

Informe Gestión Institucional

Gerencia General

Responsable:
DR: FULVIO LEONARDO SOTO RUBIANO

VERSIÓN 1:
Con información más actualizada y en espera del cierre financiero

SANTIAGO DE CALI, ENERO DE 2023

por ti
por mí
por todos



EMCALI

Contenido

INTRODUCCION	6
1. GOBIERNO CORPORATIVO	7
1.1 Logros alcanzados	7
1.2 Retos del Gobierno Corporativo	8
2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	10
3. GERENCIA DE AREA DE GESTIÓN HUMANA Y ACTIVO	12
3.1 PROCESO GESTION HUMANA	12
3.1.1 Logros del Proceso de Gestión Humana	12
3.1.1.1 Normalización del Pasivo Pensional	12
3.1.1.2 Concursos internos	12
3.1.2 Retos del proceso de Gestión Humana	13
3.1.3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO DE CARA AL AÑO 2023	14
3.2 PROCESO GESTION DE ACTIVOS	14
3.2.1 Logros alcanzados	14
3.2.1.1 Postulación SIGA en Minciencias	14
3.2.2 Retos	15
3.2.3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO DE CARA AL AÑO 2023	15
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL	16
4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL	16
4.1.1 Logros alcanzados	16
4.1.2 Retos	18
4.2 GESTION AMBIENTAL	18
4.2.1 Logros alcanzados	18
4.2.2 Retos	19
4.2.3 Aplicación de Indicadores ODS	20
5. GESTION ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL	21
5.1 PACC 2022	21
5.2 Logros alcanzados	21
5.3 Retos	22
6. GERENCIA FINANCIERA	23
6.1 INGRESOS OPERACIONALES	23
6.2 UTILIDAD OPERACIONAL	24
6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	25



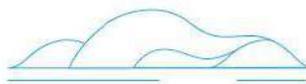


6.3.1 Ingreso.....	25
6.3.2 Ejecución de la inversión	25
6.4 INDICADORES FINANCIEROS ESTRATEGICOS.....	27
6.5 Logros alcanzados	28
6.5.1 Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto.....	28
6.5.2 Unidad de Contabilidad.....	28
6.5.3 Tesorería.....	28
6.5.4 Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro	29
6.6 Retos.....	29
6.6.1 Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto.....	29
6.6.2 Unidad de Contabilidad.....	29
6.6.3 Tesorería.....	30
6.6.4 Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro	30
7.1 UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	31
7.1.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO	31
7.1.1.1 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia	31
7.1.1.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos	33
7.1.1.3 Resultados Financieros.....	38
7.1.1.4 Gestión CONPES	41
7.1.1.5 Actividades para el aseguramiento del ingreso	47
7.1.1.6 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital	49
7.1.1.7 Aplicación de Tarifas	53
7.1.1.8 Logros Alcanzados.....	54
7.1.1.9 Retos.....	59
7.1.2 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE ENERGIA.....	62
7.1.2.1 Gestión Compra de Energía	62
7.1.2.2 Gestión Venta de Energía.....	63
7.1.2.3 Tarifas	68
7.1.2.4 Gestión Reducción de Pérdidas de Energía.....	71
7.1.2.5 Gestión del Distribuidor	72
7.1.2.6 Inversiones	73
7.1.2.6.1 Inversión 2022.....	73
7.1.2.6.2 Proyectos Media Tensión – Estado de Contratación.....	74
7.1.2.6.3 Inversiones Presentadas a la CREG.....	76



7.1.2.7	Gestión Financiera	77
7.1.2.8	Aseguramiento del Ingreso.....	79
7.1.2.9	Otros Proyectos - Movilidad Eléctrica (Estaciones de Recarga y Vehículos, Incluidos en Plan de Desarrollo Distrital).....	82
7.1.3.10	Otras Acciones Relevantes y/o Retos.....	83
7.1.3	UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÍN Y COMUNICACION	86
7.1.3.1	Indicadores de Gestión.....	86
7.1.3.2	Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos.	94
7.1.3.3	Resultados Financieros.....	97
7.1.3.4	Actividades para el aseguramiento del ingreso.....	98
7.1.3.5	Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital.	98
7.1.3.6	Aplicación de Precios.....	100
7.1.3.7	Logros alcanzados.....	101
7.1.3.8	Retos.....	102
7.1.4	GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	108
7.1.4.1	Presencia y posicionamiento de marca.....	108
7.1.4.2	Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia.	114
7.1.4.3	Ingresos No Operacionales.....	120
7.1.4.4	Aseguramiento y recuperación del ingreso.	120
7.1.4.5	Proceso de Facturación.	122
7.1.4.6	Número de suscriptores por localidad y servicio.	122
7.1.4.7	Canales de relacionamiento con el cliente.	124
7.1.4.8	Indicadores de calidad de atención al cliente.....	125
7.1.4.9	Nivel de satisfacción del usuario.....	126
7.1.4.10	Información PQRS	127
7.1.5.11	Logros alcanzados.....	128
7.1.5.12	Retos.....	130
7.1.5	GESTION DE LA SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES	131
7.1.5.1	Logros alcanzados.....	131
7.1.5.2	Retos.....	135
7.1.6	GESTION DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMATICA	137
7.1.6.1	Logros alcanzados.....	137
7.1.6.2	Retos.....	142
7.1.7	UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD	147





7.1.7.1 Logros alcanzados	147
7.1.7.2 Retos	148
7.1.8 GESTION DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	150
7.1.8.1 Logros alcanzados	150
7.1.8.2 Retos	152



por ti
por mí
por todas



INTRODUCCION

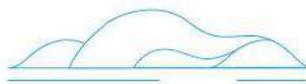
EMCALI, es una empresa multiservicios de carácter industrial y comercial del estado, 100% pública, de propiedad del Distrito de Santiago de Cali, que se rige bajo los estatutos orgánicos Decreto No. 34 de 1999 y Decreto No. 0489 de 2020, último bajo el cual, “Con el fortalecimiento del objeto social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

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

El presente Informe Institucional, presenta de manera resumida los logros más relevantes de la gestión adelantada por las Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre del mismo año.

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





1. GOBIERNO CORPORATIVO

1.1 Logros alcanzados

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

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

En este sentido, el Comité de Gobierno Corporativo ha capacitado en asuntos de gobernanza corporativa a los integrantes de la Junta Directiva de EMCALI en temas como el marco general de Gobierno Corporativo, las normas y reglamentos pertinentes a la composición y operación de la Junta Directiva, la ilustración sobre los instrumentos de Gobierno Corporativo, herramientas y documentos que soportan el sistema de Gobierno Corporativo, responsabilidades y entendimiento de su alcance, cronograma y agenda de cumplimiento.

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

Por su parte, al ser EMCALI una empresa multiservicios, que cuenta con un equipo único de Dirección y Control; la Junta Directiva, indicó que las prácticas de Gobierno Corporativo se adopten y apliquen en toda la empresa de manera corporativa.

Por medio del Decreto 41120102001452022, se designaron a los representantes del Distrito de Santiago de Cali al comité de coordinación permanente del Convenio Marco de Gobernabilidad; en igual sentido con la Resolución JD No 003 de mayo 18 de 2022 se delegaron los miembros de la Junta Directiva de EMCALI E.I.C.E E.S.P. para conformar dicho comité. De lo anterior este comité ha sesionado en dos oportunidades en las cuales se presentó el proyecto de reglamento interno del comité y un plan de trabajo fundamentado en el seguimiento a los compromisos adquiridos entre EMCALI y el Distrito Especial de Santiago de Cali contenida en el Convenio Marco de Gobernabilidad.

A través de las responsabilidades del área, se verificó el funcionamiento de los comités de apoyo de la Junta Directiva, respecto de las citaciones de los comités, remisión de



información, cumplimiento en la entrega de información , los temas que se llevaran a la junta directiva fueran tratados en el Comité y su correcta alineación con el plan anual de trabajo de la junta directiva de acuerdo al cronograma previamente establecido; así como el cumplimiento con la programación para las sesiones de Junta Directiva de EMCALI.

Se revisó el procedimiento para complementar la matriz de información en la verificación y seguimiento de la normatividad que aplica a los comités creados en la resolución JD 002 del 06 de octubre de 2022; así como los lineamientos establecidos por la junta directiva- Se establecieron indicadores y estadísticas en los informes de los Comités de Gobierno Corporativo; y respecto a la agenda anual de trabajo de la junta directiva, se desarrolló un cuadro de control de los temas tratados, no tratados, citados y dejados de tratar, durante las sesiones de la junta directiva.

Con gestión del Conocimiento de EMCALI se avanza en el diseño del guion pedagógico del curso virtual de Gobierno Corporativo en la plataforma de EMCALI, cuyo objetivo es socializar el Gobierno Corporativo con sus instrumentos, políticas y demás documentos inherentes a las buenas prácticas.

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

Se continuó con la línea anticorrupción, que hace parte del PLAN ANTICORRUPCION de acuerdo a la Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción, lo cual hace parte del componente 5 del Plan Anticorrupción diseñado por EMCALI EICE ESP cuya actividad es el seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción, contando con la línea 603222222.

Se realizó actualización del formulario registrado en la ventana de transparencia en la página web de Emcali para la denuncia de actos de corrupción y se creó el link de transparencia en la página web oficial de EMCALI, donde se puede diligenciar el formulario para las denuncias por posibles actos de corrupción; de empleados y contratistas de la empresa, para tal efecto se creó el siguiente correo electrónico denunciasanticorrupcion@emcali.com.co.

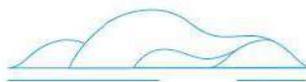
Se obtuvo un reconocimiento por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con ocasión a la evaluación integral realizada a la empresa, por el manejo del Gobierno Corporativo de EMCALI.

1.2 Retos del Gobierno Corporativo

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

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





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

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



por ti
por mí
por todos



2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

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

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



Fomentar Cultura de Transparencia desde la Junta Directiva



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



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



Dar a conocer información mas allá de la requerida normativamente

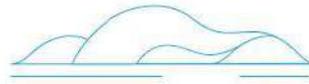


Ser responsable en su condición de empresa al identificar y proteger toda aquella información que pueda afectar su posición competitiva en el mercado



Promover un dialogo permanente con sus grupos de interés





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

De acuerdo con lo anterior EMCALI EICE ESP en la vigencia 2022 realizó actualización del Link de Transparencia en la página web oficial, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos de Ley de la resolución de MinTic No.1519 de 2020 y a lo establecido en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley 1712 de 2014.

De acuerdo con la medición realizada por la Procuraduría General de la Nación vigencia 2022, EMCALI ha logrado sostener una buena calificación en las vigencias evaluadas.

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



Porti
por mi
por todas



3. GERENCIA DE AREA DE GESTIÓN HUMANA Y ACTIVO

3.1 PROCESO GESTION HUMANA

3.1.1 Logros del Proceso de Gestión Humana

3.1.1.1 Normalización del Pasivo Pensional

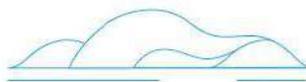
- Emcali adelantó las gestiones tendientes a obtener concepto favorable del Ministerio de Trabajo y posterior aprobación de SSPD para la normalización del pasivo pensional, a través de una conmutación parcial.
- La autorización de este mecanismo, le permite a EMCALI realizar el pago de las mesadas pensionales con los recursos del Patrimonio Autónomo y no mediante recursos propios, manteniendo la responsabilidad de las obligaciones a cargo del empleador.

3.1.1.2 Concursos internos

- Exaltamos el mérito de los trabajadores de Emcali mediante los concursos internos.
- 65 convocatorias para proveer 100 casillas.
- 2558 inscripciones de prestadores de servicio, aprendices y trabajadores oficiales

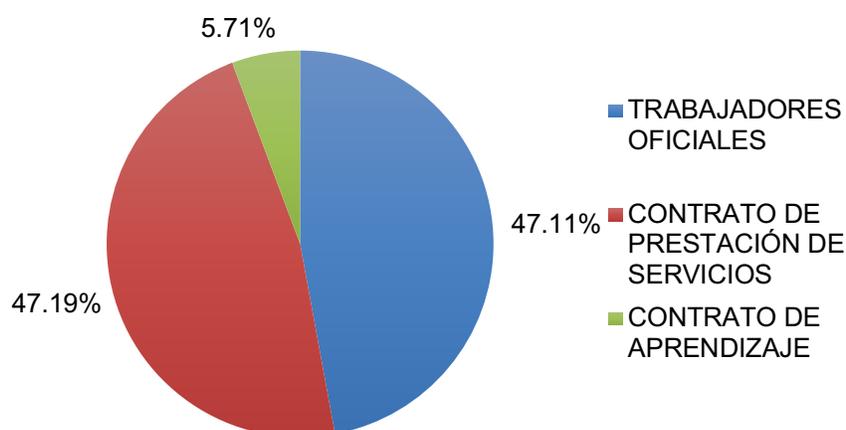
CASILLAS CONVOCADAS PROVISTAS (GANADORES)					
PRESTACIÓN DE SERVICIOS			TRABAJADORES OFICIALES		
INGRESO	NIVEL		ASCENSO	NIVEL	
29	PROFESIONAL	3	45	PROFESIONAL	16
	TECNICO	8		TECNICO	17
	ASISTENCIAL	18		ASISTENCIAL	12





CASILLAS PROVISTAS POR LISTA DE ELEGIBLES						
NÚMERO DE CASILLAS PROVISTAS POR LISTA DE ELEGIBLES	PRESTACIÓN DE SERVICIOS			TRABAJADORES OFICIALES		
	INGRESO	NIVEL		ASCENSO	NIVEL	
51	13	PROFESIONAL	1	38	PROFESIONAL	26
		TECNICO	3		TECNICO	12
		ASISTENCIAL	9		ASISTENCIAL	0

INSCRITOS A CONCURSO INTERNO



3.1.2 Retos del proceso de Gestión Humana

- Ajuste componentes de Arquitectura organizacional (Estructura Administrativa, Planta de cargos y de personal, y Manual de Funciones)
- Instrumentar la aplicación la normalización del pasivo pensional, a través de una conmutación parcial.
- Mantener y administrar la gestión del conocimiento (Iniciar desarrollo de la Escuela de Normatividad y Regulación, Iniciar desarrollo del Programa de Mantenimiento Servicios Energéticos, Iniciar desarrollo de la Escuela de Servicio al Cliente)
- Implantar Gestión selección de personal bajo modelo de gestión por competencias
- Institucionalizar la visión de cultura organizacional ética de EMCALI
- Articular el SGSST (sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y puesta en marcha del PESV Plan Estratégico de Seguridad Vial.
-



3.1.3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO DE CARA AL AÑO 2023

- Aplicar Gestión por competencias, Gestión del conocimiento y Gestión del cambio en las etapas de diseño, implementación e implantación del nuevo PEC
- Participar a nivel local, regional e internacional en la actualización en las tendencias de Gestión Humana.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos de la alta gerencia que permitan la participación del personal en las diferentes acciones que conlleva el desarrollo del Talento Humano.
- Gestionar la implantación de la herramienta tecnológica que permita la administración integral de la gestión del talento Humano
- Desarrollar la analítica de datos asociada a la Gestión Humana con el fin de contar con la estructura de información adecuada y la obtención oportuna para la efectiva toma de decisiones.

3.2 PROCESO GESTIÓN DE ACTIVOS

3.2.1 Logros alcanzados

3.2.1.1 Postulación SIGA en Minciencias

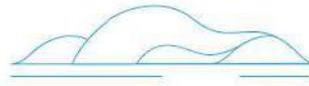
- **La Gerencia de Gestión Humana y activos y los funcionarios del área de activos presentamos ante Minciencias el proyecto:** “Mejorar significativamente el Sistema Integral de Gestión de Activos - SIGA de EMCALI, mediante el rediseño y sistematización de todos los procesos de gestión de activos productivos y el desarrollo de un Sistema de Información Geográfica, todo para reducir los sobrecostos de la gestión del ciclo de vida de los Activos”.

Logro: Reconocimiento de Minciencias con un puntaje de calificación **97,5** de 100. Emcali fue premiada como una empresa innovadora en su sistema de gestión de activos.

Beneficios:

- Solicitud de Beneficios tributarios aproximadamente por 17 mil millones.
- Promueve las buenas prácticas, el cambio cultural y la transformación en la manera de hacer las cosas.
- Mitigar los riesgos en la gestión de activos





3.2.2 Retos

- Alcanzar el 100% del cumplimiento del objetivo estratégico C5 del PEC 2018-2023: Asegurar el valor de los activos de la empresa durante todo su ciclo de vida mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Activos.
- Certificar el componente de distribución de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía en la Norma ISO55001 Sistemas de Gestión de Activos.
- Continuar con la senda de implantación empresarial del SIGA incluyéndolo como línea estratégica en el nuevo PEC de EMCALI EICE ESP

3.2.3 FACTORES CLAVES DE ÉXITO DE CARA AL AÑO 2023

- Articular e integrar el Sistema de Gestión de activos con todos los actores para facilitar su aplicación.
- Gestionar la implantación de los soportes tecnológicos para la administración de la Gestión de Activos.
- Incrementar los niveles de atención y soporte empresarial a cargo del proceso
- Tener unas instalaciones de acuerdo con las necesidades operativas para el desarrollo de las actividades.



Por ti
por mí
por todos



4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIAL

4.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

4.1.1 Logros alcanzados

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

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

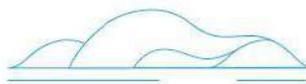
Implementación del Proyecto “Escuela de Formación de Usuarios en Servicios Públicos Domiciliarios, Control Social y Participación Ciudadana”

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

Entidades Participantes

- * Sindicato Unión Sindical Emcali - USE
- * Superservicios.
- * Personería Municipal.
- * Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
- * Emsirva.
- * Empresas de Aseo (Veolia, Promocali, Promovalle y Ciudad Limpia)
- * Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA
- * Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- * Departamento Administrativo de Planeación - DAP
- * Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales - CECEP
- * Fundación L'Orientamos
- * Gerencias Unidades Estratégicas de Negocios – Emcali





- * Unidad de Responsabilidad Social Empresarial – URSE - Emcali
- * Unidad de Gestión Ambiental – UGA - Emcali
- * Unidad de Planeación y Control Comercial - Emcali
- * Unidad Comercial - Emcali
- * Unidad de Regulación Empresarial - Emcali
- * Alumbrado Público - Emcali

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

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

Cronograma:

Fecha	Participantes
GRUPO 1 y 2 Inició en Julio 05 y terminó en Agosto 08 de 2022	60
GRUPO 3 y 4 Inició en Agosto 09 y terminó en Septiembre 12 de 2022	50
GRUPO 4 y 5 Inició en Septiembre 13 y terminará en Octubre 14 de 2022	90
TOTAL	200



Porti por mi por todas



4.1.2 Retos

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

4.2 GESTION AMBIENTAL

4.2.1 Logros alcanzados

- PROGRAMA RESTAURACIÓN ECOLOGICA

Se logró la restauración de 31,91 hectáreas de bosque en los predios de conservación de EMCALI, eliminando los tensionantes que inducen la regeneración natural de 23,7 hectáreas tal como la eliminación de especies invasoras y mantenimiento de las siembras, de acuerdo con el Plan Nacional de Restauración. Conjuntamente, se realizó la siembra de 4712 árboles nativos que permiten el restablecimiento de la estructura y función del ecosistema.

- PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA – PUEAA

Se realizó la presentación al informe de seguimiento del PUEAA 2021-II y PUEAA 2022-I. Durante el 2022, se retomaron las actividades de Educación Ambiental Rural, cumpliendo el 100% de la meta, presentando el proyecto de Guardianes del Agua en los corregimientos del Saladito, Felidia, Pichindé y Buitrera.

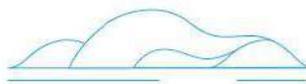
- PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS - PMIR CORPORATIVO EMCALI

Se realizó la declaración Registro RESPEL y PCB ante IDEAM; se realizaron actividades de separación, recuperación, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos en la fuente, contribuyendo a la implementación del programa de manejo integral de residuos en 13 sedes de EMCALI; se logró realizar la gestión integral de residuos, de manera segura y ambientalmente adecuada de residuos peligrosos, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos - RAEE y excedentes industriales propios de las actividades de construcción, operación y mantenimiento de EMCALI, a través del contrato No. 100-AO-1328-2022 celebrado con el gestor ambiental Unión Temporal Servi- Ecológico.

- PROGRAMA DE USO RACIONAL DE ENERGÍA – PROURE

Se finalizó el documento que contiene las observaciones y recomendaciones que debe seguir EMCALI para cumplir satisfactoriamente con los requisitos de los capítulos de la NTC ISO 50001:2018 que constituyen la etapa del PLANEAR (capítulos 4, 5 y 6). La descripción o ficha técnica del Programa de Uso Racional de la Energía ya se encuentra finalizada, teniendo en cuenta objetivos, metas, alcance, requerimientos legales e indicadores, entre otros componentes. Se avanzó con la redacción de manuales de





buenas prácticas, que sirven de guía para los colaboradores en plantas operativas y administrativas, dependiendo de su caracterización.

- PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA – PEAC

En el programa de Educación Ambiental “Guardianes del Agua se capacitaron 1.737 personas en 46 instituciones educativas, y en el programa de “Recuperemos a Canalito”, se capacitaron 1.129 en 27 instituciones educativas.

Igualmente, se participó en 27 jornadas donde se realizaron actividades y/o eventos donde se interactuó con otras entidades con el fin de articular el accionar ambiental en los territorios.

Y en el sector rural, se realizaron 41 talleres teórico-prácticos en 9 instituciones educativas asentadas sobre la cuenca de los ríos Cali, Pance, Meléndez y Cauca para los grados 9,10 y 11 de cada institución.

- PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL – PGAE

Se realizó la actualización de las matrices priorizadas relacionadas con la gestión ambiental de la empresa.

4.2.2 Retos

- PROGRAMA RESTAURACIÓN ECOLOGICA

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

- PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA – PUEAA

Durante el 2022, se formuló parte del PUEAA 2023-2027, el cual requiere ser dividido por cuenta abastecedora, de acuerdo a lo establecido por la CVC. Esto implica un mayor esfuerzo en el personal responsable de su ejecución, mayor coordinación entre unidades, mayor presupuesto asignado a cada de una de las unidades responsables de cada estrategia.

- PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS - PMIR CORPORATIVO EMCALI

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



Por ti
por mí
por todos



- PROGRAMA DE USO RACIONAL DE ENERGÍA – PROURE

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

- PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL CORPORATIVA – PEAC

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

- PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL – PGAE

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

4.2.3 Aplicación de Indicadores ODS

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

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

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

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

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

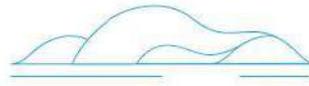
ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

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

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





5. GESTION ABASTECIMIENTO EMPRESARIAL

5.1 PACC 2022

El Plan Anual de Contratación y Compras 2022 APROBADO mediante las Resoluciones GG-1000047 del 29 de diciembre 2021 y GG1000052 del 30 de diciembre, se encontraba alineado con los objetivos del PEC 2018-2023; inicialmente contó con 2.317 líneas y un presupuesto de \$350.138.072.955.

A través de la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial utilizando como herramienta el Manual de Contratación, se tenía presupuestado tramitar 604 líneas, es decir, el 26.1% del total, las cuales a su vez equivalen al 81.38% del presupuesto inicial por un valor de \$245.714.122.411.

Durante el año, se realizaron diversas modificaciones, quedando un presupuesto definitivo de \$462.961.160.288.

A diciembre 31 se recibieron y contrataron 2.003 líneas por un valor total de \$233.377.706.995, para una ejecución definitiva del 50.4%.

5.2 Logros alcanzados

- 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.
- Durante el 2022 la Gerencia de Abastecimiento Empresarial contrató 366 procesos por un valor total de \$505.140.739.143, distribuidos en 236 procesos bajo la modalidad de Invitación Privada con un ahorro del 2,34% equivalente a \$867.778.950 y 54 procesos bajo la modalidad de Invitación Pública con un ahorro del 0.45% equivalente a \$1.733.024.220.
- Además, por modalidad de Acuerdos Comerciales y Contratos Marco, se tramitaron 76 procesos con un ahorro del 3.99% equivalente a \$2.620.792.775.
- Sacar a producción el Proyecto ERP en los módulos ARIBA y MM.
- En búsqueda de la transparencia de la gestión, la Gerencia de Abastecimiento publicó en la página web de emcali el 100% de sus procesos de invitación pública, y a través del link de transparencia los contratos de invitación privada. A finales de la vigencia se tomó la decisión de publicar los contratos en la página del Secop II, guardando las debidas condiciones de privacidad.



Porti
por mí
por todas

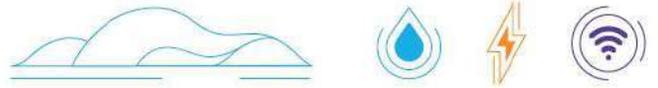


- Se fortalecieron las actividades de acompañamiento y seguimiento para todos los interesados en realizar su inscripción en la aplicación de “Registro de Proveedores”, que se presenta publicada en la página www.emcali.com.co.
- Se actualizó el 100% de las Inteligencias de Mercado para las 115 categorías de obras, bienes y servicios requeridos.

5.3 Retos

- Optimizar la base de datos del registro de proveedores en aras de lograr mayor pluralidad de oferentes, a través de la comunicación de los procesos de invitación pública a los proveedores registrados.
- Ejecutar estrategias que permitan disminuir en el inventario de inservibles de EMCALI.
- Fortalecer las actividades de los Gestores para el diligenciamiento del aplicativo PAC.
- Desarrollo de mesas de trabajo con la Gerencias para fortalecer el seguimiento y ejecución del Plan Anual de Contratación y Compras.





6. GERENCIA FINANCIERA

La información que a continuación se presenta se encuentra actualizada al mes de septiembre de 2022, debido que la organización se encuentra en proceso de implementación de sistema integral SAP –ERP.

6.1 INGRESOS OPERACIONALES

UENAA está alineada con la proyección debida aspectos tarifarios. Durante septiembre de 2022 los ingresos incrementaron 6,1% debido al incremento de 10% para la tarifa de acueducto y 10% para alcantarillado.

UENE está 14% por encima de lo proyectado, debido al incremento en la tarifa. Se encuentra 29,2% por encima de los ingresos de septiembre 2021 debido, principalmente a un incremento en ingresos por comercialización de \$264.659 y otros ingresos por \$25.431.

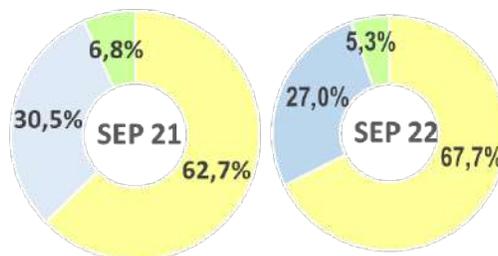
UENT está 6,2% por debajo a lo obtenido en septiembre de 2021, esto se debe a la reducción en ingresos de internet (-\$8.826). Se encuentra, también un 17,9% por debajo de la proyección debido al lento crecimiento de los clientes de internet en comparación con la proyección.

Tabla 1. Comparativo de Ingresos Operacionales por UEN.

	SEP 21	SEP 22	PR	var \$	var pr \$	var %	var pr %
UENE	\$ 1.084.698	\$ 1.401.324	\$ 1.228.759	\$ 316.627	\$ 172.565	29,2%	14,0%
UENAA	\$ 528.030	\$ 560.036	\$ 560.182	\$ 32.006	-\$ 146	6,1%	0,0%
UENT	\$ 116.776	\$ 109.517	\$ 133.338	-\$ 7.260	-\$ 23.821	-6,2%	-17,9%
EMCALI	\$ 1.729.504	\$ 2.070.877	\$ 1.922.279	\$ 341.373	\$ 148.599	19,7%	7,7%

Fuente: Gerencia Financiera Emcali

Gráfico 1. Comparativo de Ingresos Operacionales por UEN.



Fuente: Gerencia Financiera Emcali



Porti por mi por todas



La distribución de ingresos no presentó cambios significativos con respecto al 2021 y se mantiene la mayor participación de la UENE, seguido por UENAA y UENT.

6.2 UTILIDAD OPERACIONAL

UENAA está 27,2% por encima de lo proyectado. Se encuentra 7% por encima de lo obtenido en septiembre de 2021 debido al incremento en los costos de ventas (\$8.777) y (\$15.001) en Gastos Administrativos.

UENE está 55,6% por encima de lo proyectado y 40,1% por encima en comparación con septiembre de 2021, el mayor impacto lo tiene mayor costo en compra de energía (\$208.843) y mayor uso de redes (\$34.2105). Con respecto a los gastos operativos el mayor impacto lo genera los Gastos Administrativos (\$14.812).

UENT presentó una reducción de 43,2% con respecto a septiembre de 2021 debido al incremento en costos (\$) y gastos operacionales (\$6.048). También se encuentra un 223,7% por debajo de la proyección debido que no se están cumpliendo las metas de venta en internet masivo y hay una pérdida de suscriptores.

Tabla 5. Estados Financieros Emcali Consolidado

	SEP 21	SEP 22	var	var %
(+) Ingresos Operacionales	\$ 1.729.504	\$ 2.070.877	\$ 341.373	19,7%
(-) Costos de Ventas	\$ 1.245.670	\$ 1.509.186	\$ 263.516	21,2%
(-) Gastos Administrativos	\$ 168.436	\$ 205.447	\$ 37.011	22,0%
(-) Provisiones, Deprec y Amortiz. Gasto	\$ 25.103	\$ 16.832	\$ (8.270)	-32,9%
(-) Contribuciones comision SSPD	\$ 9.216	\$ 6.648	\$ (2.568)	
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 281.080	\$ 332.764	\$ 51.684	18,4%
EBITDA	\$ 420.943	\$ 470.040	\$ 49.097	11,7%
MARGEN EBITDA	24,3%	22,7%		
(+) Otros ingresos	\$ 77.633	\$ 114.214	\$ 36.581	47,1%
(-) Otros Gastos	\$ 108.756	\$ 126.993	\$ 18.237	16,8%
UTILIDAD o PERDIDA EJERC. ANTES DE IMP	\$ 249.957	\$ 319.985	\$ 70.028	28,0%
(-) Provisión de Renta	\$ 71.931	\$ 95.590	\$ 23.658	32,9%
(+) Impuesto Diferido	\$ -	\$ -	\$ -	
UTILIDAD NETA	\$ 178.025	\$ 224.395	\$ 46.370	26,0%

millones de pesos

Fuente Gerencia Financiera Emcali



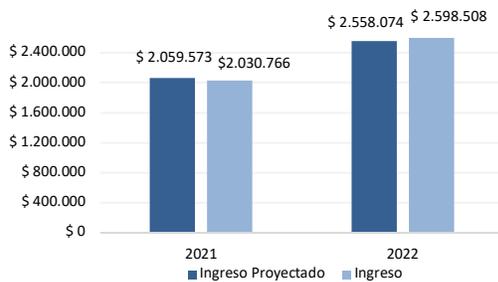


6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

6.3.1 Ingreso

El ingreso de la vigencia 2022 presentó una variación positiva de 28% (\$ 567.742) con respecto a 2021 y de 2% (\$40.434) con respecto a lo proyectado para 2022.

Gráfico 5. Ingresos proyectados e ingresos 2021-2022



Fuente Gerencia Financiera Emcali

El gráfico 6 muestra el comportamiento de los gastos; en relación a los compromisos, se proyectó para septiembre de 2022 un total de \$3.520.980 de los cuales se comprometieron el 93% y se causaron \$3.298.282 que equivalen al 77% con respecto a lo comprometido.

Gráfico 6. Gasto EMCALI



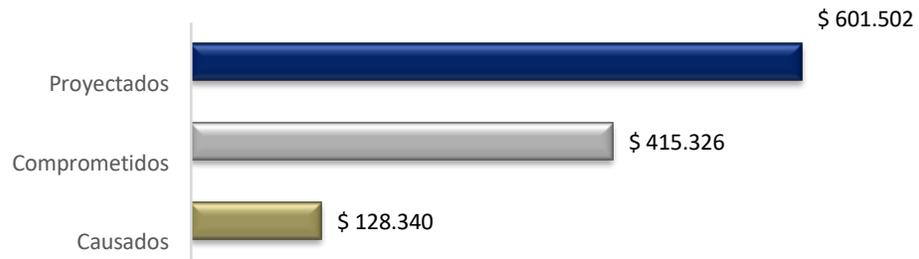
Fuente Gerencia Financiera Emcali

6.3.2 Ejecución de la inversión

La inversión se proyectó en \$ 601.502, de los cuales se comprometió el 69% que equivale a \$415.326.



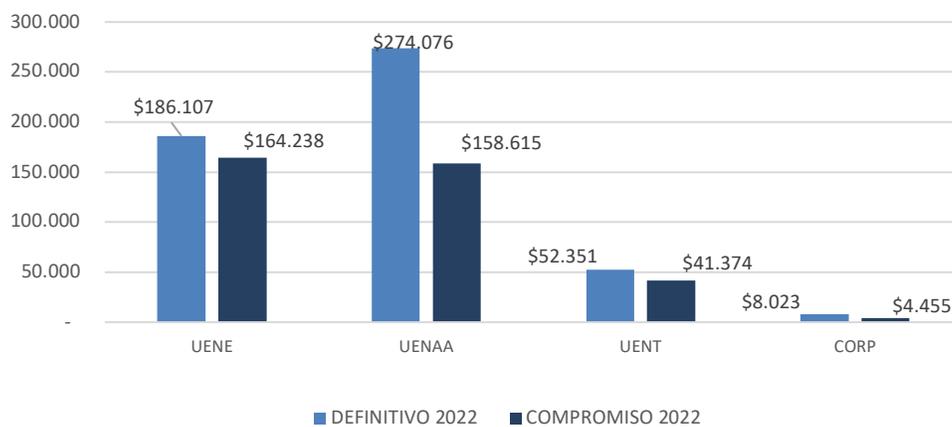
Gráfico 7. Inversión EMCALI



Fuente Gerencia Financiera Emcali

En cuanto a los proyectos de inversión, se apropiaron \$520.556 de los cuales a septiembre de 2022, se comprometió el 70% que equivale a \$415.326.

Gráfico 8. Comparativo de inversión en proyectos por unidad de negocio



Fuente: Gerencia Financiera Emcali

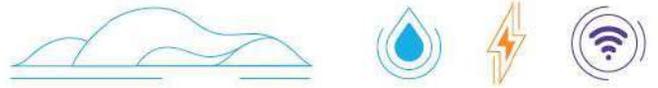
El gráfico 8 muestra que UENE obtuvo un porcentaje de inversión comprometida de 82,2%, seguido por la UENT con 79%, la UENAA que alcanzó 57,9% y la GAGHA con 55,5%.

CONCLUSIONES

La utilidad operacional de la Empresa está explicada principalmente por el resultado de la UENE, que fue favorecida por un mayor ingreso, se presenta un incremento generalizado de costos en las tres unidades de negocios.

El negocio de telecomunicaciones continúa generando una presión sobre las otras dos unidades de negocios. El negocio de Telecomunicaciones ha tenido de forma reiterada, un bajo cumplimiento de las metas establecidas, donde parte de las utilidades que generan los negocios de Acueducto, Alcantarillado y Energía se diluye en las pérdidas operacionales





que genera la UENT. Se recomienda establecer lineamientos de eficiencia operacional y reducción de gastos, con especial énfasis hacia el desempeño operacional del año 2023.

6.4 INDICADORES FINANCIEROS ESTRATEGICOS

A continuación se presentan los resultados a los indicadores financieros con corte a septiembre de 2022, alineados al objetivo C4



Datos a septiembre 2022
Disponibilidad presupuestal: Se mide al cierre del año

MARGEN EBITDA	Rentabilidad activo ROA	Gastos Corporativos	Gestión de Gastos
<p>EMCALI registró un margen EBITDA de 22,7% a septiembre de 2022, 6,6 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida para el año de 29,3%. Este margen corresponde a un EBITDA de \$470.040 millones, siendo superior al EBITDA del año anterior que fue de \$420.943 millones.</p> <p>Después de desagregar el EBITDA, Acueducto y Alcantarillado aumenta un 3,9% respecto al año 2021, mientras que la UEN Energía aumentó un 33,9% y Telecomunicaciones se redujo en 142,5%.</p>	<p>En el consolidado, el ROA alcanzado a septiembre fue de 1,7 puntos superior a la meta de 4,2%. Se obtiene al comparar una utilidad operacional de 332.764 millones frente a activos totales por valor de \$7.574.198 millones. El resultado se da principalmente por el aumento de 18,4% en la utilidad operacional y el aumento del 2,2% en los activos de la Empresa, con respecto al año 2021.</p>	<p>GASTOS CORPORATIVOS: Al evaluar los gastos de las gerencias del corporativo, se encuentra que gastaron \$23,8 por cada \$100 de EBITDA generado por EMCALI, excediendo la meta de \$20,3</p> <p>GESTION DE GASTOS: A septiembre de 2022 los gastos administrativos representaron el 45,1% del EBITDA. Esto refleja que, a septiembre de 2022, por cada \$100 generados de EBITDA, la empresa tuvo que asumir un gasto de \$45,1 para administrarlos.</p>	



por ti por mí por todas



6.5 Logros alcanzados

6.5.1 Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto

- Implementación del modelo de planeación financiera, el cual se encuentra estructurado al 100%.
- Formulación del presupuesto de 2023 en el SAP-ERP.
- Diagnóstico de la percepción del área funcional de presupuesto en las GUEN de Energía y Acueducto.
- Inicio de la curva de aprendizaje del módulo FM de SAP-ERP.
- Presentación del AOM de distribución de Energía del 2021.
- Presentación en tiempo a la SSPD del SUI 2021 de Acueducto, Alcantarillado y Energía.
- Ajuste de los inductores de terceros para la presentación del AOM del 2022.

