decisiones trascendentales, encaminadas a lograr las transformaciones empresariales con los más altos estándares de transparencia, calidad y eficiencia. En este sentido, la Junta Directiva avaló la iniciativa de la administración para fortalecer el objeto

social de la empresa a través del Acuerdo Municipal 0489 de 2020, aprobado por el Concejo Distrital de Santiago de Cali.

Este logro permite el fortalecimiento de EMCALI desde su condición de Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), para que continúe prestando todos los servicios públicos domiciliarios establecidos en las Leyes 142 y 143 de 1994, incluyendo sus actividades complementarias, inherentes y conexas. Adicionalmente, se facultó para prestar los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). De esta manera, podrá continuar contribuyendo en la transformación de Cali, en un territorio sustentable, innovador e inteligente.

En esta vocación modernizadora de la empresa, la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP aprobó la adopción del Gobierno Corporativo empresarial conformado por tres instrumentos: el Código de Gobierno; los reglamentos de la Junta Directiva y de sus Comités. De esta manera se incorporaron las mejores prácticas empresariales con estándares internacionales, para el adecuado funcionamiento del máximo órgano de dirección de la empresa.

También se aprobaron los nuevos Estatutos Internos de la empresa que no se actualizaban desde el año 1999. Definiendo de manera precisa las funciones de los diferentes organismos de dirección y administración de la empresa. Además, se estableció claramente las actividades desempeñadas por los empleados públicos.

En alineación con la estrategia adoptada en el Plan Estratégico

3



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



Corporativo 2018 – 2023, se aprobó la nueva Estructura Organizacional de la empresa. Transformando el componente de telecomunicaciones en una Unidad Estratégica del Negocio de TIC (UENTIC); creando una Unidad de Generación de Energía; además una Unidad de Pérdidas Comerciales de Acueducto y una Unidad de PMO adscrita a la Gerencia General. Con estas decisiones se mejorará la eficiencia y la competitividad empresarial que demanda el mercado de los servicios públicos.

Por último, dentro de las decisiones estratégicas tomadas por la Junta Directiva, se aprobó el nuevo Manual de Contratación para hacer más transparentes, eficientes y competitivos los procesos contractuales en la empresa.

Las Empresas Municipales de Cali en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por parte del Gobierno Nacional, ha garantizado el acceso a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones, aproximadamente a dos millones y medio de personas en los Municipios de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Candelaria y Puerto Tejada. Este compromiso permitió que 100 mil usuarios que no contaban con los servicios públicos domiciliarios al inicio de la pandemia, se beneficiaran por cuenta de las reconexiones realizadas por la empresa; a 40 mil usuarios se les duplicó la capacidad de internet. Adicionalmente, 300 mil suscriptores se acogieron al plan de alivio de los consumos facturados durante la cuarentena.

En materia de la conectividad brindada por EMCALI EICE ESP fue una contribución importante para garantizar la adecuada respuesta institucional a la pandemia del COVID 19:

4

- Se habilitó el servicio de Internet a todos los clientes desconectados por falta de pago.
- Creación del servicio de CallCenter (5240050) al Centro Regional de Víctimas de Cali, para que los funcionarios atiendan desde sus casas.
- Se habilitó el servicio de atención las 24 horas de la defensoría del paciente (5554545) de la Secretaría de Salud de Cali, para que los funcionarios atiendan desde sus casas.
- Se habilitó el Servicio de Data Center Virtualizado (Almacenamiento y Procesamiento de Información) a la plataforma www.CaliVallecorona.com, de la Secretaría de Salud.
- Se creó el servicio de la Plataforma digital de participación ciudadana para la construcción del Plan de Desarrollo Municipal Cali 2020-2023. <https://pdmcali.emcali.net.co>.
- Duplicamos la capacidad de Internet a todas las Secretarías y Entes de la Alcaldía.
- Duplicamos la capacidad de Internet a todas las



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



Universidades que conforman la RUAV (Red Universitaria de alta velocidad).

- Se entregaron 38 mil SIM CARD a los estudiantes de las instituciones educativas públicas del Municipio de Cali. Además, 4000 SIM CARD a estudiantes de la Universidad del Valle.

La empresa implementó un Plan de Austeridad de los gastos de la empresa durante la vigencia del 2020, teniendo en cuenta los efectos negativos en los ingresos generados por la pandemia. En este sentido, se expidió la Resolución 1000003222020 del 03 de agosto de 2020, "por medio de la cual se adoptan e implementan medidas de austeridad y racionalización del gasto en EMCALI E.I.C.E. E.S.P.". Entre los rubros a los que se les aplicó lo establecido en la resolución, se encuentran:

- Personal para prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
- Horas extras
- Capacitaciones
- Viáticos y gastos de viaje
- Publicidad
- Mantenimientos no esenciales y adquisición de bienes muebles
- Eventos, regalos corporativos, souvenirs o recuerdos

Esta medida permitió reducir gastos por valor de 30 mil millones de pesos del presupuesto aprobado para el 2020, permitiendo priorizar los conceptos relacionados con la continuidad en la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa y así garantizar la

calidad en la atención de nuestros usuarios.

Por último, se avanzó en la transformación de la Unidad Estratégica del Negocio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, logrando reducir las pérdidas financieras en 60 mil millones de pesos en la vigencia 2020 en comparación a la vigencia anterior.

5

El futuro de EMCALI como empresa está ligado al desarrollo y bienestar de la ciudad. En este sentido, la estrategia plantea una mayor conexión de la empresa con la ciudad y sus instituciones, al tiempo que EMCALI está fortaleciendo aspectos que tienen que ver con el desarrollo de la ciudad y la región. Esta perspectiva implica una mayor y activa participación en las decisiones de ciudad en aquellos temas que hacen parte de sus actividades Misionales.

En esta vigencia se dieron avances significativos de la Estrategia a través del ajuste de los Estatutos de la empresa, el Modelo de Gobierno Corporativo, el ajuste del Modelo de Operación por Procesos, la aplicación de la Nueva Estructura Organizacional, el ajuste del Manual de Funciones y otras herramientas que llevarán a la empresa a mejorar sus indicadores financieros en el mediano y largo plazo.

Esto obedeció igualmente al rediseño a nivel interno y externo de principios, procesos, estructuras y buenas prácticas, en búsqueda de mejorar día a día los niveles de rentabilidad y



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



sostenibilidad de la empresa, como son:

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es el eje de la hoja de ruta de la empresa, en el 2020 ha sido liderado por el Comité de Gobierno Corporativo, que se formó tan pronto como se posesionó su Junta Directiva. La cual aprobó el reglamento de la Junta Directiva, la actualización de los estatutos de la empresa, la estructura, y el nuevo Manual de funciones.

El 6 de octubre de 2020, la Junta Directiva de EMCALI, mediante Resolución 002, adopta los instrumentos de Gobierno Corporativo para la empresa, con el fin de contar con una normatividad interna que permita dar respuesta oportuna a los requerimientos de la empresa, en términos de competencia y efectividad. Que se ajustan a las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE – y acorde con el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023.

Los instrumentos aprobados en el ámbito del Gobierno Corporativo para nuestra empresa son, código gobierno corporativo, política de control interno, estatuto de auditoría, manual de contratación, modificación de los estatutos, Ajuste estructura organizacional, cambios en planta de cargos y estructura salarial, definición de trabajador oficial y empleado

público.

Igualmente la adopción sistemática de buenas prácticas de gobierno corporativo, contribuyendo a una adecuada gobernabilidad corporativa, en la que cada una de las instancias de la empresa, generaran beneficios sociales, financieros a la ciudad, a la región y en general a los grupos de interés de la empresa.

Haciendo parte de la adopción de instrumentos de Gobierno Corporativo y las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, se emitieron y aprobaron las siguientes Resoluciones:

- JD 001 del 06 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó los Estatutos Internos de EMCALI EICE ESP"
- JD 002 del 06 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó los instrumentos de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP" (Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de Junta Directiva de EMCALI EICE ESP, Reglamento de Comités de la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP).
- JD 010 del 20 de octubre de 2020 "Por medio de la cual se designó a los miembros de los comités de la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP"
- JD 011 del 03 de noviembre de 2020 "Por medio de la cual se adoptó la política de control como instrumento de Gobierno Corporativo que establece los lineamientos generales que orientan el desarrollo de control Interno de EMCALI"
- JD 012 del 12 de noviembre de 2020 "Por medio de la cual se





adoptó la actualización del estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética de la actividad interna como instrumento de Gobierno Corporativo de EMCALI EICE ESP"

CAMBIO EN EL OBJETO SOCIAL

Con el fin de fortalecer el Objeto Social de la empresa, la Junta Directiva, con el liderazgo del Gerente General, presentaron ante el Concejo Distrital de Santiago de Cali, la modificación parcial del Artículo Cuarto del Acuerdo 34 de 1999, el cual fue aprobado, mediante el ACUERDO N° 040© DE 2020.

A partir de esta modificación, EMCALI E.I.C.E. E.S.P., tendrá como objeto social prevalente la prestación de todos los servicios públicos domiciliarios contemplados en las Leyes 142 y 143 de 1994 y en las demás disposiciones que las adicionen o reformen, incluyendo sus actividades complementarias, inherentes, consustanciales o conexas.

Así mismo, a partir de este Acuerdo, podrá prestar los servicios de Telecomunicaciones, incluyendo los servicios agregados y servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Tics, contenidos en las leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019; 182 de 1995 y 1507 de 2012, y demás disposiciones que las adicionen o reformen. Este objeto comprende, los servicios públicos domiciliarios de: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

La empresa podrá, igualmente, prestar otros servicios y actividades previstos en normas especiales, reglamentarias y regulatorias entre las cuales esta, el aprovechamiento de residuos y excedentes como consecuencia del tratamiento de aguas residuales en la PTAR, que puedan destinarse a la producción de abonos, a compostaje y a la generación de energía eléctrica, y a la comercialización de productos derivados de su actividad y gestión; venta de agua potable en presentaciones diferentes a la entrega por red domiciliaria en los términos establecidos en la Ley y la regulación; el servicio público domiciliario de aseo, con sus diversas actividades complementarias y el aprovechamiento de la biomasa para generación de energía renovable; la prestación y operación del servicio de alumbrado público, navideño y ornamental y la prestación de servicios de optimización de sistemas de iluminación y recursos energéticos, servicios de atención a movilidad eléctrica; ejecución, explotación, administración, operación, comercialización e inversión en proyectos de generación de todo tipo de energías.

Podrá prestar o gestionar servicios de economía digital, de productividad digital, de aulas virtuales, y todas las relacionadas con la disrupción virtual y digital; la implementación de soluciones de telecomunicaciones y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Tics, posibilitando el desarrollo y ejecución de servicios que contribuyan en el avance de la consolidación del Distrito de Santiago de Cali como modelo de ciudad inteligente, sostenible e innovadora, entre otras disposiciones y alcances.

7



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



MANUAL DE CONTRATACIÓN

La Gerencia General, presentó la actualización del Manual de Contratación de la empresa, aprobado por Junta Directiva, mediante la Resolución JD 004 de 6 de octubre de 2020.

Se adopta el nuevo Manual de Contratación para las empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, el cual contiene las directrices y parámetros aplicables a la gestión y actividad contractual de la entidad, las definiciones y políticas empresariales en cada una de las etapas de la contratación, las cuales incluyen, la etapa precontractual – selección del contratista, que contiene los procedimientos generales de la contratación de la empresa, brindando las herramientas necesarias para fortalecer la transparencia, eficiencia y optimización de los recursos, beneficiando a todos los grupos de interés de la empresa.

CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA

En el año 2020, con el liderazgo del Gerente General Juan Diego Flórez, se presenta el ajuste a la estructura interna de EMCALI EICE ESP. esta se realiza en concordancia con las metas e indicadores formulados en el Plan Estratégico 2018-2023, lo cual coadyuva al cumplimiento del objeto Misional de la empresa, definida por los 4 componentes de la gráfica:



8

Igualmente, se inicia la reorientación de la estrategia de profesionalización del personal, en función de las necesidades de competencias laborales reales de la organización.

Se adelantaron 64 nuevas convocatorias, para el cubrimiento de 103 casillas vacantes, realizando una articulación permanente entre todas las áreas de la empresa, bajo principios de igualdad, oportunidad y garantizando la transparencia en cada uno de los procesos.

COMO EMCALI HIZO FRENTE A LA PANDEMIA EN EL 2020

Desde el mes de marzo de 2020, inicio de la emergencia sanitaria causada por la Pandemia del Covid 19, Emcali garantizó el cien por ciento (100%) de la prestación de los servicios públicos en toda la ciudad de Santiago de Cali, y demás



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



Municipios donde se prestan los diferentes servicios. Los resultados más relevantes, se presentan a continuación:

Se realizaron 17.411 reconexiones de marzo a diciembre, 3.363 reinstalaciones y 11.295 Instalaciones nuevas de Acueducto en el 2020. 13.737 reparaciones en acometidas domiciliarias y 1.779 reparaciones de daños en Red Matriz de Acueducto.

Durante el 2020, se construyeron 3.506 ml de red de Acueducto y 15.591 ml de red de Alcantarillado, realizando la reposición de 18.177 ml de red de acueducto y 17.517 ml de red de alcantarillado.

Restauramos y conservamos 10 hectáreas de recarga para un total de 70 Hectáreas incluyendo la línea de basé por un valor de \$ 80.400.000

En Energía realizamos 37.406 reconexiones y 1.177 reinstalaciones, demandas que aumentaron por efectos de la pandemia.

871 Reinstalaciones del Servicio (La demanda de reinstalaciones se aumentó por efectos de la Pandemia).

Estructuramos un Plan de Facilidades de Pago, inicialmente dirigido al sector residencial en los Estratos 1,2 y 3 y posteriormente, se extendieron a los Estratos 4,5 y 6, así como también al Sector Comercial e Industrial. Lo anterior con el fin de ayudar a aquellos clientes en dificultades económicas, por efectos de la Pandemia por Covid-19

Igualmente implementamos diferentes estrategias para contrarrestar las necesidades de los ciudadanos, fortaleciendo la conectividad:

- Se habilitó el servicio de Internet a todos los clientes desconectados por falta de pago.
- Se habilitó el servicio de CallCenter (5240050) al Centro Regional de Víctimas de Cali, para garantizar la continuidad del servicio.
- Se habilitó el servicio de atención las 24 horas de la defensoría del paciente (5554545) de la Secretaria de Salud de Cali, para que los funcionarios atiendan desde sus casas.
- Se habilitó el Servicio de Data Center Virtualizado (Almacenamiento y Procesamiento) a la plataforma www.CaliVallecorona.com.
- Se duplicó la capacidad de Internet a todas las Secretarías y Entes de la Alcaldía de Cali
- Se habilitó Servicio de Canal de datos de 150Mb a la Nueva Clínica SALUCOOP.
- Se duplicó la capacidad de Internet a todas las Universidades que conforman la RUAV (Red Universitaria de alta velocidad).

Apoyamos el proceso de desinfección de lugares importantes y de general congestión de la ciudad, como el Edificio de Telepacífico, el CAM, el Boulevard del Río, entre otros.

En la actualidad se desarrolla el acceso a internet de forma LIBRE a todos los habitantes del oriente de Cali mediante conexiones inalámbricas, Servicio de Internet a clientes rurales del Km1.





Habilitamos rutas directas para que los estudiantes de las Universidades tengan un mejor servicio de navegación desde sus casas.

Se pusieron en funcionamiento 18.317 módems con una capacidad de 60 Gigas mensuales, para fortalecer la conectividad de los estudiantes, otros 30.000 módems aproximadamente se entregaran en el transcurso de los próximos dos meses del presente año para dar respuesta al requerimiento de la Secretaria de Educación Municipal ante el Covid 19

AMPLIACIÓN CAPACIDAD DEL CONTACTO

Desde la declaración de la emergencia sanitaria y su correspondiente lineamiento de confinamiento nacional, 26 de marzo de 2020, se cerraron las oficinas físicas de atención al usuario, quedando el canal telefónico como medio para garantizar la atención al usuario, EMCALI consciente de esta nueva realidad amplió la capacidad de recepción de llamadas en simultaneo del Contact Center, pasando de 200 llamadas a 400 llamadas concurrentes, beneficiando a todos los usuarios de los servicios de EMCALI, con cerca de un millón de llamadas contestadas entre enero y octubre de 2020.



FACTURA DIGITAL

EMCALI siempre comprometida con el cuidado del medio ambiente y teniendo claro el cambio de cultura generada por la Pandemia del Covid 19, presenta la "Factura Digital", como un medio que beneficia a todos los usuarios de los servicios al facilitarles el conocimiento de su factura a la vez que disminuye el consumo de papel y todo lo que esto conlleva. Desde su lanzamiento a la fecha ya son más de 54 mil usuarios que desde el 13 de noviembre han accedido a este servicio de atención en línea.

En el 2020 se diseñaron también dentro de este proceso de digitalización para la plataforma SAP-ERP (aún en estructuración), los procesos Financieros, de abastecimiento, Gestión humana y Gestión de proyectos.

Se configuraron y probaron los módulos de planeación estratégica (PM), la gestión de proyectos corporativos (PS), abastecimiento estratégico (MM y ARIBA), el control y administración de activos (AA), el módulo de activos mantenibles (PM), estos dos últimos entregarán información para el proyecto estratégico definido por EMCALI como SIGA o Sistema de Gestión de Activos.

Se implementó el Sistema de Gestión de relacionamiento con los clientes – CRM, con la automatización para el registro, gestión y notificación de los trámites de viabilidad, factibilidad y





disponibilidad de servicios de Energía y Acueducto.

También se inició la automatización del proceso de campañas de mercadeo, para llegar a realizar el ciclo completo de manera automática. Por último se creó a “Mile” la asistente virtual que a través de la página de Facebook @EMCALIoficial y de un número telefónico de WhatsApp, atenderá las solicitudes de nuestros usuarios

ALIVIOS FINANCIEROS AISLAMIENTO PREVENTIVO

Establecimos un plan de alivios financieros (Resolución GG No. 1000002312020 del 4/05/2020) para ofrecer a sus usuarios facilidades para el pago de sus facturas por los servicios consumidos durante el periodo de aislamiento preventivo, el cual consistió: “En los servicios de Energía y Acueducto y Alcantarillado, los estratos 1 y 2 tendrán un plazo de 36 meses para cancelar la deuda de los servicios consumidos durante los meses de abril y mayo, con una tasa de interés de 0%.



ALIVIOS A CLIENTES

11

Para los hogares de los estratos 3 y 4 EMCALI ofrece opciones de alivios que el usuario elige según su conveniencia: diferir el pago a 12 meses con 0% de tasa de interés o pagar con plazo de 24 meses y una tasa de interés del 3%.

Los estratos 5 y 6, que corresponden a estratos medio y alto, también tendrán facilidades para el cumplimiento de su obligación financiera, toda vez que podrán diferir el pago a 12 meses con una tasa del 3% o a 24 meses con tasa del 6%. Con respecto a los usuarios comerciales también existen alivios financieros con opciones que se definen de acuerdo al tipo y cantidad de consumo. En cualquier caso, las tasas de interés no superan el 9%.

El compromiso social de EMCALI E.I.C.E ESP, en coordinación con los lineamientos de la Alcaldía de Santiago de Cali, siempre ha sido, y será, propiciar soluciones a todos aquellos usuarios que se encuentren en una situación de debilidad manifiesta, aun de calamidad y dificultad, con ocasión a todos los imprevistos que han surgido debido a la pandemia ocasionada por el COVID – 19, motivo por el cual contempló la idea de ofrecer, igualmente, alivios a los usuarios de otros estratos socioeconómicos que pudieran encontrarse en una situación económica difícil.

Se benefició un total de 298.398 suscriptores residenciales, comerciales, industriales y especiales,



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



a los cuales se les difirieron pagos por valor de \$53.714 millones entre 24 y 36 meses.

En el marco del confinamiento por la pandemia de Covid-19 entregamos ayudas humanitarias en las comunas 2,7,11,13,18,20 y 2, 1.500 bonos para alimentación a la población mas vulnerable, 3.467 mercados, se conformaron comisiones y se entregaron 1.179 mercados en corregimientos y veredas como Los Andes (+14 veredas), Montebello, Felidia, La Elvira, Pance, Hormiguero, Navarro y la Castilla.

RESULTADOS FINANCIEROS

A diciembre de 2020 los Ingresos Operacionales de EMCALI se ubicaron en \$2.226.301 millones, representando un decrecimiento de \$48.736 millones equivalentes al 2,1% frente al año inmediatamente anterior. Esta caída refleja los impactos por la pandemia que contrajo los consumos de Energía eléctrica y telecomunicaciones, principalmente en los sectores comerciales e industriales, dada la caída en la producción y en la actividad comercial en el país, y por otra parte ante la prohibición por las comisiones reguladoras del sector de acueducto (CRA) y de energía (CREG) para aplicar los incrementos tarifarios de ley.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL EMCALI 2020

Estado de Resultado Integral Consolidado EMCALI	Cifras en Millones		Var vs 2019		% del Ingreso Operacional	
	2019	2020	\$	%	2019	2020
Ingresos Operacionales	2.275.037	2.226.301	(-48.736)	(2,1%)	100,0%	100,0%
(-) Costo de Ventas	1.757.450	1.716.168	(-41.282)	(2,3%)	77,2%	77,1%
Utilidad Bruta	517.586	510.133	(-7.454)	(1,4%)	22,8%	22,9%
(-) Gastos Operacionales	282.735	343.546	60.811	21,5%	12,4%	15,4%
Utilidad Operacional	234.851	166.586	(-68.265)	(29,1%)	10,3%	7,5%
(+) Ingresos No Operacionales	165.865	127.529	(-38.336)	(23,1%)	7,3%	5,7%
(-) Egresos No Operacionales	177.140	211.438	34.298	19,4%	7,8%	9,5%
Utilidad Antes de Impuestos	223.576	82.677	(-140.899)	(63,0%)	9,8%	3,7%
(-) Provisión de Renta	58.712	58.444	(-268)	(0,5%)	2,6%	2,6%
(-) Impuesto Diferido	18.139	25.155	7.016	0,0%	0,8%	1,1%
Utilidad Neta	183.003	49.389	(-133.615)	(73,0%)	8,0%	2,2%
(=) EBITDA	450.995	385.904	(-65.091)	(14,4%)	19,8%	17,3%
% Margen EBITDA	19,8%	17,3%		(2,5%)		

12

En cuanto a su distribución la Unidad Estratégica de Negocio con mayor participación fue Energía, aportando el 62% de estos. Le siguen Acueducto y Alcantarillado con el 31% y Telecomunicaciones generando un 7% del ingreso operacional.

Los costos de venta decrecen 2,3% ubicándose en \$41.282Mills por debajo de los costos de 2019, esto como resultado en gran parte al plan de ahorro por \$30.000 ejecutado durante la vigencia 2020 como medida de choque para contrarrestar los impactos económicos que ocasionó el fenómeno de la pandemia COVID 19. Así las cosas, se puede apreciar como el margen bruto se mantiene sin variaciones significativas y se ubicó en 22,9%.

