



INFORME DE GESTION INSTITUCIONAL VIGENCIA 2021

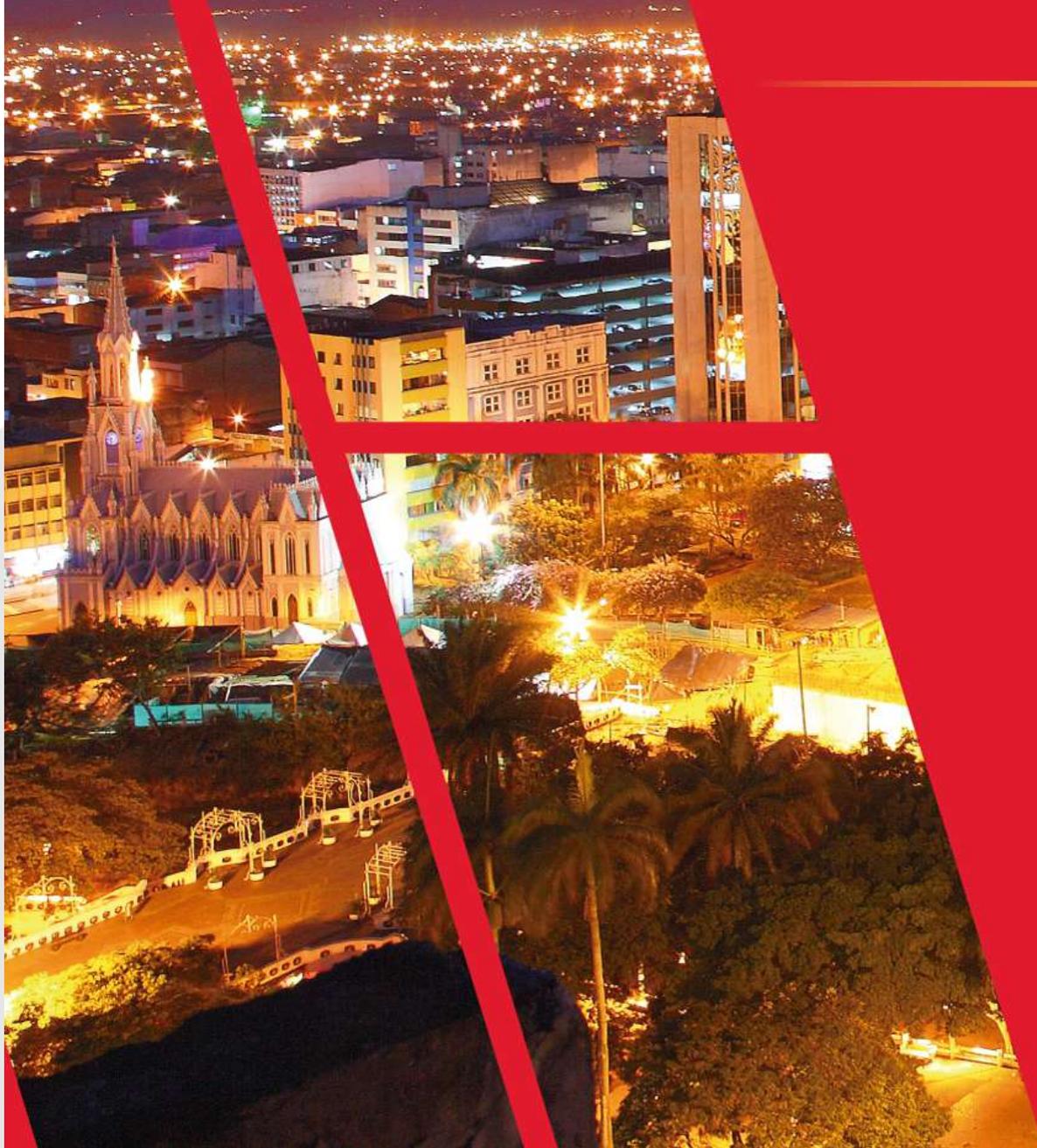




Tabla de Contenido

1. PLANEACION Y EVALUACION EMPRESARIAL	9
2. GOBIERNO CORPORATIVO	10
Transparencia.....	13
3. TALENTO HUMANO Y ACTIVOS	15
3.1 Logros Alcanzados	15
3.2 Hechos Relevantes.....	16
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AMBIENTAL	18
4.1 Logros Alcanzados	18
4.2 RETOS.....	19
4.3 LOGROS ALCANZADOS PROGRAMAS AMBIENTALES	19
4.4 Aplicación Indicadores ODS.....	20
4.5 Retos.....	23
5. GERENCIA FINANCIERA	25
5.1. Resultados financieros	25
5.2. Estado de Situación Financiera	30
5.3. Indicadores Financieros.....	31
6. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	33
6.1 Resultado Indicadores Acueducto.....	33
6.1.1 Aplicación De Tarifas Vigencia 2021	39
6.1.2 Resultados Financieros UENAA 2021	40
6.1.3 Actividades De Aseguramiento Del Ingreso:.....	45
6.1.4 Resultados Compromisos UENAA En Plan De Desarrollo Distrital 2020-2023	47
6.1.5. Logros de la uenaa en 2021 agua potable	50
6.1.6. Disminución Uso de Químicos y fuerza eléctrica por mejoras en la operación.....	51

6.2 Saneamiento Básico.....	53
6.2.1 Hechos Relevantes	54
6.2.2 Retos Para 2022	54
7. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE ENERGIA	55
7.1 Gestión Compra de Energía.....	55
7.2 Tarifas	56
7.3 Gestión Reducción de Pérdidas de Energía.	59
7.4 Mantenimiento de Redes	61
7.5 Proyecto de PCB'S	64
7.6 Inversión 2021	66
7.7 Plan de Expansión – Obra Corredor a 115 Kv.....	67
7.8 Plan de Expansión – Obra Subestación Ladera.....	68
7.8.1 Proyectos Media Tensión – Estado de Contratación.....	69
7.8.2 Generación Solar Fotovoltaica	70
7.8.4 Inversiones Presentadas a la CREG.....	72
7.8.5 Aseguramiento del Ingreso	74
7.8.6 Gestión Participación. EMCALI en el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023	74
7.9 Logros Alcanzados vigencia 2021.....	76
7.9.1 Proyecto Estaciones de Recarga	76
7.9.2 Proyecto Piloto domicilios integrados:.....	76
7.10 Hechos Relevantes.....	76
8. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	78
8.1 Indicadores.....	78
8.2 Cobertura.....	81
8.3 Calidad y Continuidad del Servicio.....	82
8.4 Perdidas.....	83
8.5 Tarifas	85
8.6 Información Financiera.....	87

8.7 Gestión participación EMCALI en el Plan de Desarrollo Distrital 2020 -2023	89
8.8 Logros alcanzados vigencia 2021	92
8.9. Hechos Relevantes.....	93
8.10. Retos.....	96
9. GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	97
9.1 Presencia y Posicionamiento de marca.	99
9.2 Aseguramiento de Ingresos.....	104
9.3 Recuperación de ingresos.	104
9.4 Facturación.....	106
9.5. Cantidad de suscriptores por localidad	106
Calidad en la prestación del Servicio en los canales de Relacionamento con el Cliente.....	110
9.6. Indicadores de calidad en la Atención al cliente.....	111
9.7. Nivel de satisfacción del usuario	114
9.8. Gestión de las PQR.....	118
9.9. Hechos Relevantes.....	120
9.10. Logros Alcanzados.	121
9.11. Retos.....	122
10. GESTIÓN LEGAL	122
10.1 Secretaría General Y Asuntos Legales	122
10.2. Unidad De Gestión Documental.....	126
10.3. Unidad Jurídica	130
11. GESTIÓN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.....	134
11.1. Logros alcanzados.....	134
11.2. Hechos relevantes	135
11.3. Retos.....	135
12. GERENCIA DE AREA ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL.....	137
12.1 Logros Alcanzados	137
12.2. Hechos Relevantes	138

12.3 Retos.....	139
13. DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	140
13.1. LOGROS ALCANZADOS.....	140
13.2. HECHOS RELEVANTES	142
13.3. RETOS	143
14. GESTIÓN DE CALIDAD	143

PRESENTACIÓN

Desde hace 90 años Empresas Municipales de Cali, EMCALI, ha sido el soporte y base fundamental para el desarrollo de la ciudad y la región, con la construcción de la infraestructura de servicios públicos necesaria para atender la creciente demanda de suministro de agua potable, energía, telecomunicaciones y disposición de aguas residuales de sus habitantes.

Durante todo este tiempo EMCALI ha ido extendiendo sus redes y ampliando la infraestructura para permitir el crecimiento de la ciudad y mejorar las condiciones de vida de los nuevos habitantes, incluso en los asentamientos producto de las migraciones. La ciudad sigue creciendo y con ello la demanda de servicios públicos, pero también la necesidad de modernizar la infraestructura existente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y ahí siempre ha estado EMCALI, al lado de los caleños.

Para la vigencia 2020, luego de la declaratoria de la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por covid-19 restableció los servicios públicos de acueducto, energía y telecomunicaciones a un promedio de 25.000 suscriptores y, posteriormente, atendiendo instrucciones del señor alcalde, conscientes de las dificultades económicas por las que atravesaba la ciudad, puso a disposición de los caleños un plan especial de alivios para el pago de los servicios públicos. Algunas facilidades siguen vigentes en el 2021.

Durante esta vigencia y después de la convulsión social relacionada con el paro nacional, EMCALI dedicó todos sus esfuerzos y recursos técnicos y humanos para garantizar la prestación de los servicios públicos.

Una de las primeras preocupaciones de la Gerencia General fue la de asegurar el suministro de agua potable. EMCALI, como estrategia logró importantes acuerdos con los voceros del paro y de los puntos de bloqueo para permitir el acceso de los vehículos que transportaban los químicos para la potabilización de agua. Lo cual fue replicado en otras regiones del país. A pesar de las dificultades en la movilidad los caleños tuvieron la garantía de la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones.

La empresa a través de los funcionarios participó activamente en la movilización para apoyar la recolección de escombros y basuras. EMCALI, en aras de garantizar la prestación oportuna de los servicios públicos con eficiencia ha venido, ejecutando importantes proyectos para modernizar las redes de servicios públicos. En energía se continúa con el desarrollo del plan de expansión del servicio que incluye la construcción del corredor de 115 kilovatios entre las subestaciones Juanchito y Sur, respondiendo a una mayor estabilidad en el servicio y menores pérdidas, entre otros aspectos. Este plan comprende la Construcción de dos nuevas subestaciones, Centro y Ladera (ya en más de un 50%) y Centro.

Se avanza de igual manera en el programa social de energía fotovoltaica en sectores vulnerables lo cual permitirá llevar a 45 a 100 viviendas de Potrero Grande y Llano Verde con paneles solares, en los próximos dos años. Dieciocho empresas e instituciones se benefician de esta tecnología, importante porque les genera reducción en los costos de operación.

Comprometidos con el Plan de Desarrollo: Cali Unida por la Vida 2020 - 2023, estamos modernizando nuestras redes de telecomunicaciones con la instalación de treinta y cinco mil puntos de fibra óptica en el sur, zonas de expansión y otras zonas, cambiando las redes de cobre por fibra. Esto garantiza mayor capacidad de transmisión de datos y soporte para las plataformas digitales que nos llevarán a la estructuración del soporte de la Ciudad Inteligente.

Para asegurar el suministro de agua potable a futuras generaciones y mejorar las condiciones del servicio se avanza en dos grandes obras de alta ingeniería como son la construcción del nuevo canal de aducción de agua cruda desde la bocatoma del río Cali, en el sector de Santa Rita, hasta la planta de Potabilización en la loma de San Antonio y la construcción del primer proyecto de filtración de agua desde el lecho de río en América Latina, el cual está ubicado en predios de la Planta Puerto Mallarino proporcionando una mejor calidad en el agua lo cual beneficiara a los caleños.

Además de asegurar el suministro de agua potable en términos de calidad, continuidad y equidad, se debe suministrar una óptima disposición de las aguas servidas. El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado es una estrategia clara a corto, mediano y largo plazo con lineamientos conceptuales, técnicos, jurídicos y de política necesarios para responder por la sustentabilidad hídrica, como servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por primera vez en muchos años la ciudad tendrá una hoja de ruta que determine las condiciones, no solo para la expansión de las redes de acueducto y alcantarillado, sino para obtener nuevas fuentes, la conservación del recurso, la recuperación de las zonas impactadas, así como el tratamiento y disposición de los efluentes producidos.

Con el programa EMCALI, MÁS CERCA DE TI, se logró desplegar nuestra fuerza operativa y administrativa hacia las comunas para atender de primera mano todos los requerimientos de los usuarios en materia de servicios públicos.

La empresa suscribió con la Alcaldía el acuerdo de gobernabilidad que, en adelante, regirá las relaciones entre la Alcaldía y la empresa, bajo principios de transparencia, independencia y autonomía. Esto permitirá que EMCALI aporte, desde una relación más independiente y cercana al ciudadano, la recuperación de la confianza de los ciudadanos, así como la legitimidad y gobernabilidad de la administración Distrital.

Nuestro compromiso con el desarrollo de la ciudad/región y del bienestar de sus habitantes es nuestro marco de acción. Así está demostrado en la gestión adelantada durante el 2021 y que nos proyecta hacia un futuro mejor para todos.

JUAN DIEGO FLÓREZ GONZÁLEZ
Gerente General

1. PLANEACION Y EVALUACION EMPRESARIAL

La empresa consolida el desempeño y el cumplimiento de los desafíos operacionales, administrativos y financieros, buscando el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos para todos nuestros grupos de interés, dando cumplimiento a las metas e indicadores que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los caleños y Vallecaucanos.

De la misma forma como factor clave para el cumplimiento de los objetivos 2021, se logró el Fortalecimiento al interior de la empresa con una revisión ordenada y responsable de cada uno de los procesos internos, dando prioridad al bienestar del talento humano, enfocado en el mejoramiento del clima organizacional, buscando competencias organizacionales, promoviendo el desarrollo de la salud y seguridad en el trabajo y la calidad de vida de los trabajadores.

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados, se establecieron políticas de operación de manera integral, para promover la competitividad y continuidad de los servicios públicos, mediante la implantación e implementación de nuevas estrategias y del Modelo de Abastecimiento Estratégico de EMCALI.

Igualmente EMCALI, ha definido una metodología enmarcada en buenas prácticas de gobernabilidad corporativa, las cuales han sido determinantes para asegurar la recuperación institucional buscando devolverle la suficiencia operativa y financiera en un ambiente de transparencia y eficiencia.

También se destaca la Implementación de buenas prácticas para la contratación administrativa, con acciones transparentes que generaron confianza a los grupos de interés, en especial al grupo de proveedores, mostrando un incremento en la participación con respecto a algunos procesos contractuales de vigencias anteriores.

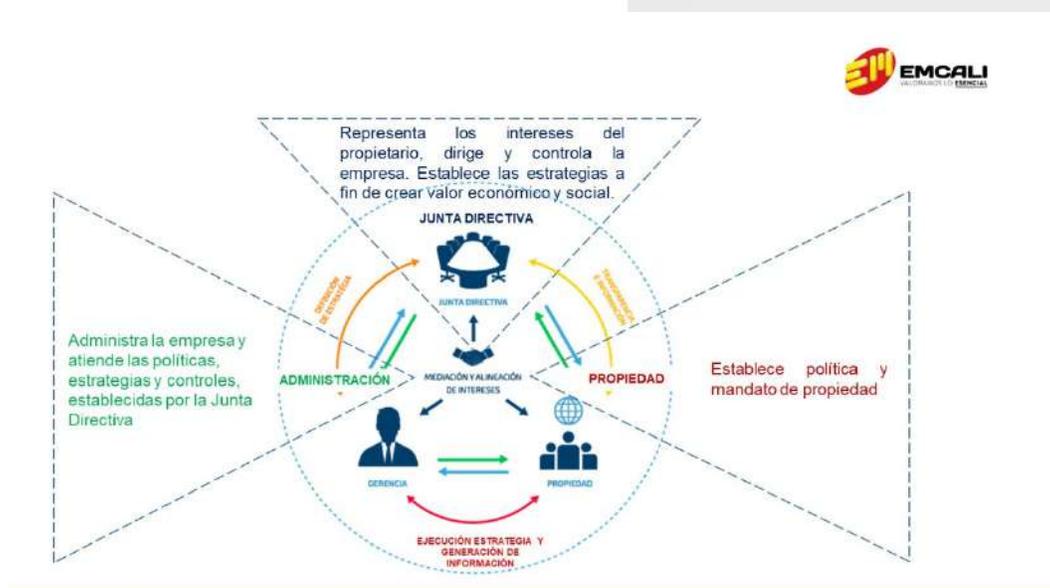
A continuación la empresa presenta a sus grupos de interés el informe integrado de gestión de la vigencia 2016, en el cual relaciona toda la información del desempeño de cada uno de los negocios.

2. GOBIERNO CORPORATIVO

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI EICIE ESP, es una empresa multiservicios de carácter industrial y comercial de estado, 100% pública, propiedad del distrito de Santiago de Cali, quien en atención a la política de transparencia y revelación de la información (Resolución JD-001 del 03 de febrero de 2021), Literal F, y numeral (vi), del literal G. Presenta al cierre de cada período fiscal un Informe de gestión de la Junta Directiva y avances en la implementación y cumplimiento de prácticas mundiales y sectoriales de Gobierno Corporativo.

Es así que, Gobierno Corporativo para EMCALI es el conjunto de buenas prácticas empresariales de orden mundial que forman un Sistema de información dinámico que fluye a través de un Modelo de gobierno que le permite dirigir, administrar, controlar y regular la relación entre Propietario, Junta Directiva y Administración, a fin de crear valor para la propia Empresa y sus grupos de interés.

Modelo de Gobierno Corporativo de EMCALI



El concepto de Modelo de Gobierno Corporativo para EMCALI son las instancias de la organización y apoyos distritales, donde se toman decisiones estratégicas y se ejerce el control de la empresa; Junta Directiva, Comités de Junta Directiva, Administración y Control.

En estas instancias – Modelo fluyen y se materializan los elementos del Sistema de Gobierno Corporativo:

Formales: Prácticas de Gobierno Corporativo formalizadas y oficializadas por la Empresa.

Informales: Prácticas que hacen parte integral de la cultura organizacional, recogidas en documentos que promueven la transparencia y confianza al interior de la empresa y la ciudadanía.

Control: Prácticas que recogen disposiciones internas y externas tendientes a apoyar el control de la gestión de la empresa y advertir sobre hechos que podrían limitar o poner en riesgo su desempeño.

MODELO GC – Toma de decisiones



“En el marco de la conmemoración de los 90 años de creación de la Empresa, el alcalde de Cali, Jorge Iván Ospina Gómez, y el gerente general de EMCALI, Juan Diego Flórez González, suscribieron el documento final del acuerdo de gobernabilidad que, en adelante, regirá las relaciones entre la Alcaldía y la Empresa, bajo principios de transparencia, independencia y autonomía.

Este acuerdo marco se fundamenta en que la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo “tiene beneficios en términos de la mejora de las relaciones con los grupos de interés, la claridad para la toma de decisiones, la disminución y mejor administración de riesgos, la valoración de la marca, el mejoramiento en la reputación, el aumento de la confianza por parte de la comunidad y colaboradores y es un facilitador para acceder a recursos de capital y tecnología, tanto a nivel local como internacional”.

El acuerdo de voluntades está orientado a generar herramientas que aseguren la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo a partir de la propia gestión en su condición de entidad autónoma e independiente del ente territorial. Lo anterior, estará enmarcado en el respeto a la autonomía, la definición de roles y compromisos, la divulgación, participación, transparencia e implementación.

De igual manera, se establece que, en cumplimiento de las competencias y responsabilidades del Distrito en materia de servicios públicos, EMCALI garantizará la implementación de los fines previstos, entre otros, en los artículos 2 y 11 de la Ley 142 de 1994, teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y rentabilidad, transparencia frente a los grupos de interés. Así mismo, el Distrito no intervendrá en el proceso de selección y nombramiento de los servidores de EMCALI o en sus procesos de contratación, sin perjuicio de la competencia legal del Alcalde para designar y escoger a los miembros de la Junta Directiva y nombrar al Director de Control Interno y al Gerente General. Tampoco influirá directa o indirectamente en ninguna etapa de los procesos operativos y contractuales de la empresa, respetando los principios de autonomía administrativa y financiera.

Ni el Municipio ni sus entes descentralizados gozarán de prerrogativas o subsidios como usuarios de servicios públicos. Por tanto, la relación comercial no será distinta a la que dispongan la ley y el Contrato de Condiciones Uniformes.

En igual sentido, el Distrito Especial no conferirá trato preferencial a la Empresa, ni tampoco le impondrá cargas especiales distintas a las que corresponderían a cualquier otro agente económico puesto en igualdad de condiciones.

Con el objetivo de establecer mecanismos de comunicación y seguimiento entre el Distrito y EMCALI se dispuso a crear un Comité de Coordinación permanente, vinculado a la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, conformado por los representantes de: La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, UASPEM, del Departamento Administrativo de Hacienda y del Departamento Administrativo de Planeación, dos (2) delegados de la Junta Directiva y el Gerente General de EMCALI.

Transparencia

El Gobierno Corporativo de EMCALI reconoce que la Transparencia es un principio fundamental para el buen gobierno de la empresa, en la medida que una interacción profunda, permanente y oportuna con sus diversos grupos de interés implica un sistema de monitoreo respecto de la buena dirección y gestión. La empresa está comprometida con el cumplimiento regulatorio y buenas prácticas en materia de revelación de información financiera y no financiera, defina en estándares locales e internacionales. Por lo tanto, la Junta Directiva adopta la Política de Transparencia y revelación de información en el cual se compromete:

- Fomentar una cultura de Transparencia desde la Junta Directiva
- Revelar información de calidad de manera oportuna y de fácil acceso para los grupos de interés
- Gestionar de manera proactiva los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los compromisos de dicha Política
- Dar a conocer información más allá de la requerida normativamente
- Ser responsable en su condición de Empresa e identificar y proteger toda aquella información que pueda afectar su posición competitiva en el mercado
- Promover un dialogo permanente con sus grupos de interés.

3. TALENTO HUMANO Y ACTIVOS

3.1 Logros Alcanzados

UNIDAD GESTIÓN TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

- ✓ Se Implementa el modelo de gestión por competencias en el Manual de Funciones, lo cual se adopta mediante Res GG No. 100-0053 2021, permitiendo con ello actualizar de manera integral los elementos que componen la Estrategia Empresarial.
- ✓ Se moviliza la provisión de personal de la empresa mediante concursos internos, se logra publicar 65 convocatorias, para proveer 100 casillas, en el año 2021 se aplican pruebas a 23 convocatorias, de lo anterior, 13 convocatorias cuentan con actas de concurso y se han provisto 18 casillas mediante acto administrativo de ascenso y 22 casillas se han provisto utilizando los puntajes elegibles. Mediante este grupo de convocatorias se pudieron proveer dos (2) casillas con dos ingresos y 40 casillas mediante ascenso con la utilización de los puntajes elegibles y vigentes 89 puntajes de las listas de elegibles.
- ✓ Se logra Implementar la Universidad Corporativa, mediante resolución GG 1000038 de 15 de diciembre de 2021, creando las escuelas de Liderazgo, Normatividad y Regulación, Servicios Energéticos/ programa Gestión del mantenimiento.
- ✓ Se incrementa nivel de cobertura de personal impactado con la gestión ética, al lograr 2.033 visualizaciones de los valores a través de canales digitales y 162 personas de manera presencial en talleres de alto impacto reflexivo.

UNIDAD GESTIÓN COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

- ✓ En el año 2021 se recuperaron dineros por un total de \$8.583.922.450, por medio de las gestiones de recobro de las actividades implementadas por los procesos de: Cuotas partes, incapacidades y comparticiones.
- ✓ Se logró depurar el 99,71% de la deuda presunta en pago de aportes pensionales de las empresas de Energía, Acueducto, Alcantarillado y EMCALI pasando de \$13.740.772.761 a \$39.978.120.

UNIDAD SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ El cumplimiento del indicador de ejecución de actividades del plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2021 fue del 94% para las gerencias de área y Gerencia Comercial superando la meta establecida del 85% y cumpliendo las metas en nivel Deseable.
- ✓ Se realizó plan de vacunación contra el Covid-19 mediante alianza estratégica con la EPS Comfenalco Valle (1467 personas vacunadas)

3.2 Hechos Relevantes

UNIDAD GESTIÓN TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

- ✓ Dinamizar las casillas vacantes a concurso permanentemente para mantener la planta de cargos debidamente provisionada mediante la realización de 54 convocatorias a concursos internos
- ✓ Establecer plan de formación y capacitación, evaluación del desempeño y selección de personal directivo bajo modelo de gestión humana basada en competencias
- ✓ Desarrollar programa de cultura organizacional y museo virtual de EMCALI EICE ESP
- ✓ Consolidar Gestión del cambio aplicado a proyectos SIGA, Gestión Documental y ERP.
- ✓ Desarrollo de la Universidad Corporativa para disminuir el impacto en el desempeño por desvinculación de personal con conocimientos claves mediante fortalecimiento de las capacidades para transferir conocimientos.

UNIDAD GESTIÓN COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

- ✓ Continuar con el proceso de Conmutación del pasivo pensional para legalizar los pagos de mesadas jubilados con recursos del PAP para mejorar el flujo de caja de la empresa
- ✓ Implementar la Resolución GG 1000011 de 20 de enero de 2022, por medio de la cual se establece el Sistema de Estímulos para los Servidores públicos de EMCALI EICE ESP.

UNIDAD SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Incrementar calificación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de 71,5% a 85%
- ✓ Articular con la Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial de EMCALI el sistema de Seguridad y Salud en el trabajo para incrementar el cumplimiento del plan de trabajo 2022 de las Gerencias y Unidades Estratégicas de Negocios.
- ✓ Desarrollar Campaña de comunicaciones que permita fortalecer el Sistema de seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la organización.
- ✓ Realizar nuevamente la semana de la Salud y Seguridad en el trabajo en todas las sedes de la empresa con especial foco en las operativas.
- ✓ Realizar y ejecutar los planes de acción de acuerdo con los hallazgos detectados por las Auditorías Internas, Condiciones de Seguridad calificación A, Accidentes de Trabajo Graves y Mortales.

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AMBIENTAL

4.1 Logros Alcanzados

Con el objetivo de gestionar la sostenibilidad en la cadena de valor y en la construcción de relaciones de confianza de largo plazo con nuestros grupos de interés y poder contribuir con la prevención y mitigación de impactos económicos, sociales y ambientales en el marco de un buen gobierno corporativo que mejore el desempeño social, económico y ambiental, EMCALI en la vigencia 2021 atendió los diferentes espacios, en los cuales se destacan los más importantes, como lo son:

- Acompañamiento social al proyecto "Territorios Inteligentes", que está adscrito al Plan de Desarrollo Municipal y cuyo enfoque se dio para hogares previamente seleccionados de la comuna 15, barrio Llano Verde. En este proyecto, el objetivo principal es conectar de forma promocional a los 315 hogares del Barrio Llano Verde, familias que fueron reubicadas del programa Plan Jarillón 1200 usuarios
- Socialización de obra y Acompañamiento Social al proyecto "Modernización del conductor y otros elementos del actual Circuito Rio Cali de la Subestación San Antonio de la ciudad de Cali" a ejecutarse en los Barrios: Terrón Colorado, Alto Aguacatal, Bajo Aguacatal, Urbanización El Aguacatal, Brisas Del Aguacatal, Realengo O Sector La Paz, Altos De Santa Rita I, Palermo, Bajo Palermo, La Fortuna, Las Malvinas, AHDI La Fortuna 51000 usuarios
- Acompañamiento Social al Proyecto Hogares Sostenibles - Paneles Solares - Barrio Llano Verde - Comuna 15. Alcance 45 viviendas. Beneficiarios aprox. 300 personas 300 usuarios
- Línea 115 KV: Se realizó la socialización y acompañamiento social al proyecto Línea 115KV y socialización final en las comunas 7, 9, 10, 11, 12, 17 y 19 del sur de Cali. Impacto del proyecto a 51.000 usuarios

- Participación en las jornadas “EMCALI más cerca de ti” en las comunas 2, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 18, 19, 20, 21, en las cuales la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial realizó 25 mesas de trabajo, reuniones y avanzadas con la participación de 336 líderes de los diferentes territorios y se recibieron 556 requerimientos. Durante los recorridos de avanzada con los equipos operativos de EMCALI se fortaleció la comunicación con los líderes comunitarios y EMCALI potencializando la prestación de los servicios públicos, se logró prevenir o mitigar impactos negativos en el servicio que presta la entidad, durante estos recorridos se escogieron los sitios para la realización de los murales alusivos a los 90 años de EMCALI, desde la URSE se apoyó la realización de 11 murales en donde los sitios fueron escogidos por los líderes comunitarios.

4.2 RETOS

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

4.3 LOGROS ALCANZADOS PROGRAMAS AMBIENTALES

PROGRAMA RESTAURACIÓN ECOLÓGICA

Se logró un total de 40,2 de la meta total de 40 hectáreas para el 2021, por restauración activa y pasiva, 17.113 árboles sembrados en los predios de conservación de EMCALI, y consolidar alianzas interinstitucionales con Metro Cali, Corpocuenas, CVC y Eco Parque Pance.

PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA – PUEAA

Se presentó informe de PUEAA de aguas superficiales y aguas subterráneas al DAGMA, se presentó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua de los pozos de aguas subterráneas de la PTAR-C.

PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS - PMIR CORPORATIVO EMCALI

Se realizó la construcción de las UARS Planta de Agua Potable Puerto Mallarino y estación de Bombeo de Cañaveralejo, declaración Registro RESPEL y PCB ante IDEAM, participación en la promulgación de la política para el manejo de residuos generados por la pandemia.

PROGRAMA DE USO RACIONAL DE ENERGÍA – PROURE

Se logró identificar la gerencia de mayor consumo de energía (GUENAA con el 80% del total del consumo en EMCALI), se consolidó el documento de planeación y diagnóstico del Sistema de Gestión Energética y norma ISO 50001:2018, formulación de bases para su implementación.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA - PEAC

Con los programas de Guardianes del Agua y Recuperemos a Canalito, se sensibilizaron 4755 personas, entre alumnos, docentes y padres de familia, en el programa de Educación Ambiental Institucional, se sensibilizaron 2973 personas en eventos y actividades ambientales intra y extra mural.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL – PGAE

Se realizó la consolidación de la documentación disponible hasta la fecha referente al sistema de gestión ambiental - SGA basado en la NTC ISO 14001:2015.