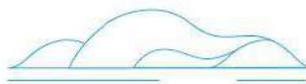
6.5.2 Unidad de Contabilidad

- Validar el funcionamiento operativo del Libro Fiscal.
- Lograr el 100% del descuento tributario en renta del año gravable 2022, en relación a la elaboración, presentación y pago del impuesto de ICA en la totalidad de los Municipios donde EMCALI es sujeto pasivo.
- Realizar el informe de ingresos mensuales por Municipio para la base de la liquidación de los impuestos durante los ocho primeros días calendario de cada mes.
- Traslado de activos en construcción al activo fijo por valor de 50 MM.
- Estandarización de una política que marque la administración, control, seguimiento y verificación de los Activos Fijos de la empresa.

6.5.3 Tesorería

Es de destacar que durante lo largo de la vigencia, en siete oportunidades se superó la meta frente a la rentabilidad en los excedentes de liquidez; para el caso de los meses de febrero, marzo, junio y julio, no se alcanzó la meta, ya que el resultado depende del comportamiento financiero del sector, sin embargo, se alcanzaron unos rendimientos de siete mil cincuenta millones de pesos M/cte. (\$7'050.000.000) durante estos meses, concluyendo así que se tomaron decisiones apropiadas en el movimiento e inversión de los recursos financieros de EMCALI.





6.5.4 Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro

- Se gestionó \$66.459 MM en cartera, alcanzando un 75% frente a la meta establecida.
- Se inició proceso administrativo de cobro coactivo a 5.668 Contratos con cartera, logrando un 94% frente a la meta.
- Se impulsaron 28.536 expedientes, representados en \$72.014 MM superando la meta por 111%.
- Se sanearon 13.082 contratos, representados en \$7.775 MM, logrando el 81% de ejecución frente a la meta.

6.6 Retos

6.6.1 Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto

- Cargue de los EEFF 2022 en el modelo de planeación financiera y la evaluación del mismo.
- Estabilización del proceso presupuestal en el sistema SAP-ERP.
- Unificación de conceptos de procesos.
- Comunicación entre áreas.
- Capacitación y especialización en actividades de funcionarios de la Unidad.
- Gestión del conocimiento.
- Presentación de informes mensuales al interior de la empresa.
- Incluir nuevos inductores para obtener una distribución que proporcione una información de mayor calidad para la toma de decisiones y además que nos permita responder a requerimientos de las entidades de control y vigilancia.

6.6.2 Unidad de Contabilidad

- Actualizar y consolidar las Políticas Contables del Subproceso bajo las Normas NIIF y oficializarlo en DARUMA, una vez sean aprobadas por la Junta Directiva y/o Gerente General.
- Disminuir en dos (2) días calendario la entrega de los Estados Financieros a partir del 2do semestre del año 2023. (Una vez se establezca SAP-ERP).
- Lograr el 100% del 50% del ICA pagado como descuento tributario a aplicar en la Declaración de Renta año gravable 2022.



- Traslado de activos en construcción al activo fijo por valor de \$ 100 MM (GUENA \$ 30MM, GUENE \$70MM).

- Actualizar memoria institucional bajo los parámetros SAP-ERP (Proceso y Procedimientos).

- Estabilización proceso contable en el sistema SAP-ERP.

6.6.3 Tesorería

- Elaborar Resolución para la estandarización de las reciprocidades.

- Alinear a SAP-ERP el Manual Operativo, Procedimientos, flujogramas, instructivos y demás documentos.

6.6.4 Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro

- Redistribución de tareas al personal del área funcional Gestión de Cartera.

- Continuidad y fortalecimiento de nuevas judicializaciones, impulso de procesos coactivos y saneamiento de cartera.





7.1 UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO

7.1.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

7.1.1.1 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia

Reparación de Daños en Acometidas de Acueducto:



La UENAA ajustó a 3 días la meta para el tiempo de reparación de acometidas domiciliarias para la vigencia 2022 y a partir de ajustes operativos, procedimentales; la disponibilidad del recurso humano y equipos requeridos; el seguimiento, control y priorización de actividades, se superó la meta establecida. En promedio el 75% de los casos de daños se atienden en el mismo día y se realiza priorización de los casos acorde con los tiempos de registro y la afectación a los usuarios.

Reparación de Daños en Red Matriz de Acueducto:



TIEMPO TOTAL DE ATENCIÓN DAÑOS RED MATRIZ / horas



Mediante mesas de trabajo entre las Unidades de Distribución y Atención Operativa, se aprobaron ajustes operativos que propenden por mejorar los tiempos en la etapa de cierre de circuito y en la actividad de localización de daños, considerando el alto impacto que tienen en los resultados de este indicador.



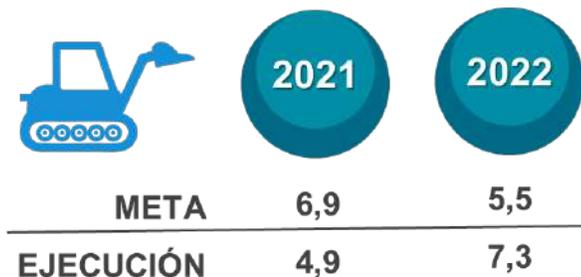
por ti por mí por todos



Esta situación aunada a la disminución de los daños en Red Matriz, producto de la sectorización hidráulica y la disminución en la entrega de agua a la Red por el área de producción, han permitido priorizar de manera óptima los daños a reparar, conllevando la superación de la meta anual, aun cuando en diciembre se presentó disminución de capacidad operativa por las vacaciones decembrinas y en algunos casos dificultad para ingresar a algunos sectores donde la comunidad no dejaba reparar, a menos que fuera una urgencia.

Reparación de Daños en Red de Alcantarillado:

TIEMPO DE ATENCIÓN AL DAÑO (Días)

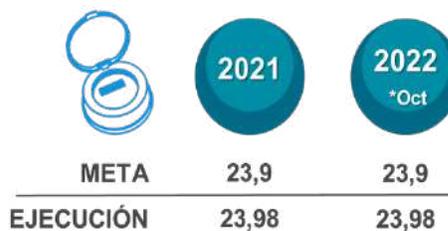


A finales de la vigencia 2022, se recibió maquinaria amarilla que apoyará la reparación de daños, lo que permitirá el cumplimiento de la meta en la vigencia 2023

Continuidad del servicio de Acueducto:



INDICE DE CONTINUIDAD SERVICIO DE ACUEDUCTO (Horas / Día)



Mediante la Resolución CRA 906 de 2019, la Comisión de Agua Potable estableció una nueva metodología y fórmula para el cálculo de la continuidad del servicio de acueducto, que hace parte del Indicador Único Sectorial –IUS, cuyos resultados se presentan a continuación en horas, no en porcentaje como correspondía al ICTAC- Índice de Continuidad de Acueducto. Con la estrategia de atención de daños, ha garantizado en los años 2021 y 2022 el sobrecumplimiento de la meta, que además es muy cercana al óptimo posible (24 horas/día)

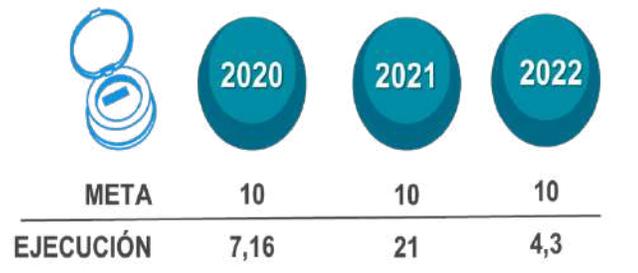




Instalaciones Nuevas Individuales de Acueducto:



TIEMPO MEDIO DE INSTALACIONES NUEVAS INDIVIDUALES (Días)



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

Cuando se cuenta con contrato tercerizado de instalaciones, el contratista es el responsable de realizar el alistamiento previo a la instalación propiamente dicha. En 2021, los tiempos exagerados de instalaciones individuales de acueducto se debieron a incumplimientos reiterados del contratista, que perjudicaron notablemente el proceso.

Cuando no hay contratista y debido a la falta de recursos propios suficientes, la empresa ha establecido que el Cliente es quien tiene que realizar el alistamiento previo a la instalación, razón por la cual solamente se inicia el conteo de indicador cuando éste paga e informa que ya está dispuesto el terreno para la ejecución y se obtiene el visto bueno por parte de EMCALI a las adecuaciones previas.

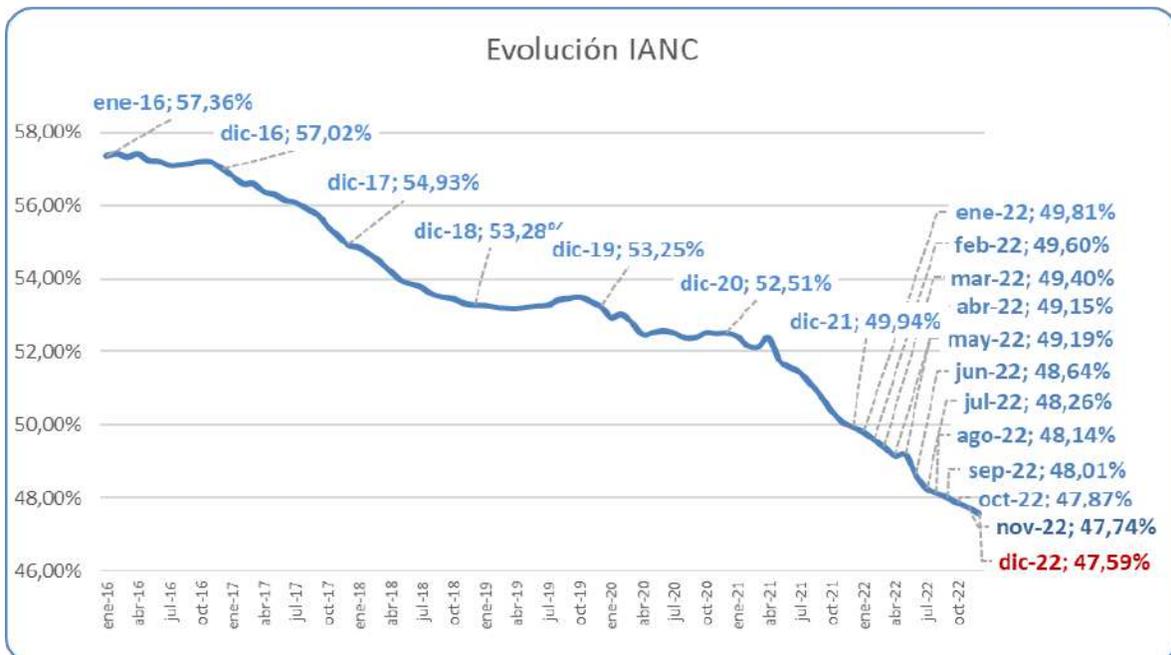
Esta estrategia permitió disminuir considerablemente los resultados del TMINIA para el presente año (en el que no se cuenta con contratista y se atiende el proceso con personal propio. No obstante, la UENAA ha venido tramitando un proceso contractual cuyo resultado redunde en tres aspectos: a) Continuidad del contratista para al menos tres vigencias, sin finalización del contrato. b) Contar con los recursos humanos, vehículos y materiales para atención de las instalaciones en el menor tiempo posible, contado desde el pago por el cliente. c) Reasumir a través del contratista, el alistamiento previo a la instalación.

7.1.1.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos

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

En el 2022, por instrucción del Gerente de Acueducto, se ha logrado el trabajo en equipo de todas las áreas de la Gerencia, lo cual se ve reflejado directamente en la disminución de las pérdidas en sus indicadores.





ENERO 2016	DICIEMBRE 2022	DISMINUCIÓN
57,36%	47,59%	9,77%

El IANC continuó bajando y en diciembre de 2022 se situó en 47,59%, cerrando el año con una disminución de 2,35% frente al resultado del año 2021. Este desempeño fue muy similar al de 2021 cuando se alcanzó 2,57%, lo cual muestra la importancia del sostenimiento de las actividades del Plan de Reducción de Pérdidas, la estructuración de los programas y la gestión sobre los mismos. El pronóstico calculado para 2022 del IANC fue de 48,14%, mientras que el resultado alcanzado fue mejor en 0,55%.

El volumen facturado durante la vigencia tuvo un comportamiento favorable, como consecuencia de los cambios de medidores que para la vigencia fueron de 54.122 que frente a los realizados en 2021 (29.597), registraron un crecimiento de la gestión del 83%.

El suministro promedio diario se conservó durante la vigencia en los niveles que favorecen la disminución de las pérdidas, como resultado de los controles implementados en la sectorización hidráulica, el cambio de válvulas en la red, los controles de despacho desde plantas y reglas de operación, y la disminución de los tiempos de atención de daños. Se destaca el soporte que brinda el Centro de Control Maestro con el monitoreo e información de todo el sistema para la toma de decisiones y el sostenimiento de las acciones implementadas.

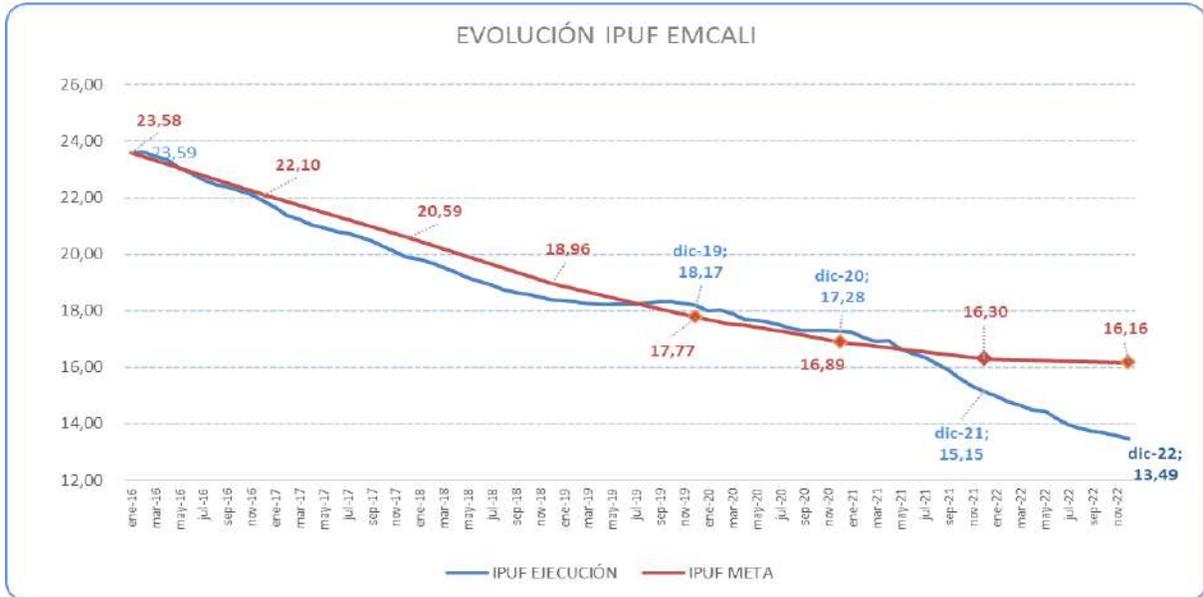
Durante la vigencia 2022, el crecimiento de clientes para el mes de diciembre (935) supera lo esperado por las dificultades de intervención del espacio público a final de año.

Por su parte el IPUF siguió bajando y cerró el año en 13,49 m³/usuario/mes ubicándose 2,67 m³/usuario/mes por debajo de la meta, constituyéndose en la brecha más grande entre meta y resultado desde que inició el Plan de Reducción de Pérdidas en enero de 2017. Se logra un valor de IPUF sobresaliente que muestra una gestión de reducción de pérdidas





bien enfocada y que supera anticipadamente, las metas regulatorias planteadas para 2023, 2024 y 2025.



ENERO 2016	DICIEMBRE 2022	DISMINUCIÓN
23,58%	13,49%	10,09%

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

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

La remoción de la turbiedad es altamente eficiente a través del uso de la tecnología de FLR como unidad de pre tratamiento. La reducción de la turbiedad captada está relacionada con la disminución de los sólidos suspendidos totales, y, por lo tanto, con la disminución de la generación de lodos en el tren de tratamiento de las PTAPs de la red Baja. La elevada producción de lodos en los trenes de tratamiento de las PTAPs de la red Baja, como consecuencia de la alta carga de sedimentos del agua cruda, conllevan a altos costos de inversión inicial y de O&M para el tratamiento y disposición de los lodos. Por lo anterior, es estratégico para EMCALI EICE el uso de fuentes de agua o de tecnologías para la captación del agua del río Cauca como unidad de pre tratamiento que permitan extraer agua con baja carga de sedimentos, teniendo como objetivo la mejora de la calidad del agua cruda extraída en la red Baja a través del reemplazo o dilución del agua.



Al cierre del año se reporta un avance físico del 33,49% con cumplimiento del 88,3% de la meta 2022 en la Construcción de Pozo Radial como módulo de Filtración en Lecho del Río.



Actividades ejecutadas:

- Construcción de muro de cerramiento.
- Construcción de los módulos 1, 2, 3, 4, 5 y 7 del pozo radial.
- Traslado y subterranización de la línea de energía.
- Construcción e instalación de la tubería de descarga.
- Estabilización del muerto de concreto.

Actividades en ejecución:

- Reformulación ante MVCT
- Hinca por sifonamiento

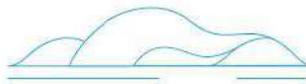
Hasta finales del año 2022 se implementó la hinca a través del sistema de sifonamiento el cual, si bien ha generado descenso en el caisson, los rendimientos no han sido los esperados ya que la velocidad de excavación se ha tenido que reducir por el alto nivel freático fruto de los eventos de lluvia en el presente periodo.

El Contratista, una vez culminado el análisis concerniente al proceso de construcción e inca del caisson, remitió el informe compilatorio asociado donde presentó el panorama general del proyecto. De acuerdo a esto, la Entidad se encuentra evaluando dicho documento para conciliar entre los distintos involucrados la cota final del pozo y así poder establecer las medidas a adoptar en el proyecto.

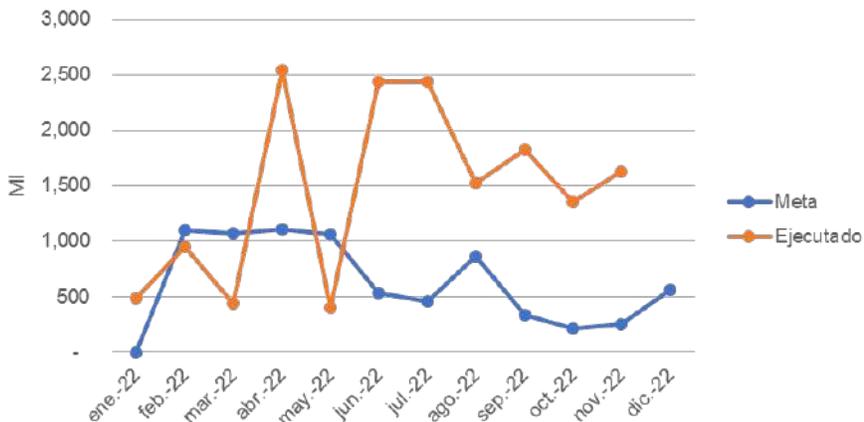
Proyectos para la Reposición y Optimización de Redes de Acueducto y Alcantarillado- Aporta OE-C4 y AA2

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





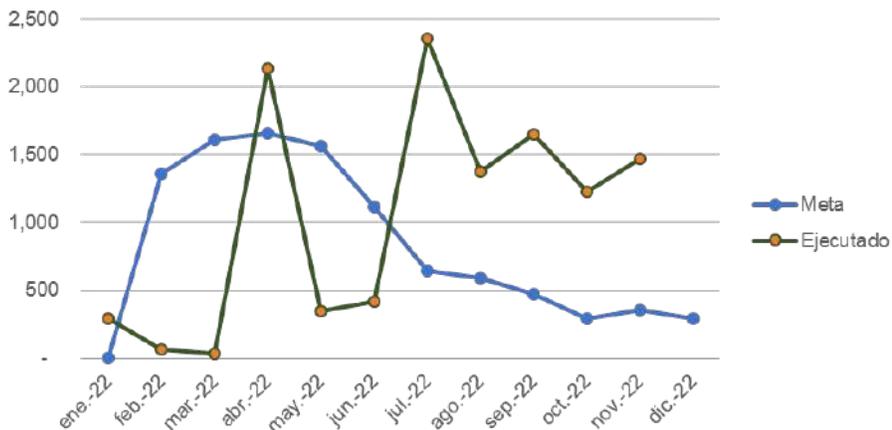
Reposición redes de Acueducto



REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO / metros lineales

	2020	2021	2022
META	20.444	20.710	7.542
EJECUCIÓN	18.931	3.852	16.026

Reposición redes de Alcantarillado



REPOSICIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO / metros lineales

	2020	2021	2022
META	17.807	7.740	9.941
EJECUCIÓN	17.857	1.157	11.337



Porti por mi por todas



EXTENSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
/ metros lineales



Al inicio de la vigencia se presentaron algunos inconvenientes para la suscripción de las actas de inicio de los contratos, no obstante, las medidas adoptadas por la Unidad de Interventoría, mediante el cumplimiento estricto de la Guía de Supervisión de EMCALI, han mostrado eficacia en el cumplimiento de las metas proyectadas para la vigencia.

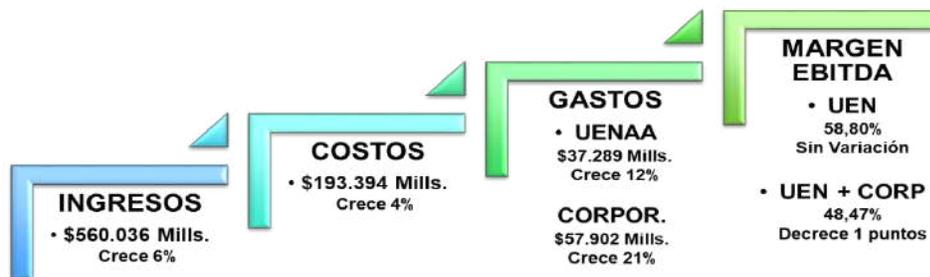
7.1.1.3 Resultados Financieros

Debido a la implementación del SAP ERP, la UENAA no cuenta con información financiera del último trimestre del año, por lo que se consignan los resultados consolidados al mes de septiembre

UENAA Consumo + Vertimiento	Datos a Septiembre		Crecim.	UENAA CARGO FIJO	Datos a Septiembre		Crecim.
	2021	REAL 2022	Relat.		2021	REAL 2022	Relat.
Cons + Vert (Mlls m3)	175,75	174,92	-0,5%	Clientes	671.498	686.107	2%
Tarifa Cons + Vert	\$ 2.490	\$ 2.603	5%	Tarifa Media de C.Fijo	\$ 48.151	\$ 59.931	24%
Fact. Cons + vert (Mlls \$)	\$ 437.595	\$ 455.328	4,1%	Fact. cargo Fijo	\$ 63.433	\$ 80.477	27%

- La tarifa medida muestra una variación del 5% en consumo y del 24% en cargo fijo (CF); es más alta en CF dado el ajuste regulatorio que se aplicó a finales de 2021
- La facturación de m³ sigue por debajo de lo registrado en 2021 en el acumulado a septiembre
- El consumo de m³ por suscriptor es el más bajo de los últimos cuatro años

EBITDA UENAA AL MES DE SEPTIEMBRE





- Los ingresos operacionales de la UENAA al cierre del mes de septiembre crecen 6% alcanzando el crecimiento estimado para corte del año
- Al mes de septiembre las tarifas de consumo y cargo fijo han registrado tres incrementos por ajuste de IPC, lo cual ha contribuido al crecimiento de los ingresos operacionales
- Los costos de ventas a pesar del alto costo del KW de fuerza eléctrica y químicos, se han aplicado controles en el consumo que permiten que los costos crezcan dentro del margen de crecimiento de los ingresos
- Los gastos propios crecen en menor proporción a los del corporativo, honorarios y otros servicios de contratación son los de mayor crecimiento
- Dado el comportamiento de costos y gastos propios, el EBITDA sin corporativo se mantiene respecto a 2021; sin embargo, al adicionar el corporativo este margen decrece

RESULTADO INTEGRAL UENAA AL MES DE SEPTIEMBRE

UENAA	2021	2022	Var %	Análisis peso a peso	
(+) Ing. Operacionales	528.030	560.036	6%	\$ 1,00	\$ 1,00
(-) Costo de ventas	185.618	193.394	4%	\$ 0,35	\$ 0,35
(-) Gastos UENAA	33.317	37.289	12%	\$ 0,06	\$ 0,07
EBITDA solo UENAA	308.958	329.204	7%	\$ 0,59	\$ 0,59
M. EBITDA solo UENAA	58,53%	58,80%	0%		
(-) Gastos Corporativo	47.901	57.902	21%	\$ 0,09	\$ 0,10
EBITDA UENAA + Corp	261.194	271.452	4%	\$ 0,49	\$ 0,48
M. EBITDA UENAA + Corp	49,47%	48,47%	-1%		
(-) Depre. Amort. Provis.	80.694	78.278	-3%	\$ 0,15	\$ 0,14
Utilidad Operacional	180.499	193.174	7%	\$ 0,34	\$ 0,34
Margen Operacional	34,18%	34,49%			
(+) Otros Ingresos	7.624	13.370	75%	\$ 0,01	\$ 0,02
(-) Otros Gastos	60.416	79.806	32%	\$ 0,11	\$ 0,14
Utilidad Antes Impuesto	127.707	126.738	-1%	\$ 0,24	\$ 0,23
Margen Antes Impuesto	24,19%	22,63%			
(-) Impuesto	38.881	38.373	-1%	\$ 0,07	\$ 0,07
Resultado del Ejercicio	88.827	88.364	-1%	\$ 0,17	\$ 0,16
Margen Neto	16,82%	15,78%			

- El crecimiento de los ingresos y el control de costos y gastos propios contribuye a que operativamente la UENAA se mantenga respecto a 2021 y se registre un margen operacional similar al de la vigencia anterior
- El crecimiento de las tasas de interés por el tema inflacionario impacta el rubro de otros gastos lo cual reduce el margen neto al final del ejercicio
- A pesar de no registrarse un crecimiento en las utilidades del negocio, el negocio de la UENAA al mes de septiembre logra mantener sus indicadores respecto a la vigencia anterior, aplicando control en sus gastos y de esta manera reduce el impacto inflacionario de los mismos

Teniendo en cuenta que no se cuenta con resultados financieros oficiales a diciembre 31 de 2022, en los cuadros a continuación se presentan las Proyecciones tanto para el Cierre de la vigencia 2022 como para la vigencia 2023:



Porti por mi por todas



PROYECCION CIERRE 2022 Y PROYECCIÓN 2023

UENAA FINANCIERO	2020	2021	PY CIERRE 2022	PY 2023	%
(+) Ing. Operacionales ERI	681.471,08	700.007,26	749.179,69	844.686,89	13%
(-) Costo de ventas	253.838,02	283.104,88	283.900,58	303.438,10	7%
(-) Gastos UENAA	43.982,52	41.784,65	44.015,63	47.133,90	7%
EBITDA solo UENAA	\$383.503	\$374.765	\$420.991	\$493.840	17%
M. EBITDA solo UENAA	56,3%	53,6%	56,2%	58,5%	
(-) Gastos Corporativo	70.099,67	73.047,19	76.452,51	83.896,75	10%
EBITDA UENAA + Corp	\$313.551	\$302.071	\$344.811	\$410.218	19%
M. EBITDA UENAA + Corp	46%	43,2%	46%	48,6%	

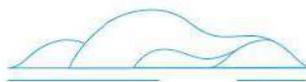
PRESUPUESTO INGRESOS Y GASTOS – PROYECCION CIERRE 2022 Y PROYECCIÓN 2023

UENAA PRESUPUESTO	2020	2021	PY CIERRE 2022	PY 2023	%
m ³ facturados	122.855.866	122.001.745	121.599.218	121.854.531	
Clientes	660.927	676.115	690.215	704.177	2%
m ³ / suscriptor	15,63	15,19	14,83	14,55	
TOTAL FACTURACIÓN	\$652.552	\$669.361	\$722.141	\$819.468	13%
Total presupuesto de ingresos	816.889	947.278	1.026.397	1.312.054	28%
Total presupuesto de gastos	635.507	709.947	929.323	1.254.629	35%
Disponibilidad de caja	181.382	237.331	97.074	57.425	

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL INGRESO- PROYECCION CIERRE

UENAA	2021	PY CIERRE 2022	PY 2023	%
INGRESO	947.278	1.026.397	1.312.054	
Disponibilidad inicial	243.336	313.676	415.343	
Ingresos corrientes	699.932	708.264	847.763	19,7%
Ingresos capital	4.010	4.457	48.948	
Ingresos vigencia	703.942	712.721	896.711	
Gasto	709.947	929.323	1.254.629	
Deuda	95.769	119.380	153.757	
Funcionamiento	276.218	331.325	423.015	27,7%
Inversión	171.850	183.258	243.774	33%
Operación	63.553	78.017	92.810	19%
Cuentas por pagar	102.557	217.343	341.273	
Disponibilidad final	237.331	97.074	57.425	





7.1.1.4 Gestión CONPES

Proyectos Finalizados

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

- El contrato finalizó en junio de 2021 y está en trámite la legalización de activos de EMCALI.
- El día 20 de diciembre de 2022, se dio la instrucción a la fiducia de devolver el valor del seguimiento al MVCT (\$33.607.710) y el traslado de rendimientos al CUR 16 (\$1.400.761.511) se realizó el 14 de diciembre.



Proyectos Siniestrados

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

- CUR 40 – Línea de Aducción de la planta Río Cali: el 14 de diciembre se radicó la reformulación No. 3 ante el MVCT y se atendieron las solicitudes del MVCT para presentar ante el comité técnico de MVCT. El 22 de diciembre, el Ing. Andres Erazo comunicó telefónicamente que el comité técnico aprobó la reformulación y solicitó unos planos en formato .dwg que fueron enviados el 23 de diciembre.





- CUR 153 – Optimización PTAR para Tratamiento Primario Avanzado (TPA): Tribunal de arbitramento, para el 16 de noviembre de 2022 se esperaba audiencia para tomar testimonio del representante legal de ACCIONA AGUA SAU. La licitación pública 900-IPU-04232-2022 donde se iba a contratar los diseños de TPA, quedó hasta el acta de apertura del 14 de septiembre y no se ha obtenido respuesta adicional por parte de la GAE.
- CUR 051 - Plan Maestro de acueducto y alcantarillado: se han atendido las observaciones del MVCT por parte de los profesionales que están revisando el presupuesto planteado para la reformulación.

Proyectos en ejecución

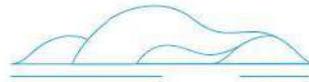
Los siguientes proyectos están en ejecución y a continuación de detalla el avance de obra (al 15 de diciembre) y seguimiento financiero (al 28 de diciembre de 2022):

		Avance Obra	de	Avance Financiero de obra	de	Avance Interventoría
CUR 16	Filtración de Lecho del Río	33,49%		44,73%		37,74%
CUR 627	Optimización redes ALC San Carlos	39,24%		13,65%		48,99%
CUR 880	Optimización redes AC San Carlos	37,60%		13,25%		18,08%
CUR 882	Centro de Control Maestro	30,87%		0,00%		28,37%



CUR 16 – Filtración lecho del río





- La reformulación No. 2 fue aprobada mediante memorando No. 2022EE0116353 del 21 de noviembre de 2022 y remitido a EMCALI el 12 de diciembre de 2022. Adición presupuestal de \$5.033.751.097.
- Está en trámite la reserva presupuestal ante el Distrito de Santiago de Cali por valor de \$9.332.112.456.



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

- El contratista está solicitando ajuste de precios, por lo que se está en espera del concepto jurídico de EMCALI.
- Está pendiente el pago de 5 actas de interventoría y 16 actas de obra por temas de la fiducia.
- Está en trámite la reserva presupuestal ante el Distrito de Santiago de Cali por valor de \$5.431.816.416.



CUR 882 - CCM

- Está pendiente el pago de 5 actas de interventoría y 16 actas de obra por temas de la fiducia.
- Está en trámite la reserva presupuestal ante el Distrito de Santiago de Cali por valor de \$18.283.871.265.



Proyectos para contratar

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

CUR	Nombre Proyecto	Presupuesto 2019	Presupuesto 2022
CUR 625	Optimización de red de alcantarillado de San Luis	\$ 18.523.686.419	\$ 20.104.069.250
CUR 626	Optimización de redes acueducto 5 barrios	\$ 9.570.107.826	\$ 10.520.661.665
CUR 880	Optimización de redes de acueducto San Luis y San Carlos	\$ 1.906.409.547	\$ 2.223.499.407
CUR 881	Conformación de sectores hidráulicos en la red baja oriental	\$ 12.277.187.851	\$ 14.241.874.379

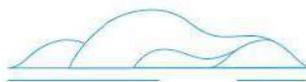
- Para el CUR 625: la precalificación de la oferta No. 900-IPU-0287-2022 fue “TERMINADO PROCESO DE CONTRATACIÓN”, debido a que solo hubo un solo proponente y se requiere pluralidad de oferentes de acuerdo con el artículo 25 y 32 del Manual de Contratación. Tiene acta de terminación del 3 de noviembre de 2022. Posiblemente requiere reformulación porque los precios son del 2021.
- Para el CUR 626: La precalificación de la oferta No. 900-IPU-0265-2022, según “Informe consolidado de requisitos de idoneidad” del 16 de septiembre de 2022 publicado el 14 de diciembre de 2022, no quedaron oferentes idóneos para integrar la lista de precalificados. Posiblemente requiere reformulación porque los precios son del 2021.
- Para el CUR 881: pendiente que la UGA envíe el proceso para iniciar proceso de precalificación en la GAE.

Las vigencias futuras del Municipio no fueron tramitadas ante el Concejo en el transcurso del 2022, a pesar que EMCALI siempre envió la información requerida. Se espera que se haga una sesión extraordinaria en enero.

Proyecto en proceso de viabilización

El proceso desde la viabilización hasta la firma del acta de inicio de un proyecto CUR es de 24 meses, por las diferentes etapas que se muestra a continuación:





A continuación, se presentan los proyectos radicados para viabilización en el MVCT:

Proyectos	Presupuesto	Fecha de radicación al Ministerio	Avance	Observación
Optimización de redes de acueducto y alcantarillado 7 barrios	\$ 18.853.103.726	8/06/2021	Fase 2	Pendiente por parte de EMCALI subsanar las observaciones del componente geotécnico y topográfico
Acueducto y Alcantarillado Bello Horizonte y Comfandi	\$ 17.441.437.009	23/07/2021	Fase 2	Pendiente por parte de EMCALI subsanar las observaciones del componente geotécnico y topográfico
Colectores Puerta del Sol y Desepaz	\$ 28.694.067.510	10/08/2021	Fase 2	Está en proceso de revisión por parte de los especialistas del ministerio
TOTAL	\$ 64.988.608.245			

- La Unidad de Ingeniería en la actualidad prepara los documentos del proyecto con las observaciones subsanadas. No obstante, no se cuenta con profesional en geotecnia ni de topografía para resolver este tema.
- Actualmente en recopilación de información del Diagnóstico de empresa.
- En gestión para firma del formato 8 de predial por parte de la Alcaldía, enviado para la UAESP, aún sin respuesta.

Reformulación de CONPES

Se elaboró el Plan de Inversiones de la UENAA hasta el 2032, entregado a la Unidad de Proyectos corporativa –PMO, a quien corresponde la gestión según designación del Gerente General.