Por su parte, los gastos operacionales crecieron en 21,5%, en primera medida por mayor deterioro de las cuentas por cobrar que se incrementó en \$32.000 Mills como consecuencia de la desaceleración económica en la ciudad que afectó la capacidad de pago de nuestros clientes. Por otra parte durante el año 2020 se exige a las empresas de servicios públicos domiciliarios hacer mayores





contribuciones a los entes regulatorios, lo que para la empresa significó un mayor valor del orden de \$21.952 millones, estos elementos hacen que la Utilidad Operacional de diciembre de 2020 sume \$166.586 millones inferior en \$68.265 millones frente al año 2019.

Situación similar se refleja en el EBITDA el cual desciende un 14% al lograr \$65.091 millones por debajo del cierre de 2019 ubicándose en \$385.904 millones en el año 2020.

Por último, el resultado final tiene el efecto en otros ingresos no operacionales producto de \$45.000 millones por beneficio en descuento de intereses por papayazo tributario que se presentó en la vigencia 2019 y que para 2020 ya no aplica. Por su parte en otros gastos no operacionales está el impacto por mayor valor de pensiones del orden de \$46.812 millones.

VARIACIÓN DEL EBITDA POR UNIDAD DE NEGOCIO

En el servicio de Energía se da la mayor caída del EBITDA con \$70.277 millones en primera medida porque sus ingresos son afectados por menor consumo en los sectores industrial y comercial en cerca de 100Gw a raíz del estado de emergencia que vivió el país y por la imposibilidad de incrementar sus tarifas ocasionando que sus ingresos disminuyan \$57.903 millones lo que representa un decrecimiento del 4%, en segundo lugar, porque en sus costos y gastos se ve obligado por regulación a efectuar mayores pagos por peaje de uso de redes y por contribución del orden de \$18.061 millones y \$15.210 millones respectivamente.

El EBITDA de la UEN Acueducto y Alcantarillado aumentó 5% gracias a que logró el incremento de sus ingresos operacionales a pesar de la pandemia en \$23.841 frente al 2019, mientras que sus costos y gastos lo hicieron solo en \$9.163 millones.

13

La UEN Telecomunicaciones también ve disminuido su EBITDA en \$9.032 millones por las consecuencias antes mencionadas por la pandemia y por tener que pagar un mayor valor de cerca de \$3.200 millones por contribuciones.

SITUACIÓN FINANCIERA

Estado de Situación Financiera UEN Consolidado	Valores en Millones		Variación		% del Activo Total	
	2019	2020	\$	%	2019	2020
Activos						
Activos Corrientes	1.493.253	2.777.392	1.284.139	86,0%	20,8%	38,6%
Activos No Corrientes	5.668.769	4.409.745	(-1.259.024)	-22,2%	79,2%	61,4%
Total Activos	7.162.022	7.187.138	25.115	0,4%	100,0%	100,0%
Pasivos						
Pasivos Corrientes	626.441	1.706.095	1.079.654	172,3%	8,7%	23,7%
Pasivos No Corrientes	2.736.310	1.458.682	(-1.277.628)	-46,7%	38,2%	20,3%
Total Pasivos	3.362.751	3.164.777	(-197.974)	-5,9%	47,0%	44,0%
Total Patrimonio	3.799.271	4.022.360	223.089	5,9%	53,0%	56,0%
Total Pasivos + Patrimonio	7.162.022	7.187.138	25.115	0,4%	100,0%	100,0%

El Estado de la Situación Financiera de EMCALI con corte a diciembre de 2020 y su comparativo con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, evidencia una gestión positiva, toda vez que el patrimonio se incrementó en \$223.089 millones (5.9%), asociado principalmente al mayor resultado del ejercicio y a las ganancias por rendimientos del patrimonio autónomo de pensiones.

El total de activos de EMCALI aún en situación de pandemia durante el año 2020 se mantiene estable con un leve crecimiento toda vez que pasó de





\$7.162.022 millones en diciembre de 2019 a \$7.187.138 millones al cierre de 2020 para un crecimiento del 0.4%.

Por otra parte, es importante mencionar que a pesar que la empresa no presenta variaciones consideradas atípicas, si se presenta una reclasificación del Plan de Activos para Beneficios Pos-empleo que pasa de cuentas del no corriente al corriente tanto para el activo como para el pasivo.

INDICADORES FINANCIEROS

Indicadores Financieros Consolidado EMCALI	2019	2020	Var
Indicadores de Estructura			
Razón Corriente	2,4	1,6	(-0,8)
Nivel de Endeudamiento	47,0%	44,0%	-2,9%
Indicadores de Eficiencia			
Margen Bruto	22,8%	22,9%	0,2%
Margen EBITDA	19,8%	17,3%	-2,5%
Margen Operacional	10,3%	7,5%	-2,8%
Margen Neto	8,0%	2,2%	-5,8%
Indicadores de Rentabilidad			
Rentabilidad Operativa del Activo	3,3%	2,3%	-1,0%
Rentabilidad del Activo ROA	2,6%	0,7%	-1,9%
Rentabilidad del Patrimonio ROE	4,8%	1,2%	-3,6%
Indicadores de Operación			
Días de Cartera	63,9	63,5	(-0,4)
Días de Inventarios	5,2	3,1	(-2,1)
Días de Cuentas por Pagar	24,9	23,2	(-1,7)
Ciclo de Efectivo	44,2	43,4	(-0,8)

INDICADORES DE ESTRUCTURA

A nivel estructural con el paso plan para beneficio pos-empleo del largo al corto plazo se disminuye el pasivo de largo plazo, el cual sumado a la reducción de la deuda con la nación hace que el nivel de endeudamiento baje del 47% al 44%. Pero por otra parte el indicador de razón corriente pasa de 2.4 a 1.6.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Pese a que a nivel nacional se presentó decrecimiento en la economía nacional del orden del 6.8% según los informes del DANE, la compañía con corte a diciembre de 2020 logro mitigar gracias a su gestión comercial y plan de austeridad dicho impacto por ello su margen EBITDA y operacional se reduce solamente 2.5 puntos y 2.8 puntos respectivamente.

14

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Al igual que los indicadores de eficiencia, la rentabilidad operativa del activo disminuye levemente frente al año inmediatamente anterior, sin embargo, en Indicadores como el ROA (rentabilidad del activo), el ROE (rentabilidad del patrimonio) caen en mayor medida en 1.9% y 3.6% principalmente por la caída los consumos de servicios y por la imposibilidad de aplicar los incrementos tarifarios respectivos entre otros.

INDICADORES DE OPERACIÓN

En cuanto al ciclo de efectivo, que corresponde a los días de capital de trabajo que requiere inmovilizar la empresa para operar adecuadamente, este tiene una tenue disminución al pasar de 44,2 a 43,4 días, en primera medida por una notable reducción en los días de inventario en poco más de dos días, y en otro sentido se nota una importante gestión en la parte comercial para contrarrestar los efectos de la pandemia y evitar un crecimiento desbordado de los días de cartera.

PLAN DE AUSTERIDAD





Desde la declaratoria de emergencia sanitaria, así como la de emergencia económica, social y ecológica por parte del Gobierno Nacional, la empresa ha realizado un seguimiento minucioso a la evolución de los aspectos financieros como facturación, recaudo, gastos y flujo de caja. Siendo consistentes con la situación general ocasionada por la pandemia del COVID-19, se evidencia la necesidad de tomar medidas adicionales con el objetivo de preservar el patrimonio de los caleños depositado en EMCALI EICE ESP.

Por lo anterior, se expide la Resolución 1000003222020 del 03 de agosto de 2020, “por medio de la cual se adoptan e implementan medidas de austeridad y racionalización del gasto en EMCALI E.I.C.E. E.S.P”. Entre los rubros a los que se les aplicó lo establecido en la resolución, se encuentran:

- Personal para prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
- Horas extras
- Capacitaciones
- Viáticos y gastos de viaje
- Publicidad
- Mantenimientos no esenciales y adquisición de bienes muebles
- Eventos, regalos corporativos, souvenirs o recuerdos

Esta medida permitió reducir gastos por valor de **\$30.000** millones del presupuesto aprobado para el 2020, permitiendo priorizar los conceptos relacionados con la continuidad en la prestación de los servicios públicos a

cargo de la empresa y así garantizar la calidad en la atención de nuestros usuarios.

LOGROS 2020

15

Transparencia

Del 61% en el 2019, logramos una calificación del 92% en el año 2020, en la Medición del cumplimiento de la Ley 1712 2014 Transparencia y Acceso a la Información ITA, realizado por la Procuraduría Delegada, para la Defensa del Patrimonio, la transparencia y la integridad.

UNIDAD DE NEGOCIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



La Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado en el año 2020, focalizó sus ejes de acción hacia el crecimiento y desarrollo de los dos servicios, con la finalidad de proveer los mismos de manera confiable a los 650.133 suscriptores del servicio de Acueducto y a los 626.786 suscriptores del servicio de Alcantarillado tanto en la ciudad como en las zonas de cobertura cercanas, a través de una actuación empresarial armonizada con los resultados financieros, técnicos, sociales y ambientales del Negocio y de los objetivos estratégicos de la empresa.

A partir de la declaratoria de pandemia del COVID 19 a inicios del año, la prestación de los servicios de Acueducto y Saneamiento Básico no se vieron afectados y por el contrario, en atención a la normatividad vigente se dejaron de ejecutar suspensiones y cortes de los servicios por falta de pago a nivel general y solo a partir del mes de octubre, se reanudaron exclusivamente para el sector comercial e industrial.



Desde la Unidad de Negocio, se emprendieron e iniciaron, Proyectos y

Programas Estratégicos, los cuales se priorizan a continuación:

AVANCE DEL PROGRAMA COMPASS

16

EMCALI adelanta el programa de Cooperación para la Mejora del Desempeño de Prestadores de Agua y Saneamiento en Colombia (COMPASS) con el Banco Interamericano de Desarrollo, a fin de cerrar la brecha existente en frentes de acción relacionados con gobierno corporativo, estudio de costos, optimización de procesos y procedimientos, gestión de recursos humanos, eficiencia energética, gestión de activos, priorización de inversiones y gestión en pérdida de agua, resultan de las prácticas utilizadas por la UENAA frente a las que ejecutan las empresas del sector de agua y saneamiento a nivel internacional.

Siendo éste, un programa de gran interés para la consolidación de la UENAA en el sector de agua y saneamiento básico en el país, el Comité de Acueducto y Alcantarillado de Junta Directiva ha impulsado su impacto a nivel de Unidad como de Empresa, realizando los enlaces necesarios con la Administración para la atención oportuna y eficiente de los requerimientos generados en el marco del programa COMPASS. Evidencia de esto, es la adopción de los instrumentos de gobierno corporativo y el proceso que se está adelantando para su efectiva implementación.



EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL



A pesar de la pandemia y de la situación de confinamiento vivida, pudimos garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado con excelente nivel de servicio tanto en lo referente al tratamiento de agua como a la distribución

Se ejecutaron reposición de redes de acueducto y alcantarillado:

- Reposición Acueducto (km) 18,177
- Reposición alcantarillado (km) 17.517
- Extensión Acueducto (km) 2.969
- Extensión alcantarillado (km) 11.666
- Inversión \$96.285.392.597

Se adjudicó el contrato para la construcción de filtración de lecho del Río

Con el programa de disminuciones de pérdidas técnicas se recuperaron 12 millones de metros cúbicos.

El Ebitda a pesar de la pandemia, donde tuvimos que hacer reconexiones y no suspender el servicio aunque estuvieran en cartera, por políticas nacionales de la emergencia, se mantuvo en un 45,5%

ALGUNOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE

INVERSIÓN PROYECTADOS PARA LA VIGENCIA 2020, DE LA UENAA:

OPTIMIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PLANTAS DE POTABILIZACIÓN FASE 5,

17

Se logra en más de un 60% el mejoramiento de los procesos de tratamiento, teniendo un mayor control y monitoreo de los procesos, lo que redundará en mantener los estándares de calidad de agua potable que maneja la Empresa, y además cumplir con los requerimientos normativos asociados a la potabilización del agua.