4.4 Aplicación Indicadores ODS

En el marco de la agenda 2030, de las Organización de las Naciones Unidas, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS- desde lo global y así impacta positivamente en lo social, ambiental y económico. En este sentido, a través de la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial, se realizó el Informe de Sostenibilidad 2020 basándose en los Estándares GRI- Global Reporting Initiative-, donde se explicita lo que se realiza en materialidad. De los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, la empresa tiene relación de manera directa e indirecta con 16 basados en los estándares: Fin de la pobreza; Salud y bienestar; Educación de calidad;

Igualdad de género; Agua limpia y saneamiento; Energía asequible y no contaminante; Trabajo decente y crecimiento económico; Industria, Innovación e infraestructura; Reducción de las desigualdades; Ciudades y comunidades sostenibles; Producción y consumo responsables; Acción por el clima; Vida submarina; Vida de ecosistemas terrestres; Paz, justicia e instituciones sólidas; y Alianzas para los objetivos.

Relación entre los estándares GRI reportados por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS	ESTÁNDAR GRI	ODS	ESTÁNDAR GRI
 1 FIN DE LA POBREZA	202-1, 203-1. 413-1.	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	102-8, 203-1, 401-1, 404-1, 404-3, 405-2.
 3 SALUD Y BIENESTAR	306-1, 306-2, 306-3, 401-2, 403-6, 403-9.	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	203-1.
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	203-1, 404-1.	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	301-1, 302-1, 302-2, 303-1, 305-1, 306-1, 306-2, 306-3.
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	102-22, 102-24, 202-1, 203-1, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2, 414-2.	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	203-1, 302-1, 305-5.
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	203-1, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 304-3, 306-1, 306-2, 306-3.	 14 VIDA SUBMARINA	306-1, 306-3, 304-1. 304-2, 304-3, 305-5.
 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	203-1, 302-1.	 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	203-1, 304-1, 304-2, 304-3, 305-5, 306-3.

ODS	ESTÁNDAR GRI	ODS	ESTÁNDAR GRI
	201-1, 404-1, 402-1, 402-2, 204-1, 301-1, 302-1, 102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 102-41, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 407-1, 414-2.		403-9, 410-1, 414-2, 307-1, 102-16, 102-17, 102-23, 417-3, 418-1, 205-1, 205-2, 102-25, 102-21, 102-22, 102-24, 102-29, 102-37, 403-4, 418-1.
	201-1, 203-1.		207-1, 207-2, 207-3.

Adaptado de: Linking the SDGs and the GRI Standards (2020), Realizó: Luis Fernando Potosí Guzmán.

Programa Restauración Ecológica

Invasiones en los predios de conservación de EMCALI como la Olga, implicó deforestación, contaminación de recurso hídrico, un manejo inadecuado de los residuos sólidos, entre otras. Se intervino para evitar una mayor expansión.

Programa De Uso Eficiente Y Ahorro De Agua – PUEAA

La no reposición de aparatos hidrosanitarios perjudica en los consumos de agua en sedes de EMCALI.

Programa De Manejo Integral De Residuos - PMIR Corporativo EMCALI

Se requiere asignación de recursos para adelantar el análisis de perspectiva y oportunidades frente al manejo de lodos generados en las PTAP'S y biosólidos.

Programa De Uso Racional De Energía – PROURE

El trabajo de campo para identificar variables que afectan el consumo energético de EMCALI, no se ejecutó por falta de recurso físico y personal operativo, además por la poca asignación de recursos e interés por el programa.

Programa De Educación Ambiental Corporativa – PEAC

La meta estimada de personas a sensibilizar para los programas de educación ambiental se sobrepasó, esto debido a las capacitaciones realizadas en forma virtual, daban para un mayor aforo que normalmente visitar la planta Rio Cali o en las Instituciones Educativas.

Programa De Gestión Ambiental Empresarial – PGAE

Se requiere asignación de recursos para una asesoría en implementación del SGA 14001, ya que por la falta de personal no se ha ejecutado a cabalidad las actividades programadas.

4.5 Retos

Programa Restauración Ecológica

Los predios de conservación y restauración de EMCALI, localizados en las cuencas abastecedoras de agua, con un total de 895 ha, requieren mayor presupuesto asignado para desempeñar labores establecidas, mayor personal contratado para cuidado, mantenimiento y ejecución de las actividades de conservación.

Programa De Uso Eficiente Y Ahorro De Agua – Pueaa

Para la ejecución de las actividades del programa, se debe fortalecer al acceso de la información relacionada entre subgerencias y unidades.

Programa De Manejo Integral De Residuos - PMIR Corporativo Emcali

La construcción de Unidad Técnica de Almacenamiento de Residuos Sólidos -UTARS- (10), caracterización de Residuos Sólidos, y disposición de Residuos Peligrosos –RESPEL-.

Programa De Uso Racional De Energía – PROURE

Analizar las brechas relacionadas con la consecución de información relevante, aterrizada al desempeño energético de la empresa, considerándose una línea base según los lineamientos de la UPME y NTC ISO 50001:2018. Es importante capacitar a los colaboradores en seguridad eléctrica

y difundir manuales de buenas prácticas, sin dejar a un lado la implementación de la Política Energética o la inclusión de este componente en una nueva Política Ambiental con el compromiso de alta gerencia.

Programa De Educación Ambiental Corporativa – PEAC



Se trabajará de la mano con el área de Responsabilidad Social, Recolección, y Comunicaciones, el tema de amistades erradas y mala disposición de residuos sólidos en los canales de aguas lluvias, creando una estrategia en el marco del Plan de saneamiento y manejo de vertimientos.

5. GERENCIA FINANCIERA

5.1. Resultados financieros

Estado de Resultados Integral

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integral de EMCALI a diciembre de 2021.

Estado de Resultado Integral Consolidado EMCALI	Cifras en Millones		Var vs 2020	
	DIC 20	DIC 21	\$	%
Ingresos Operacionales	2.226.301	2.342.581	116.280	5,2%
(-) Costo de Ventas	1.716.168	1.763.353	47.186	2,7%
Utilidad Bruta	510.133	579.227	69.095	13,5%
Gastos Administrativos	274.200	269.720	(-4.480)	(1,6%)
Dep, Amort, Deterioros y Provisiones	69.347	54.659	(-14.688)	(21,2%)
(-) Gastos Operacionales	343.546	324.379	(-19.168)	(5,6%)
Utilidad Operacional	166.586	254.848	88.262	53,0%
(+) Ingresos No Oper.	127.529	356.608	229.079	179,6%
(-) Egresos No Oper.	211.438	123.326	(-88.112)	(41,7%)
Utilidad Antes de Impuestos	82.677	488.130	405.453	490,4%
(-) Provisión de Renta	58.444	136.429	77.986	133,4%
Utilidad Neta	49.389	522.516	473.127	958,0%
(=) EBITDA	385.904	464.318	78.414	20,3%
% Margen EBITDA	17,3%	19,8%		2,5%

Ingresos Operacionales

A diciembre de 2021 los Ingresos Operacionales de EMCALI se ubicaron en \$2.342.581 millones, representando un crecimiento de \$116.280 millones equivalentes al 5,2% frente al año inmediatamente anterior. Este incremento se debe principalmente al crecimiento de la tarifa y al comportamiento estable de los consumos principalmente en la UEN de acueducto y alcantarillado.

Ingresos operacionales por UEN 2021 VS 2020

	DIC 20	DIC 21	var \$	var %
UENE	\$ 1.384.895	\$ 1.481.026	\$ 96.132	6,9%
UENAA	\$ 681.471	\$ 700.007	\$ 18.536	2,7%
UENT	\$ 159.935	\$ 161.547	\$ 1.612	1,0%
EMCALI	\$ 2.226.301	\$ 2.342.581	\$ 116.280	5,2%

MILLONES DE PESOS

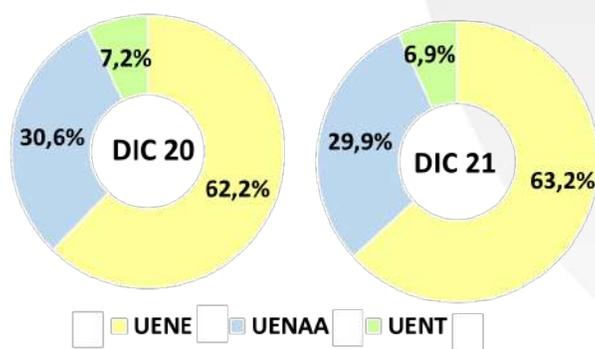
La UENAA está 3,1 % por debajo de la proyección, pero se encuentra un 2,7% por encima de los ingresos obtenidos en diciembre de 2020, debido a un incremento en la tarifa de 5,4% en acueducto y 6,4% en alcantarillado.

La UENE está 1,0% por debajo de lo proyectado debido a que el consumo en el Valle del Cauca se ha recuperado de manera progresiva. Se encuentra 6,9% por encima de los ingresos a diciembre de 2020 debido, principalmente a un incremento en la tarifa del 10,5%.

La UENT presentó un crecimiento de 1,0% con respecto a diciembre de 2020 debido al crecimiento en la facturación por conexión y otros ingresos (\$9.488) que compensó la reducción en internet (-\$2.431), Televisión (-\$1.581) y voz (-\$3.863), Se encuentra, también un 16,0% por debajo de la proyección debido al lento crecimiento de los clientes de internet en comparación con la proyección.

En cuanto a la distribución de ingresos no presentó cambios significativos con respecto al 2020 y se mantiene la mayor participación de la UENE, seguido por UENAA y UENT.

Distribución de Ingresos por UEN



Costos de Ventas

Los costos de venta crecen 2,7% por debajo de la inflación que fue del 5,62%, al ubicarse \$47.186 millones por encima de los costos de 2020, esto como resultado en gran parte al plan en compra de energía de \$22.903 millones que se vieron afectados por las restricciones que crecieron el 82% \$32.453 millones más del valor registrado en 2020, vale la pena resaltar que ésta es una variable externa fuera del control de la empresa, también es importante destacar el impacto por las tasas retributivas que se incrementaron en \$14.258 millones frente a la vigencia anterior evidenciando un crecimiento del 200% y como tercer elemento importante tenemos el incremento en el uso de redes por valor de \$5.983 millones.

Gastos Operacionales

Por su parte, los gastos operacionales decrecieron en \$19.168 millones para una variación porcentual del -5,6% donde fue vital la estrategia del plan de austeridad, en los gastos administrativos hay gran influencia de la contribución a la SSPD que se reduce en \$20.057 millones, y en las provisiones para litigios y demandas se registró un menor valor de \$9.400 millones, otro ítem importante son los deterioros de las cuentas por cobrar que se merman en \$5.630 millones.

Utilidad Operacional

Como resultado de lo anterior la Utilidad operacional de EMCALI pasa de \$166.586 millones a 254.848 millones para un crecimiento del 53% en la gestión operacional de la empresa, la UEN de Acueducto y Alcantarillado aporta el 75% con \$189.913 millones, Energía aporta el 56% sumando \$142.693 millones y Telecomunicaciones resta el 31% de la utilidad operacional con -\$77.758 millones.

	DIC 19	DIC 20	DIC 21	PR	var \$	var pr \$	var %	var pr %
UENE	\$ 135.163	\$ 38.872	\$ 142.693	\$ 101.900	\$ 103.821	\$ 40.793	267,1%	40,0%
UENAA	\$ 169.372	\$ 197.317	\$ 189.913	\$ 200.523	-\$ 7.404	-\$ 10.610	-3,8%	-5,3%
UENT	-\$ 69.684	-\$ 69.602	-\$ 77.758	-\$ 34.516	-\$ 8.155	-\$ 43.242	-11,7%	-125,3%
EMCALI	\$ 234.851	\$ 166.586	\$ 254.848	\$ 267.906	\$ 88.262	-\$ 13.058	53,0%	-4,9%

MILLONES DE PESOS

La UENAA está 5,3% por debajo de lo proyectado debido a la expectativa de mayor consumo y tarifa. Se encuentra 3,8% por debajo de lo obtenido en diciembre de 2020 debido al incremento en los costos de ventas (\$31.809) y reducción en la provisión de litigios y demandas.

La UENE está 40,0% por encima de lo proyectado debido a que proyectó más mantenimientos. En comparación con diciembre de 2020, el mayor impacto lo tiene la mayor tarifa de venta, menor provisión de litigios y demandas, menor costo de mantenimiento y reparaciones.

La UENT presentó una reducción de 11,7% con respecto a diciembre de 2020 debido al incremento en gastos operacionales (\$9.610). También se encuentra un 125,3% por debajo de la proyección debido que no se están cumpliendo las metas de venta en internet masivo. Es importante mencionar que en dos años consecutivos no se ha dado cumplimiento a las metas establecidas y como consecuencia el desempeño operacional ha estado por debajo de lo proyectado.

EBITDA EMCALI 2021 VS 2020

El EBITDA de EMCALI paso de \$385.904 Mills a \$464.318 Mills, siendo impactado positivamente por un mayor ingreso de energía en \$96.132, \$18.536 en ingresos para la UENAA y \$1.612 para UENT; con respecto a los costos se presentó un incremento en la compra de energía, fuerza eléctrica, honorarios y otros gastos. La UEN de Energía presenta el mejor desempeño en el EBITDA al crecer en \$90.584 esto gracias a control de sus costos de ventas y al incremento tarifario, recuperando y superando los niveles de la vigencia 2019.

EBITDA	DIC 19	DIC 20	DIC 21	var \$	var %
UENE	\$ 174.768	\$ 104.491	\$ 195.076	\$ 90.584	86,7%
UENAA	\$ 299.333	\$ 313.551	\$ 302.071	-\$ 11.480	-3,7%
UENT	-\$ 23.106	-\$ 32.138	-\$ 32.828	-\$ 690	-2,1%
EMCALI	\$ 450.995	\$ 385.904	\$ 464.318	\$ 78.414	20,3%

MILLONES DE PESOS

Caso contrario ocurre con la UENAA y la UENT que presentan un deterioro en su indicador EBITDA, la primera presenta una caída del 3,7% impactada negativamente por el costo de las tasas retributivas en más de \$14.000 Mills, situación similar sucede en la segunda que cuyos ingresos mejoran.

5.2. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera de EMCALI con corte a diciembre de 2021 y su comparativo con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Estado de Situación Financiera EMCALI a diciembre 2021

Estado de Situación Financiera Consolidado EMCALI	DIC 20	DIC 21	Variación		% del Activo Total	
			\$	%	DIC 20	DIC 21
Activos						
Activos Corrientes	2.777.392	1.607.822	(-1.169.570)	-42,1%	38,6%	21,1%
Activos No Corrientes	4.409.745	6.002.705	1.592.960	36,1%	61,4%	78,9%
Total Activos	7.187.138	7.610.527	423.390	5,9%	100,0%	100,0%
Pasivos						
Pasivos Corrientes	1.706.095	845.889	(-860.206)	-50,4%	23,7%	11,1%
Pasivos No Corrientes	1.458.682	2.421.935	963.253	66,0%	20,3%	31,8%
Total Pasivos	3.164.777	3.267.824	103.047	3,3%	44,0%	42,9%
Patrimonio						
Total Patrimonio	4.022.360	4.342.704	320.343	8,0%	56,0%	57,1%
Total Pasivos + Patrimonio	7.187.138	7.610.527	423.390	5,9%	100,0%	100,0%

Se evidencia una gestión positiva en EMCALI toda vez que el patrimonio se incrementó en \$320.343 millones (8%), asociado principalmente al mayor resultado del ejercicio y a las ganancias por las variaciones del pasivo pensional y el impuesto diferido

El total de activos de EMCALI aún en situación de pandemia y el estallido social que afectó la ciudad durante el año 2021, muestra un crecimiento importante al pasar de \$7.187.138 millones en diciembre de 2020 a \$7.610.527 millones al cierre de 2021 para un crecimiento de cerca del 6%.

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 corriente al no corriente tanto para el activo como para el pasivo.

5.3. Indicadores Financieros

A continuación, se presentan los principales indicadores financieros comparativos al corte del mes de diciembre de 2020 y 2021. Estos indicadores se clasifican en cuatro categorías, a saber:

- (i) **Indicadores de estructura**, que miden la estructura financiera de EMCALI en términos de liquidez y composición de su capital
- (ii) **Indicadores de eficiencia**, los cuales evalúan los resultados de la empresa en términos de sus ingresos y permiten comparar el adecuado uso de los recursos para lograr las metas financieras
- (iii) **Indicadores de rentabilidad**, mediante los cuales se evalúa el desempeño de los activos y el patrimonio de la empresa en cuanto a los beneficios que son capaces de generar.
- (iv) **Indicadores de operación**, que reflejan la necesidad de inmovilización de capital de trabajo de la empresa para cubrir su operación.

Indicadores Financieros EMCALI a diciembre 2020 vs 2021

INDICADORES FINANCIEROS EMCALI	DIC 20	DIC 21	Var
Indicadores de Estructura			
Razón Corriente	1,6	1,9	0,3
Nivel de Endeudamiento	44,0%	42,9%	-1,1%
Indicadores de Eficiencia			
Margen Bruto	22,9%	24,7%	1,8%
Margen EBITDA	17,3%	19,8%	2,5%
Margen Operacional	7,5%	10,9%	3,4%
Margen Neto	2,2%	22,3%	20,1%
Indicadores de Rentabilidad			
Rentabilidad Operativa del Activo OROA	2,3%	3,3%	1,0%
Rentabilidad del Activo ROA	0,7%	6,9%	6,2%
Rentabilidad del Patrimonio ROE (Índice Dupont)	1,2%	12,0%	10,8%
Indicadores de Operación			
Días de Cartera	63,5	67,0	3,5
Días de Inventarios	3,4	2,7	(-0,7)
Días de Cuentas por Pagar	25,3	48,8	23,5
Ciclo de Efectivo	41,5	20,9	(-20,6)

Indicadores de Estructura

A nivel estructural con el paso plan para beneficio pos-empleo del corto al largo plazo se disminuye el pasivo de corto plazo el cual sumado a la reducción de la deuda con la nación y al menor valor del pasivo pensional por el cálculo actuarial hace que el nivel de endeudamiento baje del 44% al 43%; por otra parte el indicador de razón corriente pasa de 1.6 a 1.9.

Indicadores de Eficiencia

En los márgenes logrados de 2021 los cuales crecen en todos los niveles, se puede evidenciar un buen desempeño y recuperación de la empresa. Viéndose afectado el margen neto por los impactos del cambio en el pasivo pensional y el impuesto diferido.

Indicadores de Rentabilidad

Para la categoría de los indicadores de rentabilidad es apreciable el crecimiento tanto en la rentabilidad del activo como del patrimonio por encima del 6% y el 10% respectivamente

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 disminución al pasar de 41 a 21 días, principalmente por el mayor tiempo tomado en los días de cuentas por pagar, que permitió mitigar el incremento en los días de cartera.

6. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

6.1 Resultado Indicadores Acueducto

- Crecimiento de la base de Clientes:**

Con aporte de la ejecución del Plan de Ventas e Instalaciones de la UENAA con un cumplimiento del 123% (meta de instalaciones de acueducto: 11.500, instalaciones reales de acueducto: 12.908), se evidencia incremento en la cantidad de los clientes de los servicios de acueducto y alcantarillado, como se registra en las siguientes tablas:

SUSCRIPTORES ACUEDUCTO				
Sector/ Estrato	Diciembre 2020	Diciembre 2021	variacion Clientes	Variación Porcentual
Estrato 1	94.984	97.761	2.777	3%
Estrato 2	164.119	166.982	2.863	2%
Estrato 3	187.543	190.365	2.822	2%
Estrato 4	86.870	91.572	4.702	5%
Estrato 5	59.257	60.510	1.253	2%
Estrato 6	19.293	19.548	255	1%
TOTAL RESIDENCIAL	612.066	626.738	14.672	2%
COMERCIAL	45.202	45.695	493	1%
AGUA EN BLOQUE	6	5	-1	-17%
INDUSTRIAL	1.829	1.832	3	0%
ESPECIAL	637	640	3	0%
PUBLICO	1.187	1.205	18	2%
TOTAL	660.927	676.115	15.188	2%

SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO				
Sector/ Estrato	Diciembre 2020	Diciembre 2021	variacion Clientes	Variación Porcentual
Estrato 1	89.853	92.412	2.559	3%
Estrato 2	152.305	155.191	2.886	2%
Estrato 3	183.617	186.122	2.505	1%
Estrato 4	85.143	88.327	3.184	4%
Estrato 5	59.199	60.503	1.304	2%
Estrato 6	20.260	20.511	251	1%
TOTAL RESIDENCIAL	590.377	603.066	12.689	2%
COMERCIAL	42.825	43.238	413	1%
INDUSTRIAL	1.495	1.493	-2	0%
ESPECIAL	622	625	3	0%
PUBLICO	1.108	1.125	17	2%
TOTAL	636.427	649.547	13.120	2%

- **Calidad del Servicio:**

EMCALI EICE ESP cumpliendo su política de calidad, continúa suministrando a sus clientes agua que cumple a cabalidad los estándares establecidos por los organismos de control. Como complemento se están realizando análisis de sustancias no obligatorias en las fuentes de potabilización, las plantas de tratamiento y la red de distribución a fin de monitorear permanentemente el proceso de producción y distribución para garantizar una excelente calidad de agua potable a los usuarios del servicio.

Los puntos de muestreo en la red de distribución son 72 en la ciudad de Cali, 8 en la ciudad de Yumbo, 4 en Palmira y 4 en Candelaria. Durante el 2021 se cumplieron las frecuencias de muestreo y análisis establecidas en la Resolución 2115/2007 y en la Resolución 4716/2010 y se realizan diariamente en las redes de distribución y en las plantas de potabilización para un total de 11.000 pruebas/mes

Es importante destacar que debido a los eventos ocurridos en la ciudad de Cali en el marco del paro nacional a finales del mes de abril y en el mes de mayo de 2021, no fue posible el acceso a todos los puntos de muestreo en la ciudad por bloqueos, manifestaciones, y a la escasez de combustible. A la fecha, se cuenta con el concepto sanitario favorable emitido por la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali.

- **Continuidad- ICTAC:**

La UENAA continúa cumpliendo la meta establecida para la continuidad en la prestación del servicio de agua potable en su área de influencia, con resultados mensuales superiores al 98%

- **Perdidas -IPUF**

El 2021 presentó un resultado histórico para la gestión de control de pérdidas de agua al lograr bajar en un solo año 2,57 puntos del Índice de Agua No Contabilizada y 1,94 m³/usuario/mes en Índice de Pérdidas por Usuario Facturado. Si bien las pérdidas han venido disminuyendo desde 2016, lo ejecutado en este período representa el 35% del total de la reducción lograda por EMCALI en seis años, lo cual se traduce en una disminución de pérdida neta de 37,5 millones de metros cúbicos con respecto a ese año.

La meta regulatoria para 2021 en IPUF era 16,30 y la ejecución cerró en 15,15, obteniendo por primera vez un valor de reducción mayor a 1 m³/usuario/mes. Este notable logro obedece a la gestión integrada, planificada y ejecutada de diversas actividades que insuman a la reducción de las pérdidas de agua como son: el control operacional de despacho, el rastreo y corrección de fugas, la gestión de presiones, el cambio masivo de válvulas, la disminución del tiempo de atención de daños, el control de fraudes, el cambio masivo de medidores, la gestión sobre grandes consumidores, y la corrección de anomalías de facturación.



- **Micro mediciones**

La determinación de los consumos de los usuarios mediante la utilización de medidores es fundamental para la reducción de pérdidas comerciales y el mejoramiento de los ingresos, máxime que cada metro cúbico recuperado se refleja en la facturación e ingresos de los dos servicios: acueducto y alcantarillado. EMCALI adelanta a través del Plan de Recuperación de Agua (PRA), la gestión del parque de medidores logrando resultados importantes en los últimos años, incluso durante la emergencia sanitaria de 2020 y 2021, tal como se muestra en los siguientes cuadros:

Diámetro 15 y 20 mm	2019	2020	2021
Cambio de medidor por Correctivo	30.081	19.407	9.525
Cambio de medidor por Avance Tecnológico	5.183	17.275	19.014
Reposición de medidor por Hurtos	6.211	4.744	4.355
Otros (servicios directos, solicitudes, etc)	1.385	101	1.063
	42.860	41.527	33.957

Diámetros mayor e igual a 25 mm	2019	2020	2021
Cambio de medidor por correctivo	321	313	525

Durante el año 2021, se presentaron situaciones externas que afectaron la ejecución de las actividades operativas, tal como el paro nacional en los meses de mayo y junio, y la tercera ola de pandemia del Covid-19.

Se destaca el cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Santiago de Cali para la reposición de medidores con alto nivel de subregistro, el cual tiene un horizonte de tiempo del 2020 al 2023, y que para el caso de año 2021 tenía una meta de 18.500 unidades, la cual fue superada al lograr 19.014 unidades (103% de ejecución).

Entre los logros importantes de gestión también se destacan el inicio del nuevo proceso de aceptación de modelo de medidores (antes homologación) con la participación de quince empresas y la implementación del nuevo modelo de abastecimiento de medidores a través de los Acuerdos de Colaboración Empresarial con tres de los mayores proveedores de medidores. Bajo esta modalidad, EMCALI no realiza inversiones en compras de los equipos. La renovación del parque de medidores y la selección de los medidores a utilizar, se fundamenta en los estudios y seguimientos al desempeño de los mismos. Los medidores cambiados durante el 2021 por aquellas actividades que generan recuperación de metros cúbicos de pérdidas arrojaron los siguientes resultados: Volumen recuperado: 748.306 m³
Recuperación ingresos: \$3.675.225.657



6.1.1 Aplicación De Tarifas Vigencia 2021

EMCALI EICE ESP, mediante Resolución JD-006 de 30 de julio de 2021, aprobó la actualización de tarifas, que fueron aplicadas a partir de los consumos de octubre.



EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI E.I.C.E ESP.
 GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE NEGOCIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS NUIR 4-76601000-4

TARIFAS A PARTIR DE LOS CONSUMOS DEL 15 DE AGOSTO DE 2021
 En cumplimiento del artículo 5.1.1.4 de la Resolución CRA-151 de 2001 y Resolución EMCALI JD-006 de 2021

MUNICIPIO DE CALI			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	2.644,29	740,75	2.314,85
Estrato 2	5.701,76	1.597,25	2.314,85
Estrato 3	8.180,79	2.291,70	2.314,85
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m ³ (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	8.263,42	2.314,85	E1: 68,00%
Estrato 5	12.477,76	3.495,42	E2: 31,00%
Estrato 6	13.304,11	3.726,91	E3: 1,00%
Comercial	12.560,40	3.518,57	Aportes Solid.
Industrial	10.907,71	3.055,60	E5: 51,00%
Oficial y Especial	8.263,42	2.314,85	E6: 61,00%
Temporal	13.304,11	3.726,91	Com: 52,00%
			Ind: 32,00%

ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	1.418,29	853,54	2.667,31
Estrato 2	3.058,18	1.840,44	2.667,31
Estrato 3	4.343,50	2.613,96	2.667,31
Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	4.432,15	2.667,31	E1: 68,00%
Estrato 5	6.692,54	4.027,53	E2: 31,00%
Estrato 6	7.135,74	4.294,37	E3: 2,00%
Comercial	6.736,86	4.054,30	Aportes Solid.
Industrial	5.850,42	3.520,84	E5: 51,00%
Oficial y Especial	4.432,15	2.667,31	E6: 61,00%
Temporal	7.135,74	4.294,37	Com: 52,00%
			Ind: 32,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 0432 de 2017 del Concejo Municipal de Santiago de Cali

MUNICIPIO DE YUMBO			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	2.479,03	694,46	2.314,85
Estrato 2	4.958,05	1.388,91	2.314,85
Estrato 3	7.023,91	1.967,62	2.314,85
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m ³ (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	8.263,42	2.314,85	E1: 70,00%
Estrato 5	12.395,13	3.472,28	E2: 40,00%
Estrato 6	13.221,47	3.703,76	E3: 15,00%
Comercial	12.395,13	3.472,28	Aportes Solid.
Industrial	10.742,45	3.009,31	E5: 50,00%
Oficial y Especial	8.263,42	2.314,85	E6: 60,00%
Temporal	13.221,47	3.703,76	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	1.329,64	800,19	2.667,31
Estrato 2	2.659,29	1.600,38	2.667,31
Estrato 3	3.767,32	2.267,21	2.667,31
Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	4.432,15	2.667,31	E1: 70,00%
Estrato 5	6.648,22	4.000,96	E2: 40,00%
Estrato 6	7.091,43	4.267,69	E3: 15,00%
Comercial	6.648,22	4.000,96	Aportes Solid.
Industrial	5.761,79	3.467,50	E5: 50,00%
Oficial y Especial	4.432,15	2.667,31	E6: 60,00%
Temporal	7.091,43	4.267,69	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

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

MUNICIPIO DE PALMIRA			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	4.131,71	1.157,43	2.314,85
Estrato 2	7.767,61	2.175,96	2.314,85
Estrato 3	8.263,42	2.314,85	2.314,85
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m ³ (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	8.263,42	2.314,85	E1: 50,00%
Estrato 5	12.395,13	3.472,28	E2: 6,00%
Estrato 6	13.221,47	3.703,76	E3: 0,00%
Comercial	12.395,13	3.472,28	Aportes Solid.
Industrial	10.742,45	3.009,31	E5: 50,00%
Oficial y Especial	8.263,42	2.314,85	E6: 60,00%
Temporal	13.221,47	3.703,76	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 013 de 2020 del Concejo Municipal de Palmira

MUNICIPIO DE CANDELARIA			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m ³ (\$/m ³)	> 16 m ³ (\$/m ³)
Estrato 1	8.263,42	1.458,36	2.314,85
Estrato 2	8.263,42	1.759,29	2.314,85
Estrato 3	8.263,42	1.990,77	2.314,85
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m ³ (\$/m ³)	Subsidios
Estrato 4	8.263,42	2.314,85	E1: 37,00%
Estrato 5	12.395,13	3.472,28	E2: 24,00%
Estrato 6	13.221,47	3.703,76	E3: 14,00%
Comercial	12.395,13	3.472,28	Aportes Solid.
Industrial	10.742,45	3.009,31	E5: 50,00%
Oficial y Especial	8.263,42	2.314,85	E6: 60,00%
Temporal	13.221,47	3.703,76	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 025 de 2017 del Concejo Municipal de Candelaria, aplica solo al consumo básico

Notas

- El Costo Medio Unitario de Tasa de Uso para el servicio de acueducto y Tasa Retributiva para el Servicio de Alcantarillado estan incluidos dentro del Consumo o Vertimiento.
- Las tarifas se actualizarán por efectos de la inflación cada vez que se acumule un 3% o mas en el IPC Nacional de acuerdo al Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- La última actualización tarifaria fue en el mes de abril de 2021, con IPC de febrero de 2020 a marzo de 2021.
- EMCALI aplica desde la factura de enero de 2020 por 18 meses la resolución CRA-936 DE 2020 por actualización tarifaria, cuota fija mensual aprobada por la Junta Directiva.