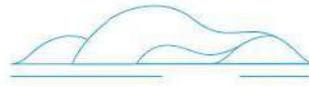
La UENAA definió cuales de los proyectos UENAA serían ejecutados mediante recursos CONPES, los cuales se describen a continuación:



PROYECTOS ACUEDUCTO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	TOTAL
Reformulación CUR 16 – Filtración lecho del río	5.184										5.184
Reformulación CUR 40 – Línea de aducción		2.179	3.384								5.563
Reformulación CUR 051 – Plan Maestro de AC Y ALC	932	5.654	5.426	2.064							11.080
Optimización acueducto de 7 barrios – Cali (Sultana, Berlín, San Francisco, Evaristo García, Los Sauces, San Joaquín, Mayapan, Santa Anita, EL Troncal)		3.263	19.145								22.408
Optimización de redes secundarias de acueducto y alcantarillado de los barrios Bello Horizonte y Ciudadela Comfandi en Santiago de Cali		962	5.644								6.606
Expansión redes de acueducto – Extensión de la TTO - UENAA			4.337	10.448	15.411						30.196
Mejoramiento de los sistemas electromecánicos de las unidades operacionales de las PTAP			19.569	37.301	12.152	14.878					83.900
Expansión redes de ACU-Tanques de almacenamiento y línea de conducción zona de expansión - UENAA								13.740	3.310	48.825	65.875
Tratamiento lodos PTAP – Gerencia de lodos			17.504	35.025	36.163	34.500					123.192
Abastecimiento Zona Sur PTAP		0				21.698	32.338	31.552	30.252	26.303	142.143
Expansión del sistema de acueducto en sectores de la ciudad de Cali								7.009	8.685	9.013	24.707
											520.854

PROYECTOS ALCANTARILLADO	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	TOTAL
Control de vertimientos de aguas residuales de los colectores Puertas del Sol margen izquierda y Desepaz margen derecha en el canal secundario Aguablanca		4.791	28.143								32.934
Optimización de redes secundarias de acueducto y alcantarillado de los barrios Bello Horizonte y Ciudadela Comfandi en Santiago de Cali		1.984	11655								13.639
Compromiso PSMV - Obras CARCALL		12.493	10.908	11.262	11.628	10.520	9.708	8.622	8.902	20000	104.043
Optimización TPA - Cañaveralejo			30.160	101.637	42.870						174.667
Optimización de estaciones de bombeo Paso 1 y Paso 3				19.737	40.756	41.686					102.179
Tratamiento secundario PTAR Cañaveralejo - Parcial						68.381	75.355	77.103	71.970		292.809
Expansión del sistema de alcantarillado en sectores de la ciudad de Cali								7.009	8.685	9.013	24.707
											744.978





Cuentas de cobro al Ministerio

Se solicitó al Ministerio una comunicación oficial donde se establezca la anulación de las cuentas de cobro que no se tramitaron para que el Municipio pueda hacer el trámite de las cuentas de cobro.

Devolución de dinero a la nación

El Ministerio de Hacienda, tomó la decisión de no girar recursos a EMCALI EICE ESP para nuevos proyectos CONPES (CUR 627, CUR 880, CUR 882), hasta que se devolvieran los recursos que estaban en la fiducia de proyectos en ejecución que habían tenido bajos rendimientos.

Este proceso inicio desde junio 2021 y se hizo el reintegro de la siguiente forma:

- CUR 153 – Optimización PTAR, por valor \$12.481.940.151 (04-08-2022)
 - CUR 016 – Filtración lecho del río, por valor \$4.102.816.157 (17-12-2022)
 - CUR 051 – Plan Maestro de AC y ALC, por valor \$9.581.689.864 (19-01-2022)
- Valor Total: \$13.684.506.021

Giro de recursos de la Nación

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, después de la devolución de los recursos al Tesoro Nacional por valor de \$13.684.506.021, se hizo giro de recursos con valor líquido cero para los siguientes CUR:

- CUR 012 – Optimización de redes acueducto de San Cayetano, Rafael Uribe Uribe y 7 de agosto, por valor \$1.680.398.670 (25-08-2022).
Valor Total: \$13.684.506.021
- CUR 627 – Optimización redes de alcantarillado San Carlos, por valor \$5.846.087.786 (25-08-2022).
- CUR 880 – Optimización redes de acueducto de San Carlos y San Luis, por valor \$1.384.330.197 (29-08-2022).
- CUR 882 – Optimización de Centro de Control Maestro, por valor \$664.268.967 (06-09-2022).

7.1.1.5 Actividades para el aseguramiento del ingreso

Instalaciones Nuevas Masivas

Cantidad de instalaciones Nuevas Masivas ejecutadas 2022													
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
META 2022	550	850	900	950	950	950	900	900	900	850	700	600	10.000
Ejecu mes	566	1.246	878	496	834	1.139	987	852	635	617	738	557	9.545
%	103%	147%	98%	52%	88%	120%	110%	95%	71%	73%	105%	93%	95%

A pesar de los inconvenientes que se presentaron en el año, como la falta de recurso humano y de vehículos, se ejecutaron 9.545 instalaciones nuevas masivas para la vigencia 2022.



Instalaciones Nuevas Individuales

Cantidad de instalaciones Nuevas Individuales ejecutadas 2022													
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
META 2022	70	430	560	560	560	560	560	560	560	560	560	460	6.000
Ejecu TT642	59	463	616	556	509	400	395	406	475	353	422	300	4.954
Normalizaciones	2	18	14	9	4	11	21	0	23	25	118	30	275
Total	61	481	630	565	513	411	416	406	498	378	540	330	5.229
	87%	112%	113%	101%	92%	73%	74%	73%	89%	68%	96%	72%	87%

No contar con contrato de obras complementarias afectó el cumplimiento de la meta planteada ya que en ocasiones a pesar de que el usuario ya pagó no ha realizado la excavación o lo ha hecho de forma inadecuada. Adicionalmente el invierno al final de la vigencia afectó el rendimiento

Instalaciones Nuevas Totales

Se ejecutaron un total de 14.774 instalaciones nuevas totales, alcanzando el 92% del total de la meta programada para esta actividad

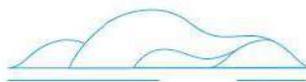
EJECUCION DEL PLAN DE VENTAS (Cantidad de Instalaciones Individuales + Masivas ejecutadas) 2.022													
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
META 2022	620	1.280	1.460	1.510	1.510	1.510	1.460	1.460	1.460	1.410	1.260	1.060	16.000
Ejecución 2022	627	1.727	1.508	1.061	1.347	1.550	1.403	1.258	1.133	995	1.278	887	14.774
	101%	135%	103%	70%	89%	103%	96%	86%	78%	71%	101%	84%	92%



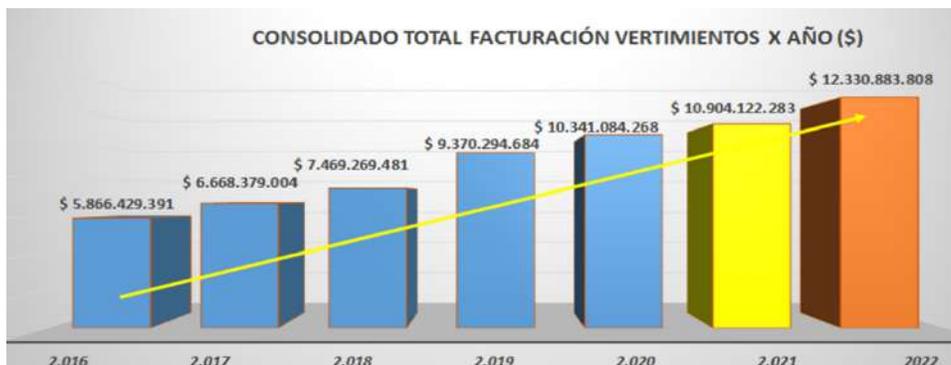
Cambio de Medidores

Se alcanza y supera la meta total de Avante Tecnológico, realizando un total de 41.549 Cambios por este rubro, de donde 35.126 fue con recurso propio (85%) y 6.423 fue ejecutado por el Contratista (15%), cumpliéndose con el compromiso adquirido con la Contraloría General de Santiago de Cali para la vigencia 2022.





Aseguramiento de Ingresos



Para el año 2022, la Unidad Comercial se propuso una meta para el proceso de vertimiento que fue facturar un total de \$11.500.000.000, al cierre del año 2022 se logra facturar por este proceso \$12.330.883.808 equivalente al 107% de la meta.

Aumento de Suscriptores



7.1.1.6 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital

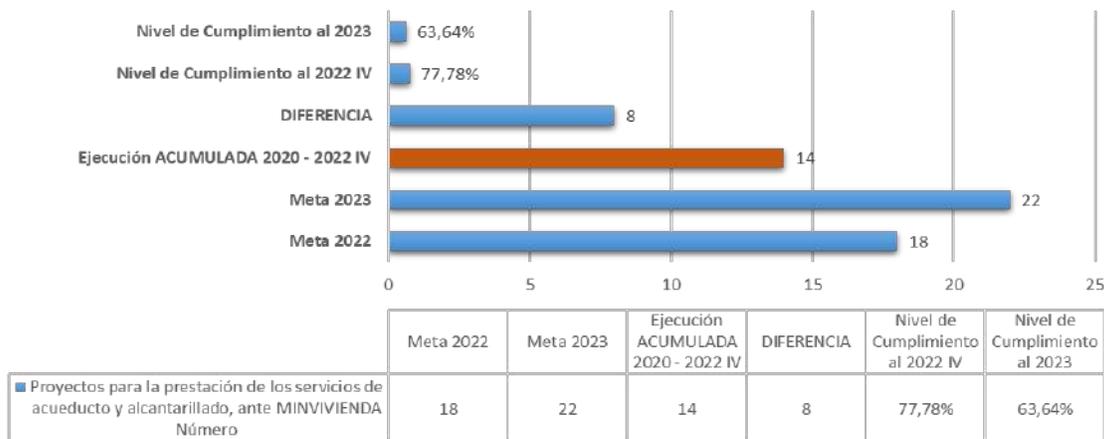
A continuación se presentan los resultados de los compromisos adquiridos por la UENAA frente a la Alcaldía, en el Plan de Desarrollo Distrital para la vigencia 2022



por ti
por mí
por todas



52030060001 - No. Proyectos para la Prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, ante MINVIVIENDA

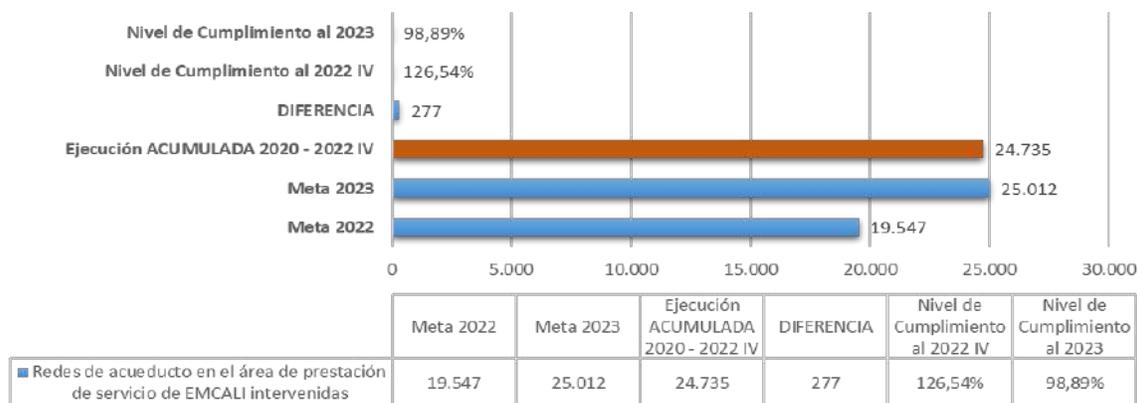


Al cierre del año, se registra cumplimiento del 77,78% en la vigencia y acumulado del 63,64%.

El 21 de noviembre se aprueba la reformulación No. 2 del CUR 16 – Filtración Lecho del Río, donde se adiciona un presupuesto por valor total de \$5.033.751.097 (incluye obra, interventoría y seguimiento).

El 14 de diciembre se envía la reformulación No. 3 del CUR 40 – Línea de aducción, donde se solicita un presupuesto total adicional por \$4.711.733.576 (incluye obra, interventoría y seguimiento), está pendiente su aprobación.

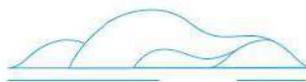
52030090009 - Redes de Acueducto en el Área de Prestación de Servicio de EMCALI Intervenidas (Metros Lineales - ML)



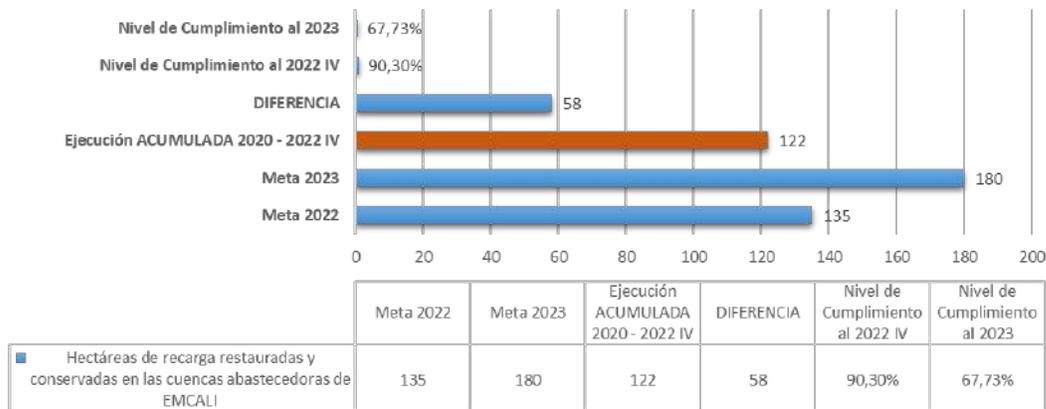
Cumplimiento del 126,54% respecto a la meta planeada en la vigencia actual (19.547 ML) y el cumplimiento acumulado muestra un avance del 98,89% respecto a la meta total.

Se optimizaron 10.884 metros lineales de red de acueducto, correspondiente a 3.353 ml a la zona Norte, 1.512 ml a la zona Sur, 4.113 ml a la zona Oriente y 1.906 ml a la zona Occidente.





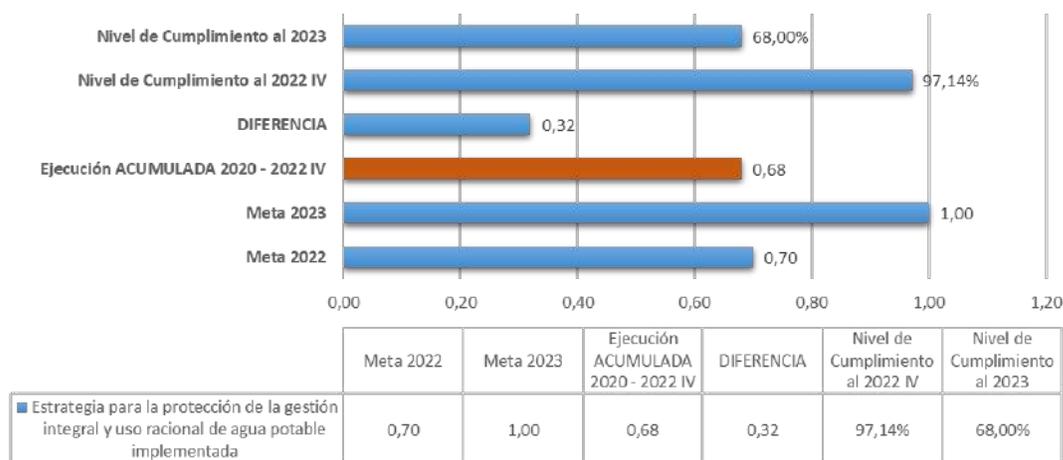
53010010001 - Hectáreas de Recarga Restauradas y Conservadas en las Cuencas Abastecedoras de EMCALI (No. ha)



Cumplimiento del 90,30% para 2022 (135 ha) y acumulado del 67,73% respecto a la meta total planeada.

Al 31 de diciembre, se realizó la restauración de 31,91ha en los predios rurales para la conservación de EMCALI, correspondiente al 70,9% de la meta total. El 74,27% (23,7ha) de las actividades realizadas equivalen a restauración pasiva, principalmente, mantenimiento de las siembras; esto siguiendo los lineamientos del Plan Nacional de Restauración. Por otro lado, el 25,73% del cumplimiento hace referencia a restauración activa para un total de 8,21ha restauradas y 4712 árboles sembrados. El incumplimiento de la meta es debido a la falta de presupuesto asignado a la Unidad de Gestión Ambiental. Los insumos utilizados fueron obtenidos durante la vigencia 2021.

53010030009 - Estrategia para la Protección de la Gestión Integral y Uso Racional de Agua Potable (%)



Cumplimiento del 97,14% en 2022 y acumulado del 68% respecto a la meta total



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

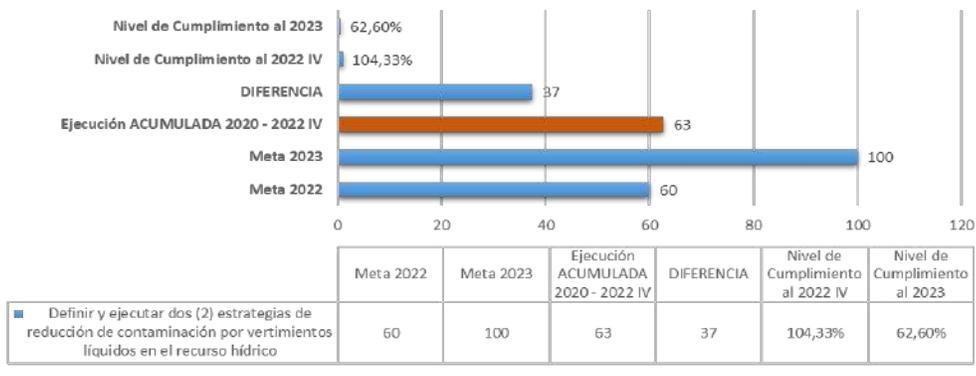
53030010005 - Reservorio de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Puerto Mallarino, Mantenido y con Aislamiento (No. Mantenimientos Realizados)



Cumplimiento del 111,11% en 2022 y acumulado del 83,33% respecto a la meta total.

Se ejecutó el contrato No. 300-AO-1321-2022, que tenía como objeto Lavado Reservorio PTAP de Puerto Mallarino, del cual se realizaron los tres (3) mantenimientos que se planean anualmente.

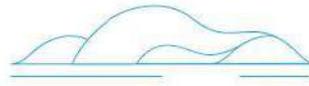
53030030001 - Definir y Ejecutar dos (2) Estrategias de Reducción de Contaminación por Vertimientos Líquidos en el Recurso Hídrico



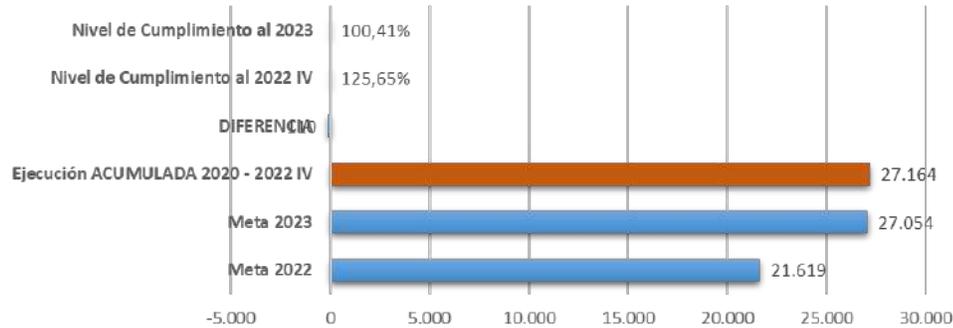
Cumplimiento del 104,33% en 2022 y acumulado del 62,60% respecto a la meta total.

Para la fecha de corte 31 de diciembre de 2022 se cuenta con las actas de pago y actas de recibo parcial de los productos de los contratos que atienden este indicador. A la fecha se dio cumplimiento presupuestalmente con el valor proyectado.





52030090008 - Redes de Alcantarillado en el Área de Prestación de Servicio de EMCALI Intervenido (Metros Lineales - ML)



	Meta 2022	Meta 2023	Ejecución ACUMULADA 2020 - 2022 IV	DIFERENCIA	Nivel de Cumplimiento al 2022 IV	Nivel de Cumplimiento al 2023
■ Redes de alcantarillado en el área de prestación de servicio de EMCALI intervenidas	21.619	27.054	27.164	-110	125,65%	100,41%

Cumplimiento del 125,65% para 2022 y acumulado del 100,41% respecto a la meta total.

Se han optimizado 10.935 metros lineales de red de alcantarillado, correspondiente 2.101 ml a la zona Norte, 2.005 ml a la zona Sur, 2.212 ml a la zona Oriente y 4.616 ml a la zona Occidente.

7.1.1.7 Aplicación de Tarifas

Durante la vigencia 2022 se realizaron cuatro actualizaciones tarifarias en enero, marzo, mayo y octubre a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EMCALI EICE ESP, considerando el cumplimiento del Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 que indica que Las tarifas se actualizarán por efectos de la inflación cada vez que se acumule un 3% o más en el IPC Nacional.

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

En el cuadro a continuación se detallan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado vigentes al 31 de diciembre de 2022 para los municipios de Cali, Yumbo, Palmira y Candelaria.



TARIFAS VIGENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

MUNICIPIO DE CALI			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	3.009,25	842,85	2.633,89
Estrato 2	6.488,69	1.817,38	2.633,89
Estrato 3	9.309,86	2.607,55	2.633,89
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	9.403,90	2.633,89	E1: 68,00%
Estrato 5	14.199,89	3.977,18	E2: 31,00%
Estrato 6	15.140,28	4.240,56	E3: 1,00%
Comercial	14.293,92	4.003,51	Aportes Solid.
Industrial	12.413,14	3.476,74	E5: 51,00%
Oficial y Especial	9.403,90	2.633,89	E6: 61,00%
Temporal	15.140,28	4.240,56	Com: 52,00%
			Ind: 32,00%

ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	1.614,03	969,25	3.028,90
Estrato 2	3.480,26	2.089,94	3.028,90
Estrato 3	4.942,98	2.968,32	3.028,90
Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	5.043,86	3.028,90	E1: 68,00%
Estrato 5	7.616,22	4.573,63	E2: 31,00%
Estrato 6	8.120,60	4.876,52	E3: 2,00%
Comercial	7.666,66	4.603,92	Aportes Solid.
Industrial	6.657,89	3.998,14	E5: 51,00%
Oficial y Especial	5.043,86	3.028,90	E6: 61,00%
Temporal	8.120,60	4.876,52	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 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	2.821,17	790,17	2.633,89
Estrato 2	5.642,34	1.580,33	2.633,89
Estrato 3	7.993,32	2.238,81	2.633,89
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	9.403,90	2.633,89	E1: 70,00%
Estrato 5	14.105,85	3.950,84	E2: 40,00%
Estrato 6	15.046,24	4.214,23	E3: 15,00%
Comercial	14.105,85	3.950,84	Aportes Solid.
Industrial	12.225,07	3.424,06	E5: 50,00%
Oficial y Especial	9.403,90	2.633,89	E6: 60,00%
Temporal	15.046,24	4.214,23	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

ALCANTARILLADO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	1.513,15	908,67	3.028,90
Estrato 2	3.026,31	1.817,33	3.028,90
Estrato 3	4.287,27	2.574,56	3.028,90
Estrato	C. Fijo (\$)	Vertimiento (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	5.043,86	3.028,90	E1: 70,00%
Estrato 5	7.565,77	4.543,34	E2: 40,00%
Estrato 6	8.070,16	4.846,23	E3: 15,00%
Comercial	7.565,77	4.543,34	Aportes Solid.
Industrial	6.557,00	3.937,57	E5: 50,00%
Oficial y Especial	5.043,86	3.028,90	E6: 60,00%
Temporal	8.070,16	4.846,23	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 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	4.701,95	1.316,95	2.633,89
Estrato 2	8.839,67	2.475,86	2.633,89
Estrato 3	9.403,90	2.633,89	2.633,89
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	9.403,90	2.633,89	E1: 50,00%
Estrato 5	14.105,85	3.950,84	E2: 6,00%
Estrato 6	15.046,24	4.214,23	E3: 0,00%
Comercial	14.105,85	3.950,84	Aportes Solid.
Industrial	12.225,07	3.424,06	E5: 50,00%
Oficial y Especial	9.403,90	2.633,89	E6: 60,00%
Temporal	15.046,24	4.214,23	Com: 50,00%
			Ind: 30,00%

Porcentajes de subsidios y aportes solidarios definidos mediante Acuerdo No. 030 de 2021 del Concejo Municipal de Palmira

MUNICIPIO DE CANDELARIA			
ACUEDUCTO			
Estrato	C. Fijo (\$)	0 - 16 m3 (\$/m3)	> 16 m3 (\$/m3)
Estrato 1	9.403,90	1.659,35	2.633,89
Estrato 2	9.403,90	2.001,76	2.633,89
Estrato 3	9.403,90	2.265,15	2.633,89
Estrato	C. Fijo (\$)	Consumo m3 (\$/m3)	Subsidios
Estrato 4	9.403,90	2.633,89	E1: 37,00%
Estrato 5	14.105,85	3.950,84	E2: 24,00%
Estrato 6	15.046,24	4.214,23	E3: 14,00%
Comercial	14.105,85	3.950,84	Aportes Solid.
Industrial	12.225,07	3.424,06	E5: 50,00%
Oficial y Especial	9.403,90	2.633,89	E6: 60,00%
Temporal	15.046,24	4.214,23	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

7.1.1.8 Logros Alcanzados

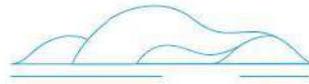
7.1.1.8.1. Servicio de Saneamiento Básico:

SUBGERENCIA DE AGUAS RESIDUALES

Desde abril de 2022 se definió, de manera conjunta con la autoridad ambiental DAGMA, que el PSMV actual de EMCALI, aprobado para el periodo 2016-2030, se debería modificar, debido a que, la autoridad ambiental CVC dispuso actualizar los objetivos de calidad del río Cauca en el tramo 2 y consecutivamente el distrito de Cali, dispuso actualizar los objetivos de calidad del río Cali del cual hacen parte los vertimientos de EMCALI.

Mediante resolución 1000000502021 se creó el comité de seguimiento al PSMV.





Se culminó el documento para la presentación a la autoridad ambiental, con la propuesta de las nuevas metas de eliminación de vertimientos, así como los compromisos de las obras a realizar para reducir las cargas contaminantes vertidas a los cuerpos hídricos receptores. La propuesta de EMCALI incluye un análisis estadístico de las cargas actuales, una definición de línea base de generación de aguas residuales y cargas contaminantes, la proyección de cargas generadas, la definición de las obras, entre otros, pero quedó faltando la proyección financiera que asegure la fuente de recursos mediante los cuales se subsidiarán las obras PSMV.

No obstante, la CVC aplazó hasta febrero de 2023 los resultados de los estudios contratados a la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP), para la definición de los objetivos de calidad del río Cauca, tramo 2. De otro lado, el distrito de Cali, aplazó para marzo de 2023 la culminación de los objetivos de calidad del río Cali.

Se adquirieron equipos de maquinaria de línea amarilla por valor de \$2650 millones (Una retro excavadora de llantas; una excavadora de orugas de 13 toneladas, un cargador frontal y una mini excavadora de 8 toneladas y se gestionaron recursos para la compra de dos vehículos de succión-presión por valor de \$6.500 millones.

7.1.1.8.2. Servicio de Acueducto:

SUBGERENCIA GESTION COMERCIAL

Disminución de los indicadores de Pérdidas de Agua Potable, cuyos resultados se presentaron ampliamente en el ítem 7.1.2.

Ejecución de 14.774 instalaciones nuevas, conservando la dinámica de logro de metas de los últimos años.

La actividad de cambio de medidores se ejecutó exitosamente durante la vigencia 2022, superandose las metas definidas, en un importante aporte a la disminución de las Pérdidas de Emcali.



CAMBIO DE MEDIDORES				2022
	AVANCE TECNOLÓGICO	CORRECTIVO	HURTO	
META	40.000	24.600	4.000	
EJECUCIÓN	41.549	11.073	6.777	
	14, 13, 15 ETC	GRANDES DIÁMETROS	TOTAL CAMBIO DE MEDIDORES	
META	3.000	800	72.400	
EJECUCIÓN	1.500	258	61.157	

Se supera la meta para este año de cambiar 40.000 por Avance Tecnológico, cumpliéndose sobradamente el compromiso adquirido con la Contraloría.



SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE

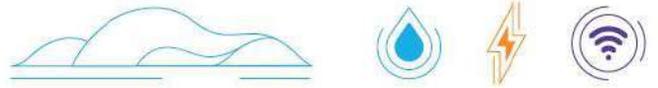
Entre los logros más relevantes de la Subgerencia de Agua Potable durante la vigencia 2022, se destacan los siguientes:

- Control del Suministro y de Presiones: Esta actividad impactó directamente en la disminución de los indicadores de pérdidas (IANC e IPUF), en el ahorro en el consumo de materia prima (químicos) y de fuerza eléctrica y en la disminución de daños.

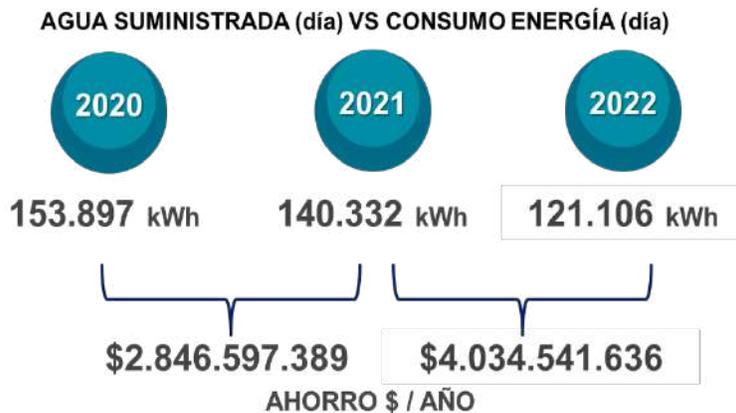


- Se alcanzó un cumplimiento histórico en los indicadores Tiempo Total de Atención de Daños en Red Matriz y Tiempo de Atención de Daños en Acometidas, analizados en el numeral
- Creación y Formalización del Comité de Seguimiento al Suministro y a las Presiones: El liderazgo de la Subgerencia de Agua Potable permitió la integración de los actores (Unidades adscritas a la SAP, Unidad de Pérdidas y CCM), obteniendo el compromiso conjunto y una comunicación permanente para la toma de decisiones en tiempo real. El comité sesiona mensualmente.
- Proyecto Desinfección con Oxidantes mixtos en sitio: Proyecto relevante para EMCALI, dadas las condiciones de mercado, contando hoy con un solo proveedor de cloro y con el cual se fortalece el proceso de desinfección con nuevas tecnologías para la producción de agua en las plantas de potabilización de EMCALI, contar con redundancia en los sistemas de dosificación en el proceso de desinfección y aumentar la disponibilidad del desinfectante en las Plantas de tratamiento de agua potable de EMCALI.
- Se adelanta en fase preliminar, el proyecto Gerenciamiento de Lodos, que surge de dar cumplimiento a la normatividad vigente, compromisos del Plan de Saneamiento y manejo de Vertimientos – PSMV con el DAGMA, con el Plan de Desarrollo Municipal y matriculado como uno de los proyectos de ciudad





- Legalización de la donación tanque 42 y terreno en el que se encuentra construido, infraestructura relevante en el sistema de Distribución de la Red Alta, conjurando inconvenientes para el mantenimiento y la continuidad del servicio en el sector Oeste de la Ciudad, lo que permitirá aportar a la eficiencia, control de calidad y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, en función del desarrollo integral, permanente, sostenible y creciente con beneficios para la Empresa, proyección social, análisis de impacto ambiental y adecuada administración de riesgos.
- A pesar del deterioro en la calidad del agua del río Cauca, donde las turbiedades promedio diarias han incrementado significativamente, el ahorro en consumo de Productos Químicos en el año 2022 respecto al año 2021 fue de \$574.993.101, 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.
- Las acciones de mejora, en el año 2022, para la disminución del suministro diario de agua, a través de la instalación de variadores de frecuencia para bombas de suministro a la red en la PTAP Puerto Mallarino, actuadores para control de consumo en el lavado de los filtros, y maniobras operativas para garantizar la función de los tanques de compensación ubicados en la cota 1.000 m.s.n.m., ha conllevado a una disminución en la fuerza eléctrica, representado en un ahorro anual de 19.226 KW/día (2022 vs 2021), equivalentes a \$ 4.034.541.636 (calculado con base al valor promedio del KW del año 2022).



7.1.1.8.3. Servicios de Acueducto y Saneamiento Básico

SUBGERENCIA TECNICA:

- Para los Laboratorios de la UENAA, se conservó la acreditación IDEAM y ONAC. Para el Laboratorio de Aguas Residuales se dicha acreditación se extendió a ensayos microbiológicos de coliformes totales y termotolerantes en aguas, implementándose e incluyéndose en el portafolio de servicios los nuevos métodos fisicoquímicos y de metales, incluido el de mercurio por generación de hidruros, optimizando la prestación del servicio. Adicionalmente y por primera vez, a solicitud de la Unidad de Recolección,



se realizaron los ensayos fisicoquímicos a muestras del monitoreo de 150 empresas de la ciudad

Para el Laboratorio de Medidores, se amplió el alcance de la acreditación el Banco TECVAL para la calibración de medidores de agua potable desde 15 mm hasta 25 mm.

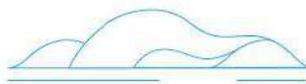


- Se formularon los Planes Tácticos y Operativos de todas las dependencias UENAA, cuya implementación se realizará a partir de la vigencia 2023.
- Como resultado de las Mesas técnicas entre las Unidades de Ingeniería, Interventoría, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Aguas Residuales y el Centro de Control Maestro, se coordina el trabajo conjunto y la gestión de diseños requeridos para la ampliación y optimización de la prestación de los servicios.
- Fortalecimiento de relaciones con las constructoras mediante mesas técnicas. Se han realizado 12 sesiones durante 2022
- Coordinación interinstitucional de actividades para la correcta ejecución de los proyectos



- Generación de ingresos para EMCALI por medio de la interventoría de proyectos particulares de los urbanizadores Constructora Meléndez, Constructora Bolívar, Constructora Marval y Constructora Jaramillo Mora, por 555 millones de pesos aproximadamente.