ASEGURAMIENTO DEL SUMINISTRO Y CALIDAD DEL AGUA ENTREGADA A LA RED DE DISTRIBUCIÓN POR PARTE DE LAS PTAP'S FASE 1

Se realizó el 100% del mantenimiento de las Unidades de Filtración PTAP Puerto Mallarino, Río Cauca, Río Cali y Reforma, y el Cambio de Módulos de Sedimentación Plantas Río Cali y La Reforma, lo cual sigue garantizando la Calidad de Agua que entregamos a nuestros usuarios.

REPOSICIÓN REDES SECUNDARIAS DE ACUEDUCTO Y COMPONENTES FASE 6

Se realizó el mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable. Para las Comunas 1,7, 2,3, 4, 8,16,19, 3, 2, 5, 12, 13,14 8, 17, 10 y 20 y sectores de Yumbo. Lo cual garantiza la prestación de un servicio con calidad y continuidad.



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



REPOSICIÓN REDES SECUNDARIAS ALCANTARILLADO Y COMPONENTES FASE 6

Se realizó el mejoramiento del sistema de redes secundarias para las comunas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 16, 17, 19, 20. Lo cual fortalece y mejora la prestación del Servicio de Alcantarillado para los usuarios de estas comunas.

SANEAMIENTO BÁSICO



OPTIMIZACIÓN CANALES Y COLECTORES FASE 6

Se realizó el 100% del mejoramiento hidráulico y estructural en los colectores y canales de la ciudad, obteniendo una ampliación de la capacidad hidráulica de las estructuras, mitigando los riesgos de inundación y deslizamiento. Beneficiando a las Comunas 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11 y 19.

18

OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE BOMBEO LAS VEGAS

Se garantiza el funcionamiento de la Estación de bombeo Las Vegas. Se actualizó en un 100% el sistema eléctrico, Las bombas suministradas cuentan con Impulsor centrífugo-helicoidal, construido en Hidrohard, especial para aguas residuales.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE BIOSÓLIDOS

Se trabajó en la Evacuación del biosólido acumulado con un tiempo de permanencia superior a 6 meses. Con un cumplimiento del 100% de las metas establecidas para el 2020.





UNIDAD DE NEGOCIO DE ENERGÍA

En el año 2020, año de la pandemia mundial causada por el Covid 19, se afectó el cumplimiento de objetivos e indicadores planteados para la vigencia en esta Unidad de Negocio. Se Cumplieron los indicadores SAIDI y SAIFI. Igualmente se debieron acatar las directrices del gobierno nacional para dar continuidad y calidad del servicio de energía a sus clientes, con la reconexión de todos los clientes aun en mora, para esta vigencia.

MANTENIMIENTOS PREDICTIVOS, PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

Esta actividad se priorizó en Clínicas, hospitales, Plantas de Bombeo, Acueductos, Plantas Residuales y Fuerzas Armadas, entre otros.

Entre las actividades que se desarrollaron se encuentran; Inspecciones Termográficas, cambio de conductores fatigados, Poda de Árboles, Instalación de Cable Semiaislado (Ecológico), revisión de Redes Subterráneas, reubicación de Subestaciones Móviles, revisión y/o Instalación de Equipos de Flexibilidad y Protecciones (Reconectores, cajas de maniobra, cortacircuitos, Relés de Distancia, etc.), Puesta a Punto de Subestaciones Eléctricas y sus componentes, entre otras.

COMPRA DE ACCIONES

Se adquirieron Acciones en CELSIA para mantener la participación en la filial EPSA, fortaleciendo la rentabilidad y la participación en una inversión

estratégica para la empresa, por valor de \$42.340MII



19

ALGUNOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE INVERSIÓN PROYECTADOS PARA LA VIGENCIA 2020 DE LA UENE:

PROYECTO CENTRO DE CONTROL MAESTRO

Actualización del Centro de Control Maestro, para realizar la supervisión, administración de la infraestructura de redes y mejora la calidad del servicio, garantizada en la nueva metodología resolución CREG 015 de 2018.





PLAN DE EXPANSIÓN OBRA CORREDOR A 115 KV.

Se realizó en más de un 80% la ampliación de la conexión a 115 KV en dos subestaciones del Sistema de Transmisión Regional, Juanchito y Meléndez. Estas obras implementarán tecnología de punta utilizando entre otras, subestaciones encapsuladas en gas del tipo GIS (Gas Insulated Substations), para el nivel de tensión a 115 KV, lo que facilita el crecimiento de la infraestructura eléctrica en espacios reducidos existentes.

PLAN DE EXPANSIÓN

Se trabaja en el mejoramiento, confiabilidad, continuidad y calidad del servicio, continuando con la ejecución de las obras del anillo 115Kv y la Nueva Subestación Ladera. Las obras se encuentran en un avance de Ejecución del 65%.



20

INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA DE PODA DE ÁRBOLES (CABLE ECOLÓGICO)

Se logra brindar en el 2020 una mayor continuidad y calidad del servicio de Energía, junto a la readecuación de redes subterráneas y nuevos circuitos. Seleccionando e identificando puntos de red eléctrica donde se presentan las mayores tasas de fallas por causa de arboles y ramas.



READECUACIÓN DE REDES SUBTERRÁNEAS

Se logró en más de un 90% reformar tramos de Redes Subterráneas, para alcanzar una mayor estabilidad y continuidad del servicio.

NUEVOS CIRCUITOS 13,2 KV F2





Se logró en más de un 95% la readecuación de Redes Subterráneas. Para estos nuevos circuitos.

REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS F3

Se realizó la ejecución de actividades en más de un 90%, tendiente a reducir y controlar las pérdidas no técnicas del componente de energía, mejorando los niveles de sostenibilidad del negocio.



EXPANSIÓN DEL SDL FASE 6 (COMPRA ACTIVOS TERCEROS)

La empresa realizó la Compra de activos a terceros, con el fin de fortalecer la propiedad de la infraestructura eléctrica de Emcali, obteniendo mejor capacidad y continuidad en el servicio de Energía. Mejorando la prestación y continuidad del servicio para todos nuestros usuarios.

REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES F6

Se realizó la Instalación de transformadores nuevos de diferentes capacidades, con el fin de poder ofrecer una mejor capacidad, continuidad y calidad del servicio de Energía a todos nuestros usuarios.

INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD FASE 6

Se realizó en un 100%, la Instalación de transformadores nuevos de diferentes capacidades de 13,2 Kv y 35,4Kv , Reconectores y cajas de maniobra. Para ofrecer una mayor estabilidad, continuidad y calidad del servicio de Energía.

COMPRA DE ENERGÍA

Se logró en el 2020 una cobertura en contratos de compra de Energía del 91,44%, lo que representa una estabilidad en la Tarifa para nuestros usuarios, a precios justos y competitivos.

COBERTURA MERCADOS REGULADO Y NO REGULADO PERIODO 2020-2036.

Durante el año 2020 se adjudicaron 1506 GWh para los años 2021-2026 y 734 GWh para Mercado no regulado para los años 2021-2024.

Se dispone de saldos en VF para adjudicar alrededor del 100% de la demanda esperada hasta 2026, del 70% entre 2027 y 2030, y del 50% entre 2031 y 2036.

Lo anterior permite una estabilidad en los precios al cliente final, lo que redundará en una fidelización de los mismos, con unos ingresos por facturación de consumos, de un orden tal, que generan flujo de caja y márgenes positivos para EMCALI.

A diciembre 2020, se logró una cobertura en Compra de Energía, del 91,79% frente a una Meta del 88,17%, lo que es positivo frente al Cliente Final.

Al detallar el Cubrimiento de Compra de Energía por mercado, tenemos que para el Regulado fue de 97,49% y para el No Regulado del 75,70%. Igualmente, durante la





vigencia 2020, se efectuaron gestiones en Compra de Energía, que han permitido seguir aumentando la Cobertura para vigencias posteriores al 2020.



- Cantidad de clientes oficiales con soluciones solares fotovoltaicas <1 Kwp en Cali (2021 a 2023).



APORTE AL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL 2020-2023

La Unidad de Negocio acorde a los compromisos consignados en el Acuerdo 0477 de 2020, "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Distrito Especial, Deportivo, Cultural, Turístico, Empresarial y de Servicios de Santiago de Cali 2020-2023, Cali, Unida por la Vida", se comprometió con el cumplimiento de Indicadores, que contemplan inversiones aproximadas de \$298.610 Millones, entre los que están:

- Cantidad de granjas solares construidas en SDL (2022).
- Cantidad de transformadores de distribución en aceite vegetal instalados en SDL (2021 a 2023).
- Cantidad de Vehículos Eléctricos V.E (para la operación) en funcionamiento en EMCALI (2021 a 2023).
- Cantidad de estaciones de recarga habilitadas para VE en SDL (2021 a 2023).

22





UNIDAD DE NEGOCIO TELECOMUNICACIONES

La Unidad Estratégica de Telecomunicaciones en el año 2020 enfrentó nuevos retos, los cuales asumió con éxito, logrando el mantenimiento del servicio TIC para los usuarios y las empresas, con el aumento de capacidad, haciendo que nuestros clientes y entidades del estado tuviesen una conectividad exitosa en medio de la pandemia Covid 19.

Se inició el despliegue masivo de fibra óptica (tecnología FttH) que permitirá al usuario alcanzar anchos de banda por encima de los 300 mbps, reemplazando la infraestructura de cobre.

Se realizó la revisión en detalle de la operatividad actual de la unidad de negocio y los costos asociados para la mejora de sus indicadores, derivado de esto surgieron las siguientes acciones:

- Mesa única de atención
- Unificación de venta instalación y reparación
- Esquema de autogestión
- Nueva estructura
- Nuevo MOP

Por otro lado, y en concordancia a lo plasmado en el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, se avanzó en la consolidación de nuevos clientes, se desarrollaron actividades en el ámbito empresarial, comercial y social, beneficiando a los sectores menos favorecidos. La salud y educación de los niños fueron nuestro enfoque, contribuimos a la estructuración del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023, y la comunicación hacia

las partes interesadas mejoró a nivel interno y externo.



23

NUEVOS CLIENTES

EN EL AÑO 2020, SE LOGRARON FIDELIZAR Y VINCULAR NUEVOS CLIENTES, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN:

- Celsia: Venta de internet y capacidad
- CVC: Licitación presentada
- Operador ISP Consulredes
- Conectividad de clientes en Zona Rural (KM.18).
- Contratación Independiente con la Universidad del Valle y Servicios Móviles de internet.
- Negociación Directa con la Clínica Imbanaco a 3 años.
- Negociación directa con la Escuela nacional del Deporte por 3 años y Servicios Móviles de internet.
- Contrato con la Universidad Autónoma para venta de Servicios Móviles de internet.

SERVICIOS DE NUBE

Se inició en el 2020 la prestación de Servicios de Computación y Almacenamiento en Nube Híbrida (Privada, Pública o Gobierno), la



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



Negociación Directa con UNIVALLE y la Gobernación del Valle.

Se dió la renovación del contrato RUAV, donde se brinda alta tecnología a los clientes:

- Contrato con la Universidad San Buenaventura.
- Universidad Católica
- Antonio José Camacho
- Fundación Valle del Lili
- Universidad Icesi
- Universidad Santiago de Cali
- Universidad Javeriana
- Gobernación del Valle
- Unicuces
- Tecnoquímicas
- CIAT



PROYECTO PARCELACIONES

Se logró en un 70%, la Migración aproximada de 2.104 clientes a la nueva red, que adicionalmente proveerá mayor capacidad en velocidad, brindará continuidad, mediante el despliegue de una red FTTH para reponer el nodo de parcelaciones (actualmente contiene centrales TDM, equipos de aire acondicionado, equipos de potencia,

cables de cobre, armarios pasivos y armarios GPON).