6.1.2 Resultados Financieros UENAA 2021

ACUEDUCTO – Variables Facturación



ALCANTARILLADO – Variables Facturación

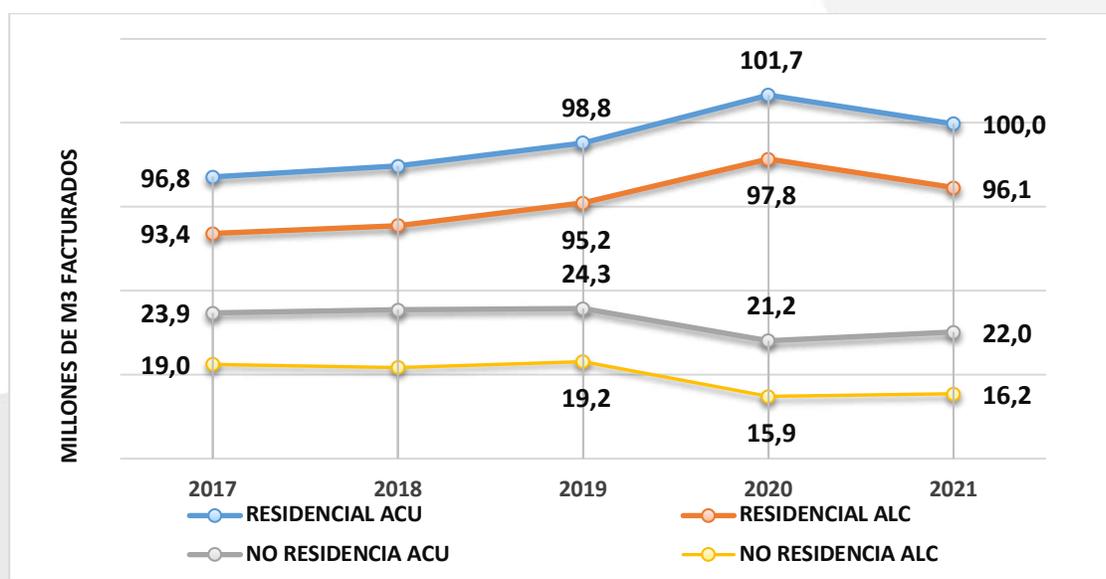


Las tarifas indicadas para acueducto y alcantarillado estuvieron vigentes de enero a octubre de 2021. En el mes de noviembre se aplicaron nuevas tarifas, impactando solo el 5% de los clientes, dado los ciclos de facturación.

Nuevas Tarifas Acueducto: Consumo \$2.314,85 – Cargo Fijo \$8.263,42

Nuevas Tarifas Alcantarillado: Consumo \$2.667,31 – Cargo Fijo \$4.432,15

UENAA – Facturación m³ 2019 a 2021

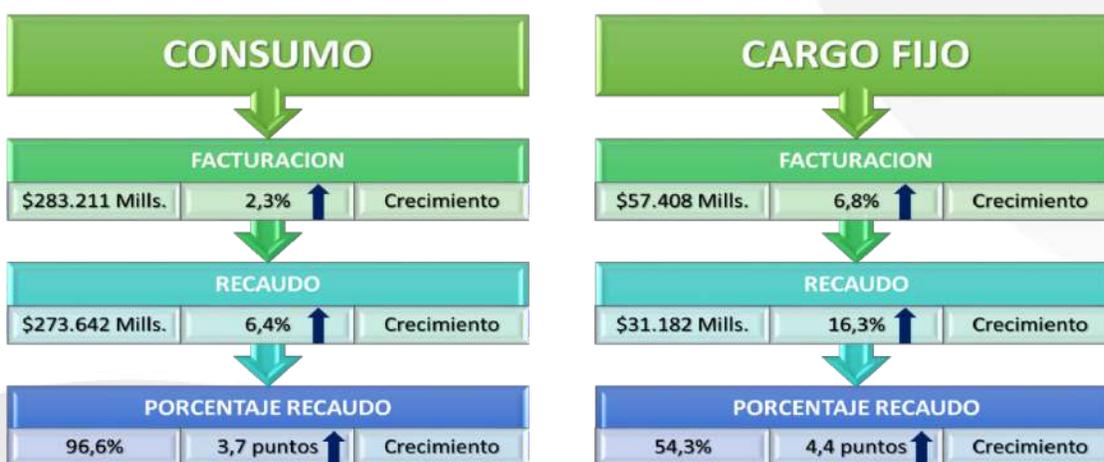


Tipo de Cliente	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Residencial	98.815.236	101.652.192	99.957.054	-1,7%	1,2%
No residencial	24.306.649	21.233.673	22.044.691	3,8%	-9,3%
Total	123.121.885	122.885.866	122.001.745	-0,7%	-0,9%

Tipo de Cliente	2019	2020	2021	2021 vs 2020	2021 vs 2019
Residencial	95.222.972	97.847.510	96.135.716	-1,7%	1,0%
No residencial	19.241.792	15.934.450	16.161.618	1,4%	-16,0%
Total	114.464.764	113.781.960	112.297.334	-1,3%	-1,9%

La facturación de m³ en la UENAA en 2020, tuvo un comportamiento atípico por la emergencia sanitaria y la serie de confinamientos dispuestos. Los estratos residenciales crecen con respecto a 2019.

Al cierre de 2021, el comportamiento de los sectores no residenciales (público e industrial) que no logran la facturación histórica impacta el total de m³ facturados. ACUEDUCTO – Comportamiento Facturación y Recaudo



ALCANTARILLADO – Comportamiento Facturación y Recaudo



- Dado el comportamiento en la facturación de m3 y el valor facturado el recaudo por consumo se da menor al proyectado.
- Se resalta la gestión desde la Unidad de Prospectiva antes las otras Entidades, para el cobro y recaudo de subsidios y mínimo vital.
- El comportamiento de la cartera y/u otras vigencias se afectó por lo acontecido en las plataformas tecnológicas en EMCALI.

UENAA – Ejecución Presupuestal del Ingreso

UENAA	Real 2020	Real 2021	Crec.	Proy 2021	Cumpl.
2. Ingresos Corrientes	653.695	675.231	3%	671.132	101%
Venta de Bienes y Servicios	544.176	582.783	7%	582.963	100%
Consumo	461.790	492.770	7%	499.608	99%
Minimo Vital	21.984	27.292	24%	18.851	145%
Cargo Fijo	41.616	48.320	16%	47.364	102%
Comerc de Mercancias	9.038	8.719	-4%	8.891	98%
Transferencia Corrientes	109.518	92.448	-16%	88.169	105%
Contribución	63.782	68.720	8%	71.035	97%
Subsidios	12.128	20.226	67%	15.722	129%
Cartera	30.667	-	-100%	-	0%
3. Ingresos Capital	2.001	3.908	95%	1.090	359%
Intereses por Financiación	-	1.254	0%	-	0%
Condicionadas a la Adquisición de un Activo	-	1.420	0%	-	0%
INGRESOS DE LA VIGENCIA	655.696	679.140	4%	672.222	101%
4. Ingreso Otras Vigencias	-	24.803	0%	26.078	95%
ING CORRIENTES + OTRAS V	653.695	700.034	7%	697.210	100%

UENAA – Cierre Financiero 2021



UENAA – Indicador Ebitda por Negocio



El impacto el ebitda se debe al comportamiento de los costos en ambos componentes de la UENAA, generado por mayor costo en kw de fuerza eléctrica, contrato de mantenimiento en plantas, químicos y el pago de la tasa retributiva en alcantarillado.



UENAA – Costo de Ventas

UENAA	Real 2020	Real 2021	Var %
(+) Ing. Operacionales	681.471	700.007	2,7%
(-) Costo de ventas	253.838	283.105	11,5%
(-) Gastos UENAA	43.983	41.785	-5%
EBITDA solo UENAA	383.503	374.765	-2%
M. EBITDA solo UENAA	56,29%	53,56%	
(-) Gastos Corporativo	70.100	73.047	4%
EBITDA UENAA + Corp	313.551	302.071	-4%
M. EBITDA UENAA + Corp	46,01%	43,15%	
(-) Depre. Amort. Provis.	116.234	112.157	-4%
Utilidad Operacional	197.317	189.913	-4%
Margen Operacional	28,95%	27,13%	
(+) Otros Ingresos	22.914	131.803	475%
(-) Otros Gastos	133.790	74.481	-44%
Utilidad Antes Impuesto	86.441	247.236	186%
Margen Antes Impuesto	12,68%	35,32%	
(-) Impuesto	23.096	(4.518)	-120%
Resultado del Ejercicio	63.345	251.754	297%
Margen Neto	9,30%	35,96%	

A pesar de la caída en la facturación de los m³ durante la vigencia de 2021, la UENAA crece en sus ingresos operacionales en +2,7% y refleja la gestión realizada a nivel de gastos propios con la reducción del -5%. El comportamiento de los costos se debe a un factor externo y el tema inflacionario generado por el comportamiento macroeconómico del país, impactando el costo por kw en la tarifa de energía y mayor costo en químicos y mantenimiento. Al final del ejercicio la utilidad neta de la UENAA crece en gran proporción con respecto a 2020, comportamiento dado por las partidas no operacionales, por el ajuste del cálculo actuarial y las ganancias diferidas.

6.1.3 Actividades De Aseguramiento Del Ingreso:

Mediante contrato 300-PS-1725-2019, la UENAA ejecutó en terreno las actividades de Suspensiones, Seguimiento a la suspensión, Cortes, Seguimiento al Corte, Reconexiones, Reinstalaciones, Clausuras del servicio, la Gestión de irregularidades del servicio y

actividades complementarias de gestión comunitaria, apoyando la gestión de cartera para el servicio de acueducto, en los municipios de Cali, Yumbo, Palmira, Candelaria.

Del 17 de marzo al 17 de noviembre del año 2021 existió impedimento para realizar las suspensiones del servicio de acueducto al sector residencial por las disposiciones emanadas del Gobierno Nacional en el Estado de Emergencia Sanitaria aún vigente, decretado para contrarrestar los efectos de la pandemia mundial causada por el Coronavirus y en el mes de mayo no se ejecutaron las suspensiones del servicio a los demás sectores debido a la alteración del orden público a causa del paro nacional.

A continuación, se presentan algunas estadísticas:

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR DEMANDA												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Cumplimiento META 2021	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Cumplimiento REAL	74%	85%	89%	86%	N.A.	64%	84%	78%	82%	69%	53%	62%
Demanda Gestionable	3.067	2.967	3.973	2.395	N.A.	1.112	3.663	4.241	4.713	1.715	10.282	20.385
Demanda Gestionada	2.279	2.525	3.552	2.068	N.A.	708	3.085	3.298	3.843	1.181	5.473	12.661
RECONEXIONES DEL SERVICIO POR DEMANDA												
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Cumplimiento META 2021	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Cumplimiento REAL	70%	65%	83%	77%	70%	66%	74%	69%	75%	52%	67%	82%
Demanda Gestionable	804	1.224	1.517	965	257	347	1.609	1.971	1.878	1.878	1.781	4.283
Demanda Gestionada	564	791	1.259	742	181	229	1.196	1.361	1.401	980	1.192	3.516

El desarrollo de estas actividades aseguró ingresos 21 veces más que los costos del proceso.

Durante la vigencia 2021, el proceso SCRR del servicio acueducto generó \$26.847.808.029 en ingresos para EMCALI, mientras que los costos alcanzaron los \$1.259.122.890, con lo que se confirma que el proceso de SCRR es uno de los medios más efectivos con que cuenta EMCALI para asegurar el recaudo de sus ingresos, siendo el instrumento legal con que se asegura la cultura de pago de los clientes.

Adicionalmente, el cumplimiento de las suspensiones del servicio le ha permitido a EMCALI evitar el rompimiento de la solidaridad de la cartera o deuda por parte de los propietarios de los predios.

6.1.4 Resultados Compromisos UENAA En Plan De Desarrollo Distrital 2020-2023

En lo que respecta a la UENAA, el PDD para la vigencia 2021 incluyó 14 indicadores de producto bajo su responsabilidad.

En los cuadros a continuación, se presenta el estado de avance físico y presupuestal. En rojo el cumplimiento crítico, amarillo el cumplimiento medio y verde el cumplimiento satisfactorio/sobresaliente.

Estado De Ejecución De Indicadores De Producto PDD-2020-2023 Al Final Del 2021

Indicador (Descripción)	Ejecución Anual	Meta Meta 2021	Nivel Cumplimiento Meta	Presupuesto Definitivo 2021	Presupuesto Ejecutado (Contratado)	Nivel de cumplimiento contratado/definitivo	Presupuesto Pagado	Nivel Cumplimiento pagado/contratado
Proyectos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, ante MINVIVIENDA	3	3	100%	\$ 135.118.166.353	\$ 4.511.623.198	3,3%	\$ 16.000.000	0,4%
Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA), formulado	10	10	100%	\$ 16.000.000	\$ 16.000.000	100,0%	\$ 16.000.000	100,0%
Redes de alcantarillado en el área de prestación de servicio de EMCALI intervenidas	4943	5194	95%	\$ 4.780.888.693	\$ 4.780.888.693	100,0%	\$ 4.780.888.693	100,0%
Redes de acueducto en el área de prestación de servicio de EMCALI intervenidas	4196	4684	90%	\$ 5.112.760.322	\$ 5.112.760.322	100,0%	\$ 5.112.760.322	100,0%
Hectáreas de recarga restauradas y conservadas en las cuencas abastecedoras de EMCALI	20	20	100%	\$ 336.002.030	\$ 178.942.211	53,3%	\$ 32.290.400	18,0%
Estrategia para la cooperación técnica, organizativa y de acompañamiento en la reforestación de las cuencas abastecedoras de los acueductos rurales comunitarios implementada	30	30	100%	\$ 51.750.000	\$ 22.640.357	43,7%	\$ 22.640.357	100,0%
Estrategia para la protección de la gestión integral y uso racional de agua potable implementada	0,3	0,3	100%	\$ 105.017.300	\$ 69.744.119	66,4%	\$ 69.744.119	100,0%

Indicador (Descripción)	Ejecución Anual	Meta Neta 2021	Nivel Cumplimiento Meta	Presupuesto Definitivo 2021	Presupuesto Ejecutado (Contratado)	Nivel de cumplimiento contratado/definitivo	Presupuesto Pagado	Nivel Cumplimiento pagado/contratado
Avance piloto a escala real de sistema de filtración en lecho de río, construido y en funcionamiento, en PTAP Cauca	10	10	100%	\$ 16.000.000	\$ 16.000.000	100,0%	\$ 16.000.000	100,0%
Participación en dos (2) proyectos de impacto regional para la promoción de sistema sostenibles de abastecimiento de agua y saneamiento ambiental	2	10	20%	\$ 103.680.000	\$ 20.736.000	20,0%	\$ 20.736.000	100,0%
Reservorio de la planta de tratamiento de agua potable de Puerto Mallarino mantenido y con aislamiento	2	2	100%	\$ 296.881.200	\$ 240.862.970	81,1%	\$ 240.862.970	100,0%
Definir y ejecutar dos (2) estrategias de reducción de contaminación por vertimientos líquidos en el recurso hídrico	20	20	100%	\$ 1.080.852.721	\$ 1.080.852.721	100,0%	\$ 1.080.852.721	100,0%
Estudios y diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Sur (PTAR-S) elaborados	0,03	0,4	8%	\$ 949.795.059	\$ 949.795.059	100,0%	\$ -	0,0%
Sistema de Tratamiento Primario de la PTAR Cañaveralejo mejorado	0	78	0%	\$ 31.951.566.032	\$ -	0,0%	\$ -	0,0%
Obras Fase III para la recuperación de la Laguna del Pondaje, terminadas	5	20	25%	\$ 2.000.000.000	\$ 2.000.000.000	100,0%	\$ 194.000.000	9,7%

Con base en los resultados, se observa que el 71,4% se encuentran en un estado de cumplimiento satisfactorio y sobresaliente, mientras que el 28,5% se encuentran en un nivel de cumplimiento crítico y bajo, en lo que respecta a los compromisos de la vigencia 2021.

Sobre estos últimos indicadores de producto, se informa lo siguiente:

- Participación en dos (2) proyectos de impacto regional para la promoción de sistema sostenibles de abastecimiento de agua y saneamiento ambiental: se definió la comuna 18 como área de estudio para la implementación de Esquemas Diferenciales para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en áreas de difícil gestión. Se presentó convenio interadministrativo a la Administración Distrital, sin embargo, no se ha obtenido

actualización al respecto del estado de firma o revisión de este convenio. Se replantearán las metas de este indicador para el tiempo restante del Plan de Desarrollo Distrital.

- Estudios y diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Sur (PTAR-S) elaborados: A diciembre de 2021, no se ha reportado por parte de la Interventoría del proyecto, avance alguno por parte del consultor, frente a lo cual el supervisor de EMCALI se encuentra ejerciendo acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de las metas en 2022. Adicionalmente, se ha extendido consulta a la Gerencia Administrativa Empresarial para requerir su concepto acerca de la continuidad del proyecto, bajo las condiciones contractuales actuales.
- Sistema de Tratamiento Primario de la PTAR Cañaveralejo mejorado: La Unidad de Tratamiento de la Subgerencia de Aguas Residuales informó que el proyecto permanece en Cámara y Comercio en resolución de controversias con la Consultoría. Se le ha solicitado a Secretaría General de EMCALI información sobre el avance del procedimiento en el tribunal de arbitramento, pero no brindan esta información por mantener una reserva en el estado del procedimiento. En tanto esto no se resuelva, el proyecto permanecerá suspendido.
- Obras Fase III para la recuperación de la Laguna del Pondaje, terminadas: El 19 de octubre de 2021 EMCALI inició el contrato de la obra 300-CO-1810-2021 y de interventoría 300-AO-1798-2021 para el mejoramiento hidráulico de la laguna El Pondaje Fase 3. En cumplimiento a las obligaciones establecidas en el contrato de interventoría se realizará un pago por el 10% del valor total del contrato, con corte al 31 de diciembre de 2021. Para esta vigencia no se generarán pagos al contrato de obra. Paralelamente el Distrito Especial de Santiago de Cali, a través de su equipo de Plan Jarillón, ha informado que continúa en trámites y logística para avanzar en la liberación de zonas ocupadas por AHDI, incluyendo las re-invasiones que se han presentado en los últimos meses, lo cual impide que las obras de EMCALI se desarrollen con normalidad.

6.1.5. Logros de la uenaa en 2021 agua potable

- Proyecto Filtración en Lecho de Río

Actualmente, EMCALI EICE ESP adelanta la construcción de un pozo colector horizontal de Filtración en Lecho de Río (FLR), como unidad de pretratamiento, para contribuir a resolver los problemas de suministro de agua en la red baja de la ciudad de Cali ocasionados por el deterioro progresivo de la calidad del agua del río Cauca (carga orgánica y turbiedad), el riesgo sanitario para los usuarios de la red baja de Santiago de Cali, los costos para la producción de agua potable, la interrupción de la operación en los eventos pico por la deficiente calidad del agua en las bocatomas sobre el río Cauca y el requerimiento de tratamiento de lodos del tren de tratamiento (costos de inversión y tratamiento).

La Filtración en Lecho del Río consiste en el aprovechamiento de agua superficial del río Cauca a través del acuífero freático (medio filtrante natural) conectado hidráulicamente con el río, garantizando: 1) Agua con calidad de entrada estable (turbiedad, temperatura, pH y conductividad eléctrica) lo que significa que la planta operará con menos variaciones operacionales y puede aumentar su eficiencia y la calidad del efluente. 2) La operación y el control del pozo es más simple y seguro que los procesos de tratamiento existentes, que actualmente requieren un ajuste continuo para asegurar el buen funcionamiento de la planta de acuerdo con los cambios en la calidad del agua cruda y 3) Menor riesgo sanitario en el agua afluyente, lo que significa agua segura para todos los usuarios.



6.1.6. Disminución Uso de Químicos y fuerza eléctrica por mejoras en la operación

La reducción en el suministro de agua desde las Plantas de Tratamiento de Agua Potable obedece principalmente a maniobras operativas en la red de distribución y a acciones del programa de reducción de pérdidas técnicas; sin embargo, la reducción del suministro es en sí una estrategia que coadyuva en la reducción de las pérdidas de agua.

Aunque las turbiedades en el río Cauca fueron mayores en el año 2021 respecto al año 2020, el ahorro en consumo de Productos Químicos en el año 2021 respecto al año 2020 fue de \$1.964.067.712, abarcando los Coagulantes, Alcalinizantes y Adsorbente de todas las Plantas de Potabilización de la UENAA, lo cual está relacionado con la disminución en el suministro de agua desde las plantas a la red de distribución y a las acciones de mejora en la dosificación de coagulantes a partir del uso del streaming current como herramienta de ajuste.

AÑO / QUÍMICO	COAGULANTE (CLORURO FÉRRICO, SULFATO DE ALUMINIO).		COAGULANTE (HIDROXICLORURO DE ALUMINIO).		DESINFECTANTE (CLORO LÍQUIDO).		DESINFECTANTE (HIPOCLORITO DE CALCIO).		ALCALINIZANTE (CAL VIVA).		ALCALINIZANTE (HIDRÓXIDO DE SODIO).		ADSORBENTE (CARBÓN ACTIVADO).	
	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$	CANTIDAD (Kg)	COSTO \$
Ene-Dic 2020	4.210.181	3.288.528.014	1.772.604	2.162.532.411	1.468.396	4.642.167.422	690	5.344.710	1.400.119	815.447.085	17.545	36.712.107	319.499	1.330.778.895
Ene-Dic 2021	3.044.415	3.779.419.237	2.172.478	2.544.889.324	1.388.182	4.656.573.762	520	4.173.155	1.209.669	741.286.805	11.761	23.927.163	281.355	1.131.347.083
TOTAL	7.254.596	7.067.947.250	3.945.082	4.707.421.736	2.856.578	9.298.741.184	1.210	9.517.865	2.609.788	1.556.733.889	29.305	60.639.270	600.854	2.462.125.978
Ahorro en Kg Ene-Dic 2020 Vs Ene-Dic 2021	1.165.766		-399.874		80.214		170		190.450		5.784		38.144	
Ahorro en \$ Ene-Dic 2020 Vs Ene-Dic 2021	\$ 1.957.904.974		\$ (569.593.163)		\$ 273.477.260		\$ 1.343.340		\$ 126.689.311		\$ 13.015.802		\$ 161.230.188	
TOTAL AHORRO EN \$	\$ 1.964.067.712													

Las acciones de mejora en el año 2021 para la disminución del suministro diario de agua, a través de la instalación de variadores de frecuencia para bombas de suministro a la red, actuadores para control de consumo en el lavado de los filtros, actuadores para separar suministro de zona norte y sur mediante operación de válvulas, cambio de válvulas e instalación de actuadores para operar los tanques de Río Cali y La Reforma, reparación de unidades de bombeo de la EB Yumbo, reparación de unidades de bombeo de la EB Terrón I, II y II, y EB Nápoles, cambio de válvulas y empaques para disminuir el consumo interno, entre otras, ha conllevado a una disminución en la fuerza eléctrica, representado en un ahorro anual de 705.606 KW (2020 vs 2021), equivalentes a \$ 328.692.308 (VPN).

Importante gestión para el mejoramiento del Tiempo de Atención de los daños en Red Matriz (TADRM), mediante ajustes operacionales, además de cumplir a cabalidad con el indicador del Tiempo de Atención al Daño en Acometida. En lo corrido del año 2021, se han obtenido los mejores resultados respecto los dos indicadores en mención, a pesar de situaciones coyunturales como lo fue la afectación de la movilidad y seguridad en la ciudad por causa del Paro Nacional, mostrando el compromiso que tienen los colaboradores operativos y administrativos de la Unidad de Atención Operativa para ayudar desde su posición a los objetivos de la Empresa. El Resultado promedio del indicador TADRM para 2021 fue de 41,9 horas frente a 57,2 en el año 2020, registrando disminución del 26,6%.

6.2 Saneamiento Básico

En ejecución del proyecto Optimización de la PTAR-C, se definieron dos actividades a desarrollar en la presente vigencia:

1. Avanzar en la liquidación del contrato 300-GAA-CO-1250-2017 Optimización PTAR-C, suscrito con ACCIONA para continuidad a las obras de la PTAR-C
2. Avanzar en la articulación y coordinación con áreas UENAA para la ejecución de obras y estrategias que conlleven al cumplimiento de las metas y compromisos adquiridos por EMCALI en el marco del PSMV.

Respecto a la liquidación del contrato ACCIONA, se destaca la elaboración del acta de liquidación por EMCALI, de un documento en el que se relacionan las demandas por incumplimiento y los daños emergentes que ello acarrea. El acta se elaboró a partir de los informes finales de la consultoría de Gandini y Orozco. Por su parte, durante acercamientos entre las partes, la firma ACCIONA entregó el modelo de acta de liquidación en el que también incluye demandas hacia EMCALI por el no pago total de las obras ejecutadas. El proceso de liquidación bilateral culminó el pasado 5 de mayo de 2021 sin que las partes lograran acuerdos y consecuentemente, el proceso entró en fase de demandas ante un tribunal de arbitramento, el cual se conformó, por tres árbitros ante la cámara de comercio de Cali, desde el 26 de julio de 2021.

En relación a la articulación para cumplimiento del PSMV, el 9 de febrero de 2021, se creó de manera oficial el Comité de Seguimiento al Cumplimiento del PSMV mediante la Resolución GG-1000000502021. Esta iniciativa permitió realizar reuniones de articulación y paralelamente tres mesas de trabajo, que permitieron la recopilación y organización de los soportes documentales que se deben presentar a la autoridad ambiental, de obras ejecutadas para eliminación de vertimientos; identificación de las obras no ejecutadas; relación entre las obras proyectadas y los vertimientos a eliminar por cada obra. Para el seguimiento al cumplimiento del PSMV se elaboró un plan de trabajo de corto plazo, para cumplir los compromisos atrasados de los años 2016 a 2030.

Con base en los resultados de la consultoría de Gandini y Orozco (2020), en especial las especificaciones técnicas de las obras para la optimización de la PTAR-C cuyo valor ascendió a \$86.000 millones, se realizaron las actividades de priorización de obras y presupuestos, ajustándolos a la cadena de valor, como a los rubros que se encuentran en las reservas fiscales de la Alcaldía de Cali para las vigencias 2021 y 2022 (\$46.000 millones) y que hacen parte del Convenio CIA 155 de 2017.

Se elaboró un Plan de Contingencia para atender la Emergencia Invernal con los recursos propios de equipos y personal operativo, identificando los sitios críticos por zona.

6.2.1 Hechos Relevantes

Operación de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, en el Marco del Paro Nacional:

Durante las protestas sociales que se realizaron en el marco del Paro Nacional, iniciadas el 28 de abril de 2021, la Subgerencia de Agua Potable a través de la gestión llevada a cabo mediante un Comité creado con los proveedores y por medio de consensos con los diversos actores, permitió que se lograra garantizar el transporte esencial de los Productos Químicos necesarios para la Potabilización de Agua en las cinco plantas de EMCALI, sin afectar la prestación del servicio en lo que respecta a la continuidad en el suministro del líquido vital.

6.2.2 Retos Para 2022

1. Continuar optimizando los resultados operativos, comerciales, administrativos y financieros que se derivan de estos, en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
2. Ejecutar con éxito los proyectos de inversión que se han formulado para la vigencia
3. Mantener las certificaciones de Calidad en los Laboratorios de la UENAA y del Proceso Producción de Agua Potable en las Plantas Puerto Mallarino, Rio Cauca y Rio Cali.
4. Disponer soluciones operativas implementables para mantener el tratamiento de aguas residuales de la PTARC, en tanto se define la disputa legal sobre el tema.

7. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE ENERGIA

7.1 Gestión Compra de Energía

Cobertura Lograda en los Mercados Regulado y No regulado, vigencia 2021.

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Cobertura en Contratos Compra de Energía (kWh) contratados/Dema	Planeado	75,17%
	Ejecutado	82,47%

Cobertura por Mercado Regulado y Mercado No Regulado, periodo 2021 a 2037

COBERTURAS MERCADO REGULADO				
AUMENTO COBERTURA				
Año	dic-21	Varic. Dic. 2021 Incremento	GWh	GWh Comprados
2021	82%	10%	238	1.854
2022	94%	0%	-	2.239
2023	83%	7%	158	2.008
2024	80%	15%	364	1.944
2025	74%	33%	797	1.806
2026	52%	11%	275	1.265
2027	43%	36%	889	1.051
2028-2032	21%	14%	351	514
2033-2037	9%	2%	53	214

COBERTURAS MERCADO NO REGULADO

AÑO	dic-21	GWh
2021	90%	711
2022	93%	766
2023	90%	763
2024	83%	729
2025	34%	307
2026	30%	274
2027-2032	7%	64

Observación: La Gestión en la Compra de Energía, es una gestión continua que busca aumentar coberturas a precios de mercado, con el objetivo de estabilizar precios al cliente final y además generar flujo de caja y márgenes positivos para EMCALI. Como se observa en las gráficas anteriores, al corte de diciembre 2021, se logró una cobertura en Compra de Energía, del 82,47% frente a una Meta del 75,17%, 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 80,05% y para el No Regulado del 89,47%. Igualmente, durante la vigencia 2021, se efectuaron gestiones en Compra de Energía, que han permitido seguir aumentando la Cobertura para vigencias entre 2023 y 2037, según podemos observar en la gráfica por Mercado, de forma detallada. Gestión que se debe seguir adelantando en el 2022, acorde con las políticas de cobertura de la empresa y la política del gobierno de impulsar las Fuentes No Convencionales de Energía Renovables (FNCER) con subastas de largo plazo (15 o más años).

7.2 Tarifas

La Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG toma medidas extraordinarias, en lo que respecta a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía, dada la situación de pandemia presentada en marzo del mismo año, obligando a dichas empresas a ofrecer pagos diferidos a los usuarios residenciales y no residenciales, igualmente se obligaba a la aplicación de la opción tarifaria -resolución CREG-012 de 2020. De acuerdo con lo anterior, la Tarifa a aplicar por el costo del kilovatio/hora no podía incrementarse en el territorio

nacional durante lo que restaba del año, es decir, EMCALI comercializador congelo su tarifa del costo unitario desde el mes de junio 2020 a noviembre 2020.

A partir de febrero 2021, EMCALI con el fin de recuperar los Saldos Acumulados-SA, comenzó a incrementar su tarifa del MR, en porcentajes mayores a 0.6%, tal como lo indicaba la normatividad (resolución CREG-152 de 2020). De febrero a julio de 2021, se incrementó cada mes en 1%; De agosto a diciembre 2021, el incremento mensual fue del 3%.