7.1.1.9 Retos

7.1.1.9.1 Servicio de Saneamiento Básico:

SUBGERENCIA DE AGUAS RESIDUALES:

- Aprobación del PSMV 2023-2032 y cumplimiento en lo que respecta a las metas de la vigencia 2023.
- Reinicio del valor de factor regional de la tasa retributiva, que conforme al nuevo PSMV, sería el valor mínimo, es decir, uno (1)
- Puesta en marcha del plan de choque de la PTAR-C por valor de \$5.000 millones que consiste en la habilitación de un sedimentador, una bomba tornillo y un clasificador de arenas.
- En la PTARC, la renovación del sistema de apantallamiento y protección contra rayos del proceso de biodigestión y generación por valor de \$2000 millones; reposición de cupulas de tres biodigestores, por un valor de \$3000 millones; adquisición de una volqueta para el área de gestión de biosólidos
- Materializar la contratación para la elaboración de los diseños a nivel de detalle para el tratamiento secundario de la PTAR-C

7.1.1.9.2 Servicio de Acueducto:

SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE

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

- Realizar acondicionamiento eléctrico de la subestación eléctrica No. 1 (suministro celdas media tensión) para PTAP de Puerto Mallarino, celdas de enlace 34,5 kv y de la subestación eléctrica No. 1 (suministro celdas de 13,200 Kw media tensión) para PTAP de Rio Cali
- Realizar el cerramiento perimetral del muro alrededor del reservorio No 2 para impedir ingreso de personas ajenas a la planta de Puerto Mallarino.
- Gestionar recursos para mantenimiento y/o instalación de las escaleras de acceso, ingresos y tapas herméticas para los tanques de almacenamiento de agua Potable
- Comprar, montar y poner en servicio el ascensor de carga en la zona de apagado de cal de la Planta Rio Cauca
- Comprar, instalar y poner en servicio las 12 Celdas de Subestación media tensión 4.160V de la Planta Rio Cauca
- Realizar diagnóstico para la actualización de la arquitectura de toda la red de información del sistema SCADA
- Realizar estudio para ejecutar proyectos de protección catódica para las PTAP Rio Cauca, Puerto Mallarino y Red de Distribución agua potable



Porti por mi por todas



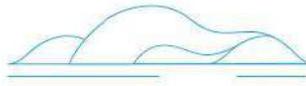
- Realizar el estudio que permita costear el sistema de protección de la puesta a tierra para las Plantas de potabilización y EBAP
- Implementar el sistema de comunicación entre los 38 tanques de la Red de Estaciones de Bombeo de Agua Potable
- Realizar las adecuaciones o inversiones en la Red de suministro desde la Planta la Reforma por la línea Nápoles, que permita disponer de un caudal adecuado para que entre en operación la Micro central (MCH)
- Implementar un sistema de llenado del tanque alto desde la Red de Bellavista con tubería mayor a 4", para el lavado de los filtros para reemplazo de la estación de Bombeo de las Bombas de Lavado
- Estructurar y elaborar presupuesto del proyecto de instalación del Circuito Cerrado de Televisión - CCTV para mejorar la seguridad de la Planta Rio Cali
- Crear y ejecutar el plan de mantenimiento predictivo de puntos calientes en circuitos eléctricos y sus componentes (Termografías)
- Gestionar los recursos para la compra, montaje y puesta en servicio de la sexta bomba agua tratada posición No. 5, en la Planta Rio Cauca.
- Implementar los proyectos de desinfección con oxidantes mixtos en las Plantas de tratamiento de agua potable y Gerenciamiento de lodos en las PTAP's
- Administrar, controlar y sostener 65 Sectores Hidráulicos en la red de distribución de agua potable.
- Reponer 500 Válvulas y 100 Hidrantes en la red de distribución de agua potable
- Instalar nuevos puntos de muestreo en línea de parámetros físico-químicos, como mínimo en 2 o 3 sectores hidráulicos.
- Disminuir las pérdidas internas de agua a rangos inferiores al 5%

7.1.1.9.3 Servicios de Acueducto y Saneamiento Básico

SUBGERENCIA TECNICA:

- Ampliar las áreas de ensayo del Laboratorio de Agua Potable e instalar el mobiliario para la puesta en marcha del equipamiento adquirido mediante proyecto de inversión e Implementar métodos para determinación de metales pesados, hidrocarburos aromáticos policíclicos, pesticidas organoclorados y organofosforados
- Finalizar la implementación de los métodos de ensayos fisicoquímicos de Nitritos y Nitratos en muestras de agua y del método de ensayo microbiológico Hongos Fitopatógenos en muestras de biosólido en el laboratorio de Aguas Residuales, así como incluir dentro del portafolio de servicios del laboratorio la prestación de los ensayos fisicoquímicos: Compuestos Semivolátiles Fenólicos, Hidrocarburos Aromáticos Policíclico (HAP), BTEX (Benceno, Tolueno, Etilbenceno y Xileno) e Hidrocarburos Totales del Petróleo (HTP) en muestras de aguas residuales
- Automatizar el banco de medidores Coltavira usado para la calibración de medidores de diámetro DN15 (1/2"), DN20 (3/4") y DN25 mm (1") y el banco de medidores





industriales usado para la calibración de medidores de diámetro DN80 (3”), DN100 (4”) y DN150 mm (6”), en el Laboratorio de Medidores

- Implementar la matriz de Planes Tácticos y Operativos en cada una de las Unidades y Laboratorios de la UENAA y realizar seguimiento trimestral a la misma
- Consolidar el banco de proyectos de la UENAA y gestionar recursos por otras fuentes de financiación para los proyectos de la UENAA
- Gestionar continuamente el impacto de los precios del mercado en los presupuestos de los diseños para contratar.
- Continuar con los procesos conciliatorios de convenios Metrocali y Megaobras.

UNIDAD DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS:

- Contratar e iniciar ejecución del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado – PMAA
- Actualizar el Plan de Emergencias y Contingencias PEC para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Establecer el Nivel Económico de Pérdidas-NEP del sistema de acueducto de EMCALI para el quinquenio 2023-2027
- Se espera estructurar el acta de compromiso del FIDEICOMISO PLAN ZONAL CHIPICHAPE y gestionar la posibilidad de retomar GUABINAS MENGA – YUMBO.
- Concluir las actas de los fideicomisos PANCE, EBAR PANCE, CORREDOR CALI - JAMUNDÍ y el de BOMBEO MENGA BAJO.
- Desarrollar estudios de los proyectos: Expansión Candelaria – C. Meléndez, Terrenos Cali – Jamundí, PTAR Sur, TTO.
- Liquidar los fideicomisos LAS VEGAS MELÉNDEZ, NORMANDÍA, SANTA ELENA, CS ALTERNO PANCE, CS SECTOR CANEY, ED. NATURA.



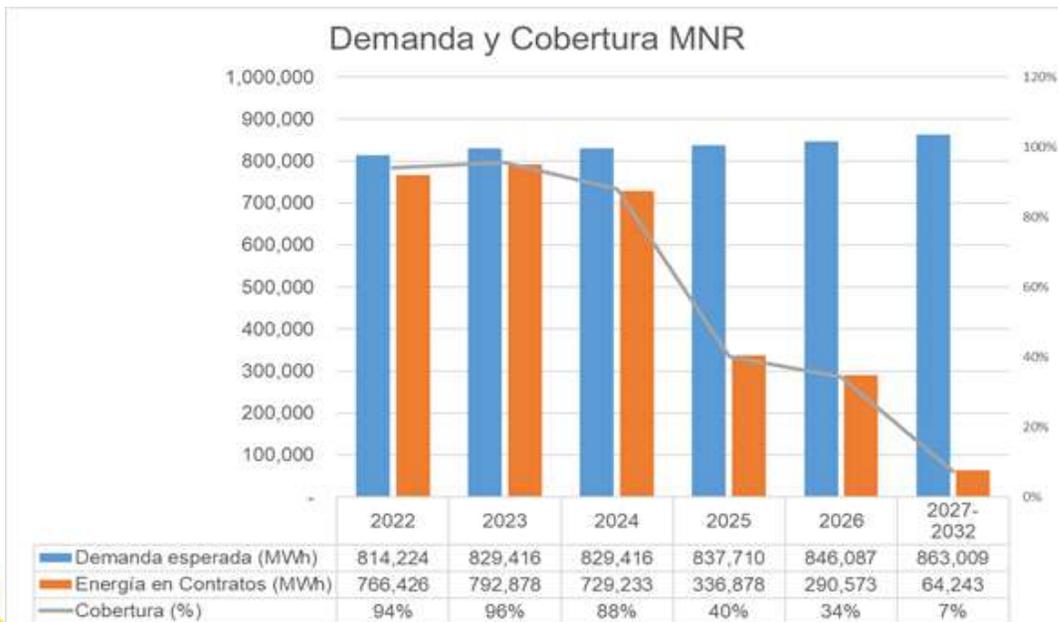
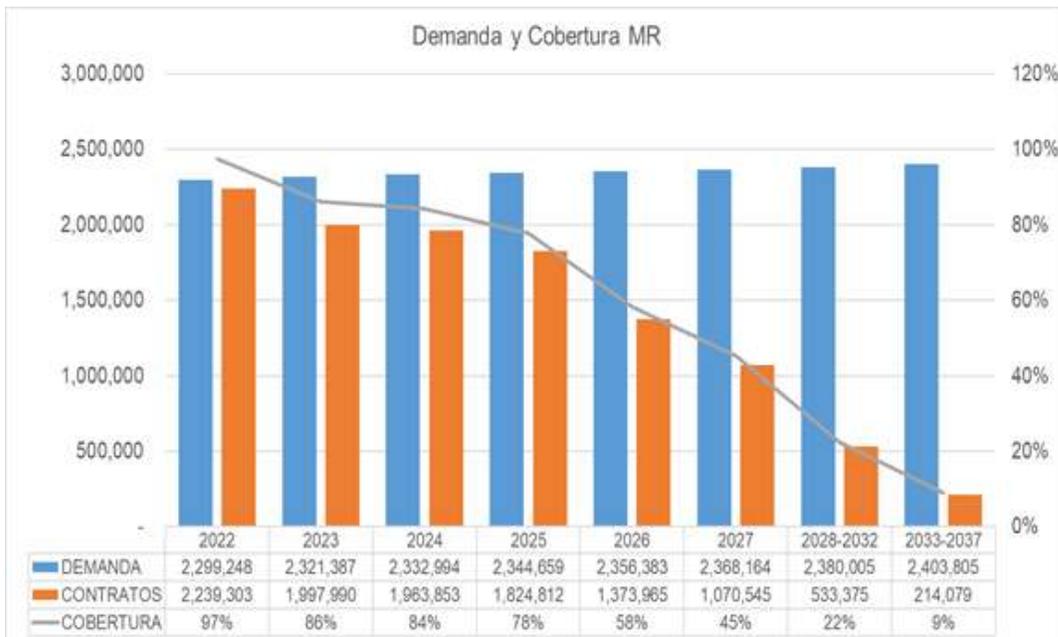
Porti
por mi
por todas

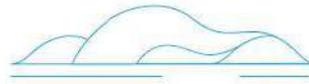


7.1.2 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE ENERGIA

7.1.2.1 Gestión Compra de Energía

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





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.

Por lo anterior, a la Compra de Energía que ya había sido gestionada en vigencias anteriores, le fueron adicionados recursos aprobados en Vigencias Futuras por parte de la Junta Directiva de EMCALI, las cuales fueron ratificadas por el COMFIS el 26 de abril de 2022.

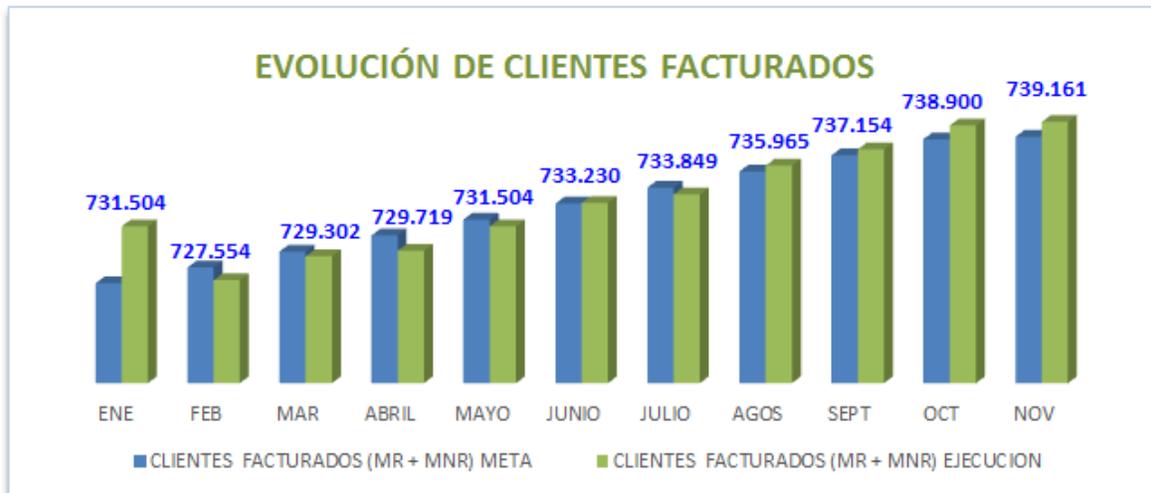
Dichas Vigencias Futuras, se asignaron para Fuentes No Convencionales (FNCER) de los años 2023 a 2039 por valor de \$ 799,5 Millones y Vigencias futuras para Fuentes Convencionales de los años 2023 a 2026, por valor de \$491,28 Millones.

Se inició convocatoria pública para compra de energía entre los años 2023 a 2036, el día 07 de septiembre de 2022, culminando con adjudicación el 11 de noviembre de 2022, lo que trajo consigo que se adjudicaran 254 GWh en energía de FNCER (19.29 GWh/año) entre 2024 y 2036 y 90 GWh en fuentes convencionales para el año 2026.

7.1.2.2 Gestión Venta de Energía.

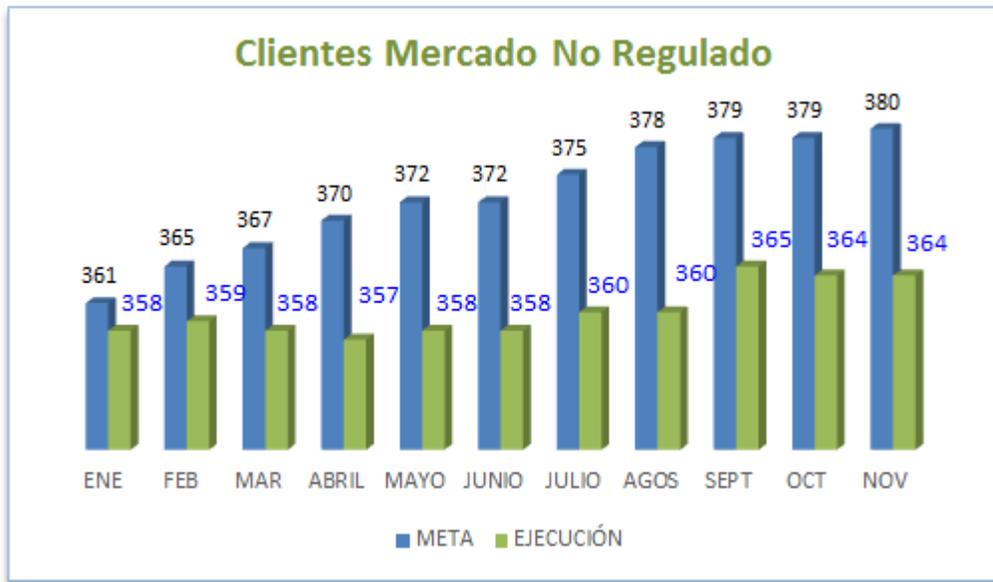
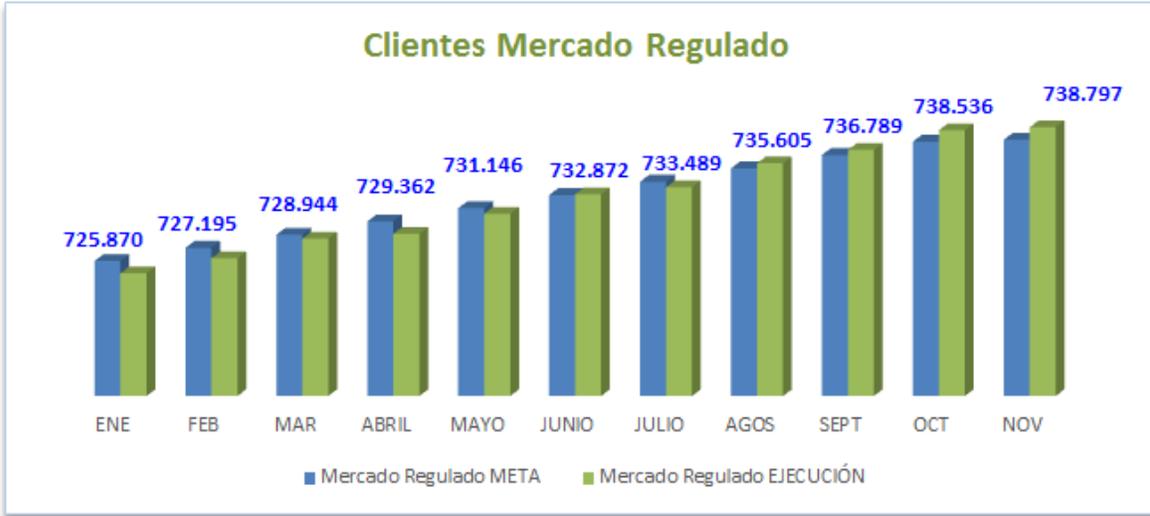
✓ Facturación Comercializador EMCALI

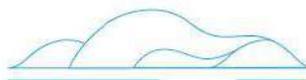
A continuación, se presenta la información correspondiente a Clientes, Consumos (Gwh) y Facturación de los mismos.



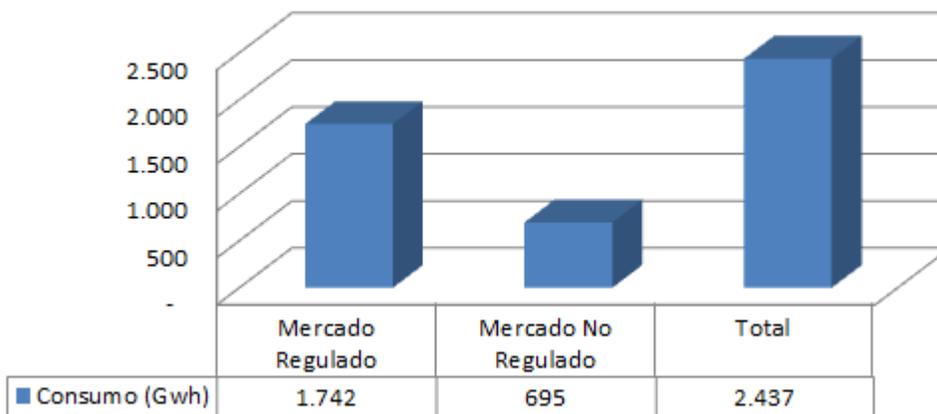
Porti por mi por todas



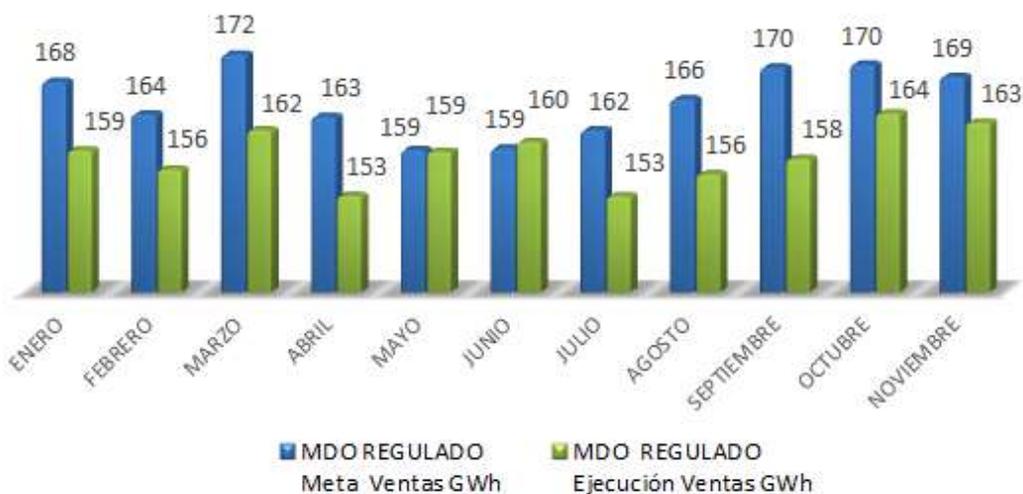




Ventas (Gwh) Corte Acum Nov 2022

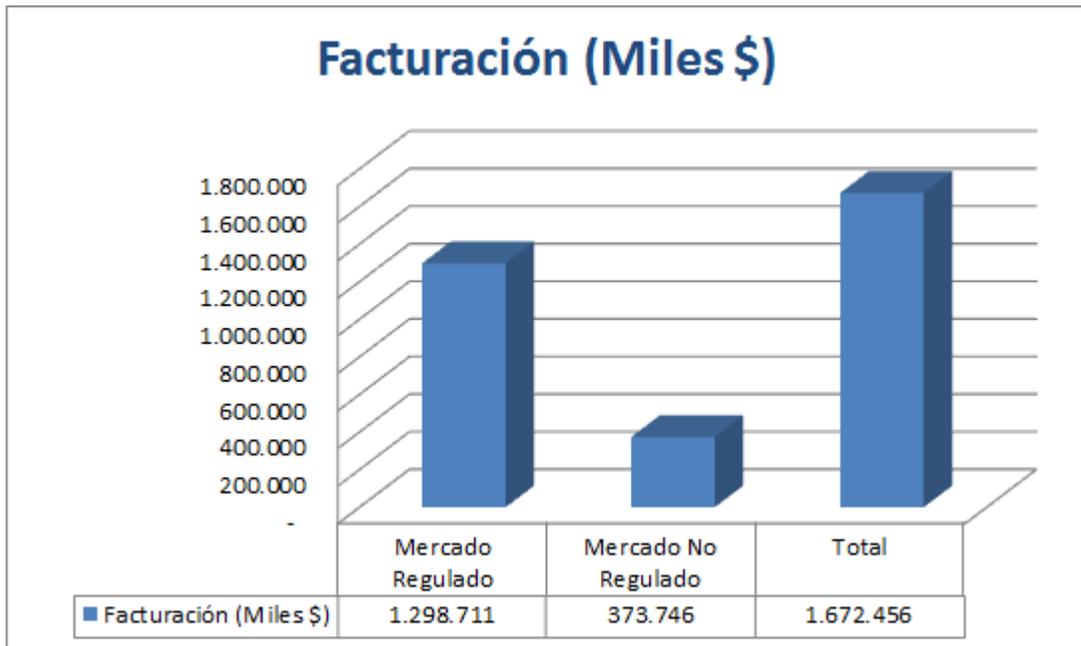
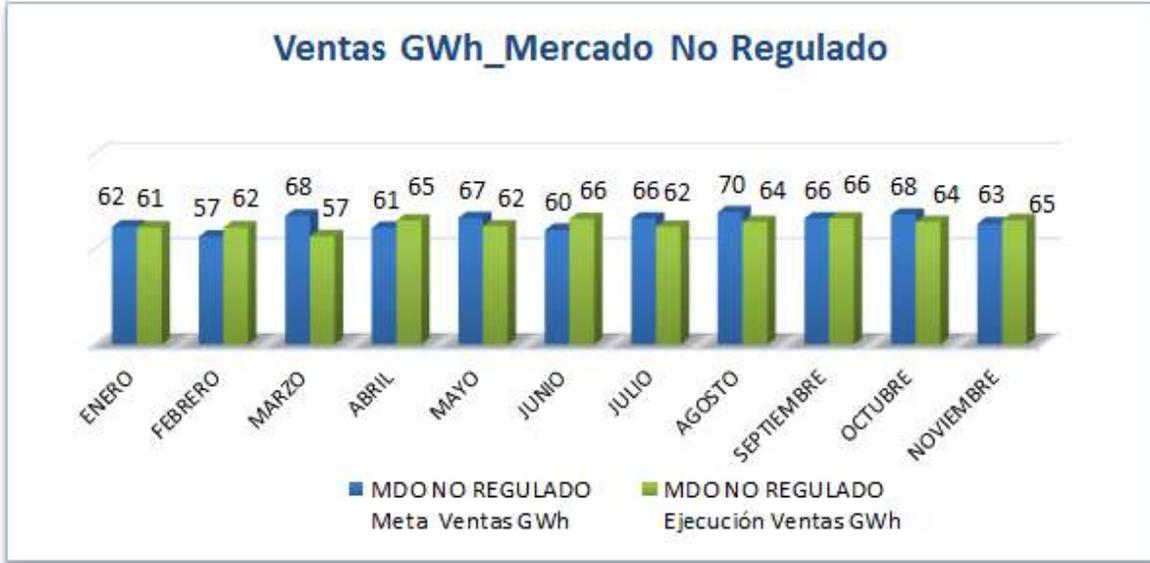


Ventas GWh_Mercado Regulado



por ti por mi por todas

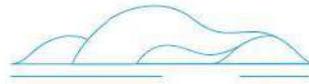




Hasta la última información disponible (Nov 2022), tenemos que se cuenta con un total de clientes facturados por el Comercializador EMCALI del orden 739.161, de los cuales, en el Mercado Regulado son 738.797 y del Mercado No Regulado un total de 364 Clientes. Estos mismos, Consumieron un Total de 2.437 Gwh/Año, de los cuales 1.742 Gwh/Año, son para el Mercado Regulado y 695 Gwh/Año para el Mercado No Regulado. Así mismo, estos Consumos, representaron un total de \$ 1.672.456 Miles de Pesos, de los cuales \$1.298.711 Miles de Pesos, pertenecen al Mercado Regulado y \$373.746 Miles de Pesos, corresponden al Mercado No Regulado.

La Gestión realizada, obedece en parte a la labor efectuada por la parte comercial de EMCALI, en búsqueda de nuevos clientes y en la fidelización de los actuales, aunado



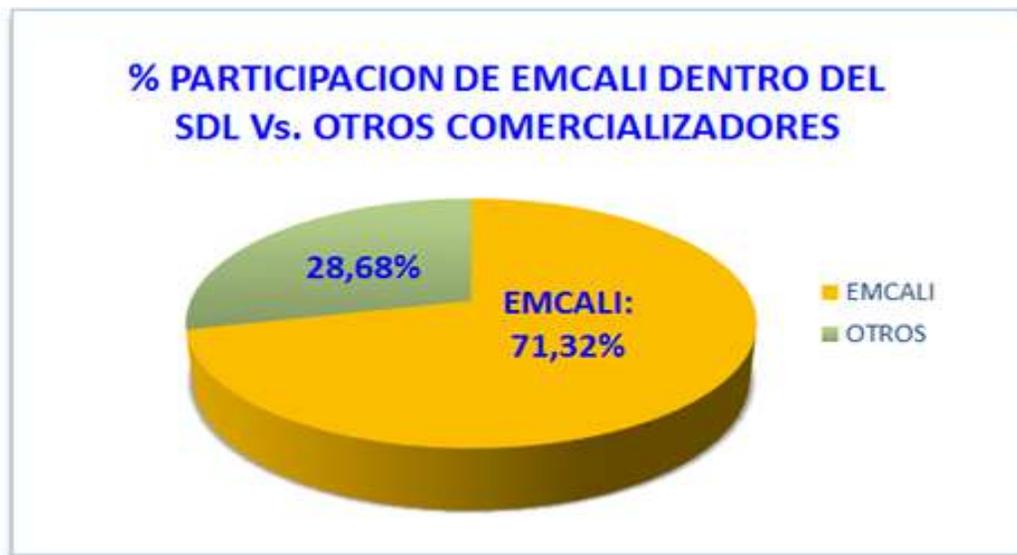


a tarifas de compra competitivas y la gestión acertada de Control y Reducción de Pérdidas de Energía. Es de anotar que también se presentó reactivación económica con respecto al 2021, vigencia que se vio afectada por la Pandemia y el Paro Nacional que impacto con fuerza a la ciudad de Cali, frente a otras regiones del país.

Esta gestión proactiva, frente al Mercado, ha permitido, mantener a EMCALI, como Comercializador mayoritario en su Mercado Natural del SDL (Cali, Yumbo y Puerto Tejada), lo que se refleja en las siguientes gráficas:

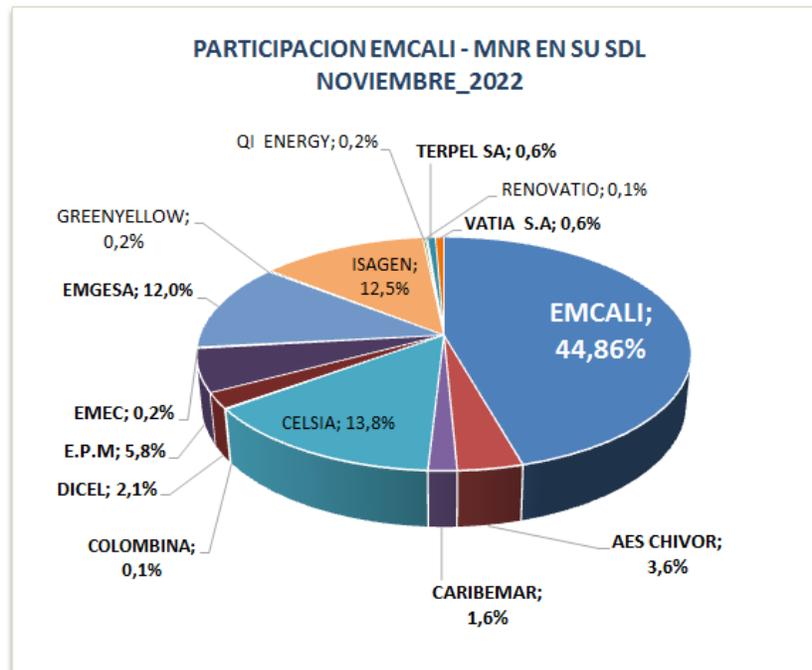
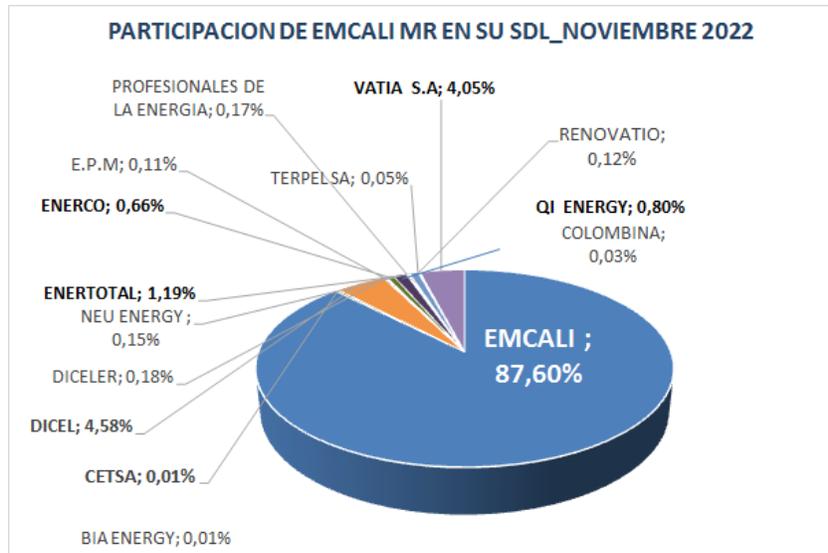
- ✓ Participación en Ventas de Energía, en el Mercado Natural de EMCALI (Sistema de Distribución Local (SDL)- Municipio de Cali, Yumbo y Puerto Tejada

El Sistema de EMCALI, representa el cuarto Consumo de Energía a Nivel Nacional, equivalente al 6% de la Demanda de Energía Eléctrica en el territorio colombiano. Así mismo representamos el 60% de la Región Suroccidental.



por ti
por mí
por todos





7.1.2.3 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 de 2020, 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 congeló 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 Mercado Regulado, 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 OPCIÓN TARIFARIA 2021 – CREG012-20.

CUX NT	mes	CREG - 012- 20 OPCION TARIFARIA (CUV) EN (\$/kWh)											
		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

Para el año 2022, en todo el país, los precios del costo unitario del servicio de energía se incrementaron en más de un 25%. Estos incrementos obedecieron a las fuertes variaciones de los indicadores macroeconómicos como son el IPP – Índice de Precios al Productor y al IPC – Índice de Precios al Consumidor, los cuales fueron afectados por la inflación que atravesaba el país.

Otro factor que influyó en los precios de la energía, fue la recuperación de los saldos acumulados por aplicar la opción tarifaria obligatoria. Estos saldos, cuando empezamos el mes de enero de 2022, se encontraban alrededor de \$61 mil millones, los cuales EMCALI empezó a recuperar mensualmente, para el cierre de diciembre 2022, su recuperación estaba casi en su totalidad, con un valor pendiente de \$226 millones, cuya recuperación total la tendremos con las tarifas que apliquemos en enero de 2023.



Evolución de los SalDOS Acumulados 2022.

SA - SALDOS ACUMULADOS A DIC - 2022 - opcion tarifaria CREG-012-2020												
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
SA NT1	54,869	57,901	18,030	13,114	5,191	11	-	-	-	-	-	-
SA NT2	5,126	5,425	3,570	3,516	3,288	3,036	2,548	2,322	1,727	1,080	463	-
SA NT3	795	852	587	579	550	522	458	438	370	321	268	226
SalDOS NT: 123	60,790	64,179	22,188	17,209	9,030	3,569	3,006	2,760	2,097	1,401	732	226
Nota: Cifras en millones												

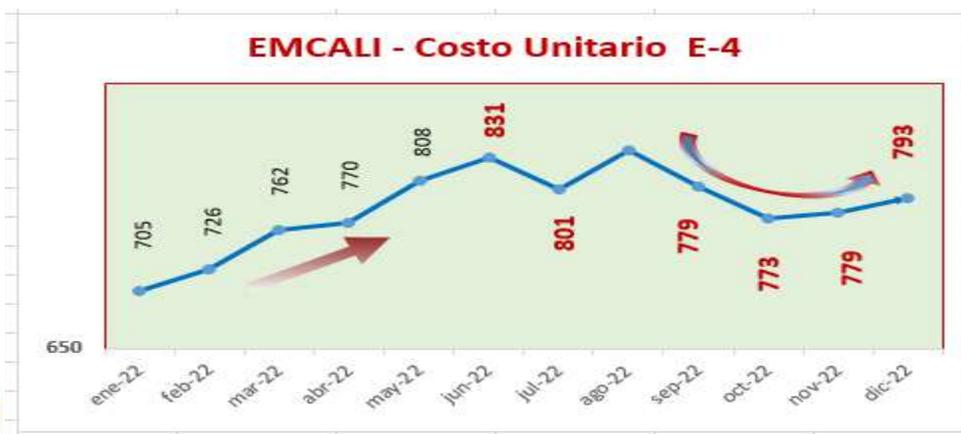
También las tarifas de energía se vieron afectadas por los precios de la bolsa eléctrica, que está relacionada con la disponibilidad del agua y de los precios de los combustibles necesarios para la generación de energía; condiciones propias del mercado de energía y del sistema eléctrico en Colombia.

A esta situación, el gobierno nacional anunció modificaciones transitorias en la normatividad de indexación de los componentes tarifarios y fue en septiembre 2022, cuando emitió regulación que permitió nueva indexación de los costos de las componentes tarifarias frenando la velocidad de crecimiento.

Con las resoluciones expedidas por la CREG, se permitió acuerdos entre los agentes del mercado de energía (generadores y comercializadores), renegociando los contratos de energía, como compromiso al “Pacto por la Justicia Tarifaria”.

Igualmente, los operadores de red, participaron ajustando su ingreso en el cargo de distribución, aplicando la normatividad expedida, lo cual permitió, que la componente de distribución unificada, frenara su crecimiento para el cierre del año 2022.

Así evolucionó el costo unitario – CU en el año 2022





EVOLUCIÓN OPCIÓN TARIFARIA 2022

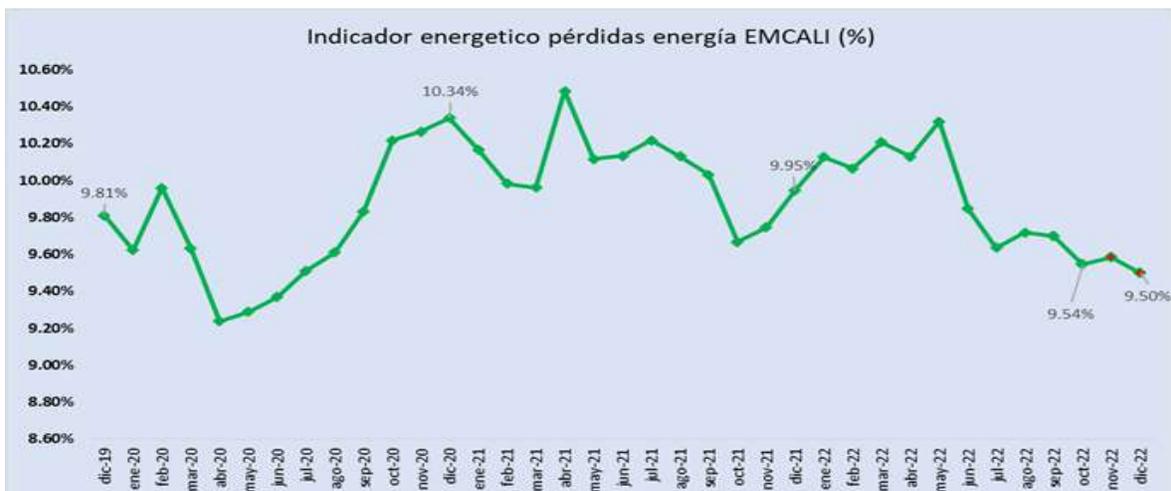
		CREG -012-200PCION TARIFARIA - CU /\$/kwh											
CU X NT	Mes	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
NT1- Emc	\$/KWH	646.84	743.84	487.60	735.42	750.61	793.73	800.86	837.58	803.21	773.81	778.71	792.56
NT1- Usu	\$/KWH	611.05	706.78	449.22	697.13	711.69	753.96	760.74	796.67	762.38	734.70	739.26	752.74
NT2	\$/KWH	531.29	609.24	374.40	603.60	613.63	643.25	653.12	687.09	652.97	630.92	634.85	648.47
NT3	\$/KWH	471.68	546.36	308.50	532.33	544.31	572.18	578.27	616.15	589.41	564.00	561.79	577.06

7.1.2.4 Gestión Reducción de Pérdidas de Energía

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

La Meta del indicador de pérdidas de energía (Balance Energético), es del 9,77% al final del 2022; la ejecución de acuerdo a la última información disponible del mes de octubre es de 9,54%, lo que hace inferir, que la vigencia 2022, cerrará con un 9,50%, indicando no solo que se volvió a niveles de un dígito, hasta antes de la pandemia (Marzo 2020), sino que también, redundará en el indicador de pérdidas más bajo históricamente para EMCALI, lo que refleja en una gestión positiva frente al Control y Reducción de las Pérdidas de Energía.

Los ingresos totales del 2022 ascienden a \$ 52.072.396.724, en estos No están incluidos los ingresos por energía Recuperada de Telmex (\$18.000.000.000), ni tampoco están incluidos los ingresos por cargo CPROG (\$10.000.000.000 aprox.).