APORTE PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL 2020-2023

24

Se desarrolló la Plataforma digital de participación ciudadana para la construcción del Plan de Desarrollo Distrital Cali 2020-2023 <https://pdmcali.emcali.net.co>, como respuesta a la necesidad de masificar la participación ciudadana, con los siguientes apoyos:

- Desarrolladores de la plataforma
- Máquina virtual
- Wifi para encuentros comunales
- Soporte técnico 7*24
- Acompañamiento
- Capacitación

A través de la plataforma la alcaldía pudo:

- Someter a votación los proyectos movilizados
- Realizar los 22 encuentros comunales con votación y resultados en tiempo real
- Programar la asambleas virtuales que se debieron hacer por el Covid-19
- Conocer muchos de los colectivos que existen en la ciudad y sus intereses
- Propuestas individuales y el apoyo a las misma

Resultados

La plataforma cerró participación el 15 de marzo 2020, con los siguientes resultados:

- 9111 ciudadanos participantes
- 37 encuentros gestionados





- 23 Asambleas gestionadas
- 49 colectivos creados
- 233 propuestas



Nuestros Productos

INTERNET

Se realizaron solicitudes de servicio para 33.351 usuarios, se instalaron 28.381.

El mes de diciembre cerró con 117.487 usuarios, un 3.3% más que el año 2019.

Igualmente en el mes de diciembre se facturaron \$63.903 millones, frente a \$62.866 millones facturados a diciembre de 2019, generando un mayor valor de \$1.037 millones (2%).

TELEFONÍA

Se recibieron solicitudes de servicio a 30.928 usuarios, se instalaron 25.555. En cuanto a clientes, se cumplió la meta pactada para el 2020, pero, no se superó los usuarios finales del año 2019, disminuyendo en un 4% la cantidad de usuarios en todos los estados

Al mes de diciembre se facturaron \$46.310 millones, un 7% menos frente al año 2019 \$49.362 generando un menor valor de \$3.052 millones, no obstante se logró el cumplimiento en la meta pactada para ese periodo

25

TELEVISIÓN

En el servicio de Televisión se realizaron 10.365 solicitudes de servicios, de las cuales se instalaron 8.415.

Se logró superar la meta pactada y se superó el año 2019 en un 13%, cerrando el año 2020 con 229.796 clientes en todos los estados.

Al mes de diciembre 2020 se facturaron \$12.701 millones frente \$11.445 millones facturados en diciembre de 2019, generando un mayor valor de \$1.256 millones (10%).



EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL



OTROS LOGROS

El año 2020 tuvo un enfoque de "Fortalecimiento de la Cultura Interna de Servicio", lo cual buscó incidir de manera positiva en el posicionamiento, lealtad y cariño por la marca EMCALI, y la ampliación e integración del portafolio Comercial.

Se fortaleció la optimización de procesos mediante la automatización de trámites como, la factura digital, la factura electrónica, y el mejoramiento de la trazabilidad de la gestión de las peticiones interpuestas por nuestros usuarios.



APERTURA CENTRO DE ATENCIÓN, CENTRO COMERCIAL "LA ESTACIÓN"

Se realizó la apertura del nuevo Centro de Atención, beneficiando los clientes de las comunas 4, 5 y 6 y demás circundantes, el cual reemplazó al Centro de Atención que estaba ubicado en el Centro Comercial Calima.

Desde su inauguración hasta el cierre de la vigencia 2020, fue visitado por más de 30 mil usuarios.

AMPLIACIÓN CAPACIDAD DEL CONTACT CENTER

Desde la declaración de la emergencia sanitaria y su correspondiente lineamiento de confinamiento nacional, 26 de marzo de 2020, se cerraron las oficinas físicas de atención al usuario, quedando el canal telefónico como medio para garantizar la atención al usuario, EMCALI consciente de esta nueva realidad amplió la capacidad de recepción de llamadas en simultáneo del Contact Center, pasando de 200 llamadas a 400 llamadas concurrentes, beneficiando a todos los usuarios de los servicios de EMCALI, con más de 1 millón 200 mil llamadas contestadas en la vigencia 2020.

26

MILE CHATBOT

Desde tu casa u oficina,
«Mile»
estará disponible para escucharte las 24 horas todos los días de la semana

+57 25240177

- Consulta de saldo
- Pagos PSE
- Centros de atención
- Información de trámites
- Preguntas y respuestas
- Planes de internet

EMCALI le sigue apostando a la tecnología como un medio para acercarse a sus usuarios y facilitarles el acceso a los servicios de la entidad, es así que desde el mes de noviembre todos nuestros usuarios a través de su celular y Facebook pueden consultar a "Mile" asesora virtual disponible las 24 horas.



EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL



Desde su lanzamiento, el 13 de noviembre a la fecha ya son más de 54 mil usuarios que desde han accedido a este servicio de atención en línea.

FORMULARIO ELECTRÓNICO

Continuando con los procesos de automatización como una herramienta para facilitarle al usuario la realización de sus trámites a partir del 14 de diciembre, el segmento de constructoras y usuarios que requieran las certificaciones de factibilidad o viabilidad y disponibilidad del servicio, podrán realizarlo a través de <http://gestiondetramites.emcali.com.co/>

Esta herramienta fue socializada en CAMACOL el 25 de noviembre de 2020 y con el Departamento de Función Pública el 27 de noviembre de 2020, el cual destacó que esta herramienta *"contribuye a mejorar la posición de la ciudad de Cali en la medición subnacional del Doing Business"*.



ACOMPAÑAMIENTO DE EVENTOS DE CIUDAD Y DEL GREMIO

EMCALI participó en los principales eventos de ciudad y de los gremios relacionados con la prestación del servicio, así:

EVENTO EXPOMUJERES 2020

Se apoyó el Programa de Fortalecimiento y Crecimiento Empresarial, con mujeres empoderadas, emprendedoras e incluyentes del Valle del Cauca.

27



Como consecuencia de la crisis económica a causa del COVID-19, se realizó el BAZAR DE LA SOLIDARIDAD DE MUJER EMPRENDEDORA E INCLUYENTE, para apoyar a las mujeres que lamentablemente por su economía flexible, informal, carecen de un apalancamiento financiero que les permita seguir adelante, sosteniendo la economía de su hogar y generar empleo e ingresos para otras familias.

EVENTO VIRTUAL EXPOSOLAR MEDELLÍN

Participación, realizada entre el 24 y 28 de agosto 2020. En este cuarto congreso de Energía solar fotovoltaica, participaron 52 países y 200 expositores, con rueda de negocios, 100 charlas técnicas.



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



La presencia de EMCALI en este evento, se hizo a través de un stand virtual que contó con un (1) botón para acceder al entorno virtual 360° y tres (3) enlaces directos. El stand de Emcali fue visitado 1.820 veces por 623 personas.

EVENTO RETAIL DEL FUTURO 2020 FENALCO VALLE

Retail del Futuro 2020 online, se realizó del 2 al 4 de septiembre 2020, este evento le apuesta a las nuevas dinámicas y a la nueva realidad de los Negocios, mediante una plataforma virtual, donde presentamos en esta versión las mejores herramientas para asumir el gran reto de la Reinención del Retail en el Mundo mediante espacios de conexión y negociación. Para este evento se participó con la UENT, con el producto FTTH Ultra velocidad hasta 300 Megas, el stand es pequeño 2X2 y por lo tanto se brandeo solo con el producto que se está promocionando ULTRA VELOCIDAD.

INGRESOS NO OPERACIONALES

A partir de dos (2) grandes actividades:

1. Facturación y recaudo conjunto de convenios, contratos y alianzas comerciales
2. Presillaje y distribución de publicidad anexa.

28

Estas dos (2) actividades para la vigencia 2020, representaron ingresos adicionales por \$11.407.072.765, que representan el 88,5% de la meta proyectada para la vigencia 2020, la cual era de \$12.882.890.749. La disminución en los ingresos proyectados refleja las consecuencias de estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado desde marzo 17 de 2020.

EN TALENTO HUMANO



ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

Desde la Gerencia de Área de Gestión Humana y activos se lograron transformaciones importantes en la arquitectura Organizacional las cuales favorecen el desarrollo de los procesos y la focalización de las metas desde la





potencialización del talento humano. De estas transformaciones se destacan:

- Revisión y ajustes de la Estructura mediante la Resolución JD 003 del 06 de octubre de 2020, que definió las dependencias administrativas de EMCALI EICE ESP, alineada al Modelo de Operación por Procesos y a los lineamientos del PEC 2018-2023
- Se ajustó la planta de cargos (Nivel Directivo) para EMCALI E.I.C.E. E.S.P., mediante Resolución JD 005 del 06 de octubre 2020, definiéndola como global y flexible acorde con la estructura administrativa aprobada.
- Revisión y ajuste del 100% de los Manuales de Funciones de los cargos autorizados por la Junta Directiva: jefe de la Unidad, Subgerente, Tesorero y Coordinador, los cuales fueron adoptados mediante Resolución GG No. 100004732020 del 03 de noviembre de 2020.
- Se revisaron, ajustaron y defendieron las funciones generales de todas las dependencias hasta el nivel de área funcional, implementadas mediante la Resolución GG No. 100006842020 del 30 de diciembre del 2020.

Congruente con lo anterior, EMCALI EICE ESP incluyó en su Plan Estratégico Corporativo 2018 – 2023 dentro del foco

de gestión de sostenibilidad financiera, el objetivo estratégico C5: Asegura el valor de los activos de la empresa durante todo su ciclo de vida mediante la implementación de un proyecto denominado SIGA "Sistema Integral de Gestión de Activos".

29

La necesidad de un sistema de Gestión de activos surge del reconocimiento de los activos físicos como medio principal para la generación de valor financiero y comercial, sobre los que se sustenta toda la prestación de servicios actual, a través de la gestión eficaz y eficiente de los activos, la optimización de su mantenimiento, garantizando la rentabilidad de su inversión y por lo tanto aumento de los beneficios de la empresa.

SIGA es un sistema de gestión que define políticas, y lineamientos que transforme y optimice los procesos, alineados con los requerimientos de los activos. Busca aplicar y desarrollar mejores prácticas para obtener el máximo rendimiento de sus bienes o recursos (Activos). SIGA Moderniza y optimiza los procesos relacionados con la gestión de Activos.

Medidas Operativas y Administrativas adoptadas por la emergencia de COVID 19

EMCALI como empresa de servicios públicos domiciliarios ha adoptado cada uno de los decretos y decisiones del orden nacional y Municipal en relación a la atención de la Pandemia por COVID 19 a fin de minimizar los riesgos propios de la operación de la empresa, así como la implementación de un conjunto de medidas necesarias para garantizar que nuestra empresa no se detenga al tiempo que protegemos nuestros



EMCALI
VALORAMOS LO ESENCIAL



colaboradores. Algunas de estas medidas han sido:

- ✓ Acciones de sensibilización frente a las medidas de prevención, autocuidado, lavado de manos, sintomatología y aislamiento, todo con ayuda de los técnicos de seguridad y salud en el trabajo y auxiliares de enfermería.
- ✓ Hemos distribuido elementos de bioseguridad como alcohol bactericida, jabón, antibacterial, tapabocas desechables y tipo tela, kit de bioseguridad al personal directo e indirecto de la empresa.
- ✓ Estamos ofreciendo orientación personalizada y telefónica para resolver dudas e inquietudes y lo relativo al monitoreo médico de auto aislamiento. Así mismo se ha dado atención psicosocial en los casos de riesgo.
- ✓ Se logra impactar por medio de la preparación y envío de aproximadamente 4000 mensajes motivacionales a personal operativo, técnico y directivo de EMCALI EICE ESP, los contenidos de estos mensajes están enfocados en el autocuidado y seguimiento de las normas de bioseguridad.