EVOLUCIÓN OPCION TARIFARIA – CREG012-20

		CREG - 012- 20 OPCION TARIFARIA (CUv) EN (\$/kWh)											
CU X NT	mes	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
NT1 - Emc	\$/kWh	555.83	561.39	567.0036	572.6737	578.4004	584.1844	590.0262	607.7270	625.9588	644.7376	664.0797	684.0021
NT1 - Usu	\$/kWh	525.51	530.77	536.0776	541.4384	546.8528	552.3213	557.8445	574.5799	591.8173	609.5718	627.8589	646.6947
NT2	\$/kWh	442.02	446.44	450.8999	455.4089	459.9630	464.5627	469.2083	483.2845	497.7831	512.7166	528.0981	543.9410
NT3	\$/kWh	390.34	394.24	398.1866	402.1684	406.1901	410.2520	414.3545	426.7852	439.5887	452.7764	466.3597	480.3505

Gestión Venta de Energía

Facturación Comercializador EMCALI.

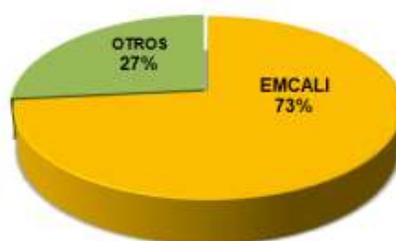
Indicador	Descripción	Cierre 2021
Ventas Comercializador EMCALI (kWh)	Regulado	1.883.294.936
	No Regulado	755.463.068
	Total	2.638.758.004

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Ventas Comercializador EMCALI (Clientes #)	Regulado	724.848
	No Regulado	358
	Total	725.206

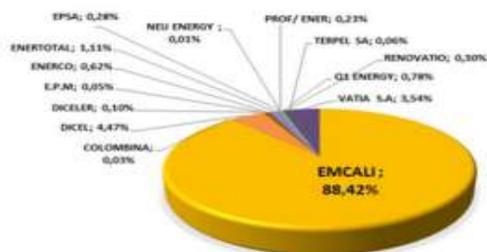
Indicador	Descripción	Cierre 2021
Ventas Comercializador EMCALI (\$)	Regulado	1.098.319.390.534
	No Regulado	332.163.386.929
	Total	1.430.482.777.464

Participación en Ventas de Energía, en el Mercado Natural de EMCALI (Sistema de Distribución Local (SDL) – Municipio de Cali, Yumbo y Puerto Tejada).

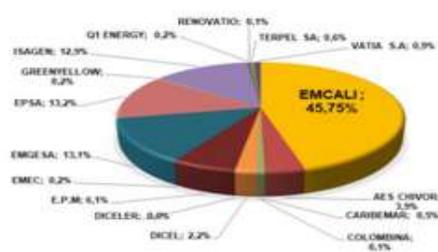
% PARTICIPACION TOTAL SDL DE EMCALI



PARTICIPACION MERCADO REGULADO EN SU SDL



PARTICIPACION MERCADO NO REGULADO EN SU SDL



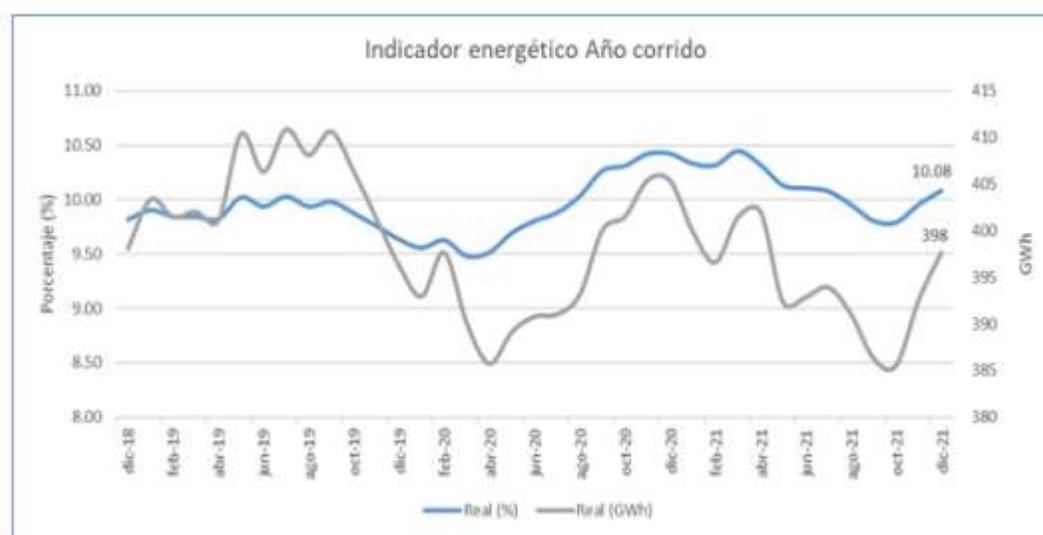
Observación:

La reconquista de clientes, debida a la efectiva gestión comercial, que a su vez se apalanca en una compra de energía eficiente, junto a los clientes que se van regularizando producto

del trabajo realizado en la reducción de pérdidas de energía y la adquisición de clientes por nuevos proyectos de construcción. Sin embargo, por efectos de la Pandemia y Paro Nacional se han disminuido los requerimientos para nuevos servicios de energía, como consecuencia de la escasez en los insumos del sector de la construcción.

Adicionalmente, la atención personalizada a Grandes Clientes y la masificación de los puntos de atención al Cliente y la respuesta operativa a los mismos, ha redundado en la fidelización y crecimiento de los clientes.

7.3 Gestión Reducción de Pérdidas de Energía.



Indicador	Descripción	Cierre del 2021
Incremental de Energía (kWh). Todos los programas de reducción de pérdidas no técnicas. (datos m-2)	Planeado	28.470.000
	Ejecución	29.092.282

Observación:

El Indicador, mide la cantidad de energía que se pierde por razones Técnicas y No Técnicas, frente a la energía que es entregada al sistema de Distribución Local (SDL) de propiedad de EMCALI en los municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada comparada con las Ventas en el SDL provenientes del Comercializador EMCALI y las realizadas por otros comercializadores en nuestro SDL. El fuerte impacto por Pandemia (Nuevas cuarentenas) y el paro nacional, disminuyeron las labores operativas afectando la agenda de las lecturas. Por la situación anterior se promediaron los consumos de los clientes. Estos dos Aspectos afectaron la economía de los hogares y las empresas disminuyendo su capacidad de pago y aumentando tanto las pérdidas de energía como la cartera de morosos. Sumado a lo anterior, dadas las directrices del Gobierno Nacional, se congelaron las tarifas, aplicando la senda tarifaria que solo permitió recuperar parte de la tarifa real, a partir del mes de febrero del 2021.

Gestión del Distribuidor.

Indicadores de Calidad y Continuidad del Servicio			Indicadores de Soporte Comercial		
Descripción	SAIDI	SAIFI	Indicador	Descripción	Cierre 2021
Planeado	14,89	9,0	Tiempo Prom. Atención Daños (horas)	Planeado	3,5
Ejecutado	12,40	7,88		Ejecutado	2,93

Observación:

Los Indicadores de calidad SAIDI (Duración promedio Interrupciones/Año) y SAIFI (Frecuencia promedio Interrupciones/Año, miden la calidad del servicio frente a estas dos circunstancias según parámetros internacionales. Los Indicadores de calidad han venido mostrando una mejora significativa cada año a partir del 2020, esto debido principalmente a factores como: la intensificación de los mantenimientos preventivos mediante a ampliación

con cable ecológico, la podas de árboles, y el aumento del personal de atención de daños que fortaleció a los grupos de reparación, igualmente, se realizaron proyectos de gran envergadura (Plan de Expansión 115 Kv y Sub. Ladera) para incrementar la calidad y confiabilidad del servicio mejorando la Infraestructura eléctrica de EMCALI. El resultado de los indicadores SAIDI, SAIFI y Atención de Daños del Servicio, presentan en el 2021, son los mejores resultados en atención a partir de la aplicación de la Resolución CREG-015-2015.

7.4 Mantenimiento de Redes

Evidencia Instalación Equipo Flexibilidad Cto Nápoles.



Correcciones termo gráficas circuito DECEPAZ a NAVARRO



Las siguientes Tablas describen los tipos de mantenimiento realizados a los circuitos de la ciudad y su zona de influencia de EMCALI:

Mantenimiento Subestaciones y Equipos

Descripción	Proy	Ejec	Cumplimien	Observaciones
Mantenimiento Interruptores de potencia	80	126	157,5%	Cumple con lo programado
Mantenimiento Barrajes de subestaciones de potencia	7	8	114,3%	Se apoya desmonte de barra y plica paln de expansión
Mantenimiento banco de condensadores subestaciones de potencia	4	4	100,0%	Se capacita para manejo plan de expansión- Afecta paro nacional
Mantenimiento servicios auxiliares: Banco y cargador de baterías, transformador y planta de emergencia	100	109	109,0%	
Mantenimiento trafos de potencia	5	10	200,0%	

Mantenimiento de Red Aerea				
Descripción	Proy	Ejec	Cumplimien	Observaciones
Balanceo de transformadores	1255	1427	113,7%	Se logra meta a pesar de presentarse funcionarios con incapacidad de salud
Mantenimiento preventivo circuitos de distri	12	25	208,3%	Se cumple meta propuesta
Instalación equipos de flexibilidad	9	23	255,0%	Se realizan 19 actividades en 15 circuitos
Cambio Red Semiaislada - Red Ecológica	2	7	350,0%	Actividades realizadas en circuitos Hormiguero, Cañas Gordas, Unión y Guayaquil
Mantenimiento Red Subterránea				
Descripción	Proy	Ejec	Cumplimien	Observaciones
Cajas de maniobra en aceite	20	15	75,0%	No se puso en riesgo el sistema a pesar de pandemia, paro nacional y acciones de vandalismo
Monitoreo caja de maniobra en SF6	324	324	100,0%	Se facilitó el trabajo por ser con equipos energizados
Disponibilidad	99,5	100	100,0%	Se mantuvo en promedio por encima del deseado entre 99,8 y 100
Confiabilidad	99,5	100	100,0%	Se mantuvo en promedio por encima del deseado entre 99,8 y 100
Revisión y achique de cámaras	120	704	586,7%	Alta variación por daños en acueducto y alcantarillado que impactaron cámaras
Diagnostico y mantenimiento preventivo en red subterránea cables salida de subestación	24	32	133,0%	Realizado en mayor proporción en cable a 13.2 KV
Dsponibilidad y confiabilidad circuito de distribución transición cables 15 KV	99	98,5	99,5%	Circuitos afectados pro vandalismo: Quibaya, Calipso, Fepicol y otra afectaciones circuitos Alameda y Samanes-Cumple por encima indicador deseable del 97,5%
Dsponibilidad y confiabilidad circuito de distribución transición cables 35 KV	99,02	99	100,0%	Se mantuvo en indicador deseable del 99%- Daños en circuitos Sonora y Garantía fueron reparados
Revisión, medición y blanaceo de trafos subterráneos	11	14	127,3%	Resultado por encima de la meta , a pesar de pandemia y para nacional

7.5 Proyecto de PCB'S

Dentro de los ajustes aprobados al PEC por la JD, se encuentra PCB'S identificados por Equipos Testeados para identificación de PCB's, tal como se muestra en la siguiente tabla:

E3 Disminuir la huella ambiental empresarial mediante acciones que promuevan la protección integral de los recursos ambientales.		
Indicador Ajustado	Indicador Anterior	Modifica Proyectos
Cantidad de CO2 acumulado evitado FRNC (Kg CO2)	Cant. CO2 Acum. Evitado FRNC (Kg CO2)	No
Equipos testeados para identificación de PCB's	Propuestas: PCB's Identificados	Si
Proyectos Ajustados	Calculo de Kg CO2	Identificar y eliminar PCB's

Se realizó toma de muestras y análisis a 1590 transformadores de distribución y de potencia de los cuales salen aproximadamente contaminados el 1%/ PCB's.

Otros Indicadores de Gestión del Negocio de Energía.

Indicador	Descripción	Cantidad (#)	Valor \$
Facturación de Aforos (Uso de Infraestructura)	Planeado	6.907.660	\$ 8.698,772
	Ejecución	7.289.938	\$ 8.848,199

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Mantenimiento preventivo a circuitos de distribución #	Planeado	22
	Ejecución	25

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Revisión de Equipos de Flexibilidad (#)	Planeado	4200
	Ejecución	5286

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Instalación de equipos de Flexibilidad #	Planeado	9
	Ejecución	23

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Instalaciones Nuevos Servicios de Energía	Planeado	9.000
	Ejecución	8.412

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Reconexiones Servicio de Energía (#)	Planeado	72.000
	Ejecución	53.410

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Suspensiones Servicio de Energía (#)	Planeado	90.000
	Ejecución	79.938

Indicador	Descripción	Cierre 2021
Reinstalación Servicio de Energía (#)	Planeado	900
	Ejecución	1.252

Indicador	Descripción	Cierre del 2021
Tiempo promedio de Instalaciones (Días)	Planeado	12
	Ejecución	113

Indicador	Descripción	Cierre del 2021
Tiempo promedio de Reconexión (Días)	Planeado	2
	Ejecución	3

Indicador	Descripción	Cierre del 2021
Tiempo promedio de Reinstalación (Días)	Planeado	3
	Ejecución	4

Los Indicadores de Gestión del negocio, presentan un buen comportamiento, a pesar de la influencia de la Pandemia y el Paro Nacional, que obligo a la empresa a implementar medidas decretadas por Gobierno Nacional, afectando directamente los ingresos vía tarifas por venta de energía.

Inversiones.

En este punto, se presentan los Proyectos de Inversión Presupuestados y Ejecutados en la Vigencia 2021, en concordancia con las Inversiones presentadas y Aprobadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2021-2023

7.6 Inversión 2021

EMCALI EICE ESP - GERENCIA UENE SEGUIMIENTO A LA EJECUCION PRESUPUESTAL A DICIEMBRE DE 2021				
PROYECTO DE INVERSIÓN	PRESUPUESTO DEFINITIVO A MES	REGISTRO PRESUPUESTAL	% RP	
PROGRAMA NORMALIZACIÓN REDES ENER	\$ -	\$ -	0,00%	
PLAN DE EXPANSIÓN 2014 2024	\$ 27.816.160.509	\$ 25.979.125.330	93,40%	
INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA ARBOLES	\$ 6.650.862.810	\$ 6.650.862.810	100,00%	
GENERACIÓN DISTRIBUIDA	\$ 9.211.442.919	\$ 9.211.442.919	100,00%	
ACTUALIZACIÓN CENTRO CONTROL ENERGI	\$ 600.000.000	\$ 567.184.940	94,53%	
READECUACIÓN REDES SUBTERRÁNEAS	\$ -	\$ -	0,00%	
NUEVOS CIRCUITOS 13,2 KV F2	\$ 9.689.793.125	\$ 9.675.157.130	99,85%	
REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS F3	\$ 19.234.977.523	\$ 18.433.002.540	95,83%	
RENOVACIÓN URBANA CENTRO	\$ -	\$ -	0,00%	
PLANTA SOLAR MULALÓ	\$ -	\$ -	0,00%	
REPOSICIÓN DE POSTES	\$ 818.000.000	\$ 807.402.472	98,70%	
PILOTO GESTION DE LA DEMANDA	\$ -	\$ -	0,00%	
EXPANSIÓN DEL SDL F6	\$ 2.200.000.000	\$ 2.038.058.306	92,64%	
REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES F6	\$ 343.000.000	\$ 317.542.932	92,58%	
INSTALACION EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD F6	\$ 1.650.000.000	\$ 1.630.771.240	98,83%	
OPTIMIZACIÓN SUBESTACIONES	\$ 8.231.506.960	\$ 7.079.500.000	86,00%	
TOTALES	\$ 86.445.743.846	\$ 82.390.050.619	95,31%	

De un total de \$86.446 Millones, se contrató (con Registro Presupuestal) \$82.390 Millones (95,31%). Concentrándose mayoritariamente en los Proyectos: Infraestructura Alternativa a Poda Arboles (Cable Ecológico), Generación Distribuida, Nuevos Circuitos, Equipos de Flexibilidad, Reposición de Postes, Reducción de Pérdidas No Técnicas de Energía, Plan de Expansión (Obras Anillo 115 Kv y Subestación Ladera), Actualización Centro de Control, Reposición de Transformadores, Expansión del SDL y Optimización de Subestaciones.

7.7 Plan de Expansión – Obra Corredor a 115 Kv.

El Corredor a 115 Kv, se culmina y entrega al 100% en Diciembre del 2021 Costo Total del Proyecto: \$89.272 Millones El proyecto consistió en ejecutar el Direccionamiento, ingeniería básica o de detalle, ajuste del diseño de detalle entregado por EMCALI, adquisición de los suministros, transporte, construcción, montaje, pruebas, puesta en operación y puesta en operación comercial de las líneas y subestaciones que hacen parte del proyecto cambio nivel de tensión de 34,5 Kv a 115Kv, del corredor entre las subestaciones Juanchito - Diésel II - Sur – Meléndez y una ampliación de transformación en la subestación Menga.



Subestación Juanchito



Subestación Sur



Subestación Sur



Diésel II

7.8 Plan de Expansión – Obra Subestación Ladera.

La Nueva Subestación Ladera a 115 Kv, terminada al 100% en Diciembre del 2021 Costo Total del Proyecto: \$27.000 Millones Se culminaron las pruebas de puesta en servicio en el mes de Noviembre del 2021. Se energizó el proyecto en vacío a 115 kV, el día 19 de noviembre, con los servicios auxiliares y los nuevos circuitos La Sirena y El Cortijo. Se declaró el proyecto en operación comercial por parte de XM, el pasado 25 de noviembre de 2021. Se inicia proceso de liquidación del proyecto y entrega al área de mantenimiento para su entrega a satisfacción en Diciembre del 2021.



Subestación Ladera



Subestación Ladera



Subestación Ladera



Subestación Ladera

7.8.1 Proyectos Media Tensión – Estado de Contratación.

ITEM	CIRCUITO	VALOR CONTRATACIÓN VIGENCIA 2021	KM DE RED EJECUTADOS EN VIGENCIA 2021	DESCRIPCION
1	DESDE S/E MELENDEZ	\$ 8.995.772.681	34,04	Ampliación de infraestructura eléctrica, instalación de cable ecológico y reconfiguración de algunos tramos de los Circuitos de la Subestación Meléndez, para realizar nuevos circuitos.
2	CERROS	\$ 8.897.963.119	29,53	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito CERROS de la Subestación Chipichape.
3	EL CAMPO	\$ 2.803.949.783	3,78	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito EL CAMPO de la Subestación Meléndez
4	EL BOSQUE	\$ 2.471.633.481	3,33	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito EL BOSQUE de la Subestación Campiña.
5	NAPOLES	\$ 4.474.253.636	7,94	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito NAPOLES de la Subestación Meléndez.
6	PASO ANCHO	\$ 2.864.678.620	6,08	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito PASOANCHO de la Subestación Pance.
7	NAVARRO	\$ 3.110.829.080	7,46	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito NAVARRO de la Subestación Juanchito.
8	BUITRERA II	\$ 1.720.398.022	0,78	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito BUITRERA etapa II de la Subestación Pance.
9	PICHINDE II	\$ 1.553.582.126	1,02	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito PICHINDE etapa II de la Subestación San Antonio.
10	RÍO CALI	\$ 4.746.409.358	13,25	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito RÍO CALI de la Subestación San Antonio.
11	REDES SUBTERRANEAS	\$ 6.504.779.320	1,08	Reposición de conductores de media tensión de algunos tramos de circuitos de 34,5 KV y 13,2 KV, de las subestaciones Arroyohondo, Termoyumbo, Guachal, San Luis, San Antonio, Meléndez, Diésel I y Juanchito.
	TOTAL	\$ 48.144.249.226	108,28	

De acuerdo a la Gestión en contratación, realizada para nuevos Kilómetros de Red de Media Tensión en Cable Semiaislado (Cable Ecológico), se encuentran en ejecución 108.28 Km por valor de \$48.144 Millones, que fortalece la Red de EMCALI y la valoriza ante nuevos reconocimientos regulatorios y es percibida por la comunidad como una mayor continuidad y calidad del servicio de energía.

7.8.2 Generación Solar Fotovoltaica

Entre los clientes que firmaron se encuentran Cámara de Comercio de Cali, Avícola Santa Elena, Supermercado Galería Plaza, Centro Profesional y Comercial El Campanario, Hogares Sostenibles Llano Verde y en ejecución los proyectos solares Planta Puerto Mallarino, Planta Rio Cauca y Centro Comercial La Estación. Los anteriores proyectos presentan un estimado de Generación año de 3,500 MW.

Cámara de Comercio de Cali

Calle 8 # 3-14

Potencia pico instalada:
40 kW

75 Paneles solares

2 Inversores



Avícola Santa Elena

Calle 23 # 27-6

Potencia pico instalada: 15 kW

34 Paneles solares

12 Micro Inversores



Paneles Solares

Supermercado Galería Plaza

Av Circunvalar # 40-41

Potencia pico instalada: 28 kW

53 Paneles solares

2 Inversores



Centro Profesional y Comercial El Campanario

Av. 2N # 6N-36

Potencia pico instalada: 37 kW

70 Paneles solares

2 Inversores

7.8.3 Relación de Proyectos Solares

PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	#	PROYECTOS	POTENCIA (kWp)
P r o y e c t o s	1	Hogares Sostenibles – (45 viviendas) Llano Verde	45
	2	Avícola Santa Elena	15
	3	Supermercado Galería Plaza	28
	4	Cámara de Comercio de Cali	40
	5	Centro Profesional y Comercial El Campanario	37
	6	Planta de tratamiento Rio Cauca - Emcali	998
	7	Centro Comercial La Estación	400
	8	Planta de tratamiento Puerto Mallarino	998

A continuación, se presentan los proyectos de autogeneración como resultado de la gestión comercial adelantada en 2021, pendientes de proceso de instalación.

PROYECTO	POTENCIA (KWp)
U COOPERATIVA DE COLOMBIA	99
CENTRO CULTURAL DE CALI	66
TELEFONICA COLÓN EMCALI	201
HOTEL PANCE 122	28
ENRIKO	540
SERVIENTREGA	80
GRAFICAS HARRIS	30
INMCOR	99
LOS TRES EDITORES	70
PRAHNA	10
PROYECTO SECRETARIA DEL DEPORTE	1.500
PROYECTO SECRETARIA DE EDUCACION	240
CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACIFICO	201
JAIRO VARELA	200
Total	3.364

7.8.4 Inversiones Presentadas a la CREG.

Inversiones ante la CREG por \$190.551 Millones (Resolución CREG 148-2020), mejorando la Calidad y Continuidad del Servicio. Adicionalmente, estas Inversiones, coadyuvan a la reactivación económica de la ciudad frente a la situación presentada por la Pandemia de Covid-19. El reconocimiento aprobado de estas inversiones, va desde la Vigencia 2023 hasta la vigencia 2025.

Proyecto	Proyecto Código	2023	2024	2025	Total Mill COP\$ Dic 2017
Reposicion trafos fallados/obsoletos, 2023	25103031-23	3.207	3.207	3.207	9.621
Reposicion Activos San Antonio - Mulalo	25103032-23	928			928
Reposicion Activos Chipichape/ Diesel I / San Antonio	25103032-24		12.361		12.361
Reconfiguración de circuitos	25103042-23	4.682	2.283		6.965
Intervención redes pérdidas no técnicas	25103045-23	1.270	1.729	1.329	4.328
Instalación de cable semiaislado	25103046-23	1.614	1		1.615
Reposición postes y SPT por deterioro y PQR, 2023	35103033-23	577			577
Reposición Redes Subterráneas_23_CENTRO	35103034-23	495	3.849	23.185	27.530
Reposición Equipo de Medida	35103036-23	16			16
Reposición equipos PQ por obsolescencia	35103037-23	1.317	72		1.389
Reposición sistema de control SE por obsolescencia	35103038-24		1.127		1.127
Expansión Infraestructura Compra redes y trafos	35103039-23	3.947	3.312	3.312	10.571
Ampliación SE Campiña 115 kV y Arroyohondo 115 kV	35103040-23	48.045			48.045
Plan de Expansión EMCALI	35103040-24		25.032	9.010	34.042
Ampliación PanceT4 42 MVA	35103041-23	7.612			7.612
Obras Plan de Expansión 2019-2029	35103041-24		8.986	378	9.364
Instalación cables de salidas de cctos (mantenimiento)	35103043-23	1.004			1.004
Cabe semiaislado por secciones, 2022	35103044-23	13.458			13.458
Total COP Mill \$ Dic 2017		88.171	61.959	40.422	190.551

El Tipo de Inversiones

Tipo I: Proyectos de inversión motivados en la atención de demanda que ocasionan el remplazo de activos existentes.

Tipo II: Proyectos de inversión motivados en la atención de demanda que ocasionan la instalación de nuevos activos **sin reemplazo de activos de existentes**

Tipo III: Proyectos de inversión no motivados en la atención de demanda que remplazan activos existentes sin obtener una mayor capacidad del sistema

Tipo IV: Proyectos de inversión no motivados en la atención de demanda que ocasionan la instalación de nuevos activos.

Las Inversiones a reconocer son:

Inversiones Tipo I: Expansión reponiendo activos de mayor capacidad

- ✓ Subestación Chipichape - Celdas Tipo Interior 15 kV
- ✓ Subestación Diésel I - Celdas Tipo Interior 15 kV
- ✓ Modernización Subestación Centro Actual

Inversiones Tipo II: Expansión instalando nuevos activos

- ✓ Ampliación a 115/34,5 kV Subestación Arroyohondo
- ✓ Subestación Campiña / Enlace Menga - Chipichape
- ✓ Subestación Centro 2
- ✓ Subestación Campiña 115/34,5 kV
- ✓ Proyecto Subestación Mulaló 115/34,5 kV
- ✓ Circuitos Subestación Alférez EMCALI 115/13,2 kV (zona de expansión)

Inversiones Tipo III: Reposición de Activos

- ✓ Reposición de transformadores de distribución
- ✓ Reposición Activos en las Subestaciones Por Antigüedad de los Activos
- ✓ Reposición Cajas de Maniobras

Inversiones Tipo IV: Calidad del Servicio

- ✓ Cable semiaislado y Reconfiguración de circuitos (Cable ecológico)
- ✓ Instalación Equipos de Flexibilidad (Reconectores - Cajas De Maniobra)
- ✓ Sistema de Gestión de Activos

Plan General Reducción De Pérdidas De Energía

- ✓ El plan General de reducción de pérdidas de energía incluye la inversión en sostenimiento del nivel de pérdidas alcanzado hasta el momento y la inversión en reducción de pérdidas con recursos de EMCALI, y CPROG.

Gestión Financiera.

NEGOCIO DE ENERGÍA (Cifras en millones de pesos)	ESTADO DE RESULTADOS		Var. Dic 2020 Vs Dic 2021	
	2020	2021	Var.\$	Var.%
Ingresos	1.384.895	1.481.027	96.132	6,9%
COSTOS Y GASTOS	1.280.404	1.285.951	5.547	0,4%
EBITDA	104.491	195.076	90.585	87%
MARGEN EBITDA	7,55%	13,17%		0%
Deterioro de Activos, Amortiz, Deprec y Provisiones	65.619	52.383	(13.237)	-20,2%
COSTOS Y GASTOS CON CORPORATIVO Y DEPRECIACIONES	1.346.023	1.338.334	(7.689)	-0,6%
UTILIDAD OPERACIONAL	38.872	142.693	103.821	267%
MARGEN OPERACIONAL	2,8%	9,6%		
Otros Ing y Otros Egresos	28.618	127.499	98.880	346%
Result. del Ejercicio antes de Impuestos	67.490	270.192	202.702	300%
Provisión Impuesto Renta	16.266	11.410	(4.856)	-30%
UTILIDAD NETA	51.224	258.782	207.558	405%

Al corte de Diciembre 2021, obtiene un total de ingresos de \$1.481.027, un EBITDA sin corporativo del orden de \$195.076 Millones, equivalente a un Margen EBITDA de 13,17% (cierre financiero). Los ingresos operacionales alcanzaron 142.693 Millones, el Margen operacional fue de 9,6%, el valor de Otros Ingresos fue \$127.499 Millones, al final del ejercicio se obtiene una Utilidad Neta de \$258.782 Millones. Sobre este resultado incide directamente el costo de la compra de energía que fue afectado por un crecimiento desbordado del IPP, pasando de un 4,14% proyectado a 14% en promedio al cierre del año. Igualmente, las restricciones fueron mayores a las presupuestadas y el consumo no reacciono como se esperaba en consecuencia del estallido social de mitad del año.

7.8.5 Aseguramiento del Ingreso

Dentro de la Gestión del Aseguramiento del Ingreso realizada por la UENE en la vigencia 2021 se destaca lo siguiente: Ajuste a la variable VAE (ventas de energía en zonas especiales), utilizada en el cálculo del componente de comercialización Cv trasladado vía tarifa, se modificó para los meses de enero a agosto 2021, generando un Ingreso para la EMCALI equivalente de \$1.664 Millones. Mediante resolución CREG 203 de 2021, se aprobó la modificación al plan de inversión (año 2020), generando un reconocimiento en las pérdidas reconocidas vía tarifa de \$10,00 kWh/mes, que se liquidarían en la próxima vigencia (en revisión vr. De liquidación). Depuración de la base de datos de usuarios exentos de contribución. Se detectaron 1138 usuarios regulados, los cuales no hacen parte del listado enviado al MME, por lo que se aumenta la base clientes para el cruce de subsidios vs. Contribución.