Porti por mi por todas



Mes	Acumulado Entrada SDL (MWh)	Acumulado Salidas SDL (MWh)	Perdidas totales SDL (MWh/mes)	Indicador energetico pérdidas energía EMCALI (%)
nov-21	3,945,000	3,560,529	384,471	9.75%
dic-21	3,943,636	3,551,417	392,219	9.95%
ene-22	3,947,748	3,547,991	399,757	10.13%
feb-22	3,950,463	3,552,840	397,622	10.07%
mar-22	3,966,884	3,561,995	404,889	10.21%
abr-22	3,981,901	3,578,588	403,314	10.13%
may-22	4,049,860	3,631,963	417,897	10.32%
jun-22	4,050,740	3,651,859	398,881	9.85%
jul-22	4,040,659	3,651,356	389,303	9.63%
ago-22	4,041,086	3,648,417	392,669	9.72%
sep-22	4,037,227	3,645,788	391,439	9.70%
oct-22	4,027,434	3,643,024	384,410	9.54%
nov-22	4,027,434	3,641,469	385,965	9.58%
dic-22	4,027,434	3,644,819	382,615	9.50%

7.1.2.5 Gestión del Distribuidor

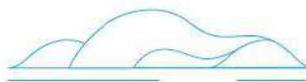
AÑO	SAIDI_Horas / Año		SAIFI_Veces / Año	
	Limite CREG	Logro	Limite CREG	Logro
2020	16,2	11,92	9	7,70
2021	14,89	12,40	9	7,88
2022	13,70	12,24	9	7,72

NOMBRE INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	2022	Acumulado
Tiempo medio de Atencion de daños "Sectoros" (Horas) Meta Año: 3,50 Horas	$(\Sigma(\text{Fecha en Horas Atención Daño} - \text{Fecha Horas Reporte}) / \text{Numero de Reportes})$	Meta	3,50
		Ejec	3,44
		% Cumplimiento	102%

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.

La Inversión que se ejecuta por parte del Negocio de Energía, se efectúa procurando fortalecer y robustecer el Sistema de Distribución Local (SDL) en los Municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada, redundando en Calidad, Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio. Representadas en Proyectos tales como: Compra de Activos de terceros,





Adquisición e Instalación de Equipos de flexibilidad, Reposición de Postes, Adquisición de Subestaciones Móviles, Construcción de Nuevos Circuitos, Infraestructura Alterna a la Poda de Árboles (Cable Ecológico) y el Proyecto en fortalecimiento más importante de los últimos años en infraestructura como lo es el Plan de Expansión 2014-2024 y sus obras asociadas (Anillo 115 Kv, S/E Ladera y S/E Arroyohondo, entre otros). Adicionalmente se efectúan actividades de Mantenimiento en el SDL tales como: Inspecciones Termográficas, Poda Técnica de árboles, Mantenimiento a Redes subterráneas asociadas, Mantenimiento a Equipos de flexibilidad y protecciones, Mantenimiento a Subestaciones dedicadas Ej: Clínicas, hospitales, Fuerzas Armadas, Plantas de bombeo, acueductos y plantas residuales, entre otros, Adecuación distancias RETIE, lo anterior, contando con un grupo humano, comprometido y altamente calificado, incluyendo los equipos de Atención de Daños.

7.1.2.6 Inversiones

En este punto, se presentan los Proyectos de Inversión Presupuestados y Ejecutados en la Vigencia 2022 (último mes disponible noviembre), en concordancia con las Inversiones presentadas y Aprobadas en el Plan de Desarrollo Municipal 2021-2023.

7.1.2.6.1 Inversión 2022

EMCALI EICE ESP - GERENCIA UENE SEGUIMIENTO A LA EJECUCION PRESUPUESTAL A NOVIEMBRE DE 2022				
PROYECTO DE INVERSIÓN	PRESUPUESTO DEFINITIVO A MES	REGISTRO PRESUPUESTAL	% RP	
PROGRAMA NORMALIZACIÓN REDES ENERGÍA	\$ -	\$ -	0,00%	
PLAN DE EXPANSIÓN 2014 2024	\$ 48.585.060.000	\$ 47.273.818.090	97,30%	
INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA ARBOLES	\$ 1.349.290.174	\$ 1.349.290.174	100,00%	
GENERACIÓN DISTRIBUIDA	\$ 10.734.514.639	\$ 3.697.048.366	34,44%	
NUEVOS CIRCUITOS 13,2 KV F2	\$ 43.981.492.444	\$ 43.260.294.252	98,36%	
REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS F3	\$ 51.607.658.244	\$ 48.506.556.025	93,99%	
REPOSICIÓN DE POSTES	\$ 2.492.180.000	\$ 2.492.178.947	100,00%	
EXPANSIÓN DEL SDL F6	\$ 3.284.414.968	\$ 3.154.695.676	96,05%	
REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES F6	\$ 625.000.000	\$ -	0,00%	
INSTALACION EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD F6	\$ 1.999.087.585	\$ 485.124.920	24,27%	
OPTIMIZACIÓN SUBESTACIONES	\$ 20.027.137.907	\$ 16.390.614.007	81,84%	
ACTUALIZACION TECNOLOGICA LABORATORIOS	\$ 1.364.934.000	\$ -	0,00%	
TOTALES	\$ 186.050.769.961	\$ 166.609.620.457	89,55%	

De un total de \$186.050 Millones, se contrató (con Registro Presupuestal) \$166.609.620.457 Millones (89.55%). 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 Fase 2 (Comprende los proyectos y obras de ampliación en



las Subestaciones Arroyohondo, Termoyumbo y Meléndez), Expansión del SDL (Compra Activos a terceros) y Optimización de Subestaciones.

PLAN DE EXPANSIÓN FASE 2:

Comprende los proyectos y obras de ampliación en las Subestaciones Arroyohondo_Termoyumbo y Meléndez, necesarios para atender el crecimiento de la demanda, mejorar la calidad, la eficiencia y aumento de la confiabilidad.

Subestación Arroyohondo: En el mes de Noviembre se avanzó edificio de control de la subestación, se concluyó la cimentación con zapatas y viga de cimentación. Así también, se concluyeron las columnas y losa del segundo piso. Pendiente de suscribir el contrato de conexión con CELSIA, para dar inicio a labores en la subestación Termoyumbo. Avance 77%.

Subestación Meléndez: Se realizó instalación del campamento en la subestación; se reciben los Planes de Manejo Social y Ambiental para revisión inicial por la supervisión, por lo que se solicita al contratista efectuar ajustes. Dicha supervisión se efectuó mediante acta de la subestación al Consorcio el 16 de noviembre.



7.1.2.6.2 Proyectos Media Tensión – Estado de Contratación.

ITEM	CIRCUITO	VALOR DE CONTRATACIÓN VIGENCIA 2022	KM DE RED EJECUTADOS VIGENCIA 2022	DESCRIPCIÓN
1	Los Cerros	\$ 4.250.716.930	21,16 Km	Cambio de conductor y de otros elementos que conforman el actual circuito Cerros de la Subestación Chipichape
2	Subestación Ladera 115 KV	\$ 3.429.188.220	Contrato en ejecución	Ampliación de la infraestructura eléctrica , instalación de cable ecológico y reconfiguración de algunos tramos de los circuitos de la subestación Ladera 115KV, para realizar nuevos circuitos
3	Subestación Sur 115 KV	\$ 6.053.469.072	Contrato en ejecución	Ampliación de la infraestructura eléctrica , instalación de cable ecológico y reconfiguración de algunos tramos de los circuitos de la subestación Sur 115KV , para realizar nuevos circuitos
4	Subestación Meléndez	\$ 13.999.126.055	48,8 Km	Ampliación de la infraestructura eléctrica , instalación de cable ecológico y reconfiguración de algunos tramos de los circuitos de la subestación Meléndez , para realizar nuevos circuitos





Nuevos Kilómetros de Red de Media Tensión en Cable Semiaislado (Cable Ecológico):

- ✓ Se encuentran en culminación el contrato de cambio de conductor del circuito los Cerros de la Subestación Chipichape, igualmente el contrato de ampliación de la infraestructura eléctrica de los circuitos de la Subestación Meléndez a 115 Kv.
- ✓ De otro lado, se encuentran en ejecución dentro del plan de ampliación de la infraestructura eléctrica: Las Subestaciones Ladera a 115 Kv y Subestación Sur a 115Kv.

Generación Solar Fotovoltaica

- ✓ Dentro de la vigencia 2022, se culminaron los proyectos que iniciaron en el año 2021:
 - Planta de agua potable Puerto Mallarino – Potencia 998 kWp
 - Centro comercial La Estación – Potencia 400 kWp
- ✓ El proyecto Planta de agua potable Rio Cauca quedo en una implementación del 90% y se encuentra suspendido por daño en la subestación eléctrica del sitio, evitando poder realizar la conexión al punto de inyección.
- ✓ Se realizó implementación del proyecto Plazoleta Jairo Varela – Potencia 200 kWp.
- ✓ Se encuentra en fase de instalación los siguientes proyectos:
 - Pranha Urbano Constructora – Potencia 10 kWp
 - Institución Educativa Decepaz – Potencia 12 kWp
 - Centro Cultural de Cali – Potencia 20 kWp

PLANTA DE AGUA POTABLE PUERTO MALLARINO

	Potencia Instalada	998 kWp
	Cantidad de Paneles Solares	1849
	Cantidad de Inversores	9

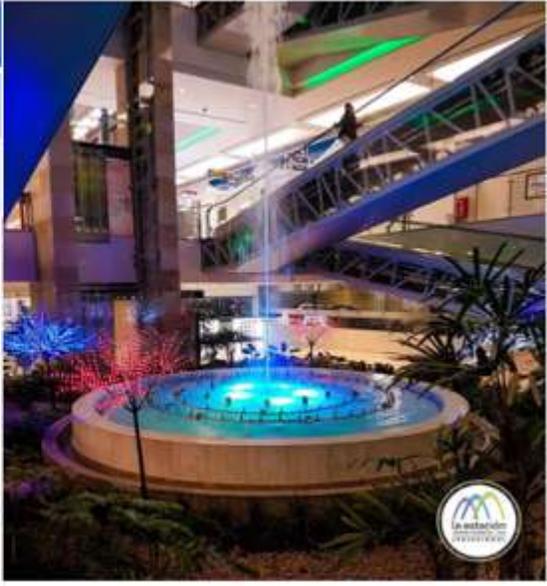


por ti
por mí
por todas



CENTRO COMERCIAL LA ESTACIÓN

Potencia Instalada	400 kWp
Cantidad de Paneles Solares	741
Cantidad de Inversores	4



PLANTA DE AGUA POTABLE RIO CAUCA:

Potencia Instalada	998 kWp
Cantidad de Paneles Solares	1849
Cantidad de Inversores	9



7.1.2.6.3 Inversiones Presentadas a la CREG.

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





inversiones en el Sistema de Distribución Local por Nivel de Tensión:

Las inversiones del año 2019 y 2020 fueron aprobadas mediante la Resolución CREG-148-2020.

Nivel de Tensión	2019 CREG 148	2020 CREG 148	2021 CREG 501 -028	2022 CREG 501 -028	2023 CREG 501 -028	2024 CREG 501 -028	2025 CREG 501 -028
Nivel 4: 115 kV	4,547	51,440	677	32,585	13,940	1,368	0
Nivel 3: 34,5 kV	5,276	13,340	3,596	7,573	29,115	18,520	9,389
Nivel 2: 13,2 kV	11,576	33,116	19,994	33,304	39,031	32,652	23,958
Nivel 1: 220 V	11,375	5,820	7,660	6,946	7,145	9,352	7,078
Total	32,774	103,717	31,926	80,408	89,231	61,892	40,424

El Tipo de Inversiones es el siguiente cuadro:

Tipo I: Inversiones para el reemplazo de activos existentes que permitan obtener una mayor capacidad del sistema.

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

Tipo III: Inversiones para reemplazar activos existentes sin obtener una mayor capacidad del sistema.

Tipo IV: Proyectos de inversión para el mejoramiento de la calidad y confiabilidad del servicio, reducción y mantenimiento de pérdidas, renovación tecnológica.

Las Inversiones a reconocer son:

Tipo II	<ul style="list-style-type: none"> • Corredor 115 kV: Subestaciones Meléndez – Sur – Diésel II – Juanchito. • Nueva Subestación ladera 115 kV • Nuevo Transformador de Potencia Subestación Melendez
Tipo III	<ul style="list-style-type: none"> • Reposición de transformadores de distribución • Reposición de redes subterráneas • Reposición de equipos en subestaciones
Tipo IV	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de cable <u>semiaislado</u> o ecológico en algunos circuitos de media tensión para disminuir fallas sobre los circuitos • Reconfiguración de circuitos de media tensión • Obras asociadas al Plan de Reducción de Pérdidas • Implementación Sistema de Gestión de Activos ISO 50001

7.1.2.7 Gestión Financiera

El Estado de Resultados, se presenta de manera trimestral, por lo anterior, el último dato disponible, es septiembre 2022, el final del 2022, se actualizará una vez se oficialicen los Estados Financieros ya Auditados.



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

NEGOCIO DE ENERGÍA (Cifras en millones de pesos)	ESTADO DE RESULTADOS			Var. Sep 2021		Var. Sep-2022	
	Sep-2021	Sep-2022	Pr.Sep-2022	Var.\$	Var.%	Var.\$	Var.%
Total Ingresos	1.084.698	1.401.324	1.228.759	316.627	29,2%	172.565	14,0%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	888.182	1.142.403	1.019.786	254.222	28,6%	122.617	12,0%
EBITDA GUENE	196.516	258.921	208.973	62.405	32%	49.948	24%
MARGEN EBITDA	18,12%	18,48%	17,01%				
Gastos Administración (Corporativos)	22.694	26.209	41.872	3.516	15%	(15.662)	-37%
TOTAL COSTOS Y GASTOS con corporativo	910.875	1.168.613	1.061.658	257.737	28,3%	106.955	10,1%
EBITDA GUENE CON CORPOR	173.822	232.712	167.101	58.889	34%	65.610	39%
MARGEN EBITDA	16,02%	16,61%	13,60%		0%		
Total Deterioro de Activos,	31.732	33.684	39.202	1.952	6,2%	(5.518)	-14,1%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	942.607	1.202.297	1.100.860	259.690	27,6%	101.437	9,2%
UTILIDAD OPERACIONAL	142.091	199.028	127.899	56.937	40%	71.129	56%
MARGEN OPERACIONAL	13,1%	14,2%	10,4%				
Total Otros Ing, Egresos	42.268	62.447	27.531	20.179	48%	34.916	127%
Result. del Ejercicio antes de impuestos	184.358	261.475	155.430	77.116	42%	106.045	-68%
Provisión Impuesto Renta	33.050	57.216	32.853	24.166	73%	24.364	74%
UTILIDAD NETA	151.308	204.259	122.577	52.951	35%	81.681	67%
MARGEN NETO	13,14%	13,73%	9,60%				

- ✓ Al corte del mes de Septiembre del 2022 se logra un EBITDA UENE (sin corporativo) del orden de \$258.921 Millones frente a una proyección para este mismo periodo de \$208.973 Millones, observándose una variación de \$49.948 Millones. Desde el punto de vista del Margen, este pasó del 17,01% proyectado al 18,18% Margen alcanzado.
- ✓ Este resultado se debe en parte al crecimiento del ingreso del 14% equivalente a \$172.565 Millones respecto a lo proyectado, que corresponde al producto de mayores ventas de medidores y mayor facturación de peajes.
- ✓ En lo referente a la venta de energía, se observó un aumento en tarifas debido a que EMCALI adoptó la opción tarifaria acatando la Resolución CREG 012-2020, congelando el valor de las tarifas durante el segundo semestre del año y su posterior cobro desde enero del 2021 hasta la facturación de diciembre del 2022.
- ✓ En cuanto a los costos se evidencia una variación del 12% respecto a lo proyectado, presentándose un mayor incremento en la Compra de Energía, la cual, es altamente afectada por el aumento del IPP. Los otros incrementos se observan en el Uso de Infraestructura, Honorarios y Servicios Técnicos, y por otro lado, menores costos en los conceptos de mantenimiento y seguros.

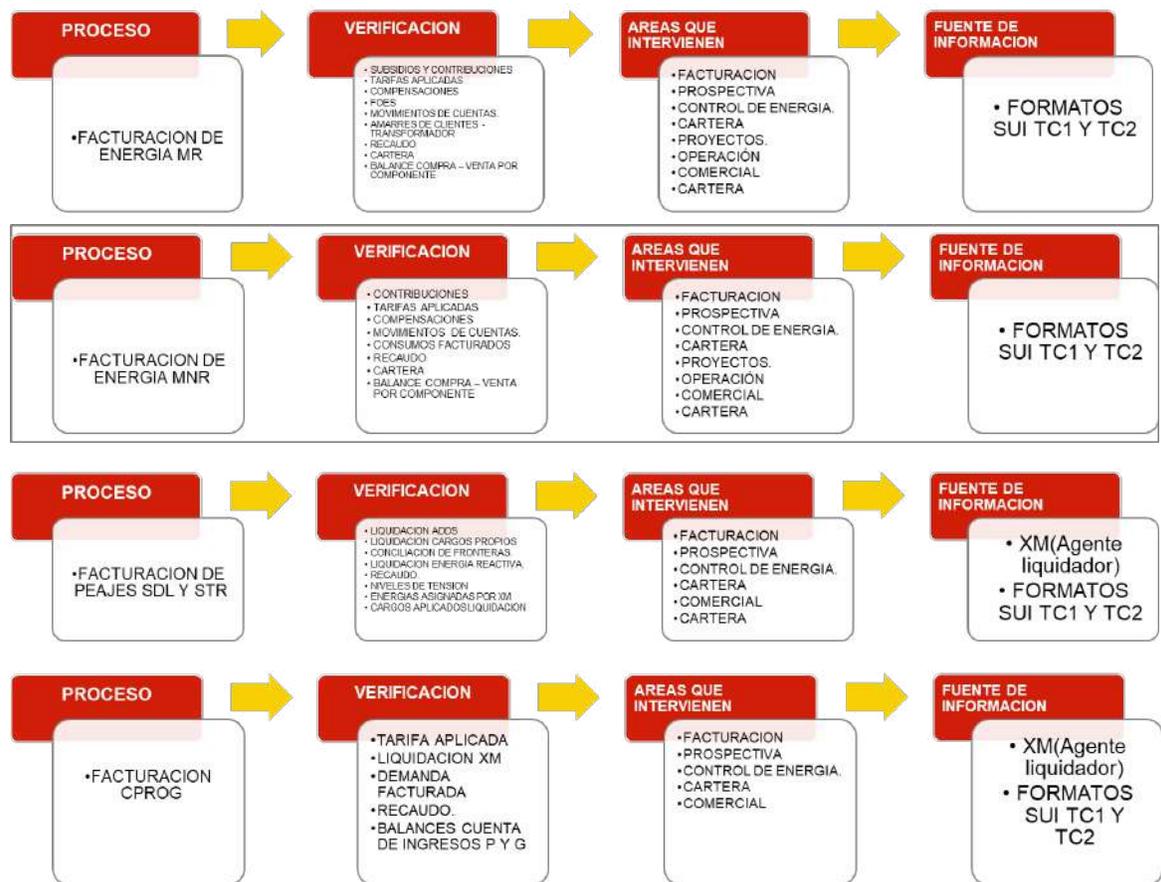




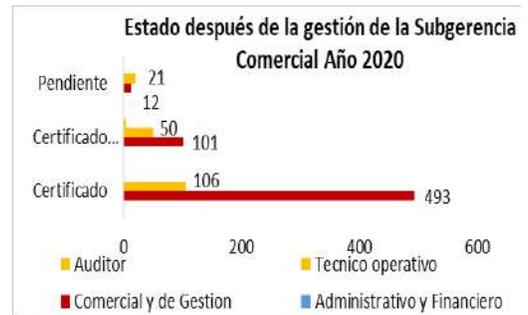
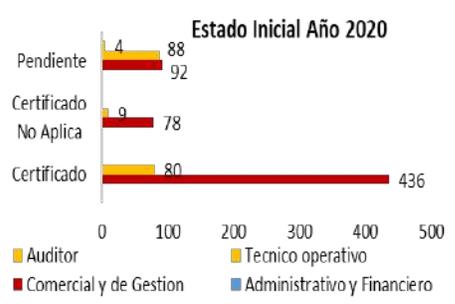
7.1.2.8 Aseguramiento del Ingreso

PROCESOS ASEGURAMIENTO DEL INGRESO

Resumen de los procesos de recurrencia mensual implementados en la subgerencia comercial para el aseguramiento del ingreso del negocio de energía.



REPORTES DE INFORMACION SUI



A partir del mes de agosto del año 2021, se implementó el plan de cargue de los formatos SUI pendientes, el estado inicial era del 77% correspondiente a los reportes

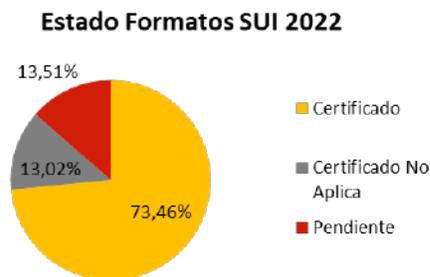


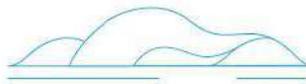
del año 2020 y a corte de diciembre de 2022 dicho estado cerró en un 93%.



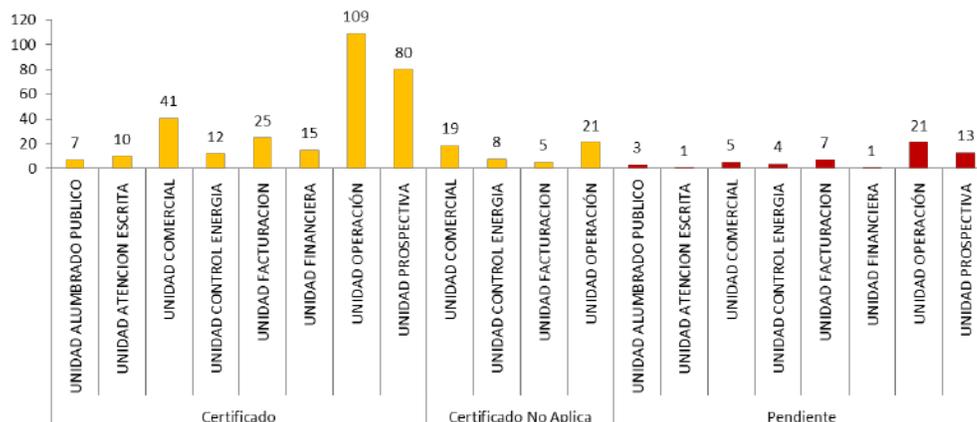
Para el año 2021 el estado de reporte se encontraba en un 63% en agosto de 2021; ya a corte del presente año se logró mejorar el estado de reporte en un 91% para el 2021. Cabe resaltar que el formato TC2 “facturación Clientes” el cual es insumo directo de otros reportes SUI ya se encuentra debidamente cargado en la plataforma SUI, dicho reporte es la base de información con la que se evalúa el plan de pérdidas aprobado a EMCALI. Producto del no reporte oportuno, ocasionó que la evaluación realizada en abril de 2021 arrojara como resultado “suspendido”, pero no fue cancelado.

La evaluación que realizó XM (agente liquidador) en abril 2022 del plan de pérdidas pasó de estado “suspendido” a “cumple”, el no cargar este formato TC2 de manera oportuna al momento de la evaluación de la senda de IPT (índice de pérdidas totales), puede generar un decrecimiento en los ingresos, alrededor de los \$ 1.500.000.000 COP / mes.





Estado Formatos delimitado por Area Responsable



Para el año 2022 el estado de reporte cerró en un 87%. Cabe mencionar que todavía hay formatos del presente año que se cargan en enero es por lo que figuran en estado pendiente.

La información contable de la taxonomía XBRL se carga en su totalidad en el mes de enero de 2023 y los indicadores calidad media para la misma fecha, lo cual a corte de enero de 2023 el estado de reporte mejore a un 95%, algunos formatos SUI técnicos que consolidan la BRA (base regulatoria de activos) sigue en estado pendiente por el reproceso en las bases de datos de las unidades constructivas asociadas a los planes de inversión.

GESTIONES PARTICULARES ASEGURAMIENTO DEL INGRESO NEGOCIO DE COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION DE ENERGIA.

Ajuste a la variable VAE (ventas de energía en zonas especiales a corte de 31 Dic 2013) utilizada en el cálculo del componente de comercialización Cv trasladado vía tarifa, se modificó para los meses de septiembre 2020 a agosto 2021, generando un Ingreso para EMCALI equivalente de \$1.664.155. 746, para lo corrido del año 2021 y el 2022 se recibió por este Ajuste aproximadamente el valor de \$ 2.016.464.000. COP sin afectar por el porcentaje de recaudo.

Mediante acto resolutorio CREG 203 de 2021 emitido a finales del mes de noviembre del año anterior, la Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG aprobó la solicitud radicada por EMCALI, donde modificaba el plan de inversión aprobado inicialmente en el año 2020, dicho cambio genera un reconocimiento equivalente en las pérdidas reconocidas que se liquidan vía tarifa de 10 \$/kWh por mes, dejando un valor aproximado en ingresos de \$ 1.986.003.000 / mes COP recuperados.



Inicio de estudios para la certificación de las ZDG cartera y pérdidas utilizando los formatos SUI TC2 reportados en el 2021. Se proyecta para el 2022 recibir ingresos por subsidios FOES en promedio cercano a los \$ 237 Millones / mes.

Conciliación con la SSPD por ajustes tarifarios 2020-2021, se propuso converger la opción tarifaria con la finalidad de reducir el saldo acumulado y trasladar los costos eficientes de la tarifa en su totalidad a partir de abril de 2022 en adelante.

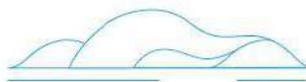


8

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

Se ejecutaron Proyectos, como la ubicación estratégica de electrolineras y la adquisición de vehículos eléctricos para el negocio de energía.





Movilidad Eléctrica – Estaciones de Recarga

- ✓ Ejecución al 2022: 10 Electrolineas para recarga Pública, se cumple el compromiso total del PDD. (100%).
- ✓ Valor Inversión: \$955,3 Millones.
- ✓ 10 Estaciones de Recarga en Total ubicadas en: Centro comercial Unicentro, World Trade Center, Central de TIC's de Versalles y adicional 3 en Boulevard del Río.
- ✓ En proceso de contratación de 7 Electrolineas, a ubicar en CC Chipichape, CC Calima; En proceso de negociación con CC Jardín Plaza.

UNICENTRO



4 estaciones
• 1 rápida
• 3 semi rápidas

Telefónica Versalles



3 estaciones
• Semi rápidas

World Trade Center



3 estaciones
• Semi rápidas

Tipo	Cantidad	Conector
Rápida	1	CCS1, CHAdeMO, Tipo2 43 kW
Semi rápida	6	Tipo 2 de 22 kW
Lenta	3	Tipo 1 de 7 KW
Lenta	3	Tipo 2 en Edif Boulevard (EMCALI)



Movilidad Eléctrica – Vehículos Eléctricos



3 Vehículos marca Renault ZOE por valor de \$415,5 Millones.

Meta al 2023: Adquisición y puesta en funcionamiento de 4 Vehículos Eléctricos Adicionales por valor de \$653 Millones. En Proceso de Contratación, serán V.E Tipo SUV.



7.1.3.10 Otras Acciones Relevantes y/o Retos

- ✓ Se presentó, cambio de gobierno Nacional, con nuevos lineamientos hacia la Transformación Energética y las Energías Limpias, situación que se debe tomar como una oportunidad para EMCALI.
- ✓ Se debe definir al más alto nivel, si la Granja Solar de Mulaló, continuará, y bajo qué modelo de negocio.
- ✓ Se debe definir las gestiones pertinentes frente a la Medición Inteligente.



Porti por mi por todas



- ✓ Construcción del nuevo Plan Estratégico de EMCALI.
- ✓ Se definieron, nuevas unidades constructivas, que generan más ingresos:



✓ Aprobación por parte de la CREG de la Creación de:

- Unidad Constructiva Especial: Cajas de Maniobras Res. CREG 148-2021, aplicada a partir del 2022.



- Unidad Constructiva Especial: Subestación Móvil 115/13,2 kV Res. CREG 501 028 -2022



✓ Aprobación del AOM Resolución CREG 148/2020:

- Se logró Remuneración del AOM pasando de aproximadamente \$47 Mil Millones a \$60 Mil Millones

Se logró que la Remuneración pasara de \$26 millones a \$338 Millones (\$ Dic 2021)

Unidad Constructiva	Descripción UC	Valor Millones \$
NZE-044	Caja de maniobra de 4 vas - Emcali	211
NZE-045	Caja de maniobra de 6 vas - Emcali	260

Se logró que la remuneración pasara de \$6,798 millones a \$11,701 Millones (\$/2021)

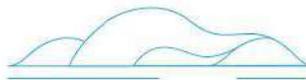
Unidad Constructiva	Descripción UC	Valor Instalado \$ Dic 2017
N4S67	Subestación móvil 30 IMA - UC especial	8.988.063.144

AOM	\$ Dic 2017
	60.367



- ✓ Se Aprobó la Auditoría de Seguimiento de ICONTEC a la Certificación otorgada en el 2010, Certificación NTC-ISO-9001:2015, en Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica en Media Tensión, lo que se traduce en procesos efectivos en la prestación del servicio. La de Renovación del 2022, fue Otorgada para los siguientes 3 Años.
- ✓ Igualmente para garantizar la precisión en la medición de energía a los clientes finales, se aprobó nuevamente, la Acreditación ante la ONAC de los Laboratorios en: Calibración de Medidores de Energía. Acreditado desde 1999. (Acreditación ONAC 12-LAC-001). Calibración de Transformadores de Medida Acreditado desde 2006. (Acreditación ONAC 12-LAC-001) y Ensayos a Aceites Dieléctricos Acreditado desde 2012. (Acreditación ONAC 11-LAB-006).
- ✓ Se adelanta junto con el corporativo, el proyecto: **Implementación Sistema de Gestión de Activos que busca la Certificación en ISO 55000, acorde a la Resolución CREG 015 de 2018** a cumplir en un horizonte de 5 años, procurando el manejo de los activos físicos en cada una de las fases de su ciclo de vida (Evaluación, Diseño, Construcción, Operación, Mantenimiento, Mejoramiento y Disposición final). **Se realizó Auditoría Documental (Fase 1) en Noviembre de 2022.** Con resultado de Aprobación. **La Fase 2, se realizará, a finales de enero 2023, la Fecha máxima para Aprobación, es febrero de 2023.**





- ✓ Adquisición de Energía, para cubrimientos superiores al 90% de la Demanda, en los segmentos Regulado y No Regulado en los periodos 2022 y 2023, Cumpliendo con la Política de cubrimiento de mínimo el 80%. En Proceso de Convocatorias Públicas e Invitaciones Directas para completar la canasta de vigencias siguientes. Así mismo, se adquirió energía en subasta de FNCE de Origen Solar Fotovoltaico.

Entre otros retos a trabajar se tienen:

- ✓ Análisis Regulatorio con otros Operadores de Red
- ✓ Revisar y/o realizar política de Compra-Venta de energía, acorde al comportamiento del Mercado de Energía y precios de la competencia, estableciendo estrategias encaminados a Recuperar Clientes, con la ventaja que tiene EMCALI de ser una empresa Verticalmente Integrada.
- ✓ Realizar gestión ante la Junta Directiva, encaminada a la aprobación de proyectos de adquisición de pequeñas plantas de generación (PCH).
- ✓ Participación activa y representación en los estamentos nacionales, en procura de afinar la regulación en soluciones de energía con FNCE.
- ✓ Ejecución acertada de las Inversiones presupuestadas en 2023 (\$181.870 Millones):

PROYECTOS DE INVERSION UENE 2023

CODIGO	INVERSIÓN GUENE	Ppto 2023 (Millones \$)	Fecha Terminación	METAS
EN0002	PLAN DE EXPANSIÓN 2014-2024	52.908	2.023	POTENCIA INSTALADA (MVA): Barranquilla: 325 Medellín: 41,75
EN0003	INFRAESTRUCTURA ALTERNATIVA ARBOLES	3.965	2.023	Km de red construidos en media tensión: 34
EN0004	GENERACIÓN DISTRIBUIDA	16.117	2.023	kWp instalados: 3461
EN0007	NUEVOS CIRCUITOS 13,2 KV F2	23.586	2.023	Km de red construidos en media tensión: 51
EN0008	REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS F3	41.074	2.023	SIN INFORMACIÓN POR PARTE DE LA UNIDAD DE CONTROL DE ENERGÍA
EN0012	REPOSICIÓN DE POSTES	1.500	2.023	Unidades instaladas Apoyos: 771
EN0024	EXPANSIÓN DEL SDLF6	6.656	2.025	Red de Media tensión Adquiridos: 12,6
EN0023	REPOSICIÓN DE TRANSFORMADORES F6	4.500	2.025	Transformadores instalados: 379
EN0025	INSTALACION EQUIPOS DE FLEXIBILIDAD F5	0.332	2.025	Equipos de maniobra instalados: 80
EN0018	OPTIMIZACIÓN SUBESTACIONES	23.577	2.025	Adquisición e instalación Medidores de Calidad de la Potencia en Subestaciones: 42 Adquisición e instalación Sistemas de control en Subestaciones: 25 Adquisición e instalación de protecciones diferenciales en subestaciones: 3 Adquisición e instalación de Medidores en Subestaciones: 38 Adquisición y puesta en operación de subestaciones nuevas: 13,2/13,2 kv: 2 Adquisición y puesta en operación de Transformador Subestacion San Luis: 1
EN0031	ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA LABORATORIOS DE	1.625	2.024	Mesa de calibración: 40 posiciones: 1 Fuente de energía para masa Lendro: 2 patron comparador para equipo de prueba de medidores (EPMS) clase 0,005: 1
TOTAL INVERSION		181.870		



Porti
por mi
por todas



7.1.3 UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

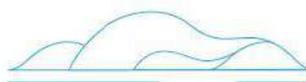
La Gerencia UENTIC en la vigencia del año 2022, trabajó en diferentes frentes para el mejoramiento de los resultados Operacionales, haciendo inversiones en proyectos de expansión con el fin de captar, fidelizar y retener usuarios de los servicios TIC'S, desarrollando productos para la prestación de servicios, creando alianzas efectivas para el componente y poniendo al día la facturación de Uso de Infraestructura.

Durante la vigencia del año 2022, la GUENTIC, para la mitigación del riesgo, desempeñó sus labores en la planeación del negocio, realizando seguimiento semanal a los proyectos, compras y procesos y evaluando las estrategias de la Prestación del Servicio de Tecnologías de Información y Comunicación. Igualmente se cumplió con la elaboración y entrega de los informes de riesgos por procesos y de corrupción.