Medidas operativas y administrativas en seguridad y salud en el trabajo

El sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo cumple con la medición de los indicadores establecidos por el Decreto 1072 y los indicadores mínimos establecidos por la Resolución 312 de 2019.

- ✓ Se realizó la entrega e instalaciones de componentes para emergencias, recargas de extintores y mantenimientos.
- ✓ Se construyeron las bases de datos de los componentes de emergencias por sede.
- ✓ Se realizaron 21 inspecciones de componentes de emergencias y se socializaron los resultados a la gerencia de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Las indicaciones de cuidado en el ambiente laboral presentan a noviembre 2020, 205 casos, en el último mes Se realizaron 55 seguimientos de personas en el programa ICAL y seguimiento de casos médicos.

30

Gestión del Talento Humano y Organizacional

En el marco de la pandemia se construyó la matriz de cargos críticos que consistió en el levantamiento de estos cargos al interior de la empresa, mediante de una matriz y califica cada uno de los 136 cargos existentes, distribuidos en 87 dependencias de todas las gerencias de las unidades estratégicas de negocio y de apoyo, frente a doce (12) variables que revelan el impacto de cada Cargo en la operación y funcionamiento del servicio dando como resultado 28% de los cargos son críticos.

Luego de más de diez (10) años, se llega a un acuerdo con la organización sindical SINTRAEMCALI en el comité laboral de esa organización sindical, acuerdo a través del cual se actualizan las regulaciones internas sobre el proceso de selección y enganche de los trabajadores oficiales de Emcali EICE ESP,



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



de cara a las nuevas necesidades de la empresa. Es así como, resolución No. 100000434302020 5 de octubre del 2020 la resolución 000963 del 18 de julio de 2008 que posibilitó la apuesta en marcha de los concursos 2020.

Unidad Gestión y Compensación y Beneficios

Depuración del 94% de la deuda real y presunta con Colpensiones, pasando de \$13.841.955.163 en el año 2019 a \$79 8.14 2.85 2 en el año 2020.

Durante el año 2020 se han recuperado dineros por un total de \$ 5.0 71.40 4.5 81, tu anterior fue producto del recobro de las siguientes actividades de las áreas funcionales de nómina y seguridad social adscritas al subproceso compensación y beneficios: Cuotas-partes, comparticiones pensionales e incapacidades.

Se diseñó y habilita en la intranet la gestión de beneficios educativos (becas) con el fin de facilitar que los colaboradores gestionan de manera virtual el trámite para obtener este beneficio para ellos y sus familias, logrando altos niveles de efectividad en la atención a nuestro personal, en cuanto a la recepción de documentación en sus diferentes modalidades.

En el año 2020, se realizó la coordinación, organización e implementación de acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y respuesta frente al contagio y la propagación de casos de COVID-19 en la empresa, lo cual se reflejó en el programa de vigilancia epidemiológica,

y el levantamiento del protocolo de bioseguridad.

Así mismo, el establecimiento de la Matriz de EPP COVID-19, el ajuste de la Matriz de Peligros, el ajuste de planes de emergencia, el asesoramiento, acompañamiento y atención en relación con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en las actuales condiciones, demuestran la importancia del Talento Humano y sus familias, para la empresa.

Adicionalmente se realizó la promoción de espacios seguros en el ambiente laboral, para ello se establecieron jornadas de trabajo en casa y jornadas de trabajo presencial.

Se atendieron los requerimientos de las Unidades Estratégicas de Negocios cumpliendo con el protocolo de bioseguridad implementado por EMCALI (Uso obligatorio de tapabocas, lavado de manos, distanciamiento social)

Desde la Gestión Salud y Seguridad En El Trabajo, se emitieron las medidas de Bioseguridad a tener en cuenta con el fin de evitar el contagio y la propagación del Covid-19, las cuales fueron publicadas y socializadas a todos los trabajadores de la empresa.

Igualmente se promovió el trabajo en casa, programando reuniones y mesas de trabajo virtuales, capacitaciones por plataforma E-Learnig y el trabajo presencial se mide sin exceder el 30% de los servidores públicos.

Se diseñó e implementó un plan de contingencia de primeros auxilios psicológicos, una encuesta de estado socio familiar para trabajadores de más de 60 años y se ajustó el programa de bienestar emocional dirigido a los colaboradores de EMCALI, incluyendo el





tratamiento de las situaciones que por COVID 19 se han generado.



Se estimó la estrategia para cubrir las posibles ausencias de personal en los cargos definidos como críticos en la operación, durante el Plan de Contingencia COVID-19, en razón al aislamiento social en la operación de personal en condiciones de vulnerabilidad (edad, enfermedades crónicas de base), Las Incapacidades médicas y colaterales por contagio, y los aislamientos preventivos dentro del cerco epidemiológico.

Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles

Se intervinieron 66 sedes priorizadas para el mantenimiento locativo y alrededor de 100 sedes en las cuales se realizan intervenciones de mantenimiento de zonas verdes, servicios de aseo y cafetería y suministro y mantenimiento de equipos (Aires acondicionados, UPS, ascensores).

En el edificio Boulevard del Rio se impactaron los pisos 8, 9, 10, 11 y el 7 en el ala de Acueducto con el proyecto VRF (Flujo de Refrigerante Variable), el cual permitió el cambio

del sistema de Aire Acondicionado antiguo por uno más moderno, el cual tiene dentro de sus beneficios una disminución del 40% de consumo eléctrico y una disminución considerable en la contaminación auditiva de todo el edificio. En total se invirtieron \$2.024'585.672 en adquisición e instalación de equipos nuevos en toda la empresa y 275'481.020 para los mantenimientos correctivos y preventivos.

Se logró la certificación de ascensores por parte de la firma Servimeters ubicados en: Boulevard del Rio, El Peñón, San Fernando, Agua blanca y CAM.

Parque Automotor

Gestión de mantenimiento del parque automotor

En el año 2020 se invirtió un total de \$4.712.075.548 para el mantenimiento de los vehículos del parque automotor de los cuales un 76% (\$3.585.893.560) para el mantenimiento correctivo y un 24% (\$1.125.181.988) para el mantenimiento preventivo.

Desde noviembre del año 2017 se viene adelantando la implementación del plan mantenimiento preventivo, alcanzando a la fecha incorporar un total de 520 vehículos en este esquema de mantenimiento, una cifra con la que se cierra vigencia 2020.

La implementación adecuada y constante del mantenimiento preventivo de los vehículos es un punto crucial para combatir la contaminación ambiental, realización del mantenimiento preventivo de manera sistemática, estricta y programada, permite reducir el





consumo de combustible en las operaciones propias de cada uno de los tipos de vehículos del parque automotor de EMCALI EICE ESP.

El mantenimiento preventivo genera la reducción de 17.379 galones de gasolina de toda la flota vehicular de EMCALI, debido a tres elementos clave.

1. El cambio constante y según manual del usuario del filtro de aire
2. Realizar la sincronización del motor con la frecuencia necesaria
3. La presión adecuada de las llantas

La disminución en el consumo de combustible, también genera un ahorro de facturación en combustible, que para lo corrido del año 2020 que equivale a \$141.554.968.

La correcta implementación del plan de mantenimiento preventivo, le permitirá a EMCALI EICE ESP contar con vehículos seguros y confiables, logrando garantizar la disponibilidad de los mismos.

Se destaca adicionalmente la mejora en la funcionalidad y restauración vehículos pesados y presión-succión, favoreciendo una mejor prestación del servicio, y la imagen corporativa de la empresa.

Aseguramiento de Bienes y Personas

Se consiguió el alivio financiero por disminución de riesgos para el seguro de automóviles y maquinaria pesada en el parque automotor de EMCALI EICE ESP, por valor de \$12.901.599 que serán abonados a la póliza de Automóviles de la vigencia 2020-2021, de acuerdo con lo estipulado en la circular externa 0212020 de la SuperFinanciera por efectos de la pandemia COVID-19.

Se logró una devolución de \$37.539.779 en primas del programa de seguros de EMCALI por bonificación por buena experiencia.

Almacén e Inventario

EMCALI, logra un impacto positivo, y un equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales y preceptos de sostenibilidad ambiental, logrando la recolección de bienes de aprovechamiento de 424.312 Kg y residuos peligrosos de 22.267Kg.



Unidad de Seguridad Física y Electrónica

Desde esta Unidad se fortalecieron las actividades de soporte, tendientes a mitigar los riesgos de hurto, intrusión, agresión a la infraestructura y defraudación de fluidos. Siendo muy importante resaltar que en el 2020 no hubo cese de actividades por parte del personal de vigilancia y las empresas de seguridad, estando todos atentos a prestar los servicios en cada una de las instalaciones y plantas de la empresa, garantizando la seguridad de las mismas. El dispositivo de seguridad se mantuvo en 261 puestos en las diferentes sedes.

Centro de Operaciones de última Tecnología con Monitoreo en Tiempo Real





Se contó con Dispositivo permanente, atendiendo las 24 horas, el cual cuenta con plataformas de gestión de video vigilancia y control de acceso de última tecnología, se monitorearon 39 sedes en tiempo real, 9 de ellas con sistema de seguridad electrónica integral. Con estos sistemas se mitigó en un alto porcentaje los riesgos de hurto e intrusión en todas las instalaciones de la empresa.

EN ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

REGISTRO DE PROVEEDORES

Se realizó invitación para que personas naturales y/o jurídicas inicien su proceso de registro dentro de la herramienta ARIBA – Registro de Proveedores, permitiendo una mayor participación de oferentes.

Así mismo, se han realizado las actividades de invitación, creación, acompañamiento, revisión y aprobación de personas naturales y jurídicas en el Registro de Proveedores conforme el plan establecido y conjuntamente con la Gerencia de Tecnología de la Información la instalación de un software en los equipos de los prestadores de servicio para tener extensión telefónica y poder realizar llamadas a los proveedores.

INTELIGENCIAS DE MERCADO

Durante el año se realizaron 38 inteligencias de Mercado revisando el comportamiento y las tendencias del mercado, revisando las variables

críticas y relevantes para Emcali, generando oportunidades para la empresa y sus proveedores.

EVALUACIÓN A LA CONTRATACIÓN

Se evaluaron 49 procesos de contratación de competencia abierta, cerrada e invitación pública de ofertas al cuarto trimestre del año, las cuales corresponden a un total de 207 propuestas y 295 firmas evaluadas. Las evaluaciones realizadas fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por los cronogramas, evaluándose en muchos casos en menos días de los establecidos en el cronograma.

EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Se logra un total de 188 evaluaciones de proveedores para esta vigencia, de las cuales el 98% han sido resultados satisfactorios para los proveedores, con una puntuación superior a 80 puntos.

EN GESTIÓN LEGAL

Se realizó la implementación de la LINEA ANTICORRUPCIÓN, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, como un canal de comunicación para presentar denuncias por actos de corrupción, línea 3222222.

DEFENSA JURÍDICA

El comité de conciliación celebró todas sus sesiones, conforme el mandato legal. Las acciones de tutela en la que fue vinculada la entidad resultaron favorables en 97%.





Frente a la atención de los procesos administrativos sancionatorios el mismo registra gestión del 100%.

Se realizó el registro de las demandas nuevas dentro de la plataforma virtual de EMCALI, en la sección de transparencia control defensa judicial en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

El presupuesto del concepto de gasto de sentencias y conciliaciones para el año 2020, se ejecutó en 85.13% considerando optima la defensa jurídica de la entidad.