7.8.6 Gestión Participación. EMCALI en el Plan de Desarrollo Distrital 2020- 2023

EMCALI realizó inversiones asociadas al Plan de Desarrollo Municipal del orden de \$82.568 Millones durante el año 2020, en la vigencia que acaba de terminar al 31 de Diciembre del 2021 presentó un valor en inversiones de \$82.390 Millones. La UENE, tiene compromisos por valor de \$185.561 Millones de pesos, en inversiones PDM vigencia 2022, lo que permite continuar con la reactivación económica y desarrollo de la población. Dichas Inversiones se describen a continuación:

1.0 Proyectos de Generación Distribuida:

Hogares Sostenibles con soluciones Solares Fotovoltaicas <1 Kwp en Cali, Recursos EMCALI

Hogares Sostenibles con soluciones Solares Fotovoltaicas »1,8 Kwp en SDL, Recursos OCAD y/o otros

Cientes Particulares con Soluciones Solares Fotovoltaicas en SDL

Cientes oficiales con Soluciones Solares Fotovoltaicas <1 Kwp en Cali

1.2 Proyecto de Granja Solar:

Granja Solar Construida en SDL (Fase 1 de 19,9 MWp) Se definio Contrato de Alianza Estrategica, con recursos de EMCALI 40% y Recursos de Aliado 60%

1.3 Proyecto de Movilidad Electrica:

Vehiculos Electricos en Funcionamiento en EMCALI

Estaciones de Recarga habilitadas para Vehiculos Eléctricos en SDL

2.0 Proyectos Plan de Calidad:

Kilometros Intervenidos con Cable Ecológico en SDL

Equipos de maniobra instalados en SDL (equipos de flexibilidad)



2.1 Proyecto Plan de Expansión Tipo 1

Anillo a 115 Kv Construido y Funcionando en SDL

Subestación de Energía Ladera Construida y Funcionando en SDL

2.2 Proyectos Plan de Expansión Tipo 2

Kilometros de Red de Media Tensión Construidos en SDL

3.0 Proyecto Plan de Innovación:

Piloto Plazoleta Inteligente-EMCALI Construido y Funcionando en Cali

Piloto domicilios Integrados a Territorios Inteligentes - Sector Llano Verde

4.0 Otros Procesos y/o Actividades Operativas:

Transformadores de Distribución en aceite Vegetal Instalados en SDL

Nuevos Servicios Instalados



7.9 Logros Alcanzados vigencia 2021

7.9.1 Proyecto Estaciones de Recarga:

A nivel local y Nacional se destaca la implementación del proyecto de estaciones de recarga las cuales fueron entregadas al final del año. Se cuenta con los siguientes puntos de Recargas públicas:

Recargas rápida y semi rápida en Unicentro: se implementaron una estación de recarga rápida y tres estaciones semi rápidas en centro comercial Unicentro Cali. Actualmente se encuentran en operación.

Recargas publicas semi rápidas en World Trade Center y Telefónica Versalles: se implementaron 6 estaciones de recarga semi rápidas, tres en el centro comercial World Trade Center, tres en telefónica Versalles.

7.9.2 Proyecto Piloto domicilios integrados:

Se implementaron más de 2255 conexiones de internet y telefónica por fibra óptica en el barrio llano verde (tecnologías FTTH) el proyecto fue inaugurado el 15 de diciembre de 2021.

Hogares sostenibles:

Se proyectaron poner en funcionamiento un total de 45 proyectos, de este total, se lograron implementar 42 (los que los clientes dieron la autorización). Dichas soluciones solares (42) corresponden a viviendas de llano verde.

7.10 Hechos Relevantes

Dadas las circunstancias de pandemia y paro nacional de mitad del año 2021, se afectó de manera significativa la economía, tanto a nivel local, como nacional, en especial la ciudad de Cali con respecto al orden público ocasionando el estallido social. Estas circunstancias afectaron gravemente los ingresos y de las empresas y las familia.

Cabe resaltar que estas situaciones afectaron a la Gerencia de Energía a nivel del consumo y los ingresos vía facturación, igualmente se incrementaron los costos de la compra de energía, la cual, representa un alto porcentaje del presupuesto de la UENE, una de las variables que más incrementó fue el IPP, ya que pasó 4,14% proyectado a un promedio de cierre del 14%. Adicionalmente, las restricciones también aumentaron con respecto a lo proyectado, esto sumado a la congelación de las tarifas y restricción de corte a clientes morosos, ocasionaron que los resultados tanto al nivel de consumo como ingresos estén ubicados por debajo del 100% respecto a lo planeado.

Uno de los factores que mayormente incide en el bajo consumo es pérdida de ingresos debido al desempleo que a nivel nacional se ubicó 13,7% (DANE 22 de Enero), mientras que el índice de desempleo en la ciudad de Cali fue de 14,1% (Cámara de Comercio de Cali), sumado a lo anterior se produjo una elevada Inflación al cierre del año, motivada por una creciente alza del precios del dólar y la crisis global de la problemática en los puertos con el embarque de mercancías (container), provocaron la disminución en la oferta de productos de consumos primarios para la construcción y agroquímicos. 6.0 Retos Continuar con la propuesta de modificación de las Inversiones CREG, las cuales dinamizan la ejecución de los proyectos, teniendo en cuenta la circunstancia de los últimos dos años, que han presionado la implementación y montaje de las obras. Participación activa y representación en los estamentos nacionales, en procura de afinar la regulación en soluciones de energía mediante FNCE. Contar un socio estratégico para poner en funcionamiento los proyectos de Generación tales como Granja Solar.

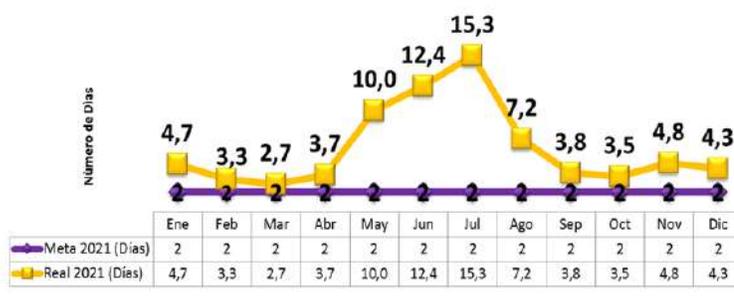
8. UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

8.1 Indicadores

Tiempo Medio de Reparación: Aunque el indicador tiene unos resultados satisfactorios, hay que énfasis en los impactos que se tiene en la infraestructura por situaciones de robo y vandalismo que se ha notado en una mayor afectación en el último semestre del 2021

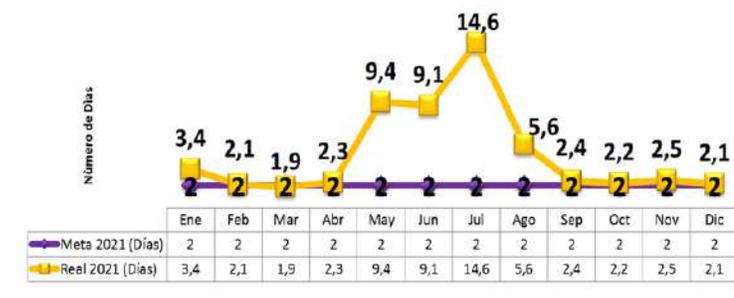
TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN TELEFONÍA

4,3 días

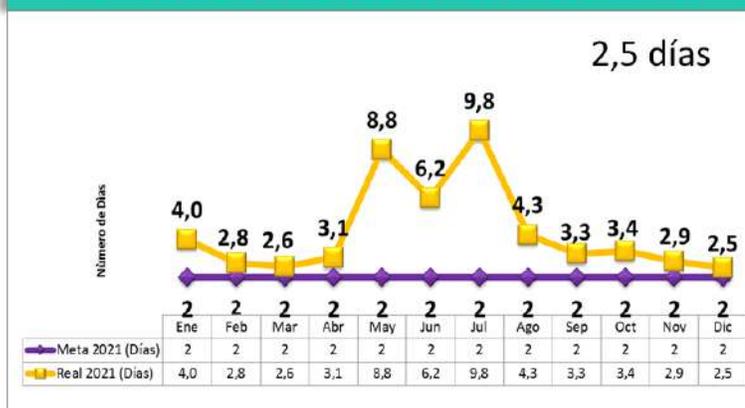


TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN INTERNET

2,1 días

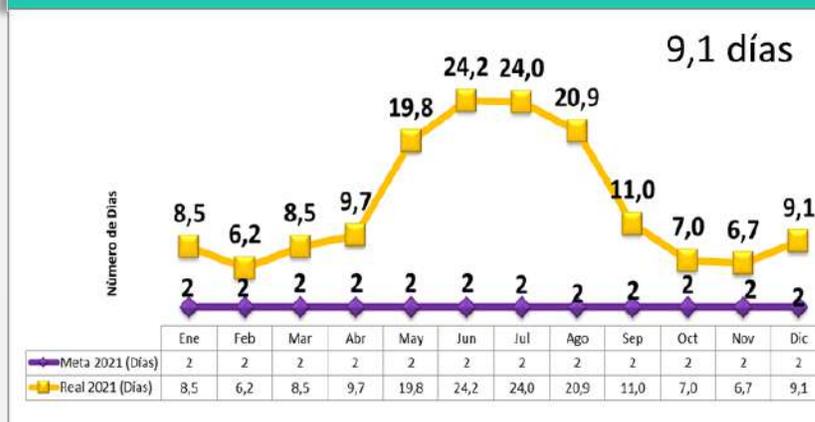


TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN TELEVISIÓN



Tiempo Medio de Instalación: Los tiempos de instalación no se han cumplido por demoras en los procesos de compra de equipos, en el año 2020 se dificultó la conexión a los clientes por temas de pandemia, en el año 2021 el estallido social dificultó los desplazamientos.

TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN TELEFONÍA



TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN INTERNET

8,9 días



Meta 2021 (Días)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Real 2021 (Días)	8,1	6,0	8,4	10,0	19,5	22,1	23,9	20,6	11,0	6,7	6,4	8,9

TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN TELEVISIÓN

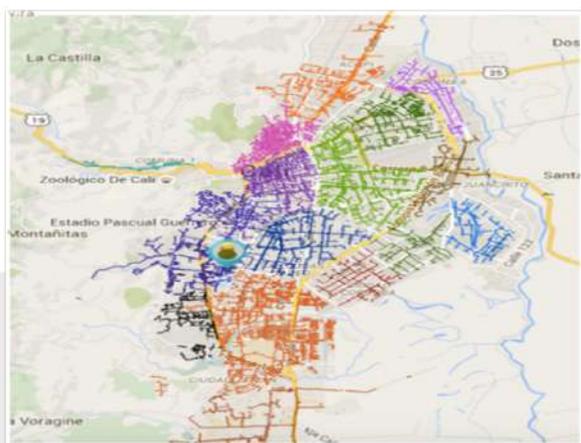
7,9 días



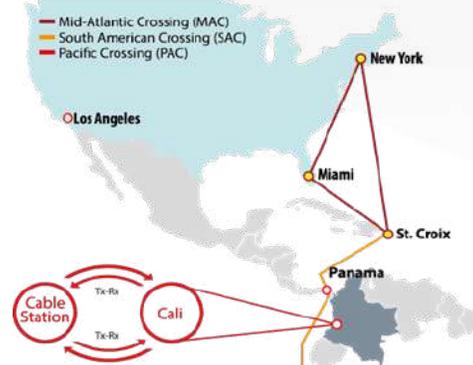
Meta 2021 (Días)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Real 2021 (Días)	10,6	13,8	13,0	15,6	21,1	21,1	30,3	28,2	14,8	6,4	6,2	7,9

8.2 Cobertura

- CAPILARIDAD DE RED FIBRA ÓPTICA (Cali 80%, Jamundí 58%, Yumbo 59%)
- LÍNEAS DE COBRE (Cali 92%, Jamundí 90%, Yumbo 92%)
- 105 Radio bases
- ANILLO DWDM (Buenaventura: 48Gb)
- UMTS 25.317

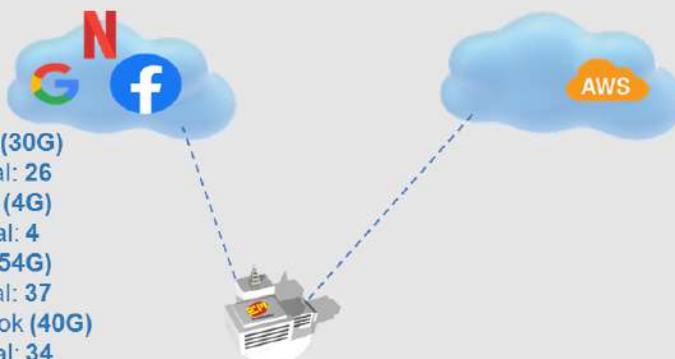


CABLE SUBMARINO



Caching

- Google (30G)
Usó actual: 26
- Akamai (4G)
Usó Actual: 4
- Netflix (54G)
Usó actual: 37
- Facebook (40G)
Usó Actual: 34



8.3 Calidad y Continuidad del Servicio

Disponibilidad equipos OLT

La disponibilidad de los equipos OLT se obtiene mediante el sistema de monitoreo Zabbix de Emcali. En la red se tienen OLT de marca ZTE y Huawei, estas son las siguientes:

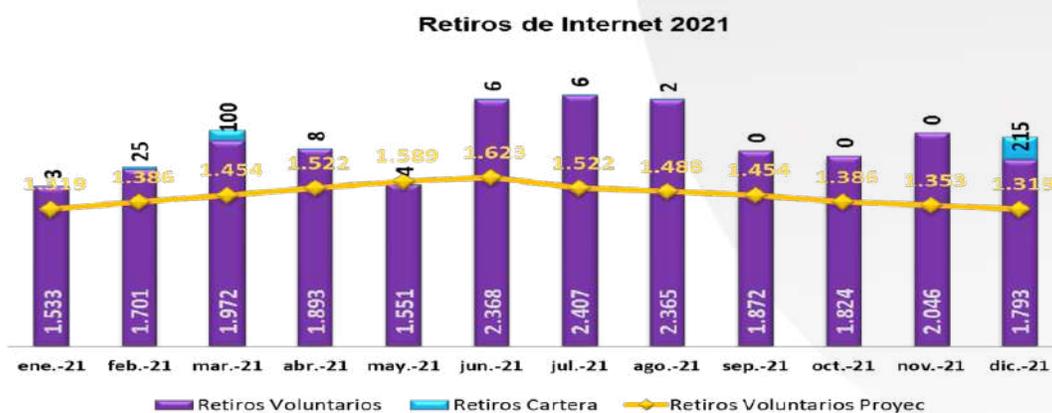
- COLO_C300 (Zte)
- LIMO_C300 (Zte)
- GUAB_C300 (Zte)
- VERS_C300 (Zte)
- JAMU_C300 (Zte)
- YUMB_C300 (Zte)
- CENT_5600T (Huawei)
- MARR_5600T (Huawei)

El valor de la disponibilidad se obtiene ingresando inicialmente a la aplicación de monitoreo Zabbix, luego al Reporte de Disponibilidad en el menú de Reportes.

Dado que es un informe mensual, se selecciona el tiempo de la medición el cual inicia el primer día del mes a las 00:00 horas y finaliza el último día del mes a las 23:59 horas. Y mediante el uso de opciones de filtro se consulta cada OLT o mediante un template se consulta todas las OLT simultáneamente, el valor de la disponibilidad se obtiene con el resultado en porcentaje de “No es alcanzable por PING con la IP de GESTION”.

Como un ejemplo a continuación se muestra el resultado de la consulta del mes de febrero de 2022.

8.4 Perdidas



Para el mes de diciembre se retiraron 2.008 servicios de internet, un 14% por encima de lo esperado. Acumulados un total de 23.694 retiros de internet.

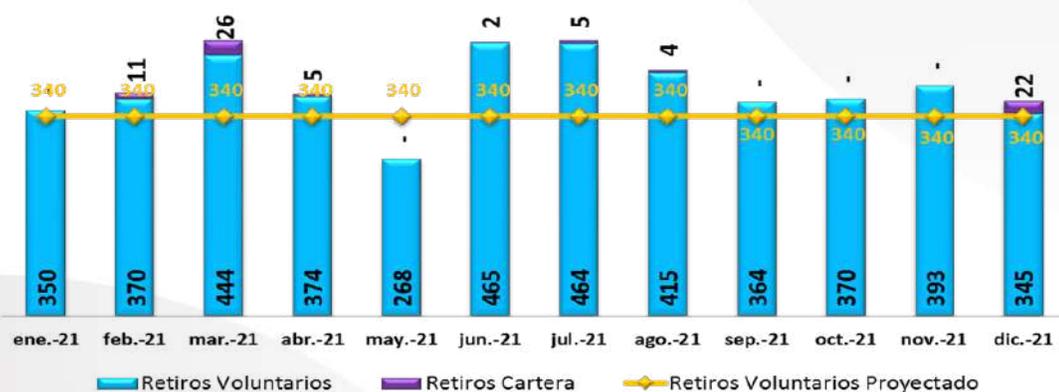
Retiros internet	dic-2021
Retiros Proyec	23.175
Retiros Voluntarios	23.325
Retiros Cartera	369
	-2%



En el mes de diciembre se retiraron un total de 1.960 productos de telefonía, un 89% de lo esperado para este mes. A la fecha un total acumulado de 34.213 retiros.

Retiros telefonía	dic-2021
Retiros Proyec	31.900
Retiros Voluntarios	26.648
Retiros Cartera	7.565
	-7%

Retiros de Televisión 2021

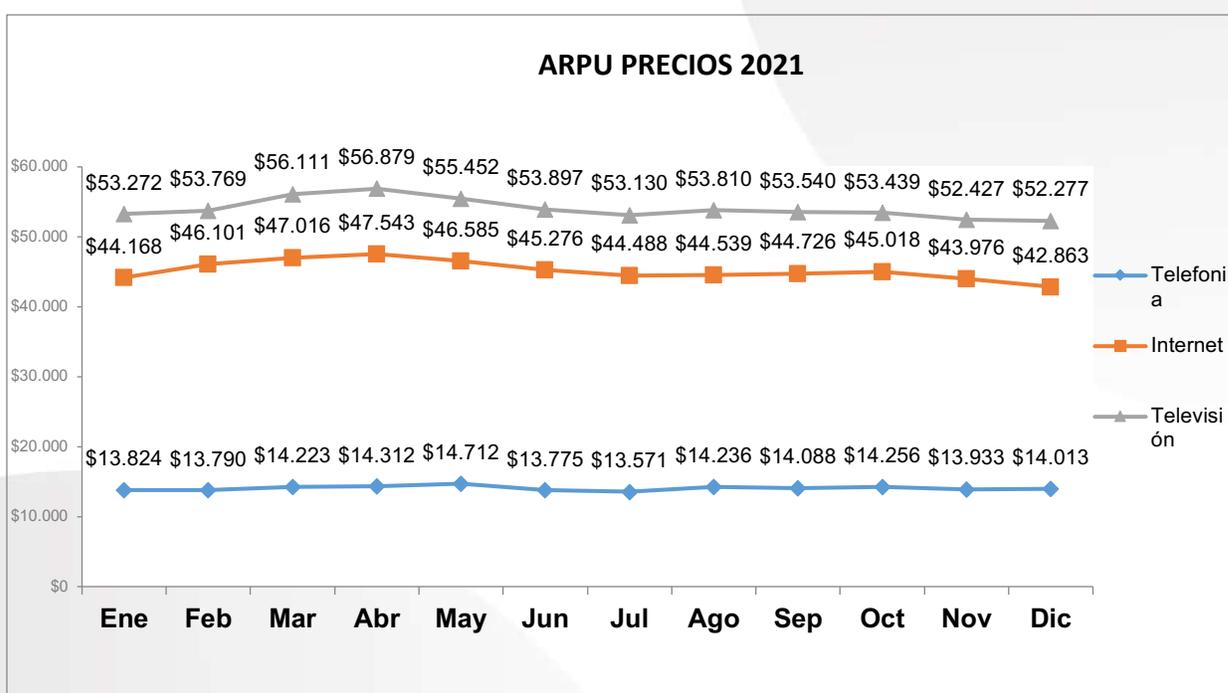


En diciembre se retiraron 367 productos de televisión, un 91% de lo planeado. A la fecha hay un total acumulado de 4.697 retiros.

Retiros televisión	dic-2021
Retiros Proyec	4.824
Retiros Voluntarios	4.622
Retiros Cartera	75
	3%

8.5 Tarifas

Grafico ARPU – Ingreso promedio por usuario



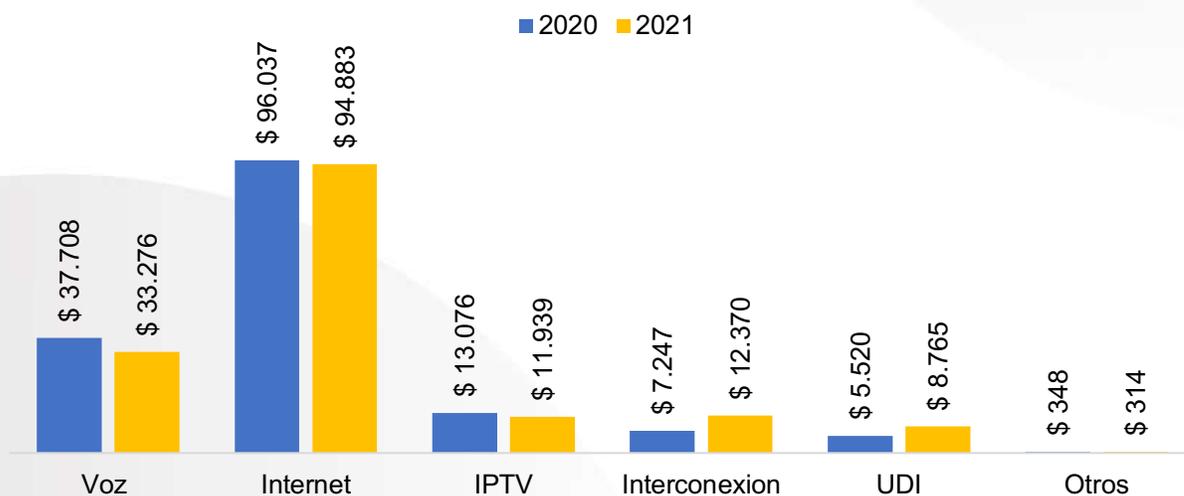
El ingreso promedio de Televisión (Contenido) ha tenido una variación de aproximadamente -1.8% lo que es previsible en las condiciones actuales del negocio donde existe una gran competencia y una ciudad impactada por la pandemia y el estallido social.

En el caso del internet (Datos), la variación fue de aproximadamente -2.9%, la entrada al mercado de Movistar, con oferta de Internet a través de Fibra Óptica a bajos precios, ha llevado a EMCALI GUENTIC a ajustar su oferta para no perder tantos clientes en el mercado.

Para la Telefonía (Voz), se tuvo una variación positiva de aproximadamente 1.4%, en este caso, la política de la compañía ha sido migrar y fidelizar clientes de voz con cargo fijo cero a planes con Voz ilimitada.

1. Ingresos Operacionales

Los ingresos operacionales aumentaron en \$1.612 Millones respecto al año 2020, los conceptos que tuvieron más crecimiento fueron Interconexión y Uso de Infraestructura, ya que se logró conciliar con los operadores facturas pendientes por servicios prestados por terminación de llamadas



8.6 Información Financiera

Estado de Resultados a Diciembre de 2021 Cifras en millones de pesos

Indicador	2020 R	2021 R	Var \$	Var %
Ingresos Operacionales	\$ 159.935	\$ 161.547	\$ 1.612	1%
Costos de Ventas	\$ 141.175	\$ 140.656	(\$ 519)	0%
Gastos Operacionales	\$ 18.415	\$ 20.037	\$ 1.622	9%
EBITDA Telco	\$ 345	\$ 855	\$ 510	148%
Margen EBITDA Telco	0,22%	0,53%	0,3(pp)	
Gastos Operacionales (Administración)	\$ 32.483	\$ 33.683	\$ 1.200	4%
EBITDA Telco + Corp.	(\$ 32.138)	(\$ 32.828)	(\$ 690)	2%
Margen EBITDA Telco + Corp.	-20,09%	-20,32%	-0,2(pp)	1(pp)
Prov, Amort y Depreciación	\$ 37.464	\$ 44.929	\$ 7.466	20%
Utilidad Operativa	(\$ 69.602)	(\$ 77.758)	(\$ 8.156)	12%
Margen Operativo	-43,52%	-48,13%	-5(pp)	
Transferencias y Subvenciones				
Otros Ingresos	\$ 22.972	\$ 71.479	\$ 48.507	211%
Otros Gastos	\$ 24.623	\$ 23.020	(\$ 1.604)	-7%
Resultado del Periodo	(\$ 71.253)	(\$ 29.298)	\$ 41.955	-59%
Impuesto sobre la renta y complementarios	\$ 6.073	\$ 41.278	\$ 35.205	580%
Resultado del Periodo	(\$ 65.180)	\$ 11.980	\$ 77.160	-118%
Margen Neto	-40,75%	7,42%	48(pp)	

Al cierre del mes de diciembre se facturaron \$161.547 millones un mayor ingreso facturado de \$1.612 millones con respecto al 2020. Se presentó un menor valor facturado frente al 2020 para duplas de internet por \$4.136 millones.

Para televisión se presentó un mayor valor facturado frente al 2020 por \$177 millones.

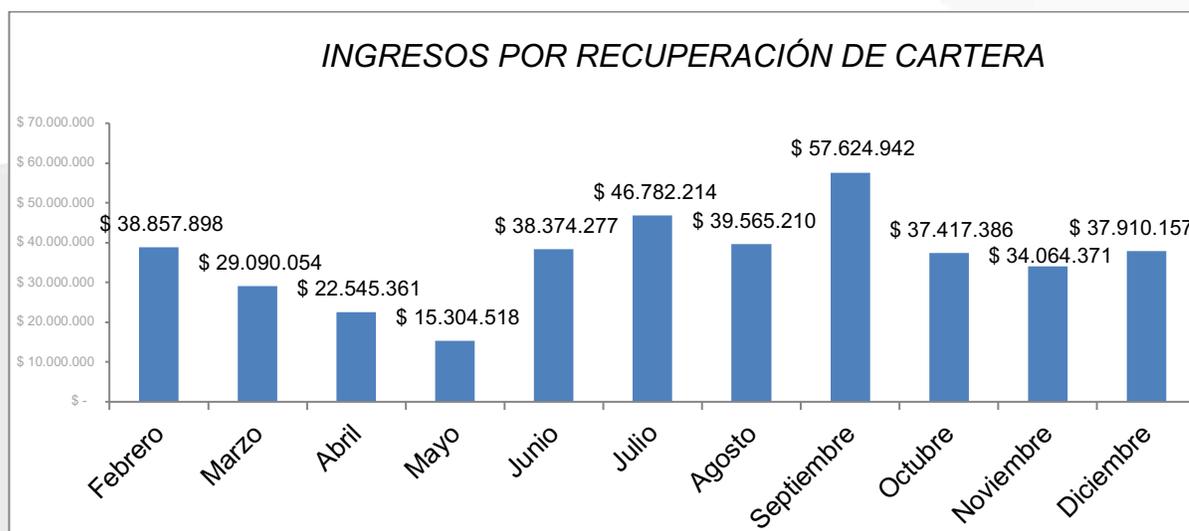
Para cargos fijos de telefonía se presentó un menor valor facturado por \$7.071 millones comparado con 2020.

Parte de la estrategia del negocio, es crecer en el sector corporativo, por lo tanto este año el enfoque fue cerrar negocios en los productos de nube, interconexión e infraestructura, en este segmento el crecimiento fue cercano al 40% con lo cual se cumplió el objetivo de crecimiento proyectado.

Aseguramiento del Ingreso

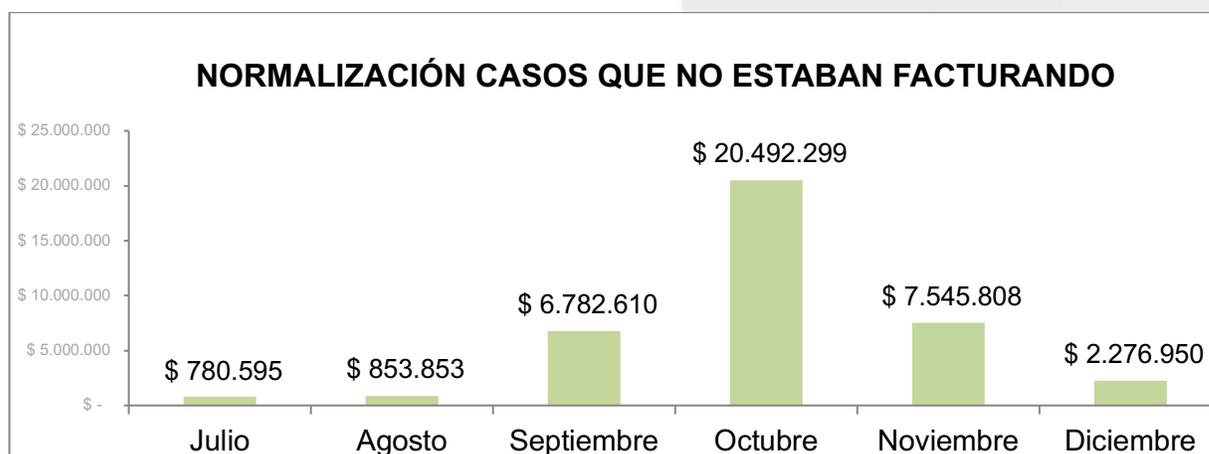
Gestión recuperación de cartera clientes empresariales

Durante el periodo de febrero a diciembre de 2021 se logra una recuperación de cartera de clientes empresariales por \$397.536.388.



- Normalización de casos que no estaban facturando

De julio a diciembre de 2021, se evidencian clientes con el servicio de LB/BA/IPTV instalado pero sin facturar, debido a la no creación oportuna en Open. Por tal motivo, se realiza la gestión respectiva para la creación del producto en el sistema y posteriormente garantizar el cobro pertinente, según el plan adquirido por el cliente. Logrando una recuperación de \$38.732.115.



- Atención órdenes SCR clientes empresariales y normalización de estado en Open.

De abril a diciembre del año 2021 se realizó análisis, depuración y gestión de las órdenes de reconexión, suspensión y corte para los productos empresariales de telecomunicaciones, con una periodicidad quincenal, en dicha actividad se atendieron 994 órdenes. Donde el objetivo es normalizar los contratos técnica y comercialmente, de acuerdo al saldo pendiente y gestionar la cartera pendiente en caso de requerirse.

8.7 Gestión participación EMCALI en el Plan de Desarrollo Distrital 2020 -2023

EMCALI participa en el plan de Desarrollo con nueve indicadores:

Dimensión 1: Cali, Inteligente para la Vida
 Línea estratégica 1.1 Territorio Inteligente
 Programa 1.1.1 Cali Inteligente

Indicador 51010010030: Clientes urbanos y de la zona rural de estratos 1 y 2 conectados a internet de EMCALI. Se han instado 46.487 hogares al servicio de Internet en estratos 1 y 2
 Indicador 51010010031 Espacios comunitarios conectados al portal virtual comunal de EMCALI.

Se han realizado acercamientos con la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de la Alcaldía con el fin de que nos entreguen un listado de los centros comunitarios que tienen en custodia una vez estén se procederá a realizar la instalación del servicio de internet y en los sitios que se tenga disponibilidad colocar zona wifi. El indicador tiene como meta conectar 50 nodos.

Indicador 51010010032 Canal de TV EMCALI Comunitario, implementado
El indicador se encuentra en estructuración

Indicador 51010010034 Zonas Wi-Fi en sitios públicos donde se incentiva el arte, la cultura y el deporte, operando.

Este año ya se tienen implementadas las primeras zonas 10 zonas Wifi en escuelas rurales y está en la espera de la selección de los sitios del listado enviado por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de la Alcaldía.

Indicador 51010010044 Almacenamiento y computación de información en la nube para las instituciones educativas y de salud públicas de Cali.