7.1.3.1 Indicadores de Gestión

Objetivo Estratégicos	Indicadores	Formula	Planeado	Ejecutado	Cumplimiento
T2: Alcanzar un margen EBITDA convergente hacia el promedio del sector	Margen EBITDA UENTIC (Sin corporativo)	$(\text{EBITDA} / \text{Ingresos Operacionales Servicios de Telecomunicaciones}) * 100$	27,6%		
T3: Garantizar el aseguramiento del ingreso de la UENTIC	Ingresos recuperados por reducción de las pérdidas técnicas en los servicios.	Vendido - Instalado - Instalado - Recaudado - Recaudado - Facturado	\$197.983.918	\$381.439.404	100%
T4: Desarrollar e implementar el modelo de negocios de la nueva unidad de inteligencia estratégica por medio de un	Porcentaje de ingresos facturados asociados a nuevos productos y servicios de la nueva unidad de inteligencia estratégica sobre ingresos totales de la UENTIC	$(\text{Ingresos asociados a nuevos productos y servicios} / \text{Total de ingresos de la UENTIC}) * 100$	13,2% \$28.884.000.000	4,7% \$10.310.800.265	36%
de un	Porcentaje de avance en la	(Presupuesto ejecutado en	95%	80%	84%





nuevo portafolio de productos y servicios que contribuyan a las metas financieras y crecimiento de mercado.	implementación de infraestructura para prestación de servicios TIC (Cloud, IoT, FTTH, BIGDAT, Regiones Inteligentes, entre otras)	proyectos de infraestructura / Presupuesto asignado para proyectos de infraestructura) *100				
T5: Gestionar recursos y/o ingresos por medio de la formulación, implementación y cooperación en proyectos relacionados con el contexto nacional e internacional como por ejemplo ciudades inteligentes, economía digital, Smart cities, entre otros.	Porcentaje de ingresos obtenidos por la formulación e implementación de proyectos en convocatorias, alianzas y cooperación nacionales / internacionales	(Ingresos por la implementación de proyectos / Total de ingresos de la UENTIC) *100	1,37% \$4.852.719.209	1,37% \$4.852.719.209	100%	
	Número de proyectos aprobados en convocatorias nacionales e internacionales	(Proyectos aprobados en convocatoria / Proyectos presentados a convocatoria) *100	2	2	100%	
T6: Captar, fidelizar y retener a los clientes a partir de una	Participación en el mercado	Telefonía	(Ventas de la UENTIC / Ventas totales del sector TIC en el área de influencia	39%	31,6%	81%
		Internet		25,5%	16,6%	65%
		Televisión		4.5%	4%	89%



Porti por mi por todas



estrategia de comercialización asociada a un portafolio flexible, mejorando la prestación del servicio y asegurando la satisfacción del cliente.			potencial) *100			
	Nivel de satisfacción del usuario		(clientes del servicio de TIC con satisfacción alta / Clientes totales del servicio) *100	90%	56%	62%
	Tiempos máximos de instalación y reparación		((Fecha de ejecución de la instalación – Fecha de asignación) *Cantidad de solicitudes) / (Número total de clientes)	2 días	13 días	0%
			((Fecha de atención al daño – Fechas en horas de reporte) / Numero de reportes)	2 días	5,19 días	0%
	Índice de deserción de clientes	Telefonía	(Cantidad de clientes año corriente / Cantidad de clientes años anterior) *100	13.200	48.705	0%
		Internet		31.365	44.359	0%
		Televisión		4.824	8.777	0%
	Facturación año para clientes del mercado corporativo (PYMES, grandes clientes y gobierno)		((Facturación actual – Facturación año anterior) / Facturación año anterior) *100	40%	30%	75%
				\$37.753.426.253	\$27.910.628.997	
	Número de clientes en los productos y	Telefonía	Número de clientes al final del año.	211.157	170.374	80%





servicios tradicionales (internet, telefonía y TV) y nuevos (FTTH, Cloud Computing, Carrier, IoT - Transporte y Telemetría-, BPO) de UENTIC	Internet	147.380	72.740	49%
	Televisión	43.000	16.448	38%



por ti por mí por todos



RESULTADO DE INDICADOR

ESCENARIO DE RIESGO	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
	Indicador que mide las actividades del control. (Relacione los resultados del control)	Indicador que mide el impacto frente a la materialización del riesgo. (Relacione los resultados del indicador)
Posibilidad de la afectación económica y de imagen del negocio, debido a que no se logre la rentabilidad y crecimiento del negocio proyectado y realización de los ajustes necesarios de la prestación del servicio de tecnologías de Información y Comunicación por inadecuado desarrollo de la planeación, seguimiento y evaluación de las estrategias orientadas a las necesidades del Cliente o mercado.	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas)*100 Se cumplieron al 100% con las actividades de control planeadas	
Posibilidad de afectación económica y de imagen al no garantizar la disponibilidad oportuna de recursos técnicos para el crecimiento del negocio, por la no implementación de los programas	Cumplimiento de actividades (Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas)*100 Se dio cumplimiento al indicador en un 100% ya que se ejecutaron las actividades programadas	Para el contrato 400-CO-2162-2021se presentaron los siguientes resultados: AVANCE FISICO: 44% AVANCE FINANCIERO: 26% Para el contrato 400-CO-2169-2021se presentaron los siguientes resultados: AVANCE FISICO: 40% AVANCE FINANCIERO: 19% Para el contrato 400-CO-2160-2021se presentaron los siguientes resultados: AVANCE FISICO: 55%





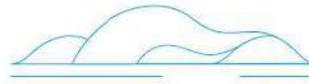
de mejoramiento y expansión de la infraestructura.		<p>AVANCE FINANCIERO: 17%</p> <p>Para el indicador de Implementación de comité de arquitectura, se realizaron 3 comités en 3 meses cumpliendo al 100%.</p>						
<p>Posibilidad de la afectación económica y de imagen por no garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio por inadecuada o insuficiente operación y mantenimiento de los recursos de la red.</p>	<p>Indicador ejecución de las actividades de control</p> <p>Meta mensual 8,3%</p> <p>Meta trimestral 25% (Meta anual 100%)</p> <p>5 actividades de control planeadas/ 5 actividades de control ejecutadas</p> <p>Ejecutado 4er. Trimestre 25%</p>	<p>INDICADOR DE DISPONIBILIDAD Meta 99.8%</p> <table border="1" data-bbox="1010 529 1542 680"> <tr> <td>DISP. RED ACTIVA</td> <td>99,90%</td> </tr> <tr> <td>DISP. RED PASIVA</td> <td>99,50%</td> </tr> <tr> <td>DISP. TOTAL</td> <td>99,70%</td> </tr> </table> <p>Ejecutado 4to. Trimestre 99.70%</p> <p>La disponibilidad cayó afectada por la disminución en el indicador de la red pasiva, la cual sigue afectada por el robo y vandalismo</p> <p>La Disponibilidad Total es calculada como el promedio de la Disponibilidad de la Red Activa y la Disponibilidad del Acceso</p> <p>Disponibilidad de la Red Activa (Promedio del trimestre de las disponibilidades de los equipos de IPCORE, OLT's, RED DE ACCESO, PLATAFORMA IPTV, SOFT SWITCH, CANAL INTERNACIONAL)</p> <p>Disponibilidad del Acceso Pasivo (Promedio del trimestre de las disponibilidades del acceso pasivo sin los de cable, para los clientes del mercado masivo).</p>	DISP. RED ACTIVA	99,90%	DISP. RED PASIVA	99,50%	DISP. TOTAL	99,70%
DISP. RED ACTIVA	99,90%							
DISP. RED PASIVA	99,50%							
DISP. TOTAL	99,70%							
<p>Posibilidad de afectación económica y/o de imagen reputacional debido al inadecuado desarrollo de gestiones de planeación,</p>	<p>Cumplimiento de actividades</p> <p>(Número de actividades realizadas / Numero de actividades programadas)*100</p> <p>Meta anual 80%</p>	<p>Indicador: Ingresos recuperados en la operatividad del ciclo comercial</p> <p>(Valor cartera recuperada / Meta ingresos recuperados por reducción de las pérdidas técnicas en los servicios) * 100</p> <p>Trimestre IV</p>						



<p>instalación y configuración, que no permitan la entrega efectiva de la provisión de los productos y servicios de Tecnologías de la Información y comunicación, por no alcanzar niveles de mejora y de ingresos del negocio.</p>		$\frac{\$104.079.131}{197.983.918} * 100 = 52.56\%$
--	--	---

RESULTADOS DE INDICADORES		
ESCENARIO DE RIESGO	EFICACIA	EFECTIVIDAD
	<p>Indicador que mide las actividades del control. (Relacione los resultados del control)</p>	<p>Indicador que mide el impacto frente a la materialización del riesgo. (Relacione los resultados del indicador)</p>
<p>Posibilidad de afectación económica y de imagen por el tráfico de influencias en beneficio de un tercero en la implementación de proyectos estratégicos en la GUENTIC</p>	<p>100%</p> <p>Se ejecutaron todas las actividades establecidas en el control, para un cumplimiento del 100%</p>	<p>100%</p> <p>No se materializaron riesgos de corrupción</p>
<p>Posibilidad de afectación económica y de imagen por la utilización de información privilegiada de especificaciones técnicas en beneficio de un tercero con el fin de favorecer</p>	<p>100%</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizaron las especificaciones técnicas solicitadas. Se emitieron los conceptos técnicos solicitados. 	<p>Se recibió, valido y aprobó la especificación técnica de un proceso contractual</p> <p>1/1=100%</p>





mediante una licitación pública.		
Posibilidad de afectación económica y de imagen por cohecho debido al incumplimiento de especificaciones técnicas, lo estipulado en el contrato y/o el manual de contratación de EMCALI.	100% <ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron los comités de seguimiento semanal por cada contrato • Se realizaron los comités de seguimiento de proyectos 	Porcentaje de ejecución presupuestal Avance financiero: -contrato zona 1: 26% -contrato zona2: 19% -contrato zona3: 17%
Posibilidad de afectación económica por actos de peculado, debido a hurto, pérdida de materiales y/o componentes de la infraestructura.	Meta: 100% Se ejecutaron el 100% de las actividades del control	100% No se materializaron riesgos de corrupción
Posibilidad de recibir o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con los fines de; no actualizar debidamente las ordenes cumplidas para servicios corporativos y darle un uso indebido a las bases de datos de clientes, (LEY DE HABEAS DATA).	Meta: 100% Se ejecutaron el 100% de las actividades del control	100% No se materializaron riesgos de corrupción
Posibilidad de recibir o aceptar dadas a nombre propio o de terceros con los propósitos de tener un indebido	Meta: 100% Se ejecutaron el 100% de las actividades del control	100% No se materializaron riesgos de corrupción



<p>comportamiento en la ejecución de ajustes y descuentos de manera irregular (descontar valores de facturas) que no poseen soportes y a clientes no autorizados, también el hecho de realizar y/o permitir ventas sin cumplir los protocolos y políticas establecidas.</p>		
<p>Posibilidad de aceptar o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de hacer malversación de materiales y equipos utilizados en el proceso de instalación</p>	<p>Meta: 100%</p> <p>Se ejecutaron el 100% de las actividades del control</p>	<p>100%</p> <p>No se materializaron riesgos de corrupción</p>

7.1.3.2 Proyectos y cumplimientos alineados con los objetivos estratégicos.

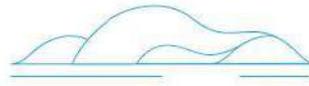
Modernización Tecnológica

Consiste en cumplir con el direccionamiento estratégico de EMCALI, que contiene políticas, estrategias y objetivos para asegurar la operación, mantenimiento, el desarrollo comercial, la expansión y transformación del negocio de telecomunicaciones a TIC.

Dentro de este Programa está incluido el siguiente proyecto de Inversión que se encuentra en ejecución:

- ✓ **Concentración Nodo Parcelaciones**, tiene como objeto mejorar la continuidad, la calidad, percepción y capacidad de los servicios prestados en la red de comunicaciones de la GUENTIC, mediante el despliegue de una red fibra hasta el hogar (FTTH) para reponer el nodo de parcelaciones que abarca la comuna 22, migrando aproximadamente 2.100 clientes a la nueva red, que mejora de manera notable la oferta





de valor, pues permite ofrecer velocidades a internet que van desde 100 Mb hasta 999 Mb para clientes de hogar y negocios y de 1000 Mb en adelante para clientes corporativos. (se espera retirar equipos de antigua tecnología tales como, centrales TDM, equipos de aire acondicionado, equipos de potencia, cables de cobre, armarios pasivos y armarios activos GPON)

El proyecto finalizó el 30 junio de 2022. Dejando como resultando 1.787 migraciones de 2.100 proyectadas que equivale a una efectividad al 85%.

✓ **Zona Distrital Multimodal Inteligente IoT**, el Internet de las cosas (IoT) es otra tendencia importante de telecomunicaciones para 2023, ya que 5G también permitirá una nueva ola de aplicaciones y servicios de IoT.

IoT se refiere a la red de dispositivos físicos conectados a Internet. Estos dispositivos pueden comunicarse entre sí y compartir datos. Las aplicaciones de IoT, como los dispositivos domésticos inteligentes y la tecnología portátil, ya se utilizan en la actualidad.

La importancia de IoT proviene de la capacidad de acceso remoto a estaciones base y centros de datos. La mayoría de los actores de la industria de las telecomunicaciones aumentarán la adopción de IoT para aprovechar los beneficios que otorga la tecnología.

Un papel habilitador para proporcionar infraestructura de IoT, que la industria de las telecomunicaciones está mejor posicionada para ofrecer, permitirá a los operadores estructurar sus propios servicios de IoT y ofrecerlos al mercado de IoT en constante crecimiento.

Evolución Digital:

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

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

✓ **35K**, Proyecto culminó en agosto de la vigencia, consistió en fortalecer el portafolio de servicios aumentando la capacidad de infraestructura de la red de telecomunicaciones, mediante el despliegue de redes de fibra hasta el hogar (FTTH) en zonas de nuevos desarrollos urbanísticos, con el propósito de ofrecer servicios de banda ancha y ultra banda ancha además de empaquetar otra serie de servicios para complementar la oferta de valor, la meta era llegar a 35.014 casas pasas de las cuales se habilitaron 35.014 puertos, y se han instalado 13.000, dando un porcentaje de cumplimiento del 100%

✓ **Colonización y Recambio**, Proyecto se encuentra ejecución, consiste en Diseñar, construir, instalar, configurar, probar y poner en funcionamiento redes de acceso pasivo con tecnología de Fibra Óptica hasta el Hogar FTTH, hasta de 160.647 casas



pasadas, de las cuales se han habilitado 19.067 y realizar la instalación de los servicios a los clientes finales con 64.500 casas conectadas, de los cuales se han conectado 481 (incluidas en el presupuesto del proyecto), dentro del área de cobertura de la UENTIC de EMCALI.

Al cierre de la vigencia se ejecutó un 16,36% de un 25,5% planeado, para un porcentaje de cumplimiento del 29%

- ✓ **Televisión Adaptativa**, el objetivo es adquirir una solución de televisión adaptativa, escalable, redundante basada en estándar ETSI TS103 769 V 1.1.1 (2020 11) con capacidad para codificación, empaquetamiento, almacenamiento de video y difusión de al menos 175 canales lineales multirate, multiformato, en resoluciones (4096x2160,1920x1080,1280x720, 720x480,512x384, 384x288, 320x240). La misma deberá ser desplegada en la nube híbrida (privada, pública). La solución propuesta deberá estar dotada con herramientas tecnológicas que garanticen la ingesta de las señales multicast codificadas en H.264, HEVC/H. 265 generando la salida en los protocolos HLS y MPEG-DASH sobre un contenedor de transporte estandarizado basado en el estándar ISO/IEC 23000-19 (CMAF).
- ✓ La solución propuesta deberá garantizar la reproducción de los canales lineales y contenido almacenado en terminales tipo STB Android TV/Google TV al igual que en dispositivos móviles con sistema operativo Android y iOS. Adicionalmente el suministro de terminales STBs con la más reciente versión de sistema operativo Android TV / Google TV, SoC debidamente certificado por Google optimizados para plataforma de video adaptativa.

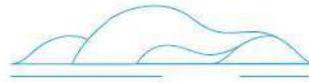
Al cierre de la vigencia se encuentra en proceso el análisis de diferentes cotizaciones y proceder a presentar una contrapropuesta con el fin de realizar negociación.

- ✓ **Red Neutra**, El propósito de este proyecto es agilizar la expansión y comercialización de los puertos de fibra óptica al hogar. Está en proceso el análisis y elaboración del modelo económico.
- ✓ **Servicios de Nube**. OBJETIVO: Este proyecto está bajo el objetivo T4 del PEC Desarrollar e implementar el modelo de negocios de la nueva unidad de inteligencia estratégica por medio de un nuevo portafolio de productos y servicios que contribuyan a las metas financieras y de crecimiento de mercado (por ejemplo, basados en la transmisión de datos, Big data, Cloud, IoT, OMV, Data Center).

JUSTIFICACIÓN: Participar en el negocio de Cloud Computing adicionando al portafolio de servicios un elemento fundamental para agregar valor a nuestro mercado.

Se firmó contrato marco de adhesión No. 400-CMA-1686-2020 con la firma AWS (Amazon Web Services), el cual posibilita a la UENTIC incluir dentro de su portafolio más de 170 productos que tiene AWS en su market place. De esta manera aprovechando la capacidad instalada de esta compañía podemos llegar rápidamente a los sectores gobierno y corporativo con servicios de cloud computing, reduciendo





costos de propiedad y manejo de datos y software para al cliente, aumentando los ingresos de la UENTIC.

Para dicho fin la firma AWS implementó en la UENTIC el programa PTP (Partner Transformation Program). Este tiene una duración de 3 meses, es un programa integral de diagnóstico de capacidades internas, capacitación y habilitación centrado en ayudar a crear el portafolio en la nube de AWS junto con el modelo operativo.

El mencionado programa nos proporcionó la orientación necesaria para acelerar nuestra capacitación en el manejo y experiencia de AWS, y así facilitar la migración de nuestros clientes a la nube.

Igualmente se viene desarrollando plan de capacitación y certificación especializado que va a ser dictado a más de 60 personas de la UENTIC y la Gerencia de Tecnologías de la Información GTI en los diferentes roles (Comercial, Arquitectura, Desarrollo, Operación, Networking, Seguridad). Esto permitirá asegurar la venta, la operación, la atención y el soporte de los servicios y productos que se ofrezcan a los clientes del segmento gobierno y corporativo de la UENTIC.

Adicionalmente con el fin de ofertar el servicio de cloud computing, se han identificado más de 10 prospectos de clientes (Alcaldía de Cali, Alcaldía de Palmira, Alcaldía de Jamundí, Alcaldía Buenaventura, Alcaldía Popayán, Comfenalco, Universidad del Valle, Gobernación del Valle, Universidad del Cauca entre otros). Con los cuales se han adelantado conversaciones en compañía de personal de AWS para conocer sus necesidades y posteriormente realizar pruebas de concepto que les facilite la toma de la decisión de migrar su operación a la nube. Es así como se logró que COMFENALCO nos solicitara poner en operación el servicio SES (Simple Email Service) de AWS, de la misma forma después de realizar la prueba de concepto a DATIC este tomó la decisión de realizar la migración de su portal web a la nube de AWS, reduciendo de manera significativa los ataques que estaban recibiendo gracias al servicio WAF (Web Application Firewall) de AWS.

✓ **Servicios de Smart City:** Este proyecto pretende favorecer el desarrollo social de los diferentes espacios del distrito Santiago de Cali, como mitigación de desastres, movilidad, seguridad, conectividad y medición de parámetros (humedad, polución, temperatura, alertas tempranas) para entidades como DAGMA, CVC, etc. Al mes de junio 2022, se realizó desarrollo de una aplicación para la lectura y facturación de las diferentes soluciones de energía fotovoltaica, con la participación de la GUENE y la GUENTIC quienes instalaron un laboratorio y realizaron el desarrollo de la solución.

7.1.3.3 Resultados Financieros.

Pendiente por cierre financiero vigencia 2022



7.1.3.4 Actividades para el aseguramiento del ingreso.

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

Al cierre de la vigencia se recuperaron \$381'439.404, de \$197'983.918 planeados, dando un porcentaje de cumplimiento del 100%

- ✓ **Integración sistemas de información**, con esta actividad se espera, poder integrar los dos sistemas de información *Open* y *SIGT*, con el fin de optimizar los procesos de venta, instalación y facturación, para mejorar los tiempos de aprovisionamiento del servicio, instalación y tramites post venta.

En la vigencia se realizó mesa de trabajo con la Unidad de Proyectos e Innovación de TI de la Gerencia de Tecnologías de la Información, donde se presentó una arquitectura inicial la cual está en estado de revisión.

- ✓ **Normalizar y automatizar el proceso SCR**, con esta actividad se espera, poder integrar los dos sistemas de información *Open* y *SIGT*, para controlar la suspensión, el corte y la reconexión, de los clientes, evitando inconsistencias.
- ✓

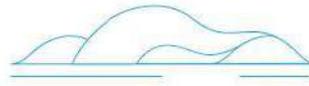
7.1.3.5 Resultados frente al Plan de Desarrollo Distrital.

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

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2022 de 37.143 conexiones a internet, se está operando bajo el contrato 900-IPU-0600-2020 con el contratista Proyectos de Ingeniería Proing S.A

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





Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2022 de 22 espacios comunitarios conectados a internet, La Gerencia UENTIC continúa seleccionando los sitios a los cuales se les Instalara el servicio de internet con la necesidad priorizada.

- ✓ **Zonas Wi-Fi en sitios públicos donde se incentiva el arte, la cultura y el deporte, operando:** este indicador tiene como meta que durante el periodo 2020-2023, Se incrementarán la cantidad de zonas Wi-Fi en sitios públicos, hasta tener 200 nuevos, se iincrementará la cantidad de zonas públicas, como parques (por ejemplo), de manera tal que se amplíe el uso del Internet por sus visitantes o pobladores. Igualmente servirían como soporte al futuro despliegue de Smart Cities. Se instalaron zonas Wifi en 59 zonas ap Networks, 14 Ruckus, 23 alcaldías, 4 meraky.

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

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

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2022 75% en la implementación de la infraestructura de la nube.

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

Se está operando bajo el contrato parcelaciones 400-PS-1787-2020, proyecto 35K bajo el contrato 400-PS-2177-2020.

Cuenta con una ejecución Acumulada 2020 – 2022 de 3.650 km instalados de fibra que equivale al 98%.

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

El indicador se cumplirá con el producto Workspaces - Oficina Virtual del contrato de CMA-1686-2020-400-AO-1328-2021 (Nube Amazon Web Services AWS) el producto se encuentra en desarrollo para ser comercializado se instalaron 26 adicional se tiene 2474 clientes Soho y pymes conectados.



Cuenta con una ejecución Acumulada 2020 – 2022 de 8.000 empresas y/o independientes con servicios de internet que les permite conectarse con la oficina virtual.

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

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

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

Cuenta con una ejecución Acumulada 2020 – 2022 del 60% del desarrollo.

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

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

Cuenta con una ejecución acumulada 2020 – 2022 del 85% de usuarios capacitados.

7.1.3.6 Aplicación de Precios.

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

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

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





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

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

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

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

7.1.3.7 Logros alcanzados

Al cierre de la vigencia de 2022, se habilitaron 80.622 casas pasadas en Fibra óptica de 110.300 planeadas, se logró una disminución de costos de contenido de \$20.200 millones a \$13.100 millones ahorrando \$7.100 millones, se desarrolló de la plataforma E-commerce para comercialización en línea de los productos. (43 solicitudes y 20 instalaciones) y hubo una recuperación de cartera por uso de infraestructura (operador Claro) por valor de \$3.000 millones.

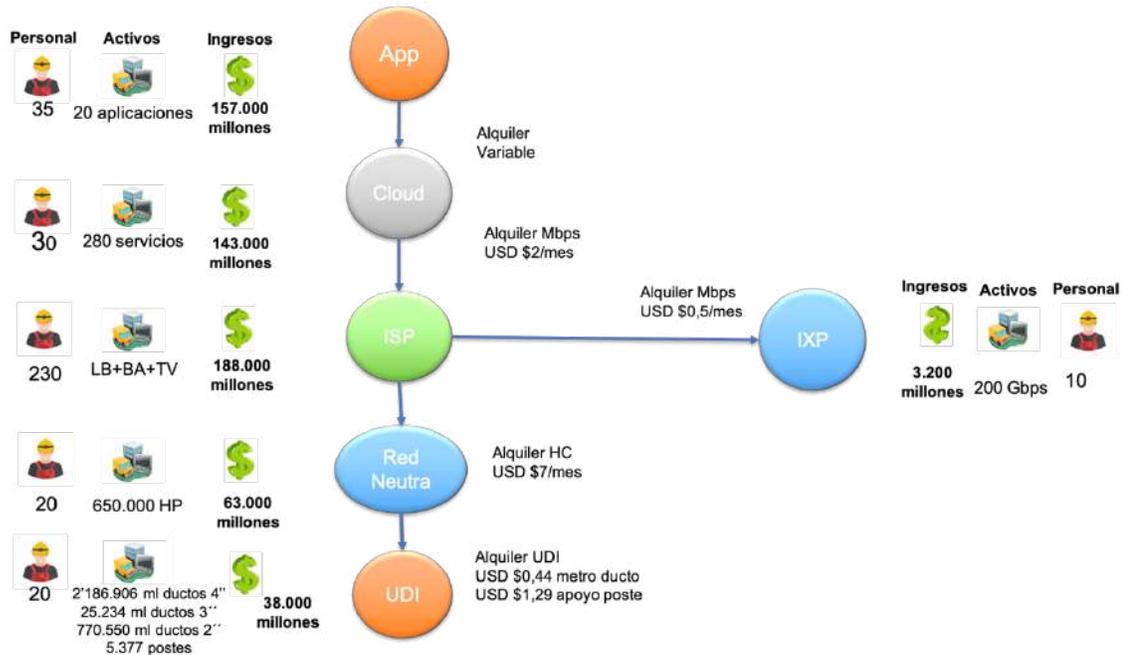


7.1.3.8 Retos

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

- **Transformación del negocio**

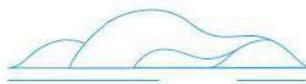
El siguiente grafico nos muestra la propuesta de renovación y crecimiento de la GUENTIC.



- **Servicios de nube**

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





- **Reducción de activos improductivos**

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



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



- **Reducción robo y vandalismo**

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

Acciones de gestión.



1. Campañas de divulgación para reportar eventos a líneas de EMCALI y al 123 de la policía.
2. Dos centros de recepción y despacho de motorizados de la Unidad de Seguridad.
3. Procedimientos ajustados con SIJIN, PONAL y Fiscalía para las denuncias y capturas.
4. Todos los eventos de hurto y vandalismo son objeto de denuncia formal.
5. En flagrancia, se hace todo el acompañamiento al proceso, con abogados especializados.
6. La Unidad de seguridad de EMCALI, lidera reuniones con las otras áreas de seguridad de los otros operadores y la Policía Nacional, a fin de compartir estrategias.
7. Operativos en los sectores de chatarrerías.
8. Pronunciamiento formal ante ANDESCO para que como gremio de empresas de servicios públicos, frente al control de las exportaciones de cobre y de su procedencia.
9. Pronunciamiento formal ante Migración Colombia, para que se tomen acciones frente a extranjeros que repetitivamente son sorprendidos en flagrancia hurtando cable, los cuales se ponen en poder de la Justicia, pero rápidamente vuelven a ser liberados.

Acciones para proteger la red de cobre.

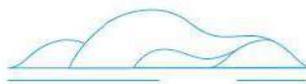
1. Sellado de cámaras con soldadura y cemento.
2. Implementación del piloto de sonorización de cámaras, para reportar a centro de despacho cuando se detecta movimiento en la tapa.
3. Cambio en la ruta de los cables, para dificultar que vuelvan a hurtarlo.
4. Reconstrucción de la red robada, reduciendo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

Acciones para proteger la Fibra Óptica.

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

1. Identificación de las canalizaciones que llevan los cables de fibra principales.
2. Ubicación y definición de las principales cámaras a proteger y monitorear.

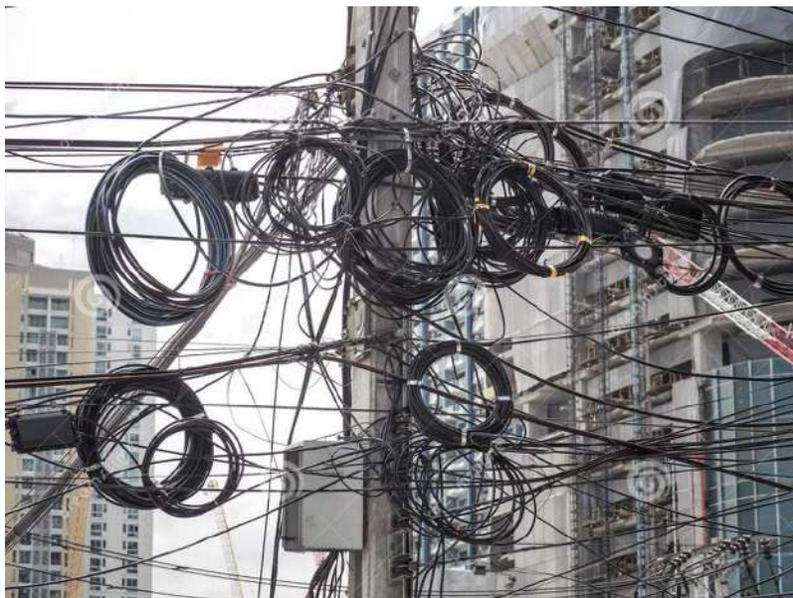




3. Actualización de las tapas de seguridad actuales, con cambio de clave o con nuevos componentes y materiales.
4. Incorporación sistema de sensorización, para notificar alarma al centro de despacho.
5. Tener capacidad de reacción a tiempo 7x24 del grupo de motorizados de la Unidad de seguridad.
6. Control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

- **Red neutra**

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

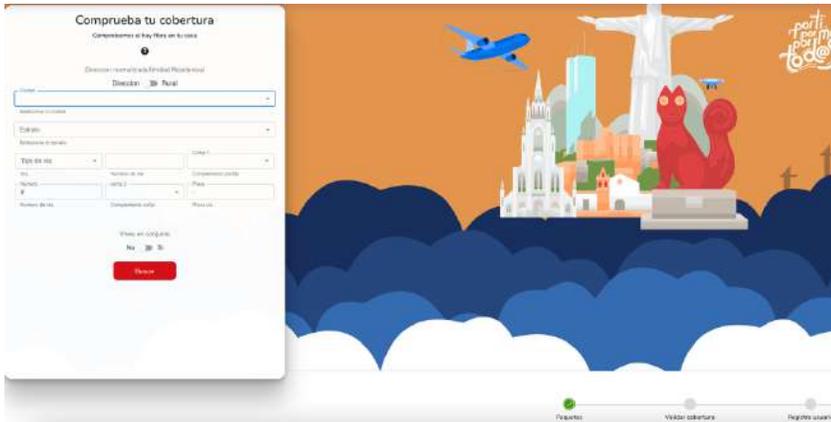


Porti
por mi
por todas



- **Emcali Dev**

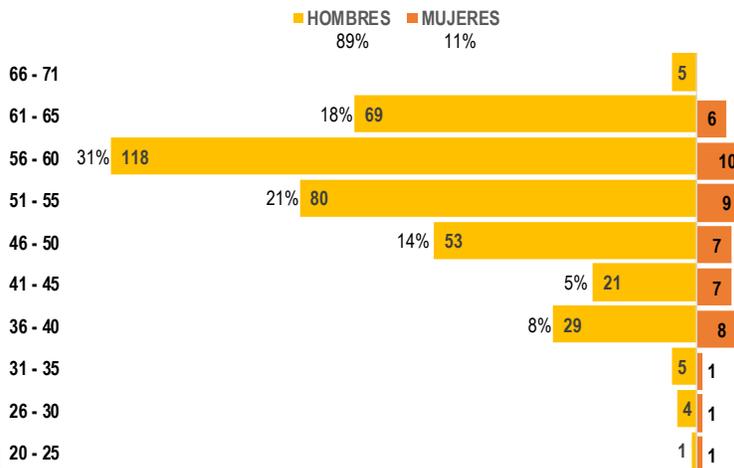
Se espera conformar un grupo de desarrolladores de software inhouse para la automatización de procesos.

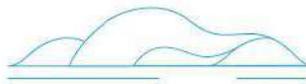


- **Renovación generacional**

Planta de Personal Telecomunicaciones:

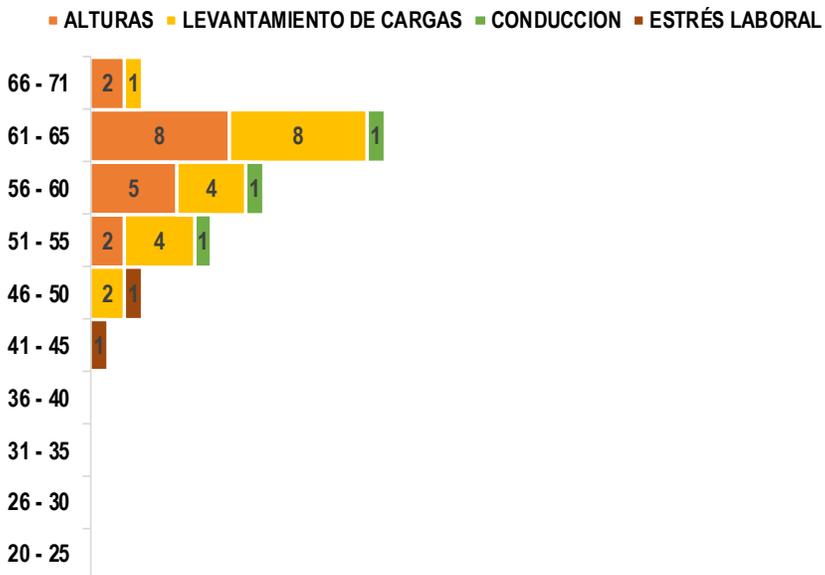
- ✓ La Planta esta envejecida con un total de 297 funcionarios que equivale al 68,3%, entre los 51 – 71 años de edad, su costo es de \$34.000 MM al año.
- ✓ 90 Funcionarios se encuentran con edad de Jubilación divididos en 74 Hombres con un costo de \$8.000 MM y 16 Mujeres con un costo de \$2.000 MM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





Indicaciones de Cuidado en el Ambiente Laboral:

- ✓ 41 Funcionarios presentan Indicaciones de Cuidado Ambiente Laboral su costo es de 4.500 MM
- ✓ 30 Funcionarios presentan Indicaciones de Cuidado Ambiente Laboral Definitivo su costo es de 2.500 MM



Por ti por mí por todos



7.1.4 GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

7.1.4.1 Presencia y posicionamiento de marca

Durante la vigencia 2022, **se realizaron un total de 179 eventos** de presencia y posicionamiento de marca, los cuales se agrupan en cinco (5) categorías:

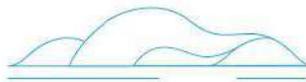
1. Alcaldía. Se realizaron 25 eventos.
2. Empresarial. Cinco (5) eventos realizados.
3. Gremial. Se realizaron dos (2) eventos.
4. Deportivos. Nueve (9) eventos realizados.
5. Core. Se realizaron 138 eventos.

Alcaldía.

Son eventos realizados por la Alcaldía de Santiago de Cali, donde EMCALI realiza apoyo y/o patrocinio comercial y así mismo participa en las propuestas estipuladas y en la toma de decisiones futuras. Los 25 eventos realizados durante la vigencia 2022, fueron los siguientes:

1. Todas y todos a estudiar – alcaldía y Emcali
2. Gobierno al barrio- llano verde
3. Actívate por Cali – día mundial de la actividad física
4. 1era. Feria de servicios tributarios 2022
5. Gobierno al barrio- floralita
6. Plan Jarillon - sensibilización sobre invasiones
7. Presentación del plan choque y estrategia "acciones de corazón"
8. Gobierno al barrio yumbo
9. Gobierno al barrio – cancha la polvera, com. 14
10. Picnic ambiental – unidad recreativa los guaduales
11. Picnic ambiental - biblioteca departamental
12. Seminario latinoamericano de gobernanza y educación ambiental
13. Gobierno al barrio - primero de mayo (com. 17)
14. I cumbre de alcaldes y alcaldes del litoral pacifico
15. XXVI festival de música del pacifico - Petronio Álvarez
16. Día del pensionado y beneficiario beps
17. Ceremonia de graduación de reguladores
18. Gobierno al barrio- El Guabal
19. Gobierno al barrio- Siloé
20. Gobierno al barrio- Berlín
21. Rueda de prensa Alumbrado Navideño
22. Inauguración alumbrado Navideño
23. Novena navideña- Emcali
24. Ciudadela alegría- navidad
25. Feria de oriente





Gobierno al barrio Siloé.



Fuente: Imágenes tomadas por equipo de Unidad de Promoción y Control Comercial (EMCALI)

Gobierno al barrio Berlín



Fuente: Fotografías tomadas por personal asistido al evento

Inauguración Alumbrado Navideño.



Fuente: Imágenes tomadas por asistentes al evento

Feria de Oriente



Fuente: Imágenes tomadas por el personal asistido al evento

Empresarial.

Son los grandes eventos relacionados con la empresa donde los temas principales son afines a los que ejerce EMCALI, son realizados con el objetivo de mejorar y crecer empresarialmente y es una oportunidad para ofrecer y mostrar la imagen de la empresa de cara al público y/o usuario. Los cinco (5) eventos realizados en la vigencia 2022 fueron:

1. Lacnic37 – Centro De Eventos Valle Del Pacifico
2. Retail Del Futuro 2022 – Centro De Eventos Valle Del Pacifico
3. Feria De Vivienda – Camacol, Centro Comercial La Estación.
4. Expo Mujeres Biblioteca Departamental
5. Bi-On 2022 Congreso Nacional De Energía Inteligente



Expo Mujeres Biblioteca Departamental.



Retail del futuro 2022 – Centro de Eventos Valle del Pacífico.



Gremial.

Son grandes eventos donde logran unir a grandes empresas especializadas en el sector para dar a conocer sus servicios de manera creativa, estos son una buena manera de llegar a los mejores públicos de una forma directa. Se realizaron dos (2) eventos:

- 1) XXIV Congreso ANDESCO - Interconexión: El Futuro De Los Servicios Públicos, TIC Y Tv.
- 2) Citi Plus.





XXIV CONGRESO ANDESCO - INTERCONEXION: EL FUTURO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, TIC Y TV.



Citiplus



por ti por mi por todos



Deportivos.