Igualmente se atendieron un total de 182 requerimientos con el Concejo de Santiago de Cali para un total de 91.75% de atención.

COBRO COACTIVO

De acuerdo al Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, se definió como indicador de cumplimiento del recaudo el 90% de \$2.910.600.000 mensuales (meta establecida con respecto al recaudo del año anterior), se logró superar la meta, obteniendo un porcentaje superior de cumplimiento, como se muestra en el siguiente cuadro

PERIODO	RECAUDO	RECAUDO OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	RECAUDO OBJETIVO
ENERO	\$ 2.910.600.000	\$ 4.110.822.270	90%	156,93%
FEBRERO	\$ 2.910.600.000	\$ 4.594.495.993	90%	175,39%
MARZO	\$ 2.910.600.000	\$ 2.098.127.097	90%	80,10%
ABRIL	\$ 2.910.600.000	\$ 1.656.473.254	90%	63,24%
MAYO	\$ 2.910.600.000	\$ 1.843.220.587	90%	70,36%
JUNIO	\$ 2.910.600.000	\$ 2.023.714.068	90%	77,25%
JULIO	\$ 2.910.600.000	\$ 2.161.145.708	90%	82,50%
AGOSTO	\$ 2.910.600.000	\$ 2.842.837.830	90%	108,52%
SEPTIEMBRE	\$ 2.910.600.000	\$ 2.730.483.475	90%	104,24%
OCTUBRE	\$ 2.910.600.000	\$ 2.727.574.322	90%	104,12%
NOVIEMBRE	\$ 2.910.600.000	\$ 3.767.607.146	90%	143,83%
DICIEMBRE	\$ 2.910.600.000	\$ 3.692.995.953	90%	140,98%

REGULACIÓN

Se atendieron para el 2020 un total de 1.216 requerimientos, realizados por los grupos de interés de la empresa.

EN TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

En el año 2020 se desarrollo el Proyecto de Mejoramiento de la Gestión de relación con los Clientes, alineados con las estrategias administrativas y operativas de la organización, con los siguientes subproyectos:

AUTOMATIZACIÓN TRÁMITES DE FACTIBILIDAD, VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD

Esta automatización se encuentra finalizada en un 100%, en las configuraciones sobre los trámites, cumpliendo con las capacitaciones a los usuarios finales y Mesa de Servicio, construcción de los medios digitales como instructivos para los usuarios finales. Con un volumen transaccional de 40 solicitudes.

REQUERIMIENTOS DE EMERGENCIA POR LA PANDEMIA





A raíz de la Pandemia causada por el Covid 19, el Gobierno Nacional ordenó a las empresas de servicios públicos tomar medidas encaminadas a llevar alivios económicos a los hogares, a través de facilidades de pago y no suspensión de los servicios. Estas acciones generaron requerimientos, que fueron implementados por la empresa, tales como:

- Servicio WEB para generar financiaciones por el portal de EMCALI, con el fin de permitir el pago diferido de las facturas entre mayo y agosto de 2020.
- Pago parcial por PSE (Pago Seguro en Línea)
- Descuento por pago oportuno de Energía para los estratos 1 y 2
- Proceso masivo para generar diferidos COVID a usuarios de estratos 1 al 4, aplicable solo a facturas de Acueducto y Alcantarillado y Energía, correspondientes a los meses de mayo, junio, julio 2020, y solo Energía de agosto 2020.
- Provisión de servicios tecnológicos que facilitan el trabajo remoto a todos los servidores públicos de Emcali, generando una prestación del servicio con calidad y oportunidad para todos nuestros usuarios.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cumplimiento acumulado al año 2020 es de 83% del indicador de automatización de procesos internos. Los proyectos asociados principalmente al indicador son CRM,

AVANZA, GTT, ERP que automatizan 358 procedimientos.

EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

36



ESPACIOS DE ENCUENTRO Y DE PARTICIPACIÓN

Se realizó un ACUERDO con las comunidades representadas por 300 personas que habitan el sector donde está ubicada la planta de tratamiento de agua potable Puerto Mallarino, para que esta comunidad NO ingrese a bañarse en los reservorios de agua potable de la empresa, evitando la materialización de estos riesgos, que en años anteriores causaron la muerte a un joven de la zona.

CONCERTACIÓN con la Secretaria del Deporte para la puesta en marcha de actividades lúdicas con monitores deportivos en la cancha de Emcali cercana a la planta de Puerto Mallarino, con el fin de ofrecer espacios de entretenimiento saludable para la población del sector.





PRESENCIA EN LAS COMUNAS con el programa Emcali En Tu Comuna, se logró hacer presencia masiva, atendiendo casos en servicio públicos en las comunas de la ciudad, y el fortalecimiento de vínculos con los líderes, capacitando en URA, URE y lectura de la Factura a los usuarios.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA a través de 196 personas entre líderes y vocales de control que asistieron al taller para la construcción del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023 del Municipio de Santiago de Cali, desde la perspectiva de Emcali.

AYUDAS HUMANITARIAS se realizó la entrega aproximada de 1500 bonos para alimentación a la población más vulnerable de la Ciudad de Santiago de Cali.

ACOMPAÑAMIENTO Y PARTICIPACIÓN CON ACTORES COMUNITARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

- Se actualiza el diagnóstico de las 22 comunas y Corregimientos de la ciudad de Cali,
- Se conforman 24 grupos de WhatsApp para atender los líderes de la JAL, JAC y Vocales de control de la ciudad, desde allí se consolida la interacción y se coordinan las actividades virtuales, dando respuesta a sus inquietudes y requerimientos.
- Se generaron espacios, que permitieron atender mas de 1.687 Usuarios, entre los que se socializaron el 100% de las obras entregadas por las Unidades de Negocio de Acueducto y Alcantarillado, y de Energía, en las comunas 2, 4, 5, 6, 19 y en las

veredas Atenas, los Andes, Pichinde, Km 18, Buitrera.

EN COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

37



Entre las acciones definidas, para dar frente a la Pandemia causada por el Covid 19, se activaron canales de información y comunicación oficial, para contrarrestar la desinformación generada por contenidos no oficiales y con tendencia a desestabilizar e impactar de manera negativa la reputación y la marca institucional:

- A través de la Página web www.emcali.com.co, y otros canales de información, se realizaron campañas corporativas para incentivar el pago de la factura de servicios públicos y con una adecuación plataforma, habilitando el pago online por el PSE e EMCALI, acompañado de una campaña pedagógica para el diligenciamiento.
- PAGO PSE, se invito a hacer uso eficiente de cada uno de los servicios públicos y a estar pendiente de los #TipsDeAhorro que compartimos en nuestras



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



redes sociales.

Ingresa al siguiente link: <https://www.emcali.com.co/pagosweb/>, #TodosEnCasa

- Diseño del landing page para la información sobre la financiación en el periodo del Covid-19 y actualización del botón de Transparencia con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de Ley, Informe AGEI y la Resolución de Presupuesto - Ejecución de Presupuesto.
- Se actualizó la escala salarial y link de enlace a SIGEP.
- Actualización de información en el botón de Atención al Usuario.
- Publicaciones periódicas de las Inteligencias de Mercado.

ESTRATEGIA DE REDES SOCIALES

Se logró fortalecer contenidos y canales de comunicación. A diciembre de 2020 el número de seguidores de las cuentas oficiales:

- Twitter: 100.000
- Facebook: 38.411
- Instagram: 7.195

REFORZAMIENTO POR REDES SOCIALES “CAMPAÑA CORPORATIVA DE ALIVIOS FINANCIEROS”

- Información y Comunicación sobre el plan de alivios para nuestros usuarios, que otorga periodos de 12 o 24 meses para diferir el pago de las facturas de servicios públicos para los estratos 3, 4, 5 y 6. El usuario podrá elegir la que más le convenga: para el proceso de plan de alivios ingrese aquí: <https://bit.ly/3cV8eDR>
- En Emcali estamos [#UnidosPorElRíoCauca](#) y, en

equipo con entidades locales y nacionales, avanzamos con pasos concretos hacia el cuidado de nuestros recursos naturales [#ValoramosLoEsencial](#)

- El robo de infraestructura es un delito que perjudica al estado, a los usuarios, a las empresas. Por favor, denuncie cualquier anomalía y ayudemos a cuidar nuestra ciudad. <https://twitter.com/i/status/1299741515644907533>

38



EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA

Desde la Dirección de Control Interno, y en cumplimiento de la Misión, Visión y el PEC 2018 - 2023 a través de los roles conferidos por la ley a las oficinas de control interno, se cumplió y superó en el 2020 lo contemplado en el Plan de





Acción DCI y el Plan Anual de Auditoría 2020, destacándose:

- Ejecución de las auditorías internas de ley, con la metodología que permitió realizar la evaluación de los proveedores de aseguramiento,
- Evaluación de los 31 proveedores de aseguramiento, para posteriormente acompañar y asesorar 2da línea de defensa en fortalecer controles y/o tener confianza en las actividades de control desarrolladas por los proveedores de aseguramiento en las unidades auditables, aportando a la mitigación de la causa *"Debilidad en la apropiación del esquema líneas de defensa que acompaña la estructura del MECI"*.
- Se socializó al Gerente General como máximo Responsable del Sistema de Control Interno: Las diferentes actividades que se han adelantado y adelantan para el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, entre ellas el Esquema Líneas de Defensa, Mapa de Aseguramiento y Plan de Auditoría Interna basado en riesgos alineado al PEC 2018 – 2023. El Fenecimiento Cuenta Fiscal 2020 por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali, con el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Vigentes. En concordancia con ello, se realizaron 2 reuniones del Comité Coordinador de Control Interno.

Se culminó exitosamente con la expedición de las Resoluciones 1000002712020 del 18 de Junio y 1000002822020 del 3 de Julio 2020, para, Adoptar nuevamente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG- en la empresa, la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para EMCALI E.I.C.E E.S.P,

acompañándolo del Esquema de Líneas de Defensa del Instituto Internacional de Auditores, asignando en diversos funcionarios de la Empresa los roles y responsabilidades para la gestión del Riesgo y el Control.

39

Se revisaron y ajustaron las Resoluciones: JD 011 de noviembre 03 de 2020, por medio de la cual se adopta la Política de Control, como instrumento de Gobierno Corporativo que establece los lineamientos generales que orienten el desarrollo del Sistema de Control Interno en las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP, y la JD-012 de noviembre 03 de 2020, por medio de la cual se adopta la actualización del Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética de la actividad de Auditoría Interna como instrumento de Gobierno Corporativo en las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP .

Se construyó la matriz de alineación de la información estratégica de la empresa, la cual se presentó a Comité Coordinador del Sistema de control Interno –CCSCI- y al Comité de Auditoría, Financiero y de Inversión -CAFI- de la Junta Directiva, para que sea utilizado por los Gerentes de las Unidades estratégicas de Negocio y los Gerentes de los procesos de Soporte Empresarial y sirvió de base para modificar la Priorización del Universo de Auditorías

De igual manera se construyó una herramienta automatizada con semáforos para desarrollar las auditorías internas basadas en riesgos, controles y gobierno.

Se realizaron actividades de fortalecimiento del Control Interno y la Gestión del Riesgo con los delegados de





cada una de las gerencias de la empresa.