Se realizó Convenio con el proveedor AWS adicional EMCALI cuenta con una nube local.

Indicador 51010010045 Conectividad de la ciudad con Fibra Óptica
Se ha instalado a corte febrero 2022 600 kilómetros de Fibra Óptica.

Dimensión 3: Cali, Nuestra casa común

Línea Estratégica 302 Mitigación del cambio climático

Programa 302004 Reducción de la Huella Ecológica de Santiago de Cali

Indicador 53020040012 Cantidad de usuarios (empresas y/o independientes) conectados con la oficina virtual.

El indicador se encuentra en estructuración

Línea Estratégica 305 Gestión del riesgo
Programa 305002 Reducción del riesgo
Indicador 53050020019 Centro de Monitoreo y Gestión Integrado de Alertas Tempranas, implementado en EMCALI

EMCALI cuenta con la plataforma de monitoreo implementada, se está trabajando en un piloto donde se colocarán unos monitores en el río Pance.

Dimensión 4 Cali Gobierno Incluyente
Línea Estratégica 403 Ciudadanía activa y gobernanza
Programa 403001 Ciudadanía Empoderada

Indicador 54030010012 Estrategia de fortalecimiento de las competencias para los usuarios de servicios públicos y TIC. Se ha venido realizando la campaña de EMCALI más cerca de ti donde se ha logrado capacitar a un gran número de ciudadanos de los diferentes barrios del distrito de Santiago de Cali; adicional se han realizado capacitaciones para que los usuarios conozcan la factura digital y la plataforma de pagos de la empresa.

8.8 Logros alcanzados vigencia 2021

- Casos Comerciales de Éxito

PROYECTO	VALOR TOTAL FACTURADO
ETB - Proyecto Partners Telecom WOM Característica: Conectividad Operadores Servicio: Datos Lan Lan Cantidad servicios: 74 Capacidad por cada servicio: 100 Mbps	\$ 127.985.222
RUAV Característica: Conectividad Corporativo Servicios: Internet Dedicado, Capacidad: 21 Gbps Datos Lan to Lan, Capacidad: 3 Gbps	\$ 4.599.154.074
Juegos Panamericanos Junior 2021 Conectividad para todos los escenarios deportivos y no deportivos durante el evento	\$457.144.064
Alcaldía de Santiago de Cali Contrato Interadministrativo No. 4181.010.26.1.260-2021 (Firmado electrónicamente en secop) Objeto del contrato: Acceso a internet Dedicado de 2 Gb para Alcaldía de Cali Vigencia: Al 31 de diciembre 2021	\$454.322.400
Alcaldía de Cali-Secretaría de Seguridad y Justicia Contrato para mantenimiento y reparación REMI	\$549.999.999
SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL DE CALI Servicios: Internet Dedicado para 347 sedes educativas. Velocidad total contratada: 9.970 Mbps	\$1.630.947.502
RED DE SALUD LADERA E.S.E. SERVICIOS: Un Internet Dedicado de 200 Mbps 44 enlaces LAN TO LAN (suman 2200 Mbps)	\$312.399.600

RED DE SALUD ORIENTE E.S.E. SERVICIOS: Un Internet Dedicado de 50 Mbps 44 enlaces LAN TO LAN (suman 370 Mbps)	\$221.393.196
ALCALDIA DE CALI PROYECTO: cloud sobre aws lago de datos, replica de datos de almacenamiento en purestoras 200 teras y seguridad de todo el from de la página web de la alcaldía. Alcance: para el caso de lago de datos, unificar en un solo sitio toda la data de varias dependencias de tal manera que al realizar los cruces de información a través de inteligencia artificial y análisis de datos, se puedan predecir cosas futuras como nacimiento de bebes prematuros en Cali, para el caso de almacenamiento en purestoras, tener una réplica segura de toda la data en otro punto diferente al Datacenter Onprimese de la alcaldía.	\$2.600.000.000
Instituto para niños Ciegos y Sordos - IP TRNK 180 canales	\$ 23.000.000
PGI Colombia - IP TRUNK 100 Canales	\$ 20.880.000
Zona franca del pacifico IP TRUNK	\$ 18.000.000

8.9. Hechos Relevantes

a. Robos

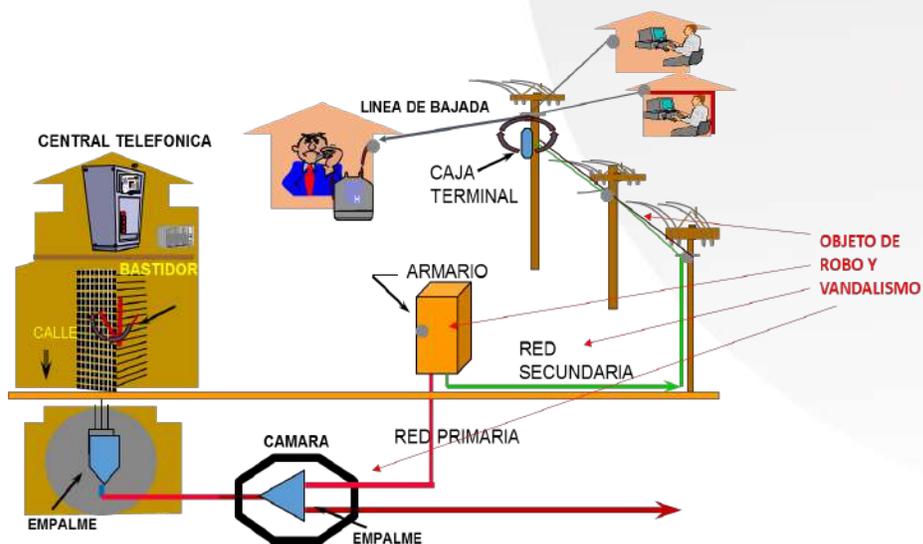
HURTO: Corresponde a las acciones donde se retira material y elementos como equipos, cables, con el objeto de venderlos como elemento final (Baterías) de uso o para convertirlos en materia prima (Cables de cobre).
Este puede ser ejecutado por BANDAS ORGANIZADAS o por HABITANTES DE LA CALLE.

Para restablecer el servicio, se requiere colocar nuevamente los elementos hurtados y rehacer la conectividad.

VANDALISMO Y SABOTEO: Corresponde a las acciones donde se afecta la infraestructura interrumpiendo la continuidad del servicio a través del corte de los cables, de cobre o fibra óptica, sin que se registre sustracción mayor de los materiales afectados. En la mayoría de estos casos, se rehace la conectividad con los mismos elementos.

En la mayoría de estos casos, se rehace la conectividad con los mismos elementos, adicionando los elementos de empalmaría.

Impacto negativamente en \$10.000 millones en el 2021



Durante el año 2021, se registraron un total de 2.238 eventos entre robo y vandalismo sobre los cables de telecomunicaciones.



¿Qué se debe hacer?

- Atacar la causa que origina el problema, que no es un problema operativo de Telecomunicaciones, con acciones investigativas lideradas por las áreas de Seguridad y Jurídicas (Judicial) en conjunto con los entes de seguridad de la ciudad, tal como lo hacen los otros operadores, con el objeto de determinar los actores y móviles que están detrás de todas estas acciones. Control a las chatarrerías que compran y venden cobre.
 - Mientras lo anterior da resultado, incrementar la capacidad de respuesta operativa para reparar y restablecer todo lo que se roban y vandalizan. Se incrementa la capacidad operativa del contratista que apoya a Emcali.
 - Mientras lo primero da resultado, se debe incrementar los presupuestos y gastos en materiales y elementos que son sustraídos.
 - Acelerar la migración de clientes a FTTH, de manera que tengamos menor dependencia del cobre y mejores niveles de servicio a clientes. Hoy tenemos 7.000 clientes por fibra. La migración se hace a través de los diferentes contratos que tiene operativos la GUENTIC.
 - Lograr judicialización efectiva y ejemplarizante.
 - Las Áreas de responsabilidad social, deben apoyar con campañas en las comunidades afectadas, concientizándolas del cuidado de la infraestructura.
- a. NOC (limonar): Implementación de la visualización de las alarmas más importantes geo referenciadas, temperaturas, eléctricas y salida de operación de dispositivos de la red de telecomunicaciones, para tención 7x24 los 365 días del año, notificación de alarmas en plataformas móviles a través de plataforma telegram.
- b. Valle grade se brindó conectividad a Internet Fibra Óptica de 80 megas en forma gratuita a 315 Hogares de estrato 1 dentro del proyecto Hogares Sostenibles en asociación con la Gerencia de Energía.
- c. Backhaul Cali Buenaventura – Cable Sub Marino del Pacifico: Afectación de Orden público a personal Operativo de EMCALI Telecomunicaciones en la antigua Vía al mar,

afectando la operatividad del servicio de transporte de Internet por la ruta principal (Ruta canalizada)

d. Inversión: La GUENTIC logro una ejecución de la inversión de 86,12%, la cual está enfocada en la expansión de Fibra Óptica hasta el Hogar, mediante los proyectos Migración Nodo Parcelaciones, 35k y para el año 2022 se inicia la ejecución del proyecto Colonización y recambio (160K). Con estas inversiones se pretende llegar a aproximadamente 200.000 Casas pasadas, brindando anchos de banda superiores a 80 Megas.

PROGRAMA	PPTO APROBADO	CERTIFICADOS	COMPROMISO	PAGOS	% EJECUCIÓN
PROYECTO TIC	\$ 700	\$ 0	\$ 0	\$ 0	0%
EVOLUCIÓN DIGITAL	\$ 43.776	\$ 43.164	\$ 38.588	\$ 8.988	88%
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA	\$ 3.779	\$ 2.979	\$ 2.969	\$ 359	79%
TOTAL	\$ 48.255	\$ 46.142	\$ 41.557	\$ 9.348	86%
EJECUCIÓN PPTAL	86,12%				

8.10. Retos

- e. Situación de Seguridad, en el sector en donde tenemos una infraestructura en de fibra óptica para conectividad del cable submarino y comunidades del pacifico ubicado en la antigua vía al mar, afectando el contrato con lumen.
- f. Consolidar la ejecución de forma exitosa del contrato 160K
- g. Nube Consolidar el producto de servicios de nube y lograr su comercialización con clientes finales (Alcaldías, Dependencias municipales y entidades de orden Departamental)
- h. Infraestructura, lograr una administración integral de todo el tema de infraestructura
- i. Ciudades Inteligentes, desarrollo de aplicaciones seguridad, semaforización, movilidad, alertas tempranas

- j. Seguridad de la infraestructura, fortalecer el tema de seguridad interna y con entes externos como organismos de control
- k. Lograr el cumplimiento de las metas comerciales pactadas para el año 2022
- l. Costos, en la estructura de costos lograr consolidar una propuesta en el plan de retiro voluntario que permita reducir los costos operativos.

9. GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Durante la vigencia 2021, se realizaron en total 18 jornadas “Emcali, más cerca de ti”, logrando intervenir \$30.398.583.515 en deudas, y recibiendo como cuota inicial \$812.389.375.

Jornadas “Emcali más cerca de ti”

“EMCALI, más cerca de ti” es un proyecto liderado desde la Gerencia General, se busca un acercamiento con la comunidad, para atender las necesidades de la comunidad con respecto a acuerdos de pago, en caso de que se encuentren en mora; solicitar revisión de sus estados de cuenta o refacciones en la infraestructura de servicios públicos y realizar ventas de servicios.

Igualmente, se busca fortalecer las relaciones comerciales mediante propuesta de valor que nos permita fidelizar los clientes y llegar a nuevos clientes.

Participan además operarios de Acueducto y Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones que atienden en terreno las novedades que puedan estar afectando la correcta prestación de los servicios públicos.

Por parte de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, participan las Unidades de Atención de Otros Canales, Facturación y Planeación y Control Comercial.

Tabla "Emcali mas cerca de ti 2021".

N°	COMUNAS	UNIDAD DE RECAUDO Y CARTERA							PERSONAL DE APOYO		
		CARTAS PUERTA A	PERSONA S REGISTR	USUARIO S ATENDID	ACUERD OS DE PAGO	PONCENTA JE ACUERDOS	DEUDAS INTERVENIDAS	VR CUOTA INICIAL DE LA JORNADA	VR. DIFERIDOS	TECNICOS	PROFESIONALES
2 Trimestre	1 EMCALI MÁS CERCA DE TI - COMUNA 6	300	182	182	56	31	\$ 205.321.313	\$ 20.489.220	\$ 184.832.093	10	8
	2 EMCALI MÁS CERCA DE TI - COMUNA 10	500	199	199	96	48	\$ 398.303.124	\$ 31.637.024	\$ 340.118.199	8	10
	3 EMCALI MÁS CERCA DE TI - COMUNA 20	-	262	262	103	39	\$ 384.110.482	\$ 16.228.888	\$ 367.881.594	7	11
	4 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 8	905	273	273	121	44	\$ 589.337.953	\$ 51.146.296	\$ 533.803.750	8	13
3 Trimestre	5 REACTIVACION DEL COMERCIO - C.C. ELITE	2.000	80	51	47	92	\$ 109.723.624	\$ 8.959.652	\$ 35.284.082	5	15
	6 FERIA TRIBUTARIA-ALIVIOS FINANCIEROS	-	217	94	94	100	\$ 738.988.006	\$ 22.354.301	\$ 715.391.658	5	13
	7 JORNADA ESPECIAL DE YUMBO	1.000	54	54	45	83	\$ 88.889.716	\$ 17.575.411	\$ 72.361.050	5	8
	8 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 21	3.073	184	184	100	54	\$ 412.536.287	\$ 13.072.497	\$ 401.582.245	5	13
	9 II FERIA TRIBUTARIA - PAPAYAZO	-	72	72	72	100	\$ 393.058.214	\$ 20.857.184	\$ 369.296.724	5	2
	10 JORNADA ESPECIAL DE PUERTO TEJADA	2.000	148	148	127	86	\$ 333.728.224	\$ 23.179.709	\$ 31.548.515	5	3
	11 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 15	4.804	247	247	113	46	\$ 547.823.699	\$ 18.399.075	\$ 528.628.618	5	13
4 trimestre	12 EMCALI MAS CERCA DE TI - PARROQUIA STA MARTA (AMI PREPAGO)	-	350	350	23	7	\$ 117.277.323	\$ 5.094.320	\$ 112.183.003	5	13
	13 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 9	-	300	300	95	32	\$ 2.954.770.928	\$ 10.864.626	\$ 2.809.042.588	8	12
	14 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 7 JORNADA ESPECIAL	3.477	192	192	102	53	\$ 313.133.826	\$ 15.380.529	\$ 295.239.129	5	13
	15 EN GOLONDRINAS Y MONTEBELLO	455	148	148	50	34	\$ 95.582.271	\$ 2.793.732	\$ 90.447.959	8	9
	16 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 19	4.169	178	178	50	28	\$ 128.523.080	\$ 5.324.245	\$ 125.082.042	4	11
	17 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 18	2.902	148	148	19	53	\$ 301.132.502	\$ 12.009.125	\$ 279.374.711	8	10
	18 EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 2	6.500	1.100	1.100	685	62	\$ 22.286.342.943	\$ 517.023.541	\$ 7.945.804.522	10	10
Totales		32.085	4.334	4.182	1.998	994	\$ 30.398.583.515	\$ 812.389.375	\$ 15.237.902.482	116	187

Fuente: Unidad de Recaudo y Cartera.

Tabla Inversión “Emcali más cerca de ti”

ACTIVIDADES EMCALI MÁS CERCA DE TI - 2021						
ACTIVIDAD Y/O EVENTO	COMUNA/ BARRIO	FECHA	LOGISTICA	SOUVENIRES	AGUA	INVERSIÓN
EMCALI MAS CERCA DE TI - ESCUELA CECILIA MUÑOZ	6 - FLORARLIA	2/06/2021	\$ 8.347.705	\$ 4.306.923	\$ 17.000	12.671.628
EMCALI MAS CERCA DE TI - COLEGIO CARLOS HOLGUIN LLOREDA	10 - EL GUABAL	02/13/2021	\$ 8.740.533	\$ 4.951.800	\$ 17.000	13.709.333
EMCALI MAS CERCA DE TI - INST. EDUCATIVA JUANA DE CAICEDO Y CUERO	20 - SILOE	02/27/2021	\$ 10.363.642	\$ 5.904.590	\$ 8.500	16.276.732
EMCALI MAS CERCA DE TI - COLISEO LAS AMERICAS	8 - LAS AMERICAS	03/13/2021	\$ 7.503.545	\$ 5.537.192	\$ 8.500	13.049.237
REACTIVACION DEL COMERCIO - C.C. ELITE	3 - CENTRO DE CALI	07/16-17/2021	\$ 11.302.620	\$ 4.306.923	\$ 17.000	15.626.543
I FERIA TRIBUTARIA- ALIVIOS FINANCIEROS	2 - CAM	07/28-29/2021	\$ 13.372.744	\$ 4.351.800	\$ 17.000	17.741.544
JORNADA ESPECIAL DE YUMBO	YUMBO	07/31/2021	\$ 8.347.493	\$ 4.306.923	\$ 8.500	12.662.916
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 21	21 - POTRERO GRANDE	08/21/2021	\$ 49.505.904	\$ 6.754.725	\$ 17.000	56.277.629
II FERIA TRIBUTARIA - PAPAYAZO	2 - CAM	08/24-31/2021	\$ 19.661.656	\$ 4.951.800	\$ 8.500	24.621.956
JORNADA ESPECIAL DE PUERTO TEJADA	PUERTO TEJADA	9/04/2021	\$ 8.347.493	\$ 3.306.923	\$ 8.500	11.662.916
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 15	15 - EL VALLADO Y PARROQUIA STA	09/18/2021	\$ 7.894.460	\$ 5.904.590	\$ 8.500	13.807.550
EMCALI MAS CERCA DE TI - PARROQUIA SANTA MARTA (AMI PREPAGO)	15 - PARROQ. STA MARTA	09/25/2021	\$ 7.894.460	\$ 4.951.800	\$ 8.500	12.854.760
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 9	9 - PARQUE DEL BARRIO OBRERO	10/02/2021	\$ 29.324.218	\$ 5.904.590	\$ 8.500	35.237.308
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 7	7 - ALFONSO LÓPEZ	10/16/2021	\$ 31.811.848	\$ 3.306.923	\$ 8.500	35.127.271
JORNADA ESPECIAL EN GOLONDRINAS Y MONTEBELLO	GOLONDRINAS / MONTEBELLO	10/22/2021	\$ 13.498.889	\$ 3.306.923	\$ 17.000	16.822.812
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 19	19 - C. A. ROOSEVELT/ CALI 19	10/30/2021	\$ 48.331.493	\$ 4.306.923	\$ 8.500	52.646.916
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 18	18 - C.A. MELENDEZ	11/13/2021	\$ 26.285.607	\$ 4.306.923	\$ 8.500	30.601.030
III FERIA TRIBUTARIA	DIAMANTE DE BEISBOL	11/17-18/2021	\$ 4.610.536	\$ 3.306.923	\$ 8.500	7.925.959
EMCALI MAS CERCA DE TI - COMUNA 2	2 - PLAZOLETA JAIRO VARELA	11/26/2021	\$ 40.428.703	\$ 5.904.590	\$ 17.000	46.350.293
						\$ 445.674.333

Fuente: Unidad de Planeación y Control Comercial.

9.1 Presencia y Posicionamiento de marca.

El plan anual de eventos y/o actividades, se diseña como parte del Plan de Mercadeo de EMCALI, en este plan se consignan todos los eventos y/o actividades en los que EMCALI después de un análisis del mercado eficiente, identifica las necesidades de presencia de

marca como apoyo al logro de los objetivos en participación, posicionamiento y ventas. A continuación, se esbozan los eventos más representativos.

- Concurso Inscríbete a Factura Digital y Disfruta de la Feria con Emcali.



Con el fin de aprovechar la temporada decembrina y la realización de la feria de Cali No. 64, donde Emcali fue patrocinador principal, se decidió llevar a cabo la estrategia de promocionar el concurso “Inscríbete a Factura Digital y Disfruta de la Feria con Emcali”, el cual se realizó el día 23 de Diciembre de 2021, cuya finalidad fue premiar con pases dobles para los siguientes eventos: Salsodromo, súper concierto y ciudad navidad a los clientes que se registraran o se encontraran inscritos en la base de datos de Factura Digital.

Para promocionar masivamente dicha actividad se realizaron entrevistas en las emisoras: Tropicana, Radio Tiempo y Mix, también en las redes sociales propias de Emcali.

- Congreso ANDESCO.

Se hizo presencia de marca en el Congreso de Andesco, (participando de las charlas virtuales (Stand y piezas publicitarias virtuales y también un pendón en la sala de conferencia del lugar presencial).



+1000 Asistentes
presenciales con todos
los protocolos de
bioseguridad

+99
Conferencistas

+5000
Asistentes
virtuales

Muestra Comercial
Presencial:
16 Stands

+36 Horas de
contenido
académico

Muestra
Comercial Virtual:
52 Stands

- Visita del Ministro de Minas y Energía - presentación de proyectos solares y movilidad eléctrica.

Actividad que se llevó a cabo en la Planta de Puerto Mallarino, el 7 de octubre de 2021, con una agenda protocolaria por la visita del Ministro Diego Mesa, para presentarle los proyectos de la empresa en el tema de energías limpias, donde se contó con un auto abastecimiento gracias a los paneles solares ubicados al interior de la planta, la producción con la que actualmente se cuenta es del 60% de generación para su productividad.

Además de ser recogido en un vehículo eléctrico donde se mostró la apuesta en adquirir un parque automotor que sea amigable con el medio ambiente y por ende la instalación de estaciones de recarga eléctrica en corto tiempo en algunos centros comerciales de la ciudad.

En el desarrollo de esta actividad se intervinieron tres espacios fundamentales para hacer presencia de marca: 1) Planta Puerto Mallarino (Instalación de paneles solares, vallas de marcación, adecuaciones, marcación y presentación de la planta. 2) Subestación Sur y 3) Adecuaciones a las 45 viviendas ubicadas en el barrio Potrero Grande.

La inversión para llevar a cabo el despliegue que hizo realidad esta actividad fue de \$53.533.442.

Stand de Comunicaciones para transmisiones en vivo - Facebook Live



Ingreso zona de paneles solares en la planta





- 64ª. Feria de Cali 2021.

Actividad de ciudad, donde EMCALI participó como patrocinador especial, inicia el 25 hasta 30 de diciembre de 2021, se desarrolla en varios escenarios de la ciudad y algunos corregimientos. En esta ocasión la inversión total realizada para este año fue de \$2'050.000.000



- Mundial de Salsa 2021.

Actividad organizada desde la Secretaria de Cultura, del 25 hasta el 27 de noviembre de 2021, se llevó a cabo en diferentes escenarios como fueron Parque de la Caña, allí contamos con dos espacios para exposiciones donde participó la Subgerencia de Responsabilidad Social dando charlas de uso racional del agua y de energía, el Grupo de Guardines del Agua, de Gestión Ambiental, exponiendo sobre el recurso hídrico y el último escenario fue afuera en del Museo La Tertulia, donde se contó con una zona VIP para invitados especiales y asistentes extranjeros. La inversión en esta actividad fue de \$21.399.532

9.2 Aseguramiento de Ingresos

Para cumplir con el objetivo de mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y las gerencias de soporte, se promueve la articulación y el trabajo en equipo a través de los comités de ciclo de servicio con las unidades de negocio y mesas de trabajo, con el fin de tratar temas que requieren acciones puntuales para solucionar novedades o situaciones que afectan la satisfacción del cliente y el aseguramiento de ingresos.

9.3 Recuperación de ingresos.

Durante la vigencia 2021, se recuperaron \$3.002.273.378:

Tabla Aseguramiento de ingresos - Fuente: Unidad de Planeación y Control Comercial.

ACTIVIDAD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	% PARTICIPACION
RECONEXIONES AMI	\$ 107.541.937	\$ 103.332.091	\$ 317.356.136	\$ 122.620.679	\$ 650.850.843	21,68%
CONSUMOS MAYORES A 2000 KW	\$ 62.070.779	\$ 127.623.421	\$ 202.491.057	\$ 231.681.765	\$ 623.867.022	20,78%
SERVICIOS SUSCRITOS	\$ 50.896.750	\$ 149.008.266	\$ 258.990.289	\$ 163.915.787	\$ 622.811.092	20,74%
CAUSAS	\$ 224.085.648	\$ 208.764.548	\$ 101.001.524	\$ 19.799.480	\$ 553.651.200	18,44%
SIN AFORO Y SIN ELEMENTO MEDICION	\$ 40.852.344	\$ 48.598.825	\$ 45.346.619	\$ 42.115.698	\$ 176.913.486	5,89%
CAMBIO DE ESTADO	\$ 19.589.692	\$ 23.276.121	\$ 46.566.652	\$ 66.594.765	\$ 156.027.230	5,20%
CONSUMOS MAYORES A 300 m3	\$ 29.814.648	\$ 42.219.010	\$ 27.299.172	\$ 37.573.076	\$ 136.905.906	4,56%
FACTURACIÓN SIN CARGOS	\$ 30.184.437	\$ 15.657.350	\$ 2.698.092	\$ 2.895.353	\$ 51.435.232	1,71%
CAMBIO DE TARIFA	\$ 6.453.982	\$ 11.100.258	\$ 3.816.650	\$ 8.440.478	\$ 29.811.368	0,99%
CREACION PRODUCTOS DE ALCANTARILLADO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	0,00%
TOTAL	\$ 571.490.217	\$ 729.579.890	\$ 1.005.566.191	\$ 695.637.081	\$ 3.002.273.378	100,00%

Lo anterior, corresponde a los productos gestionados para los servicios de acueducto, alcantarillado y energía.

Hubo un aumento en el tercer trimestre debido a que se incrementó el recaudo por las 1.440 suspensiones AMI que se efectuaron en el mes de agosto de 2021.

En el cuarto trimestre hubo disminución debido a que se contó con medidores de acueducto a partir del mes de noviembre y a su vez por las dificultades presentadas después del ciberataque presentado en el mes de octubre de 2021.

De acuerdo con la participación de cada actividad realizada las más representativas fueron:

- Reconexiones AMI EMCALI y AMI TWACS con un valor total de \$ 650.850.843, el cual representa el 21.68%.
- Consumos mayores a 2000 kwh con un valor total de \$ 623.867.022, el cual representa el 20.78%.
- Servicios Suscritos con un valor de total de \$ 622.811.092, el cual representa el 20.74%.
- Causas Operativo-Comerciales con un valor de total de \$ 553.651.200, el cual representa el 18.44%.

9.4 Facturación

La facturación puesta al cobro de enero a diciembre para los servicios acueducto, alcantarillado y energía fue por \$2.29 billones de pesos. Que es un 5% más a lo facturado en 2020, lo que representan \$108.723 millones de pesos de más.

La facturación puesta al cobro de enero a diciembre para los servicios de comunicaciones fue por \$144.612 millones de pesos. Que equivale a un 6% menos a lo facturado en 2020, lo que representan \$9.167 millones de pesos menos.

Tabla Cantidad de facturas y puesta al cobro por servicios públicos domiciliarios y telecomunicaciones.

MES	UTILITIES						TELECOMUNICACIONES					
	Cantidad de facturas			Valor total puesto al cobro (\$ millones)			Cantidad de facturas			Valor total puesto al cobro (\$ millones)		
	2020	2021	Var %	2020	2021	Var %	2020	2021	Var %	2020	2021	Var %
Ene	747.610	762.027	1,9%	\$ 188.072	\$ 191.415	1,8%	251.991	247.445	-1,8%	\$ 12.733	\$ 12.266	-3,7%
Feb	748.074	763.141	2,0%	\$ 182.883	\$ 182.404	-0,3%	250.635	245.965	-1,9%	\$ 12.728	\$ 11.990	-5,8%
Mar	749.405	764.268	2,0%	\$ 194.092	\$ 187.334	-3,5%	250.715	241.342	-3,7%	\$ 12.670	\$ 12.363	-2,4%
Abr	752.355	766.359	1,9%	\$ 185.777	\$ 180.559	-2,8%	249.897	238.553	-4,5%	\$ 12.300	\$ 12.407	0,9%
May	751.192	767.073	2,1%	\$ 165.516	\$ 186.067	12,4%	246.282	236.375	-4,0%	\$ 12.090	\$ 12.607	4,3%
Jun	752.248	768.177	2,1%	\$ 168.288	\$ 173.780	3,3%	246.197	236.464	-4,0%	\$ 12.376	\$ 12.197	-1,4%
Jul	753.085	769.118	2,1%	\$ 170.157	\$ 183.602	7,9%	244.040	235.869	-3,3%	\$ 12.544	\$ 11.933	-4,9%
Ago	754.135	770.504	2,2%	\$ 173.295	\$ 193.906	11,9%	244.509	221.314	-9,5%	\$ 12.648	\$ 11.880	-6,1%
Sep	755.426	771.662	2,1%	\$ 175.880	\$ 198.297	12,7%	244.397	222.944	-8,8%	\$ 12.534	\$ 11.765	-6,1%
Oct	757.202	772.932	2,1%	\$ 194.762	\$ 198.573	2,0%	243.830	221.062	-9,3%	\$ 13.535	\$ 11.943	-11,8%
Nov	758.974	774.395	2,0%	\$ 192.026	\$ 202.274	5,3%	243.111	222.282	-8,6%	\$ 14.038	\$ 11.545	-17,8%
Dic	760.313	774.896	1,9%	\$ 187.927	\$ 209.188	11,3%	249.236	219.325	-12,0%	\$ 13.584	\$ 11.717	-13,7%
PROM DIC	753.335	768.713	2,0%	\$ 2.178.675	\$ 2.287.399	5,0%	247.070	232.412	-5,9%	\$ 153.780	\$ 144.612	-6,0%
TOTAL AÑO	9.040.019	9.224.552		\$ 2.178.675	\$ 2.287.399		2.964.840	2.788.940		\$ 153.780	\$ 144.612	

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación

Nota: El valor total facturado no incluye notas de ajuste a la facturación.

Nota. El valor total puesto al cobro se modificó considerando los valores facturados por los servicios de Infraestructura y Conectividad RUAV.

9.5. Cantidad de suscriptores por localidad

Para el 2021, el servicio de energía cierra con 725.206 suscriptores dispersos en los municipios de Cali, Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí.

El servicio de acueducto cerró con 676.115 suscriptores de los municipios de Cali, Yumbo, Palmira y Candelaria. Mientras que el servicio de alcantarillado para el 2021, cerró con 649.557 suscriptores.

Telecomunicaciones cierra la vigencia 2021 con 249.356 en los municipios de Cali, Yumbo y Jamundí.

A continuación, la cantidad de suscriptores por localidad y servicio:

Cierre 2021.