Son los eventos clasificados en los deportes desarrollados en un entorno físico donde se prueban habilidades, destrezas, fuerzas físicas con el objetivo de mejorar la salud física e incentivar la vida deportiva. Se patrocinaron nueve (9) eventos:

1. Carrera Batman
2. Competencia De Triatlón - En San Andrés
3. The Family Run Festival
4. Lanzamiento Night Trail
5. Carrera Night Trail
6. Selección Colombia Vs Zambia
7. Lanzamiento Carrera 6k Marriot
8. Carrera 6k Run For Fun
9. Carrera Emcali The Family Run Festival

Selección Colombia vs Zambia.



Carrera 6k Run For Fun.



Core.

Los CORE son todos los eventos corporativos realizados desde la Unidad de Planeación y Control Comercial y así mismo los realizados a solicitud de las Unidad de Negocio con el objetivo de dar un acompañamiento para incrementar y mejorar campañas vigentes e ingresos. Se realizaron en total 138 eventos durante la vigencia 2022. Entre los que destacan:

- **EMCALI, más cerca de ti.** Se realizaron un total de ocho (8) en el año en: Institución Educativa Nuevo Latir. CALI 11. Comuna 11. Comuna 14. Comuna 15. Institución Educativa Santo Tomas. Jornada Especial en Pizamos 1. Barrio San Carlos.





Emcali, más cerca de ti por Tele Pacífico.

- **Jornadas comerciales y de Cartera.** Jornada comercial de Telecomunicaciones Condominio Las Mercedes. Jornada de Atención Coliseo Mariano Ramos. Jornadas de Cartera en las comunas 6, 12, 14, 18 y 20. Jornadas de Responsabilidad Social. Cierre de Jornadas de Cartera en Plazoleta Jairo Varela. Jornada especial de cartera, comuna 12.

Jornada especial de cartera, comuna 14.



Fuente: Imágenes tomadas por equipo de Comunicaciones



por ti por mi por todas



7.1.4.2 Indicadores de Gestión Estratégicos de la vigencia.

Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente.

Riesgo: R050101 “Posibilidad de afectación económica por bajo desempeño de los indicadores estratégicos a cargo del proceso, debido a disminución de los ingresos no operacionales por convenios de facturación y recaudo conjunto y a desarticulación comercial con las UEN’s por incumplimiento en los planes”.

• Indicadores de eficacia.

Cumplimiento cronograma nuevas alianzas.

- ✓ Descripción del indicador: encontrar y definir el mejor modelo de alianza para EMCALI, términos de ingresos vs. Capacidad operativa, por lo cual sus productos son en términos cualitativos, convirtiéndolo en un indicador causa, cuyo efecto o resultado se cuantificará en el indicador de crecimiento de ingresos no operacionales.
- ✓ Meta: Diseño de la alianza y alistamiento tecnológico para implementación. Cumplimiento del cronograma al 6%.
- ✓ Desempeño: Al cierre de la vigencia 2022, se cumplió el cronograma al 94,3%. con la ejecución del contrato de facturación conjunta entre EMCALI y Casa de Funerales S.A.S, el cual tiene vigencia de un (1) año.

Cumplimiento promedio de indicadores estratégicos.

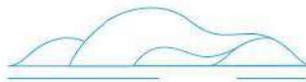
- ✓ Descripción del indicador: Mide el desempeño promedio por trimestre de los indicadores estratégicos suscritos por el proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente para la vigencia 2022.
- ✓ Meta: 100%
- ✓ Desempeño: 86% promedio 2022.

Los indicadores a cargo de la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente a noviembre de 2022, cerraron en un promedio de gestión del 86%, ubicándolo en un nivel de desempeño deseable (80% a 100%). El indicador PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de telecomunicaciones, tuvo un desempeño crítico 29%, actualmente se está gestionando plan de acción relacionado con la aplicación de la compensación por daños para disminuir la cantidad de reclamos a favor del usuario.

A continuación, se presenta cada indicador con su desempeño acumulado para la vigencia 2022:

- 1) PY1-IND1-C3 Realizar alianzas Comerciales. Desempeño en el nivel deseable 92% en relación con la meta, dato al mes de noviembre de 2022.





- 2) PY1 -IND1-FUN1 Ampliar e integrar el portafolio comercial. Desempeño en el nivel deseable 94% en relación con la meta.
- 3) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de energía. Desempeño en el nivel deseable 100% en relación con la meta. Dato al mes de noviembre de 2022.
- 4) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de acueducto y alcantarillado. Desempeño en el nivel deseable 100% en relación con la meta. Dato al mes de noviembre de 2022.
- 5) PY1 IND3 FUNC 1 IND3 FUN1- COMER Índice de reclamos a favor del cliente por cada 10 mil facturas servicio de telecomunicaciones. Desempeño en el nivel crítico 29% en relación con la meta. Dato al mes de noviembre de 2022.
- 6) PY1- IND2-FUNC1 Fortalecer la cultura interna de servicio al cliente. Desempeño en el nivel deseable 90% en relación con la meta.
- 7) PY2-IND2- FUNC 1 Modernizar la Gestión Comercial y Atención al Cliente. Desempeño en el nivel deseable 99% en relación con la meta. Dato al mes de noviembre de 2022.

- **Indicador de efectividad.**

FIND1 C3 Crecimiento de Ingreso por Gestión Comercial

- ✓ Descripción del indicador: Reportar ingresos no operacionales a partir de tres (3) actividades soportadas en las plataformas de operación del Proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, las cuales son: 1) Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas) y 2) Convenios y/o alianzas con terceros 3) Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura.
- ✓ Meta: \$11.931.970.615
- ✓ Desempeño: \$ 11.012.745.777. (a noviembre de 2022, se ha cumplido el 92% en relación con la meta).

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

Subproceso Planeación y Control Comercial.

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

- **Indicadores de eficacia.**

Cumplimiento del cronograma del plan de mercado.



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

(Souvenirs entregados + souvenir en inventario)/Souvenir comprados en la vigencia.

- ✓ Descripción del indicador: presenta inventario existente a la fecha, El indicador tiene en cuenta las existencias que se arrastran del inventario 2021, el denominador solo tiene en cuenta las existencias compradas en la vigencia actual. Por tal motivo, el indicador da por encima del 100%
- ✓ Desempeño: 84%. Souvenir comprado en vigencia 2022 (95.575). Souvenir en inventario 2022 (14.909). Souvenir entregado 2022 (80.666).

• **Indicadores de efectividad.**

Informe descriptivo de actividades con entrega de souvenirs

- ✓ Descripción del indicador: Repositorio de datos con las cantidades y detalle de lo entregado.

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

• **Indicadores de eficacia.**

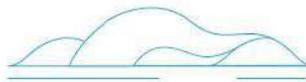
Mejoramiento en Calidad de Análisis – MCA.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el porcentaje de órdenes que se logran normalizar en el periodo.
- ✓ Meta: 25% de ordenes normalizadas en relación con las analizadas por mes.
- ✓ Desempeño: 83%. Ordenes normalizadas 15.509, ordenes analizadas 61.856.

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

- ✓ Descripción del indicador: Mide la cantidad de reclamos que se declaran a favor del cliente por cada 10 mil facturas expedidas. Indicador de tendencia negativa.





- ✓ Meta: Indicador de tendencia negativa, meta por servicio.
 - Energía nueve (9).
 - Acueducto y alcantarillado (16).
 - Telecomunicaciones (90).
- ✓ Desempeño: A noviembre de 2022 el promedio de reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas por servicio fue el siguiente:
 - Energía, cuatro (4) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
 - Acueducto y Alcantarillado. Seis (6) reclamos a favor del usuario por cada 10 mil facturas.
 - Telecomunicaciones. 369 reclamos a favor del usuario por cada 10 mil usuarios.

Cumplimiento promedio del indicador 75%, por el alto nivel de reclamaciones a favor del usuario de los servicios de telecomunicaciones, para ello se tiene plan de mejoramiento creado en Daruma con ID 607, plan dirigido a la implementación de la política de compensación.

Subproceso Facturación.

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

- **Indicadores de eficacia.**

Ciclo de facturación de servicios públicos.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el tiempo promedio de ejecución del proceso desde la toma de lectura hasta la fecha de reparto.
- ✓ Meta: 20 días para los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Desempeño: Para los servicios públicos domiciliarios, cumplimiento del 95% promedio.

Ciclo de facturación de telecomunicaciones.

- ✓ Descripción del indicador: Mide el tiempo promedio de ejecución del proceso desde la toma de Red Multiservicio hasta la fecha de reparto.
- ✓ Meta: 18 días para los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Desempeño: Para los servicios de telecomunicaciones, cumplimiento del 105%.

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



Subproceso Atención al Cliente.

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

• Indicadores de eficacia.

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

- ✓ Descripción del indicador: porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos a partir del momento en que se entrega el turno.
- ✓ Meta: Que mínimo el 80% de los usuarios que hayan tomado turno sean atendidos después de 15 minutos de haber tomado el turno.
- ✓ Desempeño: Al mes de diciembre la meta se cumplió en 104%, dado que en promedio el 83,33% de los usuarios fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno.

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

- ✓ Descripción del indicador: porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos a partir del momento en que se entrega el turno.
- ✓ Meta: Que mínimo el 80% de los usuarios que hayan tomado turno sean atendidos después de 15 minutos de haber tomado el turno.
- ✓ Desempeño: al mes de diciembre, la meta se cumplió en 101%, dado que en promedio el 81,17% de los usuarios fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno.

• Indicadores de efectividad.

NSU por uso de canales de atención (utilities)

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





El canal personalizado con datos al mes de diciembre, es el mejor calificado, 5 “muy satisfecho”, el virtual y telefónico tienen calificación de cuatro (4) satisfecho.

NSU por uso de canales de atención (telecomunicaciones)

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

El canal personalizado con datos al mes de diciembre, es el mejor calificado, 5 “muy satisfecho”, el virtual y telefónico tienen calificación de cuatro (4) satisfecho.

Con base en el desempeño de los indicadores de eficacia y efectividad, se puede indicar que el riesgo de insatisfacción por dificultades en el acceso a la información y al ejercicio del derecho de petición fue mitigado con éxito.

Los datos se presentan al mes de noviembre por indisponibilidad del sistema de turnos, se registró incidente SD 10000129360.

Subproceso Atención Escrita.

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

• **Indicadores de eficacia.**

Indicador eficacia tiempos de atención escrita PQR General.

- ✓ Descripción del indicador: Porcentaje de reclamos que fueron atendidos en 15 días.
- ✓ Meta: 95% (solo para reclamos en primera instancia).
- ✓ Desempeño: De enero a noviembre de 2022, el 92% de los reclamos en primera instancia fueron atendidos en el rango de 15 días. Nota: A la fecha de generación de este informe hay 70 casos con ampliación y/o suspensión de términos, por lo que se debe esperar hasta que se cierren los casos para incluirlos en los indicadores.



Por ti
por mí
por todas



- **Indicadores de efectividad:**

Nivel de recursos en relación con PQR de primera instancia

- ✓ Descripción del indicador: Mide la cantidad de recursos que se presentan en relación con las decisiones administrativas en primera instancia.
- ✓ Meta: Menos del 10%.
- ✓ Desempeño: De enero a noviembre, el porcentaje de recursos en relación con la decisión de primera instancia fue del 7%. Decisiones en primera instancia 52.124, recursos 3.641.

7.1.4.3 Ingresos No Operacionales.

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

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

La meta de la vigencia 2022 es obtener ingresos por **\$11.931.970.615** de los cuales a noviembre de 2022 van en **\$11.012.745.777**, es decir el **92% de la meta establecida**.

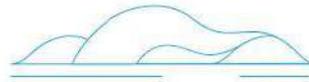
7.1.4.4 Aseguramiento y recuperación del ingreso.

El aseguramiento y recuperación del ingreso, son actividades orientadas a identificar, analizar y gestionar inconsistencias en los servicios prestados para generar acciones de mejora que mitiguen las causales que originaron la inconsistencia y a recuperar o dejar facturable lo detectado. Resultado de las actividades realizadas durante la vigencia 2022 **se logró recuperar \$4.122.170.007**.

Durante la vigencia 2022, se realizó gestión a las actividades que a continuación se relacionan:

- Análisis, creación y asignación de las órdenes de **Suspensión, Reconexión, Seguimiento y Reinstalación**, las cuales se asignaron de acuerdo con la capacidad operativa que reportó cada unidad de negocio. Incluye los procesos de **SCRR AMI**, por este concepto **se recuperó un total de \$ 1.968.200.899**
- Análisis de **causas operativas y comerciales** gestionar la normalización de las causas de no lectura que generan cobro por promedio en la factura, con el fin de lograr el cobro por diferencia de lecturas. Por este concepto **se logró recuperar \$ 291.671.259**.





- **Servicios suscritos.** El objetivo principal es realizar la evaluación y el control de la gestión de los ingresos por la prestación de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, prestados por EMCALI EICE ESP depurando las bases de datos y validando el estado real de cada uno de los clientes y sus servicios creados. las causas más importantes por la cual no se factura uno de los servicios son: se surte de otro contrato del mismo predio, pendiente de instalación, servicio normalizado, predio unificado por usuario. En aquellos contratos donde se detectó una posible inconsistencia, se procedió a generar orden de revisión a terreno para determinar cómo se surte el predio en el servicio que no se factura y posteriormente la normalización del servicio. Por esta actividad se recuperaron **\$ 348.853.634.**
- **Análisis de la facturación sin cargos,** se realiza un análisis de los suscriptores con servicio directo, con inconsistencia en el sistema, con elemento de medición dañado y suscriptores clausurados para identificar los productos que se encuentran facturando y sin cargos. Por esta actividad se recuperaron **\$119.059.242.**
- **Cambios de estado.** El objetivo principal es ejecutar la actualización de los productos que aparecen en los estados no facturables 92 (inactivo) y 99 (en convenio de pago), para lograr llevarlos a estado 93 (con orden de reinstalación), logrando la normalización del servicio y el aseguramiento del ingreso para la empresa con sus respectivos cargos y consumos. **Por este concepto se recuperaron \$ 35.547.755.**
- **Consumos mayores a 2000 Kwh y 300 m³** El objetivo principal es el aseguramiento de ingresos de los clientes comerciales, empresariales y residenciales con consumo promedio mayor o igual 2000 kw/mes en energía y consumos mayores a 300 m³ en acueducto. **Por estas actividades se recuperaron \$ 787.375.177 y \$ 417.595.357, respectivamente.**
- **Sin aforo y sin elemento de medición.** El objetivo principal es normalizar los clientes que tienen medidor inactivo o no tienen medidor y adicional no presentan aforo activo. De acuerdo con el análisis y los soportes requeridos se realiza generación de órdenes, legalización de órdenes y/o activación de productos que lo requieran para lograr una correcta facturación. La recuperación de esta inconsistencia se ve reflejada a los dos o tres meses de acuerdo con la respuesta operativa de cada unidad de negocio. **Valor recuperado \$ 93.776.306.**
- **Cambios de tarifa.** El objetivo principal es la gestión de ingresos a través de actualización de tarifas de acuerdo con la validación de uso del servicio, analizando los productos con consumos superiores a 50 m³ y 500 kwh. **Valor recuperado \$60.090.378.**



Porti
por mi
por todas



7.1.4.5 Proceso de Facturación.

Cantidad de facturas y puesta al cobro por servicios.

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

- En Servicios Públicos fueron 790.234, aumentando 15.839 facturas respecto al mes de noviembre de 2021 y comparado con el mes anterior, aumentaron 1.804.
- En Telecomunicaciones fueron 189.499, disminuyendo 32.793 facturas respecto al mes de noviembre de 2021 y comparando con el mes anterior, disminuyen 1.242.

Y el valor total puesto al cobro a noviembre 2022 comparado con el 2021, ha aumentado en 22,7% (471.314 millones) para servicios públicos domiciliarios y ha disminuido en -11,9% (-15.837 millones) para los servicios de telecomunicaciones.

Método de cálculo del consumo.

- Para noviembre de 2022 en el **servicio de acueducto**, se observa que el 92,7% se facturó por diferencia de lectura, el 6,41% se facturó por promedio reflejándose un aumento en la causa 13 (aparato de medición cambiado), la causa 16 (medidor parado) y la causa 34 (servicio directo).
- Para noviembre de 2022 en el **servicio de energía**, se observa que el 96,15% se facturó por diferencia de lectura, el 2,42% se facturó por promedio. Las causas más representativas: Causa 0, corresponde a los clientes con medición AMI (no lectura AMI) sin interrogación e inconsistencia en la identificación de la función de cálculo (De 4.993 pasó a 6.277). Causa 34 (servicio directo), Causa 15 (sin aparato de medición y sin servicio), causa 16 (aparato de medición dañado) y causa 37 (impedimento).

7.1.4.6 Número de suscriptores por localidad y servicio.

Al mes de noviembre de 2022, los suscriptores que se facturaron por localidad fueron:

- Para el Distrito Especial de Santiago de Cali, se facturaron 698.176 suscriptores para el servicio de energía. Para el servicio de acueducto 663.806, para el servicio de alcantarillado 659.706 y para el servicio de telecomunicaciones 196.578.





- Para el municipio de Yumbo, se facturaron 33.565 suscriptores para el servicio de energía. Para el servicio de acueducto 23.993, para el servicio de alcantarillado 165 y para el servicio de telecomunicaciones 7.524.
- En el municipio de Puerto Tejada, se facturaron 6.717 suscriptores del servicio de energía.
- Para el municipio de Jamundí, se facturaron 616 suscriptores para el servicio de energía y 5.705 suscriptores para los servicios de telecomunicaciones.
- En el municipio de Palmira se facturaron 919 suscriptores para el servicio de acueducto.
- En el municipio de Candelaria, para el servicio de energía se facturaron tres (3) suscriptores y para el servicio de acueducto 895.

Tabla 1 Cantidad de suscriptores facturados por servicio y localidad a noviembre de 2022.

Municipio	Energía	Acueducto	Alcantarillado	Telecomunicaciones (*)
Cali	698.176	663.806	659.706	196.578
Yumbo	33.565	23.993	165	7.524
Puerto Tejada	6.717			
Jamundí	616			5.705
Palmira		919		
Candelaria	3	895		
Otros	84			
TOTAL	739.161	689.613	659.871	209.807

Fuente: DWOSF - Unidad de Facturación

(*) Productos de telefonía

Cantidad de suscriptores facturados por Categoría.

Tabla 2 Cantidad de suscriptores facturados por servicio y categoría/subcategoría.

CATEGORÍA	Mes: Noviembre 2022									
	Acueducto		Energía		Línea básica		Internet		TV	
	Cantidad	% PA	Cantidad	% PA	Cantidad	% PA	Cantidad	% PA	Cantidad	% PA
E1	99.044	14,4%	126.779	17,2%	31.032	13,4%	17.957	20,1%	2.183	10,6%
E2	169.803	24,6%	184.165	24,9%	60.401	26,2%	27.708	31,1%	5.294	25,7%
E3	193.071	28,0%	197.689	26,7%	43.906	19,0%	17.884	20,0%	5.063	24,6%
E4	95.260	13,8%	91.411	12,4%	18.278	7,9%	10.478	11,7%	4.676	22,7%
E5	62.307	9,0%	58.201	7,9%	11.385	4,9%	5.268	5,9%	2.051	10,0%
E6	19.843	2,9%	22.193	3,0%	6.586	2,9%	3.570	4,0%	845	4,1%
Subtotal Residencial	639.328	92,7%	680.438	92,1%	171.588	74,4%	82.865	92,9%	20.112	97,8%
Comercial	46.609	6,8%	54.150	7,3%	29.669	12,9%	5.879	6,6%	361	1,8%
Industrial	1.817	0,3%	2.386	0,3%		0,0%		0,0%		0,0%
Oficial	1.215	0,2%	1.515	0,2%	8.550	3,7%	473	0,5%	91	0,4%
Especial	639	0,1%	667	0,1%						
Venta agua en bloque	5	0,0%								
Alumbrado Público			5	0,001%						
Corporativos (PBX-Pri)					20.952	9,1%		0,0%		0,0%
Subtotal No Residencial	50.285	7,3%	58.723	7,9%	59.171	25,6%	6.352	7,1%	452	2,2%
TOTAL	689.613	100,0%	739.161	100,0%	230.759	100,0%	89.217	100,0%	20.564	100,0%

Fuente: OSF - Unidad de Facturación



Porti por mi por todas



7.1.4.7 Canales de relacionamiento con el cliente.

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

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

El **canal telefónico**, cuyo acceso desde la ciudad de Cali y operador EMCALI se hace a través del número 177, otros operadores y municipios 602 5240177. Desde este mismo número se puede acceder al **chatbot Mile**.

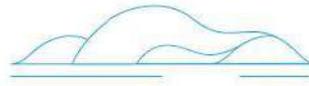
Y el **canal virtual** www.emcali.com.co. O redes sociales de EMCALI que tienen un link que lleva a esta página.

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

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

A través del reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas, se establece la **atención especial y preferente** para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión





y o de debilidad manifiesta, quedando esto también incluido en los **protocolos de atención y parametrizado en los sistemas de turnos.**

7.1.4.8 Indicadores de calidad de atención al cliente.

Canal presencial.

- A diciembre de 2022, **se entregaron un total de 250.347 turnos para los servicios públicos domiciliarios**, promedio mes 20.862 turnos, de los cuales **el 83,22%** de los clientes fue atendido en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno, generando un **cumplimiento del 104%** sobre la **meta que es del 80%**.
- El **nivel de abandono** en los servicios públicos domiciliarios fue del **0,10%**, es decir, 242 usuarios a los que les fue asignado un turno desistieron antes de ser atendidos por un funcionario.
- Para los servicios de **telecomunicaciones**, al mes de diciembre de 2022, se entregaron **un total de 85.617 turnos**, para un promedio mensual de 7.135 turnos, de los cuales **el 80,91%** fue atendido dentro de los siguientes 15 minutos después de haber tomado el turno, generando un **cumplimiento del 101%** sobre la **meta que es del 80%**.
- El **nivel de abandono** para los servicios de telecomunicaciones, fue del **0,06%**, es decir, 56 usuarios a los que les fue asignado un turno desistieron antes de ser atendidos por un funcionario.

Canal telefónico.

De enero a diciembre de 2022, entraron 1.007.229 llamadas, **de las cuales se contestaron 736.917.**

- Nivel de atención 73%
- Nivel de abandono 27%.

Canal virtual.

El Canal Virtual (comprende registros de PQRS y ventanilla única) atendió en el cuarto Trimestre un total de 4.577 clientes y de enero a noviembre de 2022, se tramitaron 22443 PQR's que llegaron a través del canal virtual.



7.1.4.9 Nivel de satisfacción del usuario

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

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

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

La pregunta que se le realiza al usuario inmediatamente después que termina la atención es **¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?** y la escala de calificación es de 1 a 5 (1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho).

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

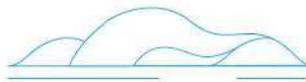
Los datos se presentaron al mes de noviembre por indisponibilidad del sistema de turnos, se registró incidente SD 10000129360.

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

Encuesta de satisfacción en relación con los trámites:

Bajo los parámetros establecidos en la Política de Racionalización de Trámites, se realiza encuesta trimestral a los clientes que en dicho periodo hayan realizado algún trámite con EMCALI, la calificación promedio por pregunta para la vigencia 2022, fue la siguiente:





- **Pregunta 1:** Nivel de Satisfacción por la facilidad para obtener una respuesta/solución sin tener que acudir a tramitadores o terceros que le hayan requerido un pago diferente al valor del trámite. El 45% de los encuestados indicó que se encontraba satisfecho por la facilidad para obtener una respuesta sin intermediarios.
- **Pregunta 2:** Claridad y disponibilidad de la información en página web de Emcali, carteleras de las oficinas de atención y redes sociales para acceder a los trámites y servicios en relación con sus costos, requisitos y tiempo de obtención del trámite. El 52% de los encuestados se sintió satisfecho por la claridad y disponibilidad de la información.
- **Pregunta 3:** Facilidad para la realización del trámite en términos de simplicidad en relación con los requisitos solicitados. El 58% de los encuestados se sintió satisfecho por la facilidad y simplicidad para la realización de trámites.

Con base en el bajo desempeño de los resultados del 2022, para el 2023 se realizará plan de acción que involucre mayor socialización de los canales de atención, y requisitos asociados a los trámites, para que los usuarios sepan que hay canales diferentes al presencial para realizar sus trámites, los cuales en su mayoría no tienen costo.

7.1.4.10 Información PQRS

De enero a noviembre de 2022, se han **recepicionado 120.140 reclamos**, la distribución por servicio es la siguiente:

- El 60% de lo recepicionado, es decir 72.216 reclamos, corresponde a los **servicios de telecomunicaciones, distribuido de la siguiente manera:**
 - ✓ Por el servicio de **línea básica y complementaria**, se recepicionaron 41.922 reclamos, correspondiente al 35% del total recepicionado.
 - ✓ Por el **servicio de internet**, se recibieron 25.469 reclamos, que son el 21% del total recepicionado.
 - ✓ Por el servicio de **IPTV** se recibieron 4825 reclamos que representan el 4% del total recepicionado.
- Por el **servicio de energía**, se recibieron 15.823 reclamos, que son el 13% del total recibido.
- Por el **servicio de acueducto** se recibieron 18.467 reclamos y por el servicio de **alcantarillado** 13.634, lo que corresponde al 15 y 11 por ciento respectivamente. **Para un 27% del total recepicionado.**



Por ti
por mí
por todas



Los canales de recepción más utilizados fueron el presencial / verbal con 64.331 reclamos recepcionados que representan el 54% del total recibido y el telefónico con 35.125 que son el 29% de lo recepcionado.

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

- En los **servicios de telecomunicaciones**, las causas más representativas son: la calidad/cobertura del servicio con una participación del 92% y un total de 66.419 reclamaciones, seguido de la “facturación/Gestión de saldos” con una participación del 6% y un total de 4.293reclamaciones.
- Para los servicios de **acueducto, alcantarillado y energía**, las causas más representativas fueron “Inconformidad por la desviación significativa”, con una participación del 32% y un total de 15.414 reclamaciones, seguida por la “inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” con una participación del 27% y 12.735 reclamaciones, por último, la causa de “Cobros por promedio” con una participación del 19% y un total de 8.980 reclamaciones.

7.1.5.11 Logros alcanzados.

- 1) **Generación de ingresos no operacionales por \$11.012.745.777 millones**, a partir de la gestión de tres (3) actividades: 1) Ingresos por convenios de facturación y recaudo conjunto (aseo, alcantarillados, tasas y alianzas). 2) Convenios y/o alianzas con terceros y 3) Presillaje y distribución de publicidad anexa a la factura. Lo cual refleja un cumplimiento al mes de noviembre del 92%, en cuanto a la meta proyectada \$11.931.970.615.
- 2) **Recuperación de ingresos por \$4.122.170.007**, a partir de las actividades de aseguramiento y recuperación del ingreso.
- 3) Nivelación de las cargas de los registros de lectura del ciclo 37 por el crecimiento de la ciudad, se efectuó su partición creando el ciclo 39 y efectuando el traslado respectivo. En el mes de noviembre de 2022 se trasladaron 23.538 contratos del ciclo 37 hacia el ciclo 39. Se adjunta información gráfica (mapa, imagen 1) donde se puede visualizar geográficamente los barrios asignados a cada ciclo.



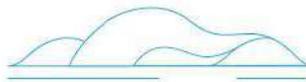
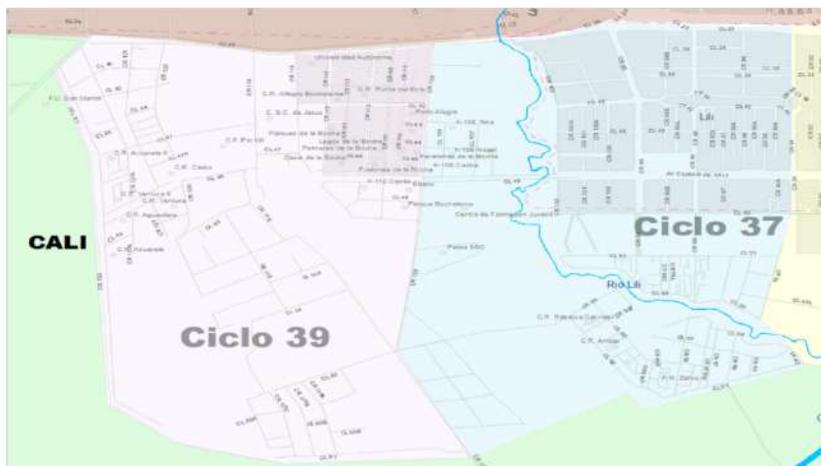


Ilustración 1 Visualización geográfica partición ciclo 37



- 4) Instalación de seis (6) licencias de la plataforma SERVIR, en los centros de atención CAM, Estación, Yumbo, Colon, Cosmocentro y Valle del Lili. Este Servicio de Interpretación Virtual, facilita y mejora el acceso a la información de las personas en situación de discapacidad auditiva y que manejen el lenguaje de señas.



- 5) Activación del chat bot "Mile" para la consulta de información básica de la factura a través del wsp.



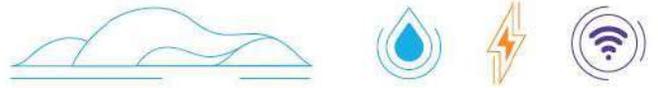


6) Intervención de 1.376 metros lineales del archivo de suscriptores. En total, se han intervenido 7 mil 500 metros lineales.

7.1.5.12 Retos.

- 1) Implementación del documento equivalente electrónico para los Servicios Públicos Domiciliarios, acorde con los resultados que se obtengan del piloto que se realiza en noviembre y diciembre de 2022, y en espera de que la DIAN defina los términos y condiciones para la implementación.
- 2) Implementar solución web facturación conjunta terceros, requerimiento 2000020685 del 15 de octubre de 2021 que busca habilitar una solución web para el registro de activaciones y retiros de los productos de las empresas de aseo que facturan conjuntamente con EMCALI.
- 3) Implementar por parte de la Gerencia de T.I los requerimientos presentados en la vigencia para la automatización de trámites y así empezar con los cumplimientos del Decreto 0088 de 2022.
- 4) Implementar por parte de la Gerencia de T.I, las herramientas de autenticación de identidades, a las cuales se realizaron las pruebas de manera satisfactoria.
- 5) Restaurar por parte de la Gerencia de T.I, el sistema de gestión documental, con el fin de garantizar la digitalización de documentos en las formas y plazos establecidos en el Decreto 0088 de 2022.
- 6) Salida a producción de la app en EMCALI, la cual pasó pruebas de manera satisfactoria.





7) Continuar con la intervención física, digital y definir custodia del archivo de suscriptores que a la fecha son 18 mil 285 metros lineales, distribuidos en la sede de Santa Librada, Versailles, Calle 13 y La Flora.

7.1.5 GESTIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES

7.1.5.1 Logros alcanzados

El proceso de Gestión de Servicios Legales inherente en la estructura administrativa de la Secretaría General cumplió con el 100% de los requerimientos en la vigencia 2022 a través de las diferentes áreas que la componen; en este sentido, realizó trámites de a 12.218 requerimientos para grupos de interés internos y externos, con una participación en la gestión de las áreas adscritas a la Secretaría General del 1.65% para el área de Soporte Legal Empresarial; del 7.28% para el área de Soporte Legal Contractual; del 13.88% para el área de Gobernanza Corporativa en el Marco de las Relaciones Institucionales, del 33.12% para el área de Defensa Jurídica y del 44.07% para la Unidad de Gestión Documental.



Por ti por mí por todos



Unidad Jurídica

El seguimiento a lo planeado para el año 2022 en la Unidad Jurídica permitió establecer el grado de cumplimiento a los requerimientos de las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo; así como a los grupos de interés externos, en tal sentido cada una de sus áreas, presentó resultados satisfactorios de acuerdo a lo propuesto para la vigencia.

Área Funcional de Soporte Legal Contractual

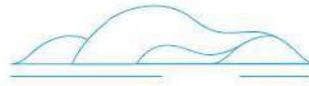
El área funcional de soporte legal contractual, área de apoyo adscrita a la Unidad Jurídica de la Secretaría General y Asuntos Legales, en la vigencia 2022 atendió un total de 890 solicitudes en temas contractuales a requerimientos de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo, tales como aceptaciones de oferta, minutas de contratos, contratos de aprendizaje, actas de adjudicación, actas de cierre de procesos, actas de liquidación bilateral de contratos, actas de terminación anticipada, actas de suspensión; verificación de documentos jurídicos de procesos de contratación, revisión jurídica a procesos de contratación, condiciones de contratación, invitaciones privadas, otrosíes, asesorías, conceptos jurídicos, revisiones jurídicas a convenios interadministrativos; respuestas entregadas de acuerdo a las funciones y competencias del área.

Adicional a la atención en temas de gestión contractual, el área también brindó apoyo en diferentes asuntos de la Secretaría General y Asuntos Legales; tales como acompañamiento, reuniones y mesas de trabajo con las diferentes gerencias de la entidad de manera virtual y presencial; igualmente, se brindó apoyo a las Unidades Estratégicas de negocio y Gerencias del Corporativo en las observaciones realizadas por las auditorías de la Contraloría General de la Republica, así como apoyo en la construcción de planes de mejoramiento o reformulación de los mismos, solamente en los asuntos de competencia de la Unidad Jurídica y Secretaría General y Asuntos Legales en materia de contratación.

Se apoyó a la Secretaría General en la 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; igualmente, se realizó 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. Así como el apoyo en la elaboración de directrices y lineamientos en materia de contratación para aprobación de la Secretaría General y Gerencia General.

Se trabajó en la Resolución J.D. No. 006 Del 21 de diciembre de 2022, que modificó parcialmente la resolución J.D. No. 004 del 06 de octubre de 2020, a través de la cual la Junta Directiva adoptó el Manual de Contratación de EMCALI E.I.C.E E.S.P, con el fin de contar con una normatividad actual, adecuada a la naturaleza jurídica de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., que permita que el proceso de adquisición de los bienes, obras y servicios requeridos por la entidad, sea eficiente y competitivo.





Se actualizaron las siguientes normas: Delegaciones y Cuantías en la Contratación versión 5. Etapas en la Contratación y Modalidades de Selección versión 4. Comité Único Asesor y de Evaluación y Calificación de Ofertas versión 4. Programa de Mitigación de Riesgos en la Contratación y Garantías de Seguros de EMCALI. Versión 3. Supervisión y Control de la Contratación y Evaluación de la Gestión de Contratistas. Versión 3.

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

Se participó en el proyecto de resolución *(Por medio de la cual se establecen unas delegaciones en materia de contratación de los casos previstos en el ARTÍCULO 3.1.- CONTRATACION ESPECIAL EXCEPTUADA DE LAS REGLAS DEL MANUAL DE CONTRATACION de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.)*.

Así como también en el lineamiento para la contratación de los casos previstos en el ARTÍCULO 3.1.- CONTRATACION ESPECIAL EXCEPTUADA DE LAS REGLAS DEL MANUAL DE CONTRATACION de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. RESOLUCIÓN J.D No. 006 Del 21 de diciembre de 2022.

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

Área Funcional de Soporte Legal Empresarial

El área funcional de soporte legal empresarial en la vigencia 2022 atendió un total de 202 requerimientos de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo de EMCALI EICE ESP, para el control legal y revisión jurídica de resoluciones, circulares y/o memorandos internos, así como la elaboración de conceptos jurídicos, de asesorías jurídicas, apoyo a respuestas a derechos de petición y acompañamiento en los casos que fueron necesarios a requerimientos de las diferentes áreas de la entidad.

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

Área Funcional de Defensa Jurídica

El área funcional de Defensa Jurídica en la vigencia 2022 tuvo un total de 4046 actuaciones de acuerdo a sus funciones y responsabilidades de representación jurídica.

El área cumplió 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 de la Agencia nacional de Defensa Jurídica - ANDJ, permitiendo radicar desde enero del 2022 la base de datos de procesos judiciales para la provisión contable.

Se realizó el registro de las demandas nuevas dentro de la plataforma virtual de EMCALI, en la sección de transparencia- control – defensa judicial en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho



de acceso a la información pública nacional.” el Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

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

El equipo de profesionales encargados de la representación para la defensa jurídica de la entidad, se capacitó a través del aula virtual de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica con el fin de fortalecer las competencias de los abogados para consolidar conocimientos y buenas prácticas para mejorar la calidad del litigio de la entidad.

Frente a la atención de tutelas en las que fue demandada la entidad resulto favorable la gestión frente a los fallos en un 95%.

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

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

Gobernanza Corporativa – En el Marco de las Relaciones Institucionales

El área funcional de Gobernanza Corporativa en el marco de las Relaciones Interinstitucionales en la vigencia 2022 atendió un total de 1696 requerimientos.

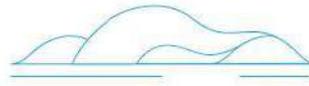
Ante el concejo municipal del Distrito Especial de Santiago de Cali se atendieron 60 requerimientos entre informes, derechos de petición de concejales, citaciones a comisiones de presupuesto y de entidades descentralizadas, citaciones a plenarias y proposiciones.