Se adelantó:

- La Planeación de la auditoria interna remota a proveedores de aseguramiento (programa de auditoria, listas de chequeo y definición de auditores y tiempos).
- El Diseño de la metodología para realizar auditorías a proveedores de aseguramiento.
- La Automatización de la herramienta necesaria para realizar la auditoria a proveedores de aseguramiento. (videoconferencias con auditores para explicar y ajustar la herramienta, instructivo para manejar la herramienta).
- La Construcción de una matriz de alineación de la información estratégica de la empresa, la cual se presentó al Comité Coordinador del Sistema de control Interno y al Comité de Auditoria, Financiero y de Inversión de la Junta Directiva, para que sea utilizado por los Gerentes de las Unidades estratégicas de Negocio y los Gerentes de los procesos de Soporte Empresarial
- Construcción de una herramienta automatizada con semáforos para desarrollar las auditorías internas basadas en riesgos, controles y gobierno
- Estructuración del Manual de Auditoria Interna
- Revisión y reformulación de la matriz de priorización de unidades auditables: Se seleccionaron 33 Objetivos Tácticos, para contribuir a la evaluación de los controles, la gestión del riesgo y el proceso de gobierno que asegura la

consecución del PEC 2018 -2023 y 20 Procesos, para tomar aspectos más gruesos y transversales de la empresa, de tal forma que aumente la eficiencia en la cobertura del aseguramiento, puesto que serán evaluados basados en riesgos, focalizando las pruebas de auditoría en las temáticas más críticas.

- La Revisión y ajustes al Plan Anual de Auditorías 2020
- La Formulación del Plan Anual de Auditorias 2021
- La Revisión y reformulación del Mapa de Aseguramiento

40

AUDITORÍAS INTERNAS BASADAS EN RIESGOS, CONTROLES Y GOBIERNO

1. Asegurar la calidad en el suministro y prestación de los servicios de agua y saneamiento ambiental
2. Captar, fidelizar y retener a los clientes a partir de una estrategia de comercialización asociada a un portafolio flexible, mejorando la prestación del servicio y asegurando la satisfacción del cliente
3. Planeación y Evaluación de la Prestación de los Servicios Energéticos /E7 Aumentar la eficiencia del Sistema de Distribución mediante acciones, proyectos de inversión y funcionamiento en: actualización, modernización e innovación

AUDITORÍAS A PROVEEDORES INTERNOS DE ASEGURAMIENTO 2LD

Ejecución de manera remota y presencial de las 32 auditorías programadas (videoconferencias con





auditados, análisis evidencias, diligenciamiento herramienta), lo que permitió identificar la solidez y nivel de confianza de los controles aplicados por cada uno de los proveedores de aseguramiento evaluados.

Reuniones de Cierre, con amplia participación de los 32 proveedores de aseguramiento de 2LD, generando compromiso con la corrección de las debilidades en la solidez y nivel de confianza de los controles aplicados en cada uno de los proveedores de aseguramiento evaluados.

Asesoría en la Formulación de los planes de acción derivados de las 32 auditorías.

AUDITORÍAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Auditoría interna de Calidad al alcance Certificado "Operación y Mantenimiento del Sistema de Distribución de Energía Eléctrica en Media Tensión.

Auditoría interna de Calidad al alcance Certificado "Producción de Agua Potable en las Plantas de Tratamiento de Rio Cali, Rio Cauca y Puerto Mallarino".

Auditoría interna de Calidad al alcance Certificado Tratamiento de Aguas Residuales en la Planta Cañaveralejo PTAR-C

Auditoría interna de calidad a las actividades relacionadas con los alcances certificados en los Procesos Estratégicos y de Apoyo.

Auditoría interna al Sistema de Gestión bajo la norma NTC ISO 17025:2017 en Laboratorios de Energía.

Auditoría interna al Sistema de Gestión bajo la norma NTC ISO 17025:2017 en Laboratorio de Aguas Residuales.

Auditoría interna al Sistema de Gestión bajo la norma NTC ISO 17025:2017 en laboratorio de acueducto (medidores).

Auditoría interna al Sistema de Gestión bajo la norma NTC ISO 17025:2017 en el laboratorio de agua potable.

Auditoría interna al Sistema de Gestión bajo la norma NTC ISO 17025:2017 en los Procesos Estratégicos y los Procesos de Apoyo.

Auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

AUDITORIAS DE LEY

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (cuatrimestral).

Certificación resultados de la medición del Indicador satisfacción al usuario RES CRC 5111 (periodicidad para reporte: 30 días calendario terminado el trimestre) y 5199 de 2017 (certificación de un auditor externo).

Auditoría al cumplimiento de las medidas mínimas de la seguridad de la Resolución CREG 038 2014 (Acuerdo CNO 1043 de 2018 numeral 3.2-periodicidad).

Seguimiento plan de mejoramiento suscrito con Archivo General de la Nación Decreto 106 de 2015, parágrafo 2 Art. 18

Evaluación y verificación aplicación de mecanismos de participación ciudadana (literal i artículo 12 Ley 87 de 1993)





Auditoría al cumplimiento del Art. 76 de la ley 1474 de 2011 (atención de quejas, sugerencias y reclamos).

Seguimiento plan de mejoramiento suscrito con Archivo General de la Nación Decreto 106 de 2015. (4 Seguimientos trimestrales).

Informes semestrales de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno – 2 Semestre 2019 y 1er Semestre 2020 (Decreto 2106 de 2019 deroga el Artículo 9 ley 1474 de 2011).

Evaluación Sistema de Control Interno Contable.

Seguimiento a la adopción e implementación de medidas de austeridad y racionalización del gasto en EMCALI.

Medición del estado de avance del Sistema de Control Interno (artículo 2.2.23.3 decreto 1499 de 2017).

Verificación sobre el cumplimiento Normas de Uso de Software en Emcali (Directiva presidencial 02 de 2002; artículo 2.2.21.4.9, literal f del decreto 648 de 2017).

Verificación de controles en la aplicación del régimen disciplinario (literal c artículo 12 Ley 87 de 1993)

SEGUIMIENTOS

Seguimiento a la eficacia y efectividad de las acciones correctivas preventivas y de mejora para atender observaciones de las auditorías internas del 2 semestre 2019.

Verificación al cumplimiento de normas que se han proferido a partir de la declaratoria de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, tanto nacionales como locales (Laborales, tributarias, de salud, de atención ciudadana, entre otras).

42

Seguimiento a la eficacia y efectividad de las acciones correctivas preventivas y de mejora que se hayan emprendido para cerrar las brechas encontradas en la auditoría interna basada en riesgos a los Proyectos de Inversión de EMCALI en UENS realizada en el último trimestre de 2019.

Seguimiento a las ACPM derivadas de auditorías internas a los proveedores de aseguramiento

AUDITORIAS EXPRES

Auditoría exprés a la fase de ejecución de los contratos de los proyectos de inversión de las Unidades Estratégicas de Negocio Energía.

Auditoría exprés a la fase de ejecución de los contratos de los proyectos de inversión de las Unidades Estratégicas de Negocio Acueducto

Auditoría exprés a la fase de ejecución de los contratos de los proyectos de inversión de las Unidades Estratégicas de Negocio de Telecomunicaciones





CONTRATACIÓN DE EMERGENCIA

En cumplimiento del artículo 26 del Manual de Contratación y al punto 8 de la norma complementaria Modalidades de Selección, se revisaron los supuestos que generaron bajo Contratación de Emergencia los siguientes contratos:

- Contrato 200-CC-0759-2020: Comercio Empresarial S.A.S.
- Contrato 800-CC-0803-2020: Productos Técnicos Operativos S.A.S.
- Contrato 600-CS-0718-2020: Corporación Lenguaje Ciudadano
- Contrato 800-CC-0804-2020: AS Distribuciones Institucional S.A.S.
- Contrato 800-CC-0805-2020: Vicbay S.A.S.
- Contrato 800-CC-0806-2020: Belleza Express S.A.
- Contrato 800-PS-1033-2020: Cleaner S.A.
- Contrato 200-CC-0758-2020: Integras TIC Tecnologías de Optimización S.A.S.
- Contrato 500-PS-0786-2020: Deltec
- Rol Enfoque hacia la Prevención

Capacitación

Primera y segunda línea de defensa de los procesos misionales y de apoyo, sobre el Mapa de Aseguramiento y Consolidado de Controles.

En atención a lo previsto en la Circular 01 de 2015 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se formularon cuarenta (40) acciones preventivas con recomendaciones para mitigar la posibilidad de ocurrencia de eventos de materialización de riesgos,

entre ellas 29 para coadyuvar al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de Santiago de Cali y evitar sanciones al Gerente General.

Se adelantó seguimiento para verificar el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento vigentes con la Contraloría General de Santiago de Cali.

ROL DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Se coordinó la realización de 6 reuniones del Comité Coordinador de Control Interno en las cuales se trataron los siguientes temas, según consta en las actas levantadas:

Fenecimiento Cuenta Fiscal 2020 Contraloría General de Santiago de Cali.

Planes de Mejoramiento Vigentes Avance Planes de Mejoramiento a Diciembre 2019.

Plan de Vigilancia Fiscal Territorial - PVFT- 2020 Contraloría General de Santiago de Cali

Responsabilidades Comité Coordinador de Control Interno vs Sistema de Control Interno (MECI)

Actividades para Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional

Esquema Líneas de Defensa

Mapa de Aseguramiento

Plan de Auditoría Interna basado en riesgos alineado al PEC 2018 –





2023

Aprobación Programa de Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión y Control 2020

Resultados Índice de Desempeño Institucional - FURAG 2019 - Socialización Resolución Adopción MIPG-.

Resultados Política de Control Interno- FURAG 2019- Plan de Trabajo Equipo MECI - Socialización Resolución Actualización MECI.

Resultados auditorías a proveedores de aseguramiento 2 Línea de Defensa

Informe actividad Evaluación SCI 1er Semestre 2020

Fenecimiento Cuenta Fiscal 2020 Contraloría General de Santiago de Cali.

Revisión y Aprobación Planes de Mejoramiento AGEI Regular 2019

Mecanismos de Control Interno

Plan de Mejoramiento MECI

Seguimiento Gestión de Riesgos asociados a Objetivos Estratégicos

Presentación Herramienta Alineación Estratégica - Normas 2200 (Planificación del trabajo) a 2220 (Alcance del trabajo) Normas Internacionales Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna,

Ajustes al Plan Anual de Auditorías

basado en Riesgos 2020: Actualización criterios para seleccionar las Unidades Auditables.

Se revisó y complementó con la firma Governant Consultants en desarrollo del Programa COMPASS los proyectos que llevaron a la expedición de las Resoluciones: JD 011 de noviembre 03 de 2020, *por medio de la cual se adopta la Política de Control, como instrumento de Gobierno Corporativo que establece los lineamientos generales que orienten el desarrollo del Sistema de Control Interno en las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP*, y JD-012 de noviembre 03 de 2020, *por medio de la cual se adopta la actualización del Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética de la actividad de Auditoría Interna como instrumento de Gobierno Corporativo en las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP*

44

RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS

- o Coordinación del 100% de las respuestas a las auditorías y requerimientos adelantadas por la Contraloría General de Santiago de Cali.
- o No se generó ninguna sanción por inoportunidad o no respuesta a los requerimientos recibidos.
- o Asesoría en la construcción y consolidación de los Planes de Mejoramiento para 10 informes de auditoría emitidos por la Contraloría General de Santiago de Cali.
- o Asesoría, revisión y rendición de la contratación subida y marcada por cada Delegado de Gerencia en el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría General de Santiago



EMCALI
VALORAMOS LO **ESENCIAL**



- de Cali, así como el reporte de los formatos que correspondía en el año al Aplicativo SIA
- o Asesoría en la preparación de solicitud de prórrogas para el cumplimiento de metas y tiempos planteadas en los PM de la Contraloría General de Santiago de Cali.
 - o Coordinación preparación del seguimiento al avance semestral de Autoevaluación de los planes de mejoramiento vigentes con corte a Diciembre de 2019 y junio 30 de 2020.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El indicador “Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría” presenta para el año 2020 como resultado 178% de cumplimiento frente a la meta propuesta (80% del 100%).