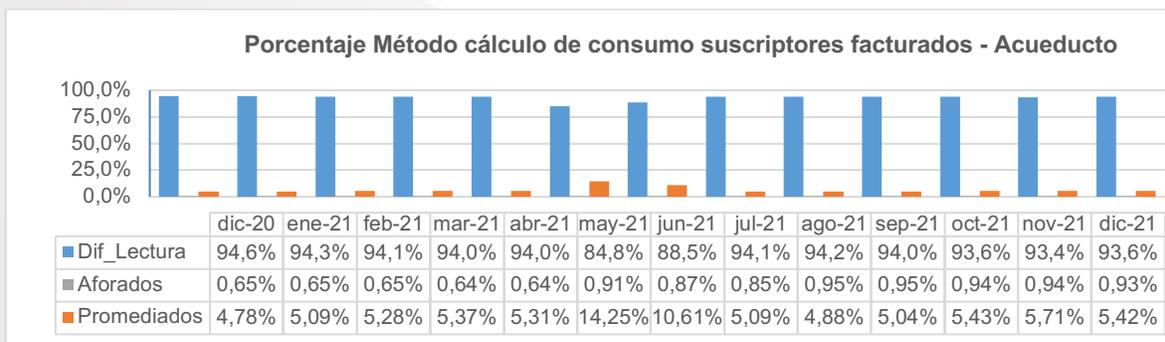
Municipio	Energía	Acueducto	Alcantarillado	Telecomunicaciones (*)
Cali	685.138	651.737	649.357	235.432
Yumbo	32.905	22.583	190	8.293
Puerto Tejada	6.466			
Jamundí	615			5.631
Palmira		907		
Candelaria	1	888		
Otros	81			
TOTAL	725.206	676.115	649.547	249.356

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación

(*) Productos de telefonía

Indicador Método de Cálculo por consumo.

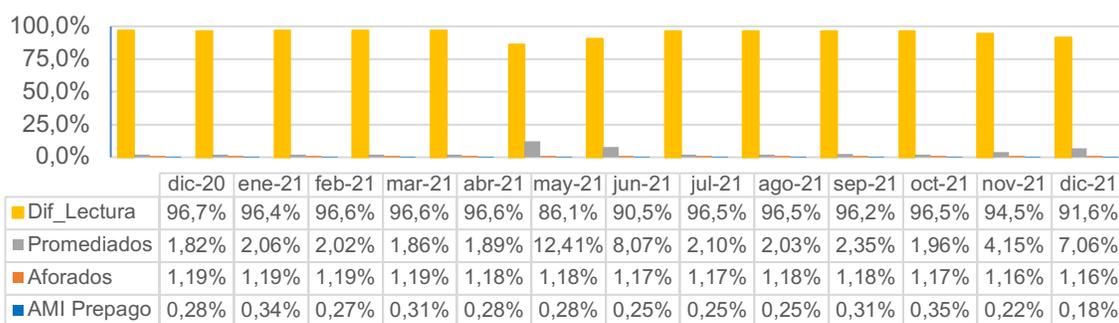
Este indicador refleja la cantidad de suscriptores que se miden por diferencia de lectura y por excepción aquellos que deben medirse por promedio por tener algún tipo de causal de no lectura:



Fuente: DWOSF – Unidad de Facturación.

Para diciembre de 2021 en el servicio de acueducto, se observa que el 93,6% se facturó por diferencia de lectura, el 5,42% se facturó por promedio reflejándose un aumento en la causa 16 que es servicio directo.

Porcentaje Método cálculo de consumo suscriptores facturados - Energía



Fuente: DWOSF – Unidad de Facturación

Para diciembre de 2021 en el servicio de energía, se observa que el 91,6% se facturó por diferencia de lectura, el 7,06% se facturó por promedio reflejándose un aumento de 2,91 puntos comparado con el mes anterior (noviembre de 2021). La causal de no lectura de clientes con tecnología AMI en el mes de diciembre de 2021 aumentó, debido a que desde el 19 de octubre de 2021 conforme al hackeo que se presentó a nivel de los servidores de la empresa, en donde la interfaz con los clientes que cuentan con esta tecnología para su medición remota no ha sido posible obtener datos, por lo tanto, esta situación se seguirá reflejando en la facturación siguiente hasta que se resuelva la conexión.

Facturación electrónica.

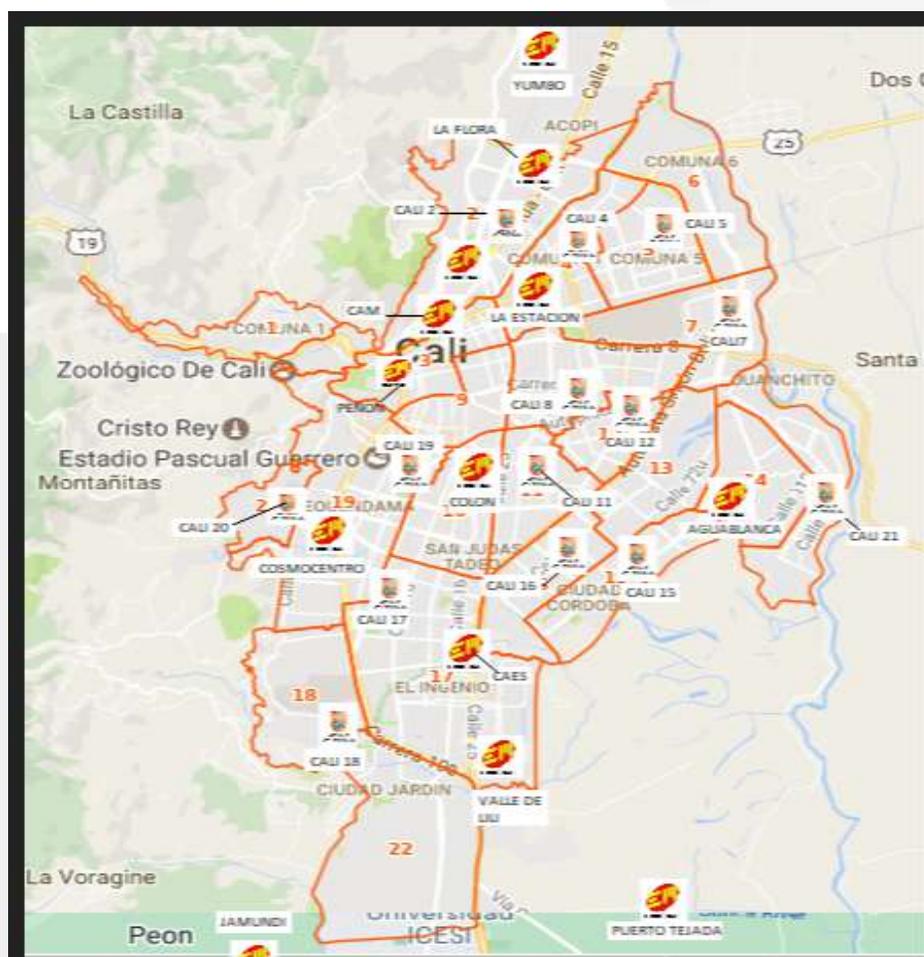
Desde agosto de 2021, Emcali inició la emisión de la facturación electrónica con validación previa, para los servicios de telecomunicaciones y los servicios complementarios que lleven IVA, conforme a lo establecido en la Ley 2010 de 2019, el Decreto 358 de 2020 que reglamenta los sistemas de facturación, las Resoluciones de la DIAN: 042 de mayo de 2020, 094 de septiembre de 2020 y 012 de febrero de 2021.

Logrando una efectividad del proceso ante la DIAN del 99,99%.

Calidad en la prestación del Servicio en los canales de Relacionamiento con el Cliente.

Atención Personalizada.

EMCALI EICE ESP, a través de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, opera 26 puntos de atención personalizada, los cuales están distribuidos en los municipios donde se presta el servicio: Santiago de Cali, Jamundí, Puerto Tejada y Yumbo.



Cada punto de atención cuenta con zona de recaudo, y con dos (2) asesores en adelante, con lo que se garantiza atención en horario continuo.

Para mejorar y hacer más flexible la atención, se cuentan con jornadas adicionales los días sábados en un horario de atención de 9:00 a.m. a 1:00 p.m., la cual se realiza en los Centros de Atención La Estación, Cosmocentro y Valle de Lili, El punto de la Estación no cuenta con recaudo propio, dado que está rodeado de un amplio sector bancario como el Banco de Occidente, Davivienda, Scotiabank, AVillas, Banco de Bogotá, cajas de LA 14, Supergiros, Efecty.

En relación con la atención y servicio incluyente, se revisan y diseñan espacios para garantizar la atención de las personas con movilidad reducida, ejemplo de esto es el Centro de Atención La Estación.



Durante el 2021, se atendieron 315.210 usuarios, de los cuales 68.334 correspondieron a servicios de telecomunicaciones y 246.876 a los servicios de energía, acueducto y alcantarillado.

9.6. Indicadores de calidad en la Atención al cliente

Indicadores de calidad en la atención personalizada

La calidad en la atención al usuario se mide con los siguientes indicadores:

Indicador tiempo de espera en sala.

Este indicador mide el tiempo que permanece en sala un usuario desde el momento en que toma el turno hasta que finalmente es llamado para recibir atención por parte de un asesor.

La meta es que al menos el 80% sea atendido en los siguientes 15 minutos después de haber tomado el turno y para ambos servicios y durante el 2021 se cumplió con esta meta:

Para los servicios de telecomunicaciones, el 92,95% de los usuarios que tomó un turno fue atendido dentro de lo siguientes 15 minutos

Mientras que, para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado, esta métrica fue del 89,32%.

Tabla "Tiempo de espera en Sala"
Tabla Indicadores de calidad Atención Personalizada

MES	N° DE TURNOS COMUNICACIONES	Tiempo Espera Comunicaciones	N° DE TURNOS UTILITIES	Tiempo Espera Utilities	META
Enero	5254	99,00%	17727	98,00%	80%
Febrero	5468	94,00%	20651	88,00%	80%
Marzo	6806	96,00%	24576	94,00%	80%
Abril	5282	96,00%	17646	92,00%	80%
Mayo	1761	91,00%	8586	88,00%	80%
Junio	6615	88,00%	21687	82,00%	80%
Julio	6276	90,00%	23087	87,00%	80%
Agosto	6437	92,00%	24085	88,00%	80%
Septiembre	6226	90,52%	25582	86,91%	80%
Octubre	5884	92,00%	20815	89,80%	80%
Noviembre	6168	90,95%	22524	87,75%	80%
Diciembre	6157	95,90%	19910	95,13%	80%

La anterior, tabla muestra un cumplimiento continuo de los indicadores de tiempo de espera en sala tanto para los clientes que solicitaron turno para comunicaciones, como para los clientes de energía, acueducto y alcantarillado.

Atención telefónica.



Canal telefónico disponible 7 x 24, siete días a la semana 24 horas día. Para los usuarios con operador EMCALI, el acceso se hace marcando el 177, para el resto de los operadores y municipio 602 524 0 177.

Durante la vigencia 2021, se contestaron 1.016.150 llamadas.

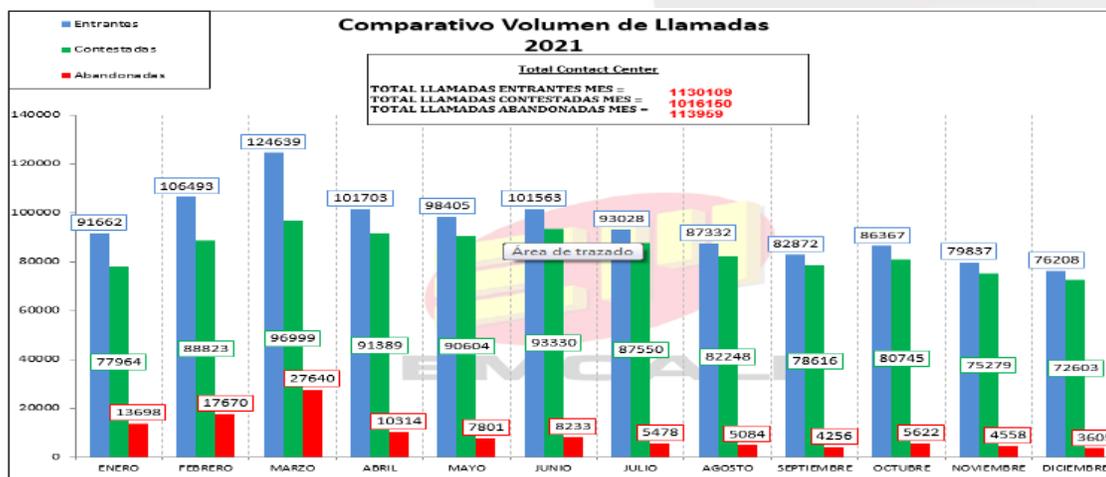
Indicadores de calidad en la atención telefónica

El Área Funcional Atención Telefónica y Virtual, es la encargada de la administración y operación del canal virtual y telefónico -línea 177-.

Este canal es el responsable de los indicadores de calidad: Nivel de Atención, Nivel de Servicio y Nivel de Abandono, los cuales están reglados por el artículo 2.1.25.7 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

Se observa que en los dos primeros meses del año no se cumplió con las metas propuestas porque no se contaba con el personal requerido para atender la línea de atención, sin embargo, para el mes de marzo los tiempos de atención se cumplieron satisfactoriamente debido a la contratación de personal, pasando de 17 agentes a 29 agentes, lo que permitió una mayor disponibilidad de atención en la línea y el cumplimiento del indicador.

A continuación, el nivel de llamadas el cual mantuvo una tendencia decreciente para el mes de enero fue contabilizadas 91.662 llamadas entrantes y en el mes de diciembre con 76.208. Sin embargo, esta disminución en cantidad de llamadas recibidas, no afectó que este canal de atención siga siendo el más utilizado por los clientes de EMCALI.



9.7. Nivel de satisfacción del usuario

Bajo los parámetros establecidos en el Régimen de Protección al Usuario, artículo 5 de la Resolución CRC-5197 de agosto 30 de 2017, en los canales de atención personalizada, telefónica y virtual, una vez terminada la atención de los productos de comunicaciones, se hace la siguiente pregunta al usuario:

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?

Tabla Calificación NSU

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Fuente: Resolución 5197

Los resultados obtenidos en las calificaciones del nivel de satisfacción del usuario en los tres canales para los servicios de telecomunicaciones, acueducto, energía fueron las siguientes:

Tabla Resultados NSU canal de Atención Servicio Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	5,254	3,402	5	74,072	20,913	4	241	78	3
Febrero	9,251	5560	5	76,745	22,749	4	225	158	3
Marzo	6,806	6421	5	80,312	24,337	4	191	157	4
Abril	5,282	4,941	5	89,086	24,830	4	223	175	3
Mayo	1,761	1,44	5	86,583	21,804	4	255	202	3
Junio	6,615	5,585	5	86,321	23,273	4	354	294	3
Julio	6,276	5,715	5	78,485	22,803	4	302	265	3
Agosto	6,437	5,824	5	66,818	20,436	4	215	167	3
Septiembre	6,226	4,958	5	55,181	17,747	4	220	187	3
Octubre	5,884	5,315	5	60,898	17,492	4	117	90	3
Noviembre	6,168	5,339	5	63,136	17,027	4	417	54	4
Diciembre	6,157	4,665	5	57,885	16,506	4	417	127	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Tabla Resultados NSU por canal de atención Servicio Acueducto y energía.

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	17,727	12,27	5	39,178	10,897	4	974	230	3
Febrero	20,651	18,238	5	48,746	17,757	4	962	529	3
Marzo	24,576	22,492	5	54,748	20,223	4	933	553	4
Abril	17,646	16,287	5	46,615	18,434	4	999	568	4
Mayo	8,586	7,981	5	46,341	17,075	4	1,182	705	4
Junio	21,687	21,357	5	44,328	19,02	4	1,278	751	4
Julio	23,087	21,708	5	44,288	19,329	4	1,186	716	4
Agosto	24,085	23,548	5	44,860	19,278	4	878	512	4
Septiembre	25,582	24,047	5	107,121	32,851	4	910	561	4
Octubre	20,815	18,804	5	47,051	19,051	4	507	262	4
Noviembre	22,524	18,455	5	42,923	14,754	4	1,575	142	4
Diciembre	19,910	16,796	5	42,311	14,885	4	1,575	316	4

Fuente: Unidad de Atención Otros Canales.

Durante toda la vigencia 2021 y para ambos servicios, se nota un cumplimiento de la meta de satisfacción por uso de canales, el canal virtual que presentaba un promedio de calificación en 3 “Ni satisfecho, Ni insatisfecho”, para el último trimestre su calificación

fue en 4 “satisfecho”, esto como resultado del plan de acción desarrollado a partir del requerimiento No. 2000022215.

Los siguientes indicadores son calculados solo para los servicios de telecomunicaciones:

Indicador Nivel de Atención >95%

Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.

- ✓ Meta: 95%
- ✓ Resultado: 93%
- ✓ Nivel de cumplimiento 97%.

Indicador Nivel de servicio 20s > 80%

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

- ✓ Meta: 86%
- ✓ Resultado: 74%
- ✓ Nivel de cumplimiento 86%.

Indicador Nivel de Abandono < 5%

Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por un de los funcionarios que atienden la línea.

- ✓ Meta: <5%

- ✓ Resultado: 7%
- ✓ Nivel de cumplimiento 74%. La meta es de tendencia negativa.

A continuación, el desempeño por indicador y por mes:

RESOLUCIÓN CRC 5111-2017 / ARTÍCULO 2.1.25.7.3 INDICADORES CALIDAD EN LA ATENCIÓN 2021											
MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE 20 SEGUNDOS	El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.		Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.		El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.		MEDIOS DE DIVULGACIÓN
					NIVEL DE ATENCIÓN >95%		NIVEL DE SERVICIO A 20s >80%		NIVEL DE ABANDONO <5%		
					PORCENTAJE		PORCENTAJE		PORCENTAJE		
					RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	RESULTADOS	META	PÁGINA WEB
enero	29883	24362	5521	11842	82%	95%	40%	86%	18%	5%	
febrero	31579	24886	6693	10325	79%	95%	33%	86%	21%	5%	
marzo	27653	26952	701	24342	97%	95%	88%	86%	3%	5%	
abril	31593	30672	921	27474	97%	95%	87%	86%	3%	5%	
mayo	33032	31488	1544	26005	95%	95%	79%	86%	5%	5%	
junio	34996	31904	3092	20557	91%	95%	59%	86%	9%	5%	
julio	29964	28084	1880	20868	94%	95%	70%	86%	6%	5%	
agosto	24808	24216	592	22204	98%	95%	90%	86%	2%	5%	
septiembre	20799	20500	299	19214	99%	95%	92%	86%	1%	5%	
octubre	24252	22989	1263	18100	95%	95%	75%	86%	5%	5%	
noviembre	22755	22323	432	20207	98%	95%	89%	86%	2%	5%	
diciembre	61522	57885	3637	51626	96%	95%	90%	86%	4%	5%	
Total	372836	346261	26575	272764							
Promedio 2019	31070	28855	2215	22730	93%	95%	74%	86%	7%	5%	

Indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario.

Para el Canal Telefónico, también se realiza la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario, bajo los parámetros establecidos en el Régimen de Protección al Usuario, artículo 5 de la Resolución CRC-5197 de agosto 30 de 2017, y por buena práctica para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado, se mide una vez termina la atención el nivel de satisfacción de los usuarios.

Esta medición se hace a partir de la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?, donde el usuario nos contesta con los siguientes parámetros:

Calificación	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Para todos los servicios prestados por el canal telefónico, y en promedio para el 2021, los usuarios calificaron su satisfacción en nivel 4 “satisfecho”.

9.8. Gestión de las PQR

Reclamos recepcionados por servicio.

El Área Funcional Atención Escrita, es la encargada de la gestión de respuesta de las peticiones, quejas y recursos que se reciben en los diferentes canales de atención (oficinas físicas, virtuales y telefónicas) y por cualquier medio (verbal, escrito), que por falta de pruebas al momento de ser recepcionadas no se cerraron en primer contacto.

De un total de 74.481 reclamos recepcionados en los canales de atención, 46.315 fueron resueltos por oficina de PQR. A continuación, la dispersión de los reclamos recepcionados por servicio y por mes:

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbr e	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Acueducto	1442	1630	1677	1198	598	1445	1470	1545	1783	1544	1481	1257	17070
Alcantarillado	877	1026	1151	726	399	1080	1074	1129	1285	1138	1004	945	11834
Energía	722	838	957	878	274	757	906	1021	947	789	1002	949	10040
Internet	679	707	898	831	538	1714	2465	2084	2094	1531	1480	1624	16645
IPTv	198	159	213	150	99	286	384	322	323	239	234	307	2914
Telecomunicaciones	475	548	641	579	427	1518	2192	2104	2293	1687	1676	1838	15978
Total general 2021	4393	4908	5537	4362	2335	6800	8491	8205	8725	6928	6877	6920	74481

Generación de ingresos no operacionales.

Este indicador tiene como objetivo reportar ingresos no operacionales a partir de dos (2) actividades soportadas en las plataformas de operación del Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, las cuales son:

- ✓ Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas) y

- ✓ Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura.

Durante la vigencia 2021 se recaudaron por los dos (2) conceptos descritos \$11.363.781.538

Generación de ingresos no operacionales.

Este indicador tiene como objetivo reportar ingresos no operacionales a partir de dos (2) actividades soportadas en las plataformas de operación del Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, las cuales son:

- ✓ Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas) y
- ✓ Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura.

Durante la vigencia 2021 se recaudaron por los dos (2) conceptos descritos \$11.363.781.538

Indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario.

Al canal virtual al igual que al personalizado y telefónico, se le mide el Nivel de Satisfacción del Usuario, el cual para los servicios de telecomunicaciones tuvo un promedio de 3 “ni satisfecho / ni insatisfecho” y para los servicios de energía, acueducto y alcantarillado de 4 “satisfecho”.

Tabla Resultados NSU canal de Atención Servicio Telecomunicaciones

Durante toda la vigencia 2021 y para ambos servicios, se nota un cumplimiento de la meta de satisfacción por uso de canales, el canal virtual que presentaba un promedio de calificación en 3 “Ni satisfecho, Ni insatisfecho”, para el último trimestre su calificación fue en 4 “satisfecho”, esto como resultado del plan de acción desarrollado a partir del requerimiento No. 2000022215.

9.9. Hechos Relevantes

El desempeño del plan de acción del proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, se vio afectado durante toda la vigencia 2021, por las medidas tomadas por el gobierno nacional y local para frenar los contagios del COVID, las cuales incluyeron la declaratoria de emergencia económica Decreto 417 de 2020, lo que conlleva a un clima económico caracterizado por la incertidumbre y la desaceleración económica. Igualmente, afecta el desempeño y la gestión los problemas de orden público y social que vivió puntualmente la ciudad de Cali desde aproximadamente el mes de mayo de 2021.

Para el cuarto trimestre, es importante mencionar el impacto negativo sobre la gestión que tuvo el ataque cibernético del 15 de octubre de 2021 a diferentes aplicativos y servidores de EMCALI, dado que se perdió información de carpetas compartidas, de equipos de cómputo y causó inaccesibilidad y fallas en diferentes sistemas de información.

A partir de agosto de 2021, EMCALI inicia con la facturación electrónica en los servicios de telecomunicaciones y los servicios complementarios que lleven IVA, con los siguientes resultados:

EMCALI inició la emisión de la facturación electrónica con validación previa, conforme a lo establecido en la Ley 2010 de 2019, el Decreto 358 de 2020 que reglamenta los sistemas de facturación, las Resoluciones de la DIAN: 042 de mayo de 2020, 094 de septiembre de 2020 y 012 de febrero de 2021.



Resultados:

- Envío de 1.938.845 facturas.
- Rechazos: 9
- Efectividad del proceso ante la DIAN: 99,99%

EQUIPO HUMANO	OPERATIVIDAD
EMCALI : Unidad de Facturación Impuestos.	A partir del lunes 02/08/2021 desde las 10:38 PM y durante 48 horas, se inició la transmisión a la DIAN de los XML y paquetes correspondientes a facturas y notas generados durante la fase de contingencia, procesando cada media hora 24.500 documentos
CARVAJAL: CT & S - CSC.	

Imagen 1. Salida de contingencia e implementación facturación electrónica.
Fuente: Proyecto Facturación Electrónica, seguimiento entre Carvajal y Emcali.

9.10. Logros Alcanzados.

Durante la vigencia 2021, se lograron Ingresos no operacionales por gestión comercial, por \$11.363.781.538. Esto a pesar de las consecuencias económicas que ha tenido el COVID en el ingreso de hogares, Mipymes y economía en general.

Por aseguramiento de ingresos se recuperaron \$3.002.273.378. Esto a pesar de las medidas tomadas a nivel del gobierno nacional que restringieron acciones en terreno, que permitieran una mayor de recuperación.

La facturación puesta al cobro de enero a diciembre para los servicios acueducto, alcantarillado y energía fue por \$2.29 billones de pesos. Que es un 5% más a lo facturado en 2020, lo que representan \$108.723 millones de pesos de más. Para los servicios de comunicaciones fue por \$144.612 millones de pesos. Que equivale a un 6% menos a lo facturado en 2020, lo que representan \$9.167 millones de pesos menos.

En relación con los indicadores de atención al cliente, alrededor del 95% de los usuarios que tomaron un turno para ser atendidos en los puntos de atención fueron atendidos dentro de los 15 minutos siguientes a la toma del turno. De acuerdo con la encuesta de satisfacción del usuario realizada en los canales de atención, una vez el usuario termina su atención fue del nivel satisfecho, dentro de una calificación de cuatro (4).

A nivel del sistema de quejas se atendieron 38.944 reclamaciones por los servicios de acueducto, alcantarillado y energía por un valor de \$14.457.947.354, de las cuales finalmente solo se deja a favor del reclamante el 25%, correspondiente a \$3.640.156.946. Para los servicios de telecomunicaciones Se atendieron 35.537 reclamaciones, por un valor de \$777.794.040, de los cuales se deja a favor del usuario el 67% equivalente a \$524.154.195.

9.11. Retos

Para el 2022 la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, tiene como reto principal la firma de nuevas alianzas con terceros que incrementen los ingresos no operacionales. Además de la mano de la gerencia de tecnología de la información, continuar con la automatización de trámites de cara al usuario y mejorar los procesos internos. A nivel de facturación, están con la continuidad y estabilidad de la facturación electrónica.

10. GESTIÓN LEGAL

10.1 Secretaría General Y Asuntos Legales

Logros

En el marco de las Relaciones institucionales, se atendieron un total de 610 requerimientos de organismos de vigilancia, control y fiscalización; igualmente se atendió un total de 136 solicitudes del Concejo del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Año 2021	DERECHOS PETICIÓN	PROPOSICIONES	CONSTANCIAS	CITACIONES	ASISTIDAS	NO ASISTIDAS	DOCUMENTOS
CITACIÓN A PLENARIAS		45	6	11	5	6	17
CITACIÓN A COMISIONES		12	0	8	8	0	8
DERECHOS PETICIÓN	29						
TOTAL	29	57	6	19	13	6	54

De las 148 Buenas Prácticas recomendada por Código País, 53 Buenas Prácticas No aplican a la entidad, 9 Buenas Prácticas cumplen según diagnóstico inicial de consultora Governance, 79 Buenas prácticas actualmente se cumplen en la entidad con la

aplicación de las resoluciones emitidas por la Junta Directiva; en total 88 Buenas prácticas se cumplen y 7 Buenas prácticas aún están pendientes de implementar para su cumplimiento.

Actuaciones destacadas de Gobernabilidad de la Junta Directiva: Aprobación Plan de Trabajo y fechas sesiones Pre – Junta y Junta Directiva 2021. Presentación de resultados de evaluación de desempeño de la Junta Directiva. Informe de Gobierno Corporativo. Convenio Marco de Gobernabilidad. Política de Transparencia y revelación de Información. Política de Ética. Política de conflicto de intereses. Informes de Comités de Gobierno Corporativo. Informe compromisos de la Junta Directiva.

- Aprobación por parte de la JUNTA DIRECTIVA la Resolución JD 001 del 03 de febrero de 2021 por la cual se adopta la Política de Transparencia y revelación de la información.
- Aprobación por parte de la JUNTA DIRECTIVA la Resolución JD 002 del 16 de marzo de 2021, por la cual se adopta la Política Ética
- Implementación del Sistema de Gobierno Corporativo que vincula herramientas y documentos para mejorar la relación entre los órganos de dirección, administración, gestión y control de la Empresa, se tiene que las herramientas son: 1) Gobierno Corporativo. 2) Plan Anual de Trabajo Junta Directiva. 3) Elaboración de actas y formato de conflicto de intereses. 4) Modelo Operativo de la Junta Directiva. 5) Reuniones no presenciales. 6) Convenio Marco de Gobernabilidad. 7) Compliance. 8) Grupos de Interés. 9) Política y Código de Ética. 10) Inducción a la Junta Directiva. 11) Evaluación de la Junta Directiva. 12) Política de Transparencia. Así mismo se cuenta con los documentos: Convenio Marco de Gobernabilidad, Plan de Trabajo 2021 - Gobierno Corporativo - PAT 2021 (Anexo 2; Art. 12), Agenda Junta Directiva 2021(Circular 1100046822021/ feb 4 2021), Evaluación de la Junta Directiva y Comités, Recomendaciones para inducción de la Junta Directiva, Lineamientos para elaboración de Plan Anual de Junta Directiva – Agenda, Propuesta de Plan Anual de la Junta Directiva, Cronograma de actividades para la evaluación de la Junta Directiva, Recomendaciones para elaboración de actas, Recomendaciones para reuniones no presenciales de la Junta Directiva,

Metodología de evaluación de Junta Directiva y Comités, Análisis de grupos de interés – Covid, Recomendaciones de Compliance desde la perspectiva de gobierno corporativo, Propuesta Hoja de Ruta Gobierno Corporativo, Preguntas frecuentes, Modelo Operativo de la Junta Directiva, Arquitectura de control y Estatuto de Auditoría

Hechos Relevantes

En conmemoración de los 90 años de Historia de EMCALI el documento “Convenio Marco de Gobernabilidad” se suscribió el 18 de junio de 2021 entre JUAN DIEGO FLOREZ GONZALEZ representante de EMCALI y el Alcalde JORGE IVAN OSPINA GOMEZ representante del Municipio del Distrito Especial de Santiago de Cali.

El Marco de Gobernabilidad se fundamenta en que la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo “tiene beneficios en términos de la mejora de las relaciones con los grupos de interés, la claridad para la toma de decisiones, la disminución y mejor administración de riesgos, la valoración de la marca, el mejoramiento en la reputación, el aumento de la confianza por parte de la comunidad y colaboradores y es un facilitador para acceder a recursos de capital y tecnología, tanto a nivel local como internacional

Con el objetivo de establecer mecanismos de comunicación y seguimiento entre el Distrito y EMCALI se dispuso a crear un Comité de Coordinación permanente, vinculado a la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

LOGROS MAS RELEVANTES DEL COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	<p>Revisión de agenda sobre documentos entregados, por el consultor Governance y los que están en desarrollo, para su armonización.</p> <p>Traspaso al Propietario de excedentes financieros de acuerdo a lo que establece el proyecto de Acuerdo Marco de Gobernabilidad</p> <p>Presentación del cuadro mando para la implementación Del Gobierno Corporativo de la empresa</p> <p>Se involucró a la Dirección de Control Interno, confirmando que la empresa tiene la Política de Control y el estatuto de control interno</p> <p>Campaña para socializar los instrumentos de Gobierno Corporativo</p> <p>Contacto con EPM, para que ese grupo de Gobierno Corporativo atienda en abril a un grupo de Gobierno Corporativo de Emcali.</p> <p>Creación de un equipo para la implementación de todos los instrumentos de Gobierno Corporativo.</p> <p>Presentación del cuadro de distribución de tareas, que tiene que ver con la Matriz para la implementación de Gobierno Corporativo, el cual no se ha completado por algunos de los responsables.</p> <p>La política de ética y la de conflicto de interés se aprobaron y están para firmas.</p> <p>Conformación del equipo para trabajar en el plan y la agenda para la implementación del modelo de Gobierno Corporativo.</p> <p>Trabajo en conjunto con talento humano y la Gestión de Cambio y Cultura Organizacional en un proyecto para articular y sensibilizar a toda la Empresa en la cultura de cambio y permear a todo el personal, sobre qué es Gobierno Corporativo, sus políticas sus instrumentos etc.</p> <p>Propuesta de contar con auditorías externas permanentes y suscribir un convenio marco de control fiscal tomando como punto de partida del Convenio Marco de Gobernabilidad suscrito con el Alcalde de Cali.</p> <p>Plan Anual Equipo de Gobierno Corporativo</p> <p>Presentación del cuadro de mando, contiene una descripción de lo realizado por la Junta Directiva desde enero del 2021 hasta el acta No 10 de junio 8 de 2021.</p> <p>Cuadro sobre las estadísticas de la actuación de la Junta Directiva desde el 1de enero hasta el 15 junio y proyección hasta diciembre del 2021. Con esto se cierra el semestre.</p>

Se tomaron parámetros de tiempos. Se presentó cuadro gráfico con estadísticas, en la que se muestra la actuación de Junta Directiva; tema financiero (32%), operativo (20%); estratégicos (10), entre otros.

Se presenta el plan anual de trabajo con los temas que están programados

Se propone estandarizar el informe de los comités y definir los temas para agendar los comités.

Se presentó cuadro de tareas a realizar por el equipo de apoyo de Gobierno Corporativo

Avance elaboración Agendas de los cinco Comités de JD. Se hicieron reuniones con las UENS y gerencias para la elaboración de las agendas de los comités de apoyo de las Junta directiva.

Avance página WEB. El sistema de Gobierno Corporativo va a quedar montado en los cuatros componentes en la página web.

Avance diligenciamiento cumplimiento Código Gobierno Corporativo. Se elaboró formato y el cumplimiento está al 100%.

Retos

- Plan Anual de Trabajo 2022 de la Junta Directiva y Agendas de Trabajo
- Continuidad del equipo de trabajo para desarrollar la implementación de las recomendaciones de la OCDE prácticas de Gobierno Corporativo y en virtud a la consultoría adelantada con la Universidad del Valle en asuntos de Gobernanza.
- Sensibilización a través de contratista la Gestión de Cambio y Cultura Organizacional, el cual es un proyecto para articular y sensibilizar a toda la Empresa en la cultura de cambio y permear a todo el personal, sobre qué es Gobierno Corporativo, sus políticas sus instrumentos etc.

10.2. Unidad De Gestión Documental

Logros Alcanzados

- Actualización de la estructura de la información de toda la empresa (Tablas de Retención Documental) con talento EMCALI, aprovechando el conocimiento y

experiencia de todos los funcionarios, logrando un ahorro cerca del 80% al ser contratado por una firma especializada.

- Acompañamiento a todas las dependencias de la empresa para la actualización de las TRD, realizando entrevistas, encuestas y mesas de trabajo, con la participación de nivel asistencial, técnico, profesional y directivo.
- Realización del diagnóstico integral de archivo mediante las visitas de inspección a todas las dependencias de la empresa, identificando el archivo existente.
- Posicionamiento de la gestión de la información como el primer eslabón de la cadena para la planeación de proyectos y desarrollos de sistemas de información considerando que la base de estos debe estar conforme a una estructura y cumplir unos requisitos de ley en términos de disposición final y retención documental como repositorio.
- Estandarización de series comunes y transversales de la empresa.
- Articulación de la Metodología con el Sistema de Gestión de Calidad
- Fortalecimiento del Modelo de Gestión Documental
- Actualización de Instrumentos Archivísticos conforme a los lineamientos del AGN
- Avance en el cumplimiento de actividades para superar los hallazgos del AGN
- Estructuración Proyecto de Gestión de la Información (incluyendo organización y centralización de la información, automatización de procesos, transformación digital, integración de aplicaciones)
- Categorización de la información como uno de los activos más importantes de la empresa, que cumple un ciclo de vida y retorna a la inversión.
- Medición de Ahorros para la empresa en lo que refiere a Tiempo utilizado para consulta de documentos y operación logística de entrega de documentos.
- Reducción de papel al utilizar la firma digital
- Ahorros de \$2.000.000.000 aproximadamente por la actualización de instrumentos archivísticos con el acompañamiento de tres (3) prestadores de servicios con experiencia acreditada en gestión documental a las dependencias productoras de la información.
- Ampliación de la red de gestión documental a todas las áreas de la empresa brindando un acompañamiento y orientación
- Identificación de puntos críticos y necesidades, logrando adoptar directrices en pro de la adecuada administración y control de la información
- Análisis al histórico de los cambios de las estructuras organizacionales, reflejando la importancia de establecer estrategias que proyecten el potencial de la empresa para mantener su competitividad.
- Fortalecimiento Canal Virtual de la Ventanilla Única

- Construcción del Protocolo de Atención al Cliente para la Ventanilla Única, así como la encuesta de satisfacción del cliente.
- Fortalecimiento de una Política de Gestión Documental actualizada a la normatividad vigente y a las exigencias del mercado.
- Documentación de procedimientos y procesos para facilitar las actividades que se desarrollan
- Estimulación de conciencia y cultura organizacional en torno a la adecuada administración de la información
- Ampliación en los términos para cumplir con los hallazgos del AGN
- Organización y control en la distribución de comunicaciones oficiales por parte de los Auxiliares de Gestión Documental.

Hechos Relevantes

- Planes de contingencia para no afectar la prestación de servicios de la Unidad (Automatización de procesos como solicitud de préstamo y consulta de expedientes, numeración de contratos, gracias al funcionamiento del aplicativo gestor documental hasta el mes de octubre de 2021, se pudo generar automáticamente el consecutivo para la producción documental, así como la conformación de expedientes electrónicos para consulta en tiempo real, permitiendo la posibilidad de validar la trazabilidad de los documentos).
- Fortalecimiento Canal Virtual Ventanilla Única, como medida digital para la radicación expedita de comunicaciones.
- Reformulación de los riesgos asociados a la gestión documental incluyendo Deficiente acceso a la información, deficiente acceso remoto, Imposibilidad de validar la trazabilidad de los documentos, deficiente control a la información.
- Establecimiento del riesgo de oportunidad para fomentar la gestión electrónica, ante la transformación digital que el mundo hoy nos reta.
- Creación de un equipo interdisciplinario con embajadores de todas las gerencias, como interlocutores y enlaces de gestión documental en las áreas, fortaleciendo el conocimiento y aplicación de las medidas de gestión documental.
- Fortalecimiento equipo de trabajo y atenciones oportunas de los servicios archivísticos prestados por el área Archivo Central e Histórico

Retos

- Centralización de la Gestión de la Información

- Automatización de Procesos, y levantamiento de requerimientos para la parametrización de flujos de trabajo
- Estandarización de los tipos documentales que integran la Serie Contratos
- Implementación de la nueva estructura de la información (TRD), que incluye socialización y acompañamiento periódico con las áreas
- Convalidación de las TRD actualizadas y registro de las series documentales ante el AGN
- Implementación Programa de Gestión Documental y subprogramas asociados
- Proceso de Valoración Documental, depuración, y digitalización
- Visitas de acompañamiento para la organización técnica y transferencia de expedientes.
- Cumplimiento de la Ley de Transparencia, con la Clasificación de Activos de Información
- Plan de Comunicaciones y Gestión de cambio para fortalecer la cultura organizacional
- Normalización de Procesos de Numeración de Contratos y Resoluciones
- Ampliación de la Red de gestión documental, permeando todas las dependencias
- Fortalecimiento Infraestructura Física y Tecnológica para la operación
- Inicio de Adecuaciones de un nuevo Centro Único de Información con mayor capacidad instalada para la custodia de la serie clientes una de las series más importantes y sensibles, por su impacto en la misión de la empresa.
- Promoción de cursos para técnicos, tecnólogos y certificación de competencias de los funcionarios de la Unidad y un volumen representativo de todas las dependencias de la empresa, con el fin de fortalecer el conocimiento del personal y cumplir con los perfiles requeridos para el desarrollo de las actividades que el tecnicismo de la gestión documental exige.
- Posición estratégica la gestión de la información dentro del Plan Estratégico Empresarial, ajuste de actividades en el MOP orientadas a la administración y control de la gestión de la información y fortalecimiento de la estructura orgánico funcional de la Unidad orientado a la gestión electrónica de información.

10.3. Unidad Jurídica

Área Funcional Defensa Jurídica

Logros

El área funcional de Defensa Jurídica en el año 2021 atendió un total de 2.222 trámites de tipo judicial.

TIPO DE ACTIVIDADES JUDICIALES	CANTIDAD
TRAMITES DE CONCILIACIONES	57
PROCESOS JUDICIALES NUEVOS	188
ATENCION DE TUTELAS	548
ATENCION DE PROCESOS SANCIONARIOS	447
ATENCIÓN A INCIDENTES DE DESACATO	82
CONTROL LEGAL A CESANTIAS	378
DILIGENCIAS JUDICIALES	522
TOTALES	2.222

En cuanto a fallos, hubo 32 a favor con una cuantía de \$ 5.650.220.315 y 22 en contra con una cuantía de \$ 975.080.117. Se realizaron 57 procesos conciliatorios con la posición de no conciliar por una cuantía de \$ 18.857.394.328.

Hechos Relevantes

Pese a la pandemia del COVID-19, el área funcional de defensa jurídica se ha dentro de las diligencias que versan frente a los procesos judiciales y administrativos, del cual:

- Se realizó la atención de tutelas en la que fue demandada la entidad resulto favorable los fallos en un 97%

- Se registró un 100% frente a la atención de los procesos administrativos sancionatorios dentro de la vigencia 2021.
- Se realizó control de legalidad frente a la documentación a la solicitud de cesantías de los funcionarios de toda la entidad, cumpliendo con el 100%.
- Pese a todas las situaciones informáticas que se registraron en el 2021, con ello el dejar de estar funcional el aplicativo Jurisoft, los abogados, gracias a los controles que sobre la base de datos se ejerce por parte de la coordinación de defensa jurídica se logró cumplir con los informes requeridos bajo la concentración de la información real y actualizada, adicional de registrar la calificación del riesgo conforme la buena práctica establecida en la Resolución 353 de 2016.
- Se realizó el registro de las demandas nuevas dentro de la plataforma virtual de EMCALI, en la sección de transparencia 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

Retos 2022

Realizar acuerdos de nivel de servicios con las unidades estratégicas a fin de establecer tiempos de recepción frente a la información técnica, en aras de la atención efectiva de los procesos judiciales y administrativos

Registrar un archivo digital sin la dependencia de una plataforma preestablecida en la entidad y así asegurar la información judicial.

Área Funcional Soporte Legal Contractual

Logros Alcanzados:

El área de Soporte Legal Contractual en el año 2021 atendió un total de 788 trámites en materia de contratación.

PRODUCTO O ENTREGABLE 2021	CANTIDAD
INVITACIONES PRIVADAS	37
RESPUESTAS A OBSERVACIONES	36
REQUERIMIENTOS	11
MINUTAS	369
CONVENIOS	15
OTROSIES	167
ACTAS	50
ASESORIAS Y OTROS	100
TOTAL TRAMITES	788

Hechos Relevantes:

- Acompañamiento, apoyo y atención a las áreas usuarias en los trámites de las solicitudes o requerimientos, pese a las dificultades presentadas con el (COVID-19).
- Revisión a las versiones de las Normas Complementarias del Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva según Resolución J.D. No. 004 del 6 de octubre de 2020.
- Socialización de las versiones de las Normas Complementarias del Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva según Resolución J.D. No. 004 del 6 de octubre de 2020.
- Definición de formatos y estandarización de los mismos con la Unidad Jurídica y la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial.
- Elaboración de directrices y lineamientos en materia de contratación para aprobación de la Secretaria General y Gerencia General.
- Apoyo en el cumplimiento de planes de mejoramiento en lo que corresponde a la competencia de la Unidad Jurídica y Secretaria General.

- Apoyo a respuestas a otros Órganos de Control, tales como la Procuraduría General de la Nación y Personería Municipal.

Retos

- Acompañar y apoyar a las áreas usuarias en el ajuste y revisión de las condiciones de contratación en los asuntos de competencia de la Unidad Jurídica y de la Secretaria General y Asuntos Legales.
- Acompañar y apoyar a las áreas usuarias en aquellos asuntos exceptuados de la aplicación del Manual de Contratación, según corresponda.
- Apoyo a la Secretaria General y Asuntos Legales en las directrices y lineamientos que considere según su competencia.
- Atender y participar en mesas de trabajo o en reuniones cuando se requiera por parte de las áreas usuarias para absolver inquietudes.
- Participar cuando se requiera por parte de la Secretaria General y Gerencia General en las modificaciones propuestas al Manual de Contratación y las Normas Complementarias.
- Elaborar y actualizar lineamientos, directrices y/o lista de chequeo en los asuntos de competencia de la Unidad Jurídica y de la Secretaria Legal y Asuntos Legales.

Área Funcional Soporte Legal Empresarial

El área de Soporte Legal Empresarial en el año 2021 atendió un total de 223 requerimientos de control de legalidad y conceptos jurídicos.

PRODUCTO O ENTREGABLE 2021	CANTIDAD
CONTROL DE LEGALIDAD A RESOLUCIONES	93
RESPUESTAS A PETICIONES	20
CONTROL DE LEGALIDAD HIPOTECAS	48
RECURSOS	1
CONCEPTOS JURIDICOS	61
TOTAL TRAMITES	223

11. GESTIÓN TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

11.1. Logros alcanzados

Entre las actividades orientadas al soporte de las Gerencias corporativas, se encuentran los siguientes logros:

- La instalación y puesta en funcionamiento de los biométricos de reconocimiento facial, adquiridos por la empresa para control de tiempo de ingreso y salida de los trabajadores.
- El diseño de una arquitectura tecnológica unificada orientada al fortalecimiento de las capacidades de los servicios de telecomunicaciones y GTI hacia el corporativo y unidades de negocio como también a usuarios finales.

Entre las actividades orientadas a la Gestión del cliente, se encuentran las siguientes:

- Maduración del aplicativo móvil que facilita a los usuarios de telco y utilities realizar la autogestión y consulta de los servicios, encontrándose disponible en las tiendas Android y IOS
- Dentro del componente de TIC para servicios en el marco de referencia de Gobierno digital se encuentra los ejercicios de interacción con los grupos de interés, siendo las experiencias de marketing digital una de las más utilizadas por la Gerencia Comercial en grandes clientes de energía y acueducto y con el apoyo de la Gerencia de Tecnología de la Información

Los ejercicios de marketing digital es uno de los mejores de mecanismos para escuchar al cliente, medir su satisfacción, reconocer oportunidades de mejora y todo de manera automatizada y centralizado

Entre los logros normativos se encuentran los siguientes:

- En el proyecto de cumplimiento de la resolución 2710 de 2017 de MINTIC que formula la adopción del protocolo de comunicaciones por internet IPV6, se tuvieron los siguientes logros:

- Revisión y depuración del inventario de los activos de información
- Actualización de la ficha con las especificaciones técnicas para la actualización del gestor de direcciones IP.
- Se implementa la norma técnica colombiana NTC 5854 en la página web de emcali acorde al nivel de conformidad AA, con el fin de promover que el contenido de la web sea accesible a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web.

11.2. Hechos relevantes

En el mes de octubre del 2021 se tuvo un ataque cibernético que afectó algunos de los servicios de T.I, entre los cuales se encuentran algunas soluciones tecnológicas que apoyan los procesos Administrativos, operativos y comerciales.

Esta acción es llamada un “ransomware” que se manifiesta a través de un tipo de malware que impide a los usuarios acceder a un sistema o a sus archivos personales y que exige el pago de un rescate para poder acceder de nuevo a ellos.

Desde ese momento la Gerencia de T.I. junto a sus partners de negocio llevo a cabo un proceso de restablecimiento de los servicios afectados de acuerdo a una priorización de los mismos, considerando inicialmente los procesos de negocio de cara a los Clientes.

11.3. Retos

Existen 2 grandes retos en la Gerencia:

- a. Puesta en operación del sistema SAP S/4 HANA, sistematizando los procesos de proyectos, financieros, administrativos y de mantenimiento de equipos.

- b. Maduración de los servicios de nube híbrida, fortaleciendo la disponibilidad de los servicios TIC que se ofrecen a las Gerencias de apoyo y Unidades de Negocio y promoviendo oportunidades de mercado a la UENTIC.

OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

12.1. LOGROS ALCANZADOS

La estrategia comunicacional para el 2021 tuvo como propósito balancear las coyunturas y crisis informativas generadas por las condiciones sociales y políticas que impactaron al Municipio y a la empresa, soportado en la unificación del mensaje para que cada intervención de los voceros estuviera articulada y evitar generar desinformación.

La articulación entre la Oficina de Comunicaciones y la Alta Dirección permitieron llevar mensajes oportunos a la opinión pública, demostrando transparencia en el proceder corporativo con el fin de asumir la vocería oficial y contrarrestar el impacto que genera en la ciudadanía, el rumor o la información falsa.

Para la estrategia se dispusieron piezas comunicativas (boletines de prensa, fulles, audiogramas) con las que se comunicó con regularidad por los canales institucionales y a los grupos de interés.

Se logró innovar con cuatro productos informativos: Piloto Informativo 'EMCALI Más Cerca de ti', FB Live Conéctate con EMCALI, Estrategia Fin de Semana y Plan de medios para grandes eventos.

12.2. RETOS

Alcanzar la reconversión tecnológica necesaria para la dinamización de la comunicación e información institucional, acorde con las tendencias y demandas de las tecnologías de la información y la comunicación.

12. GERENCIA DE AREA ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

12.1 Logros Alcanzados

- La Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial durante el año 2021 fortaleció el modelo de abastecimiento con un enfoque CONCIENTE + INTELIGENTE + EFICAZ, estandarizando y ajustando los procedimientos y formatos, apoyando a las áreas para la ejecución del abastecimiento de bienes y servicios de terceros, así mismo acompañando a los supervisores de contratos para lograr mayor efectividad en la labor de supervisión contractual.
- Se realizó un exhaustivo seguimiento y control al Plan Anual de Contratación y Compras de EMCALI, retroalimentación que se presentó mensualmente a cada Gerente de Unidad Estratégica de Negocio y Gerentes de Área, a través de Informes mensuales, contribuyendo a una acertada toma de decisiones que permitieron ejecutar 2.138 líneas de PACC, superando en un 88% las líneas ejecutadas en el 2020.
- Se efectuó una revisión en los elementos sin movimientos del Almacén de EMCALI, y se logró una reducción de \$18.866,1 millones a \$6.030,2 millones entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021.
- Durante el 2021 la Gerencia de Abastecimiento Empresarial contrató 521 procesos por un valor total de \$718.460.234.998, de los cuales tramitaron 372 procesos bajo la modalidad de Invitación Privada con un ahorro del 2,12% equivalente a \$1.030.767.763 y 92 procesos bajo la modalidad de Invitación Pública con un ahorro del 0,82% equivalente a \$4.756.436.266.
- Además, por modalidad de Acuerdos Comerciales y Contratos Marco, se tramitaron 57 procesos con un ahorro del 7,58% equivalente a \$2.065.554.559.
- EMCALI a través de la Gerencia de Abastecimiento en apoyo a la reactivación de la economía de la Ciudad, realizó un Evento con Proveedores Nacionales e Internacionales, en el cual se presentaron los más grandes proyectos pendientes de contratación del último trimestre del 2021, con participación de más de 300 interesados en para participar en la contratación.
- La Gerencia de Abastecimiento comprometida con el Proyecto ERP en los módulos ARIBA y MM, logró un avance significativo en la parametrización del aplicativo, como producto del ajuste que se realizó al Manual de Contratación de EMCALI.

- Con el propósito de fortalecer la gestión de seguimiento y control, la Gerencia de Abastecimiento a través de la firma VIVENTIC, adelanto la actualización de la herramienta del aplicativo PAC.
- En cumplimiento de la Resolución JD No, 003, de la Junta Directiva en octubre de 2020 se consolidó en las actividades de la Gerencia de Abastecimiento el recibo e inclusión de la Gestión del Almacén.

12.2. Hechos Relevantes

- Las Áreas funcionales Compras Estratégicas, Mayor y Menor Cuantía, desarrollaron diferentes actividades para la adquisición de bienes y servicios de la manera adecuada, con calidad y oportunidad, se planteando una serie de actividades como la Ampliación de la convocatoria de Proveedores, Estandarizar documentación de publicación, Estandarizar el contenido de expedientes, Construir parámetros que ayuden en la calidad del expediente, Realizar seguimiento en la entrega de los expedientes, Estructurar una matriz de seguimiento a los términos de los procesos y Estandarización de las actividades de la gestión de “Revisión de procesos” y “Control de documentos” del Área.
- Se depuró el Banco de inteligencias de mercados con el propósito de la consolidación de la información existente.
- Construcción de la Guía Documental para entrega del expediente
- Se realizó la actualización documental solicitada en la Resolución GG-100002322021 Ajuste del modelo de operación por procesos de junio del presente año, en donde se realiza y aprueba el procedimiento 326P02- Planear y gestionar la adquisición de bienes y servicios en DARUMA.
- Se recibió de los supervisores de los contratos de las diferentes áreas de la empresa 137 evaluaciones de desempeño de los proveedores que valora aspectos asociados al cumplimiento de los contratos.
- Se logró planear para el 2022 el PACC por líneas de los procesos contractuales y no por imputación.
- Se realizaron capacitaciones a 265 supervisores en temas específicos tales como la norma complementaria de supervisión y control de la contratación y evaluación de la gestión de los de contratistas, incumplimiento de contratistas en la ejecución de contratos, diligenciamiento de formatos para la ejecución contractual y lineamientos en el cumplimiento de las funciones propias a desarrollarse durante la ejecución de los contratos contempladas en la normatividad vigente de EMCALI.

- Dentro de las fases del Modelo de abastecimiento se ha iniciado el proyecto “Banco de Especificaciones Técnicas “el cual tiene como objetivo aportar a la cadena de suministros la mejora en el tiempo de contratación.

12.3 Retos

- Continuar fortaleciendo la gestión de la Gerencia de Abastecimiento con un enfoque CONCIENTE + INTELIGENTE + EFICAZ, que lleve Mayor interacción con las Áreas, Mejoramiento de nuestros procesos y Tratamiento de la información para la toma de decisiones, y así cumplir con los indicadores y Satisfacción de nuestros clientes Internos y Externos.
- Dar cumplimiento con la implementación del ERP, en sus módulos de ARIBA, MM e IM.
- Desarrollar estrategias con las Áreas respectivas, para buscar alinear la gestión de Abastecimiento con el aplicativo SECOP II.
- Fortalecer a través de las Áreas de Inteligencias de Mercado y Gestión de Compras, el desarrollo e impacto del mercado en la actividad de compras, con el propósito de minimizar los impactos de orden nacional e internacional.
- Definir y ejecutar estrategias que permitan disminuir en el inventario de inservibles de EMCALI.
- Desarrollo de mesas de trabajo con la Gerencias para fortalecer el seguimiento y ejecución del Plan Anual de Contratación y Compras.
- Gestionar la asignación de recursos para mantenimiento y reparaciones locativas de los almacenes.

13. DIRECCION DE CONTROL INTERNO

13.1. LOGROS ALCANZADOS

- Se ejecutaron 21 auditorías de ley, 13 auditorías basadas en riesgos, controles y gobierno seleccionados a través de una priorización, para contribuir a la evaluación de los controles, la gestión del riesgo y el proceso de gobierno que asegura la consecución del PEC 2018 -2023, 9 auditorías exprés, permitiendo atender situaciones coyunturales que por su importancia o impacto requerían de evaluación inmediata y celeridad para entregar resultados oportunos.
- Se genero valor agregado a la organización a través de la generación de 39 acciones preventivas, en las cuales se identificaron aspectos que dificultaban el logro de los objetivos y resultados institucionales, formulando recomendaciones encaminadas a que la entidad tomara decisiones oportunas frente al quehacer institucional y la mejora continua.
- Avance Implementación del Proyecto “Fortalecimiento del Control Interno y la Gestión del Riesgo “, cumpliéndose la ruta trazada desde el 2019 con los siguientes productos, quedando por realizar lo programado para el 2022.
- Se construyo el Manual de Auditorías Internas, así mismo, se ajustaron algunos de los procedimientos que desarrollan las actividades descritas en el MOP entre los cuales se encuentran el procedimiento de realizar el aseguramiento del control interno empresarial, en concordancia del estatuto de auditoría interna
- Se realizo la autoevaluación de la calidad de la actividad de auditorías internas con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
- Se realizó la primera autoevaluación de calidad de la actividad de auditoría interna para establecer el grado de cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna MIPP.

- Se continuo realizando auditorías en modalidad remota y combinada haciendo uso de las herramientas automatizadas elaboradas In Situ para facilitar la realización de las Auditorías Basadas en Riesgos, Controles y Gobierno (etapas de planeación, ejecución, registro de técnicas de auditoría, relación de evidencias e informe para la evaluación de los procesos de Gobierno, Riesgos y las características de Diseño, Ejecución y Efectividad de los Controles), contribuyendo a que se apliquen de forma estandarizada los criterios de realización de auditorías, con lo cual fortaleció la actividad de auditoría interna, con base en los más exigentes estándares internacionales sobre el particular.
- Actualización de la herramienta inhouse para realizar las auditorías internas basadas en riesgos controles y gobierno, incorporando las experiencias adquiridas por el equipo auditor y se verificar su alineación con la Guía para la administración del riesgo 2021 y diseño controles entidades públicas y las normas adoptadas por EMCALI.
- Diseñó la Metodología para la implementación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna PAMC para la DCI.
- Actualización de la identificación y priorización de unidades auditables para la formulación del Plan Anual de Auditoría basado en riesgos 2022 con base en los cambios en el MOP, en la estructura organizacional y demás aspectos del entorno interno y externo de la entidad.
- Actualizó del Mapa de Aseguramiento, pasando de tener 31 a 10 proveedores de aseguramiento de 2ª LD de los cuales 6 con un alto nivel de confianza.
- Se fortaleció la metodología de auditoría interna basada en riesgos, a partir de la capacitación de los auditores, el liderazgo de 4 auditorías, la supervisión de 9 auditorías y la actualización de la herramienta para adelantar el programa de trabajo de cada auditoría.

13.2. HECHOS RELEVANTES

- Se lidero la contratación y Supervisión por la DCI del contrato 200-PS-2064- 2021 para atender requerimiento del Señor Alcalde Municipal como Presidente de la Junta Directiva de realizar una Auditoria Informática con fines forenses y acompañamiento en la toma de decisiones tecnológicas. Este ejercicio se encamino a establecer recomendaciones de infraestructura tecnológica para la seguridad informática y estabilización de los servicios tecnológicos de seguridad de la información en EMCALI, alineados a las Políticas, los Procesos y los procedimientos de la Entidad.
- Se entregó informe el 31 de diciembre 2021 según lo establece el contrato y se decidió por la Junta Directiva – en sesión del 22 de diciembre 2021- que le fuera socializado en la primera sesión del mes de enero de 2022, para que desde esa instancia se oriente la atención de las recomendaciones que se generaran. Por tanto, este contrato se suspendió de común acuerdo desde el 28 de diciembre de 2021 hasta el 17 de enero del 2022 para el cumplimiento de esa obligación contractual
- De igual manera se entregó un informe ejecutivo de los resultados de este contrato a la Junta Directiva, al Gerente General y la Gerente de Tecnología de Información.

13.3. RETOS

- Certificar el proceso de Control Interno mediante normar internaciones del Marco Internacional para la Practica de Auditoría Interna
- Certificar los auditores
- Evaluar el 100% de los procesos de la organización
- Disminuir en un 70% los hallazgos recurrentes de entes de control internos y externos
- Posicionar a la DCI como aliado estratégico de la alta dirección y el gobierno corporativo
- Ser referente en el distrito de Santiago de Cali en el desarrollo de los roles de las oficinas de control interno

14. GESTION DE CALIDAD

Se actualizó el Modelo de Operación por Procesos mediante Resolución de Gerencia General No 1000042 del 21 de diciembre del 2021, en esta se despliega: Macroprocesos, Procesos, Subprocesos y Actividades de Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP.

Con respecto a las Certificaciones de ISO 9001:2015 se tienen 4 alcances certificados:

- Producción de Agua Potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cali
- Producción de Agua Potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cauca
- Producción de Agua Potable en la Planta de Tratamiento de Puerto Mallarino y
- Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica en Media Tensión.

Con respecto a las Acreditaciones EMCALI cuenta con 7 laboratorios acreditados de Ensayo y Calibración, 4 laboratorios corresponden al servicio de Energía (Calibración de Transformadores, Medidores de Energía, Ensayos Aceites Dieléctricos y Ensayos Elementos de Protección-Guantes Dieléctricos) y 3 laboratorios acreditados

corresponden a Acueducto y Alcantarillado (Calibración de Medidores, Laboratorio de Ensayos de Producción de Agua Potable y Ensayos de Agua Residuales).

Se fortalece permanentemente la Cultura del Sistema de Gestión de Calidad a los funcionarios de los diferentes procesos de la empresa a través de diferentes mecanismos tales como jornadas de: Socializaciones, Capacitaciones, Programas de inducción, Campaña de Interactúa con Calidad, Correos masivos, papel tapiz, Encuestas del Nivel de Madurez del Sistema de Gestión de Calidad.

Mediante el aplicativo Daruma se formalizan: módulos de Documentos del SGC, Indicadores y Planes de Acción.