Igualmente, se tramitaron 1636 solicitudes de información y/o requerimientos para la Presidencia de la Republica, Senado de la Republica, Cámara de Representantes, Gobernación del Valle del Cauca, Distrito Especial de Santiago de Cali, Municipio de Palmira, Municipio de Yumbo, Registraduría Nacional del Registo Civil, Contraloría General de la Republica, Contraloría General de Santiago de Cali, Procuraduría General de la nación, Procuraduría Regional del Valle Cali, Fiscalía General de la Nación, Personería de Santiago de Cali, Defensoría del Pueblo, MINTIC, Agencia Nacional de Espectro, SSPD, SIC, Superfinanciera, CREG, CRC, DAFF, EDRU, Juntas de Acción Comunal, Juntas de Acción Local y Sindicatos de EMCALI.

Unidad de Gestión Documental

La Unidad de Gestión Documental en la vigencia 2022 tuvo un total de 5.384 trámites internos tales como revisión a tablas de retención documental, transferencias documentales, prestamos de expedientes, certificación de contratos, mesas de trabajo,





asesorías en temas de gestión documental, capacitaciones de acuerdo a las actividades descritas en el plan de trabajo según sus funciones y responsabilidades y la atención de los requerimientos. Igualmente trabajó en las tablas de valoración documental, en la digitalización y organización de archivos. Así como en la interacción con 23.745 documentos radicados en la ventanilla única.

Se realizó la actualización de la estructura de la información de EMCALI, logrando un ahorro del 80% al no ser contratado con una firma especializada. Las Tablas de Retención Documental fueron actualizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; las cuales, se encuentran en proceso de convalidación por el Consejo Departamental de Archivos.

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

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

Se realizó avance en el cumplimiento de actividades el plan de mejoramiento para superar hallazgos del Archivo General de la Nación.

Se creó un equipo interdisciplinario con funcionarios de las gerencias de la entidad, como interlocutores y enlaces de gestión documental, fortaleciendo el conocimiento y aplicación de las medidas de gestión documental.

Se avanzó en la organización y custodia técnica de expedientes de la Gerencia Financiera, Centro Único de Información y de la serie Clientes. Así mismo, la Unidad de Gestión Documental, realizó visitas de acompañamiento a diferentes dependencias de la entidad la organización de los archivos de gestión por medio de talleres prácticos.

7.1.5.2 Retos

La secretaría General y Asuntos Legales tienen como reto para el 2023 integrar la información de gestión de las áreas adscritas a la Secretaria General en un micrositio en ambiente web para consulta en tiempo real por cualquier usuario adscrito al área.

Área Funcional de Soporte Legal Contractual

El área funcional de Soporte legal Contractual, tiene como reto para el 2023, mejorar la base de datos de radicación de documentos de acuerdo a las nuevas disposiciones del manual de contratación.

Socializar, acompañar y apoyar a las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo en la aplicación del manual y normas complementarias en lo que corresponda al área.

Área Funcional de Soporte Legal Empresarial



El área funcional de Soporte Legal Empresarial tiene como reto para el 2023 desarrollar la compilación de documentos para crear un precedente administrativo de acuerdo a los conceptos jurídicos emitidos por el área.

Realizar acuerdos de niveles de servicio con las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo para mayor eficiencia a las respuestas de los requerimientos.

Área Funcional de Defensa Jurídica

El área funcional de Defensa Jurídica tiene como reto para el 2023 desarrollar la política de Defensa Jurídica de EMCALI EICE ESP.

Realizar acuerdos de niveles de servicio con las Unidades Estratégicas de Negocio y Gerencias del Corporativo para mayor eficiencia en la obtención de información técnica que se requiera para mayor rapidez en la defensa jurídica en los casos que se requieran.

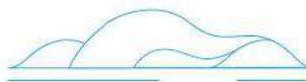
Automatizar controles en la base de datos que permita establecer alertas que permita medición de tiempos para establecer las estrategias de defensa.

Unidad de Gestión Documental

La unidad de Gestión Documental, tiene como reto para el 2023 las siguientes actividades. Automatización de Procesos hacia la transformación digital. Registro de series y subseries ante el Archivo General de la Nación. Construcción e implementación de Tablas de Retención Documental conforme a la normatividad vigente. Centralización y Valoración Documental de fondos acumulados. Construcción e implementación del Sistema Integrado de Conservación. Construcción del MOREQ y del BANTER. Socialización de la Política de Gestión Documental. Integración de los Sistemas de Información con el aplicativo gestor documental como único repositorio. Implementación del Programa de Gestión Documental y sus programas complementarios. Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos. Continuidad en la organización técnica y electrónica de archivos. De la misma manera, en cuanto a los archivos que se encuentran en las diferentes dependencias de la entidad, instar a las mismas, a que, mediante Acuerdos de Nivel de Servicio, se logre la organización, digitalización y posterior envío al archivo central de la documentación que se encuentra en las diferentes plantas y sedes de EMCALI.

A través de la Unidad continuar con la cultura “CERO PAPEL” en EMCALI y el fortalecimiento de la Gestión Documental en EMCALI. Integrar el aplicativo Gestor Documental con otros aplicativos de EMCALI y continuar con la digitalización y Organización de archivos.





7.1.6. GESTION DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA INFORMATICA

7.1.6.1. Logros alcanzados

Programa de creación de confianza.

La Gerencia de Gestión Humana y Activos en respuesta a la petición de la Gerencia de T.I. con relación a la evaluación del clima laboral de esta Gerencia y con un propósito de ganar en la confianza entre las diferentes áreas funcionales, constituye este proyecto orientado al SER e impactando al 100% del recurso humano de la Gerencia (Oficiales, públicos y PS).

El objetivo es movilizar actitudes a nivel cognitivo, emocional y comportamental para fortalecer el trabajo en equipo como también, la construcción de redes de apoyo, la comunicación asertiva y motivación a la productividad.

Para esto se tocaron los ejes temáticos: El actuar ético, la generación de confianza, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, resolución efectiva de los conflictos, liderazgo y ruta de gestión del cambio; llevándose a cabo 6 talleres reflexivos y acto ceremonial.

Estabilización de los sistemas de información existentes (AWS).

En conjunto con la iniciativa de modernización liderada por GTI, y teniendo en cuenta que muchos de los clientes corporativos y del Gobierno de Valle del Cauca operan bajo condiciones similares al GTI, se inició el proceso de convertir a la UENTIC en partner de AWS, dicha condición le confiere la capacidad de comercializar los productos y servicios de dicho fabricante con el fin de valorizar y ampliar la oferta de productos y servicios al segmento empresarial.

Con esta estrategia el área espera una mayor productividad, seguridad y competitividad acorde a la normativa vigente y recomendaciones emitidas por el gobierno nacional. El principal objetivo de esta estrategia es crear condiciones en nube que fortalezcan los servicios en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad y habilitar nuevos servicios TICs y para ello se considera la creación del Centro de excelencia de innovación, para encarar proyectos de migración a nube AWS y a Multinube híbrida.

Fortalecimiento de los servicios

Con el propósito de reestablecer los servicios afectados por el evento ocurrido en el mes de octubre del 2021, se llevaron a cabo diferentes acciones, tales como la conformación de 2 foros fundamentales; un foro para realizar seguimiento a la disponibilidad diaria de los servicios afectados considerando cada una de las capas del modelo OSI (Organización Internacional de Normalización), conformadas por la capa de Redes, bases de datos, servidores, sistemas operativos y aplicativos y un segundo foro con el propósito de realizar el seguimiento estratégico alrededor de la disponibilidad de los servicios.

Construcción de los artefactos que relacionan los diferentes componentes de los servicios

Se inició la construcción de la base de datos de configuración de los servicios con 2 propósitos fundamentales, diagnosticar de manera oportuna los servicios a ser impactados por la falla de cualquiera de los componentes y estandarizar las arquitecturas de servicio.

Servicios restaurados a junio 30 de 2022



Porti por mi por todas

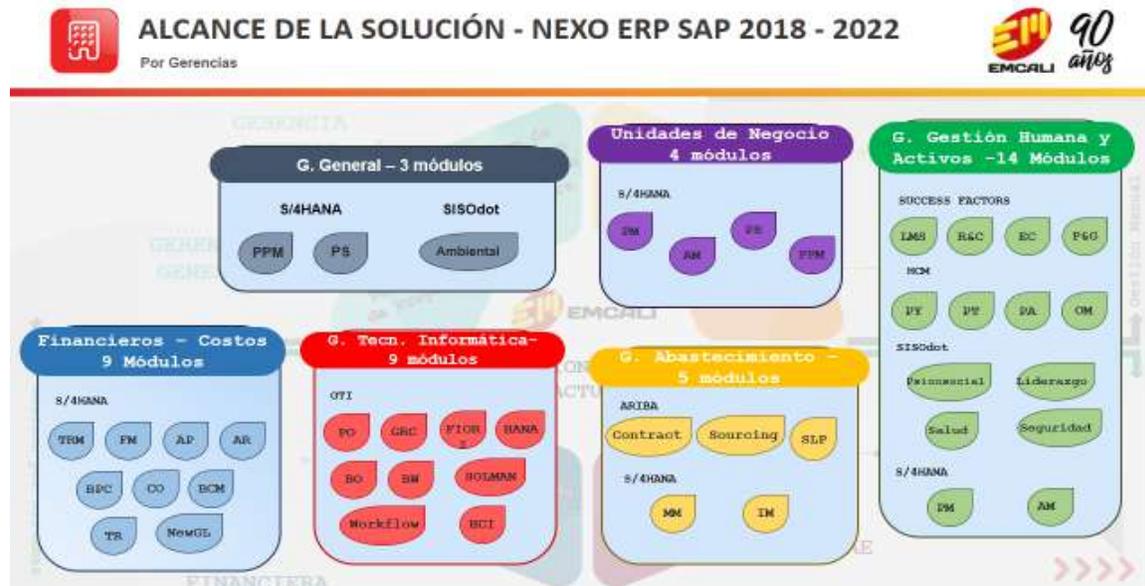


De acuerdo con el esfuerzo realizado durante el periodo, se logra un total de 138 servicios disponibles de 153, en general una disponibilidad del 90%, de los servicios prestados a las Gerencias de apoyo y negocio.

Sistema de Información Integral ERP – SAP

Durante el año 2021 el proyecto se focalizó en el fortalecimiento de las actividades organizacionales que facilitarán una configuración de la herramienta adquirida. El 22 de diciembre del año 2021 se inicia el contrato que soportaría esta segunda fase de configuración.

En la siguiente presentación se define el cubrimiento del alcance adquirido en los diferentes módulos integrados nativamente de la solución ERP:



Para asegurar la transferencia de conocimiento y preparación en el uso de los diferentes módulos del sistema ERP, se planea la realización de 40 cursos y el recurso necesario a asistir a éstos es de 2200 personas y como resultado se ejecutan 443 horas de capacitación a los usuarios finales incluyendo los líderes funcionales por módulo.

El sistema de Gestión de mantenimiento se encuentra operando en las diferentes unidades de negocio

Con el sistema de abastecimiento Ariba se han dado las capacitaciones, a la espera de la aprobación de la Gerencia de abastecimiento para su liberación a producción.

Firmado electrónicamente de pagarés

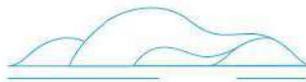
Se realizó Otrosí para ampliar el alcance a fin de que se pueda usar el módulo para firmar electrónicamente otros documentos generados en los procesos financieros de la Unidad Recaudo y Gestión de Cobro ampliando así la usabilidad de éste. Se terminó la configuración, capacitación, puesta en producción del módulo en noviembre de 2022 y se activó la bolsa de firmas electrónicas.

Facturación electrónica

Se migró las funcionalidades que existían en el sistema AS/400 correspondientes a las facturas de convenios con terceros al sistema comercial Open Smartflex para poder ser reportadas a la DIAN y se corrigieron errores en la facturación de éstos servicios.

Trámites de cara al ciudadano





Se desarrolló y configuró aplicación desde el portal web de EMCALI para automatizar y mejorar algunos trámites de cara al ciudadano definido por el área comercial, quedando disponible para su puesta en operación.

Red IoT Colbits

Se configuró en nube, una red IoT con el fin de proveer la conectividad inalámbrica necesaria para que las Unidades de Negocio puedan desplegar masivamente los casos de uso actualmente funcionando bajo la modalidad de proyectos piloto.

Se logra la implementación de 5 casos de uso, la instalación de diez (10) Gateways para conectividad en la red LoraWan IoT, garantizando una cobertura de aproximadamente un 20% en los municipios de Cali, Jamundí y Yumbo y queda la plataforma lista para empezar a implementar soluciones IoT que Emcali requiera.

Proyecto PEC Digital (PC_200002709_PEC.Centenario)

Se diseñó una funcionalidad sobre el CRM Dynamics que permite los equipos participantes en la construcción del PEC 2024-2030, bajo la coordinación de la Subgerencia de Planeación Corporativa, llevar trazabilidad de actividades como conformación de equipos de trabajo, programación y citación de mesas de trabajo, ejecución de reuniones, establecimiento de compromisos, registro de asistencia, seguimiento al cumplimiento de tareas, repositorio de documentos, comunicación directa entre miembros de los equipos, visualización de compromisos, cumplimiento y edad de los mismos y la generación de reportes.

Se llevaron a cabo las pruebas en los aspectos técnicos y de usuario final y se capacitaron los funcionarios que harán uso de la aplicación logrando completa satisfacción y entrega en producción.

Administración Portafolio de proyectos de TI

Se logró estructurar las actividades de administración del Portafolio y ejecución de los proyectos de TI teniendo en cuenta las diferentes fases que componen las mismas. Se determinó el flujo de trabajo desde el ingreso de las iniciativas hasta el cierre del proyecto con sus artefactos y se diseñaron las fichas técnicas de los indicadores para la evaluación del portafolio.

Proyecto Control Disciplinario

Se realizó la caracterización y diagramación del flujo del proceso de la dirección de control disciplinario, la especificación de requerimientos técnicos y funcionales, y la implementación de un Sistema de Información Integrado, que garantiza y soporta el debido proceso a los funcionarios disciplinados, aplicando la ley 2094 de 2021.

Proyecto Dunning de cartera

Se llevó a cabo análisis de factibilidad y formulación del proyecto para la implementación de un sistema de información que permita soportar y automatizar la gestión de la cartera.

Colocar en producción aplicativo para el trámite de proyectos eléctricos - CREG 075

Se realizaron desarrollos complementarios para la puesta en producción del aplicativo web para el trámite de proyectos eléctricos clase 2 dando cumplimiento a la resolución CREG 075 y queda en proceso el aval de los usuarios de Prospectiva y Proyectos MT de la GUENE para colocar en operación el aplicativo con el producto mínimo viable.

Aplicativo WEB para cumplir la resolución CREG 174

Se realizaron los desarrollos y ajustes al aplicativo web para el trámite de proyectos de Autogeneración de Energía (CREG 030) de acuerdo a las disposiciones de la resolución CREG 174, entrando en operación en junio de 2022.



Informe de riesgos

Una relación de los riesgos gestionados durante el II Trimestre de 2022 y el plan de acción respectivo, se pueden consultar en el Informe Riesgos Estratégicos y de Procesos (2o Trimestre 2022) (Definitivo).docx, adjunto a este documento.

Fortalecimiento de la Infraestructura

Seguridad de la Información

Se llevó a cabo una auditoria del IGAAC (International Group of Advising, Audit and Control) producto del ataque informático en octubre 16 del 2021. Igualmente se inició, de acuerdo al plan de acción, un proceso de fortalecimiento del SGSI, aplicando el ciclo de la norma ISO 27001, teniendo un alcance limitado a tres servicios de TI, Gestión de Acceso, Gestión de Eventos y Gestión de Incidentes, el cual arrojó un diagnóstico importante en cuanto a vulnerabilidades que presenta la Gerencia de TI en la seguridad de la información y seguridad informática y sobre el cual se generó un plan a seguir para cerrar las brechas de seguridad detectadas.

Recurso Humano

La Gerencia de TI generó un Pliego de Condiciones y espera alcanzar un convenio con una empresa proveedora, con miras a disponer del recurso humano necesario para el cumplimiento de las responsabilidades de los procesos de Arquitectura de la Tecnología de la Información, Gestión de relacionamiento con los negocios, Oficina de proyectos y Seguridad de la Información.

Adquisición Infraestructura

Para mejorar la capacidad de almacenamiento On-Premise y focalizando el esfuerzo en fortalecer la estrategia de backup y mitigar el riesgo de obsolescencia, se llevó a cabo la adquisición de almacenamiento (PURE STORAGE Crecimiento Scale-Out x50R3 /c40R3 247TB).

Adicionalmente, se llevó a cabo el proceso de adquisición de una Librería de Cintas IBM TS4300 x 6 LTO7 (instalada y en línea desde el 7 de septiembre), lo que permitirá reanudar los respaldos y restauraciones que se hacen a través de cintas.

Mantenimiento de Infraestructura de backups

El 25 de junio se llevó a cabo el mantenimiento de las librerías de cinta LTO TS3310 y TS3200 que consistió en la limpieza de sus componentes y la actualización del firmware de drives y chasis.

Configuración, pruebas y despliegue de la tecnología de Escritorios Virtuales (VDI) para PQR y SAP.

Se implementaron escritorios virtuales que permite usar los equipos obsoletos y no compatibles con SAP, como una ventana al escritorio virtual que se aloja en la nube y que cuenta con los requisitos necesarios para correr dicho sistema. También se configuró el escritorio virtual a las personas que apoyan el proceso de PQR, con la novedad que las aplicaciones OSF, SIENA y SITEL se instalaron en el datacenter de GTI y son compartidas a través de Remote Desktop Services de Windows.

Configuración, pruebas y despliegue de Virtualización de Aplicaciones con Amazon.

Se implementó esta modalidad de virtualización para lograr cumplir con la necesidad de contar con 900 clientes para la salida en producción de SAP. El método de acceso se configuró en el portal de servicios NEXO.

Migración de cargas de trabajo a datacenters alternos de GUENTIC.





Se comenzaron a migrar algunas cargas de trabajo a los datacenters de GUENTIC San Fernando y Limonar, mitigando de esta forma el riesgo de obsolescencia que se tiene en el centro de datos del CAM y a su vez fortaleciendo la estrategia definida por la GTI de contar con una Multinube Híbrida.

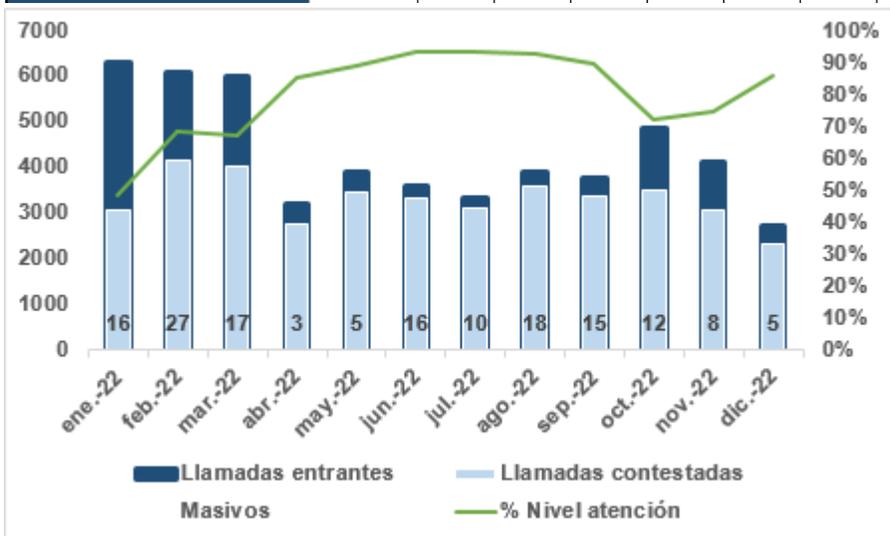
Cumplimiento normativo

Mediante servicio ofrecido por la GUENTIC para dar cumplimiento a la Resolución 1126 del 14 de mayo de 2021 (en el cual las entidades territoriales deberán culminar el proceso de transición al protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el 31 de diciembre del año 2022) y en conjunto con la gerencia de tecnología, se implementó un piloto que consistió en configurar la Intranet para que trabajara con el protocolo IPv6. Indicadores Claves de desempeño - Mesa de Servicios y administración y soporte de Aplicaciones.

Atención telefónica

En la siguiente tabla y gráfica se presenta el nivel de atención telefónica de la mesa de servicios con relación al número de llamadas registradas durante el año 2022. Se puede observar una tendencia de disminución en el número de llamadas y un porcentaje de efectividad en la atención, por encima del 80%.

Mesa de Servicios	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Llamadas entrantes	6302	6080	5982	3212	3892	3579	3326	3870	3751	4844	4121	2727
Llamadas contestadas	3069	4173	4020	2740	3449	3344	3104	3576	3356	3483	3077	2333
Llamadas Abandonadas	3233	1907	1962	472	443	235	222	294	395	1361	1044	394
% Nivel atención	48,70%	68,63%	67,20%	85,28%	88,62%	93,43%	93,33%	92,40%	89,45%	71,87%	74,63%	85,55%
% Nivel de Abandono	51%	31%	33%	15%	11,38%	6,57%	6,67%	7,60%	10,53%	28,09%	25,32%	14,45%
Tiempo promedio de espera(Segs)	0:05:35	0:03:12	0:03:09	0:01:23	0:01:03	0:00:28	0:00:29	0:00:27	0:00:26	0:01:18	0:01:33	0:00:42
Tiempo promedio llamada (Mins)	0:10:53	0:10:25	0:11:30	0:11:49	0:11:11	0:10:45	0:11:58	0:11:58	0:12:54	0:14:23	0:14:59	0:13:37
Masivos	16	27	17	3	5	16	10	18	15	12	8	5
Días con Desbordes	11	15	15	4	1	0	0	1	0	6	6	5
Promedio Analistas Front Conectados					8	8	8	8	8	7	8	8



Oportunidad en la atención de Incidentes



En la siguiente grafica se observa el comportamiento del indicador en la oportunidad en la gestión de incidentes reportados a la gerencia de Informática GTI, durante lo corrido del año 2022, de enero a noviembre el resultado del indicador arrojó un resultado por encima del valor deseable (valor deseable superior al 80%).



Efectividad en la atención de Incidentes

En la siguiente grafica se observa el comportamiento del indicador de Efectividad en la atención de incidentes reportados a la gerencia de Informática GTI, durante lo corrido del año 2022 el resultado del indicador se ubicó en el rango de "ACEPTABLE".



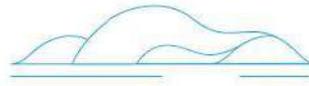
7.1.6.2 Retos

Actualización y/o renovación del sistema comercial

En este punto es importante mencionar que el proyecto asociado a la actualización del sistema comercial, el cual fue definido como estratégico en el año 2018, ha tenido diversos cambios durante esta vigencia.

Un cambio importante reflejado en el acta de noviembre 11 del 2021, cuando se socializa por parte de la Gerencia de T.I, la decisión tomada en abortar el proyecto de actualización del sistema comercial Open Smartflex, considerando el primer trimestre del 2022 para definir un plan detallado que permita reducir la brecha y obsolescencia tecnológica existente.





En el año 2022 bajo la Gerencia del Ing. David Blandón y en acuerdo con la Junta Directiva, se determina llevar a cabo un análisis de brecha de la solución actual con relación a la necesidad de la empresa y a partir de este hito, evaluar alternativas de solución para la empresa.

Proceso de migración a multinube híbrida

Antes de plantear la estrategia asociada a la migración de servicios al sistema de multinube híbrida, tenemos algunas definiciones o conceptos para mayor claridad:

Definición Multinube híbrida: Tanto Multinube como Nube Híbrida hacen referencia a implementaciones en la nube que integran más de una nube. Se diferencian en el tipo de infraestructura de nube que incluyen

Una multinube tiene las siguientes características:

Cuenta con nubes separadas para tareas separadas, a menudo de diferentes proveedores de nube

Puede tener nubes públicas y privadas trabajando juntas como silos independientes (es decir, no pueden compartir recursos para el equilibrio de carga en toda la división pública/privada) y realizar funciones separadas.

Cuando hablamos de Nube híbrida, tenemos las siguientes características:

Tiene diferentes nubes públicas y privadas que pueden trabajar juntas para realizar la misma tarea.

Permite la disponibilidad de la misma tarea en los recursos de almacenamiento y procesamiento en nubes públicas y privadas, para el equilibrio de carga y optimización de costos.

Una infraestructura de nube híbrida combina dos o más tipos diferentes de nubes, mientras que la multinube combina diferentes nubes del mismo tipo.

Una nube híbrida combina la informática en la nube pública con una nube privada o una infraestructura local.

El propósito fundamental de un sistema multinube es dar acceso a los datos de una forma segura sin importar desde que plataforma se accede.

Bajo este esquema de multinube híbrida, se pretende incrementar la estabilidad de las plataformas, la seguridad de la información, la disminución en los procesos de administración de plataformas físicas, con bajo valor agregado para los procesos misionales de la empresa. No obstante, la visión esté clara, el proceso de modernización y mejoramiento de las condiciones de operación de los sistemas de información no es un hito que se logre de la noche a la mañana, especialmente teniendo en cuenta el rezago tecnológico heredado en múltiples frentes.

De todos los retos anteriormente presentados, el que tomará más tiempo y esfuerzo será la optimización, modernización y estabilización de los sistemas de información existentes. Acorde a lo expuesto en párrafos anteriores, para este reto, el proveedor de nube seleccionado fue Amazon Web Services (AWS).

Es importante resaltar que no es un proceso de ejecución inmediata y que requiere un cambio de paradigma a nivel operativo, humano y tecnológico que en el largo plazo contribuirá a la excelencia operativa de EMCALI y evitará que la empresa recaiga en



Por ti
por mí
por todas



mares de profunda obsolescencia como ya ha ocurrido anteriormente y cuyos impactos han sido realmente perjudiciales para la empresa.

De la misma manera, acorde con nuestro plan estratégico corporativo PEC 2018- 2023 que requiere que la UENTIC transforme su modelo de negocio para generar la rentabilidad e ingresos esperados, se decide incursionar en el mercado corporativo bajo las últimas tendencias de industria 4.0 cómo proveedor de soluciones empresariales de TI basadas en nube, conectividad y soluciones de ciudades inteligentes (portafolio de negocio con indicadores de crecimiento y utilidades superiores al mercado masivo). Para este caso existe un presupuesto orientado al fortalecimiento del recurso humano para ganar las capacidades al interior de EMCALI alrededor de los servicios de nube. El rubro orientado a este propósito es: Suministrar recursos humanos del fabricante de nube actualmente utilizada por GTI (AWS) con la capacidad para la operación del Centro de Innovación Multinube Híbrida, para los procesos de transformación, construcción de nuevos servicios y productos, así como la modernización de las aplicaciones actuales del GTI.

El Centro de Innovación es una necesidad estratégica para hacer realidad la transformación tecnológica de la organización mientras se acelera la adopción de nube a través de la preparación del recurso humano del GTI, de la migración de aplicaciones que corren sobre infraestructura actualmente en estado de obsolescencia, del diseño e implementación de nuevas tecnologías para los nuevos requerimientos de la entidad con el fin de garantizar la adopción de la nube, la construcción de nuevos productos y la capacidad de ofrecer nuevos servicios.

En sesiones de trabajo con el proveedor de servicios de multinube híbrida VMWARE se estableció de estrategia pertinente para el logro de los objetivos propuestos, dotar a la Empresa de las capacidades mínimas requeridas, así como definir la arquitectura de referencia a ser usada en los desarrollos que requieran de estas tecnologías.

Se dispone de una propuesta, la cual se basa en el marco de trabajo para la asimilación de las tecnologías Multinube Híbrida (más conocida como Journey to Cloud) por parte de la Empresa.

Dado los avances que la Empresa ha logrado en la nube AWS, se considera pertinente acoger tal plataforma como "Nube Preferente", lo cual, desde luego, no deja por fuera las demás plataformas disponibles.

Desde el punto de vista estratégico, se considera que la propuesta recibida es una muy buena opción para afrontar los retos de la conformación del Centro de Competencias Agnóstico, el cual de manera progresiva y partiendo de lo logrado con AWS, nos permita avanzar en otras plataformas de nube.

Es muy importante abordar las metodologías de multinube híbrida, dado que los desarrollos que se adelanten directamente enfocados en alguna nube en particular (por ejemplo, AWS), será menester modificarlos a futuro para adecuarlos a la arquitectura multinube.

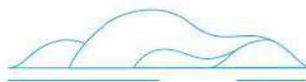
Cumplimiento regulatorio alrededor de los compromisos de gobierno digital

Adicionalmente hacemos referencia a los proyectos asociados a los programas de Gobierno Digital y el cumplimiento del MIPG.

El primer ítem tiene que ver con la automatización de los trámites en línea, de acuerdo a las prioridades definidas por la Gerencia Comercial

OBJETIVO ESTRATEGICO	ALCANCE DE LA VIGENCIA	INDICADOR	META
----------------------	------------------------	-----------	------





Implementación sistemas de información integrados que faciliten la toma de decisiones y la eficiencia	Servicios especializados para realizar ajustes, mejoras y nuevas necesidades de desarrollos de software, que permita contar con los nuevos trámites de cara al ciudadano más automatizados desde el Portal Web de EMCALI	Índice de rendimiento del cronograma	dic-23
C7 Mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y la Gerencia de soporte	Servicios profesionales de apoyo para el mejoramiento del SGSI, mediante un enfoque basado en procesos para la gestión de la seguridad de la información - Comprender los requisitos del SGSI - Determinar, diseñar, implementar y operar controles para dar tratamiento a los riesgos de seguridad de la información de emcali. - Incorporar actividades de protección de información a nivel de procesos dentro del alcance del SGSI. - Seguimiento y revisión permanente del desempeño y eficacia del SGSI. - Mejora continua basada en la medición de los objetivos planeados inicialmente.	Indice de rendimiento del cronograma	dic-23
C7 Mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y la Gerencia de soporte	Servicios orientados al cumplimiento Resolución 1519 de 2020, Anexo 3- Seguridad Digital, Anexo 4-Datos Abiertos. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	Indice de rendimiento del cronograma	dic-23
Implementación sistemas de información integrados que faciliten la toma de decisiones y la eficiencia	Servicios especializados para realizar análisis, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción, soporte y documentación para la solución a la medida de nuevos requerimientos, mejoras y actualizaciones en la APP de EMCALI, además del soporte técnico a la operación sobre la totalidad de sus funcionalidades	Indice de rendimiento del cronograma	dic-23
C7 Mejorar los procesos de la organización y la articulación entre las UEN y la Gerencia de soporte	Servicio profesional de consultoría, implementación y capacitación IPV6	Indice de rendimiento del cronograma	dic-23

Uso, apropiación y evolución en la herramienta SAP sobre los temas administrativos, logísticos y financieros.

Con relación a la estrategia del ERP, ésta se orienta a 4 elementos fundamentales:



Culminar la puesta en operación de los componentes de Gestión Humana tanto para los procesos de estructura organizacional, competencias, funciones, reclutamiento, sucesión, plan carrera, evaluación de los rendimientos y metas, entre otros.

Fortalecimiento en el uso y aprovechamiento de las buenas prácticas alrededor de las diferentes Gerencias de apoyo y negocio, sobre los procesos que se encuentran en operación, Gestión de proyectos, sistema financiero, Gestión de mantenimiento y abastecimiento, utilizando el recurso humano que participó durante la implementación.

Fortalecimiento del componente técnico a nivel de la Gerencia de T.I, llevando a cabo una formación programática que permita en mediano plazo tener un centro de competencia con recurso humano interno y proveedores de servicio que ayuden en dicha formación.

Procesos de mejoramiento propios de la solución en términos de generación de información orientada al cumplimiento de la norma 55000





7.1.7 UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1.7.1 Logros alcanzados

- La constante actualización documental creando un Know-How en EMCALI que le ha proporcionado facilidad para la implementación y adopción de nuevos sistemas y la transferencia de conocimiento
- Articulación de los macroprocesos, procesos y subprocesos definidos en la empresa con la estructura administrativa y las responsabilidades que la soportan.
- Avance con la estandarización de las interrelaciones de los procesos de la empresa publicados oficialmente en las Caracterizaciones disponibles en Daruma.
- Contar con las 110 caracterizaciones actualizadas y vigentes de los macroprocesos, procesos y subprocesos correspondientes al Modelo de Operación por Procesos emitido por Resolución GG 100042 del 21 de diciembre de 2021.
- La visibilización de los 4 tipos de controles: Información Documentada, indicadores, Riesgos y Oportunidades y Partes Interesadas, asociados a cada macroproceso, proceso y subproceso, disponibles en las caracterizaciones publicadas.
- Estabilidad del software de apoyo al sistema de gestión, Daruma. Al encontrarse en un servidor externo “nube”, no se presentaron interrupciones por fallas de servidores ni fallas en el aplicativo que afectaran la operación
- El fortalecimiento del conocimiento de las personas en el manejo del aplicativo DARUMA a través de capacitaciones y en el Fomento de la cultura de calidad en la empresa realizando socializaciones del SGC a todos los niveles de la empresa.
- El desarrollo de la Campaña "INTERACTUA CON CALIDAD", la cual se diseñó con el propósito de Fortalecer la Cultura de Calidad
- Promover la Mejora del Sistema Articulado de Gestión Empresarial de EMCALI, a través de la participación activa en la implementación de otros nuevos sistemas tales como I+D+i y Sistema Integrado de Gestión Humana (Gestión por Competencias, Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio), Sistema Integral de Gestión de Activos y la correcta articulación e integración de éstos sistemas con el Sistema de Gestión de EMCALI mediante la Estandarización de Metodologías, Implementación de Procedimientos, entre otras actividades.
- Desarrollo y publicación de Metodologías articuladas para los requisitos comunes de los diferentes sistemas de gestión de la empresa.
- Estandarización y publicación de los Manuales y Políticas que soportan los Sistemas de Gestión de la empresa.
- Identificación de Objetivos, alcances, productos (contribuciones de valor) y responsables en cada macroproceso, proceso y subproceso de la empresa
- Mejorar la articulación de las interrelaciones de entradas y salidas de los subprocesos, procesos y macroprocesos

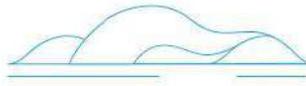


- Se coordinaron y realizaron las auditorías externas del Organismo de Acreditación de Colombia ONAC vigencia 2021 y vigencia 2022 a los Laboratorios de Energía y Acueducto de EMCALI bajo la Norma ISO/IEC 17025:2017 y de ICONTEC bajo la norma ISO 9001:2015 a los cuatro alcances certificados: Producción 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, permitiendo mantener los certificados y acreditaciones.
- También se coordinaron las auditorías internas bajo la Norma ISO/IEC 17025:2017 para los Laboratorios de Energía y Acueducto y Alcantarillado de EMCALI y de ICONTEC con la norma ISO 9001:2015 a los cuatro 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.
- Se extendió la acreditación para producir información cuantitativa física, química y biológica para los estudios o análisis ambientales requeridos por las Autoridades Ambientales competentes, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. – LABORATORIO DE AGUAS RESIDUALES”
- Se apoyó a la auditoria interna y la externa de certificación bajo la norma ISO 55001 del Sistema de Gestión de Activos con alcance a los activos productivos del subproceso de distribución de los servicios energéticos de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía.
- El cierre efectivo de las ocho No Conformidades dejadas por el Organismo de Acreditación de Colombia ONAC en la auditoria Externa vigencia 2021 realizada del 22 de febrero al 25 de febrero de 2022 a los Laboratorios de Energía y Acueducto de EMCALI bajo la Norma ISO/IEC 17025:2017
- El cierre efectivo de las 5 No Conformidades Menores dejadas por Icontec vigencia 2021 para los alcances certificados: Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cali, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Rio Cauca, Producción de Agua potable en la Planta de Tratamiento de Puerto Mallarino y Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía

7.1.7.2 Retos

- Cerrar brechas estratégicas de gestión alineadas con el actual Plan Estratégico Corporativo 2018-2023 entre los procesos y áreas de la empresa, identificando puntos críticos que requieran intervención.





- Concertar mesas de trabajo para fortalecer los lazos de apoyo entre los enlaces de calidad de todos los procesos y la Unidad de Gestión de la Calidad que cubran las acreditaciones y certificaciones.



por ti
por mí
por todos



7.1.8 GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

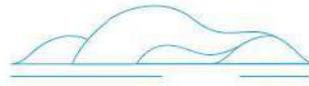
7.1.8.1 Logros alcanzados

1. Se ejecutaron 25 auditorías de ley, 10 auditorías basadas en riesgos, controles y gobierno seleccionados a través de una metodología de 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, 14 auditorías exprés, permitiendo atender situaciones coyunturales que por su importancia o impacto requerían de evaluación inmediata y celeridad para entregar resultados oportunos y 34 seguimientos a planes de mejoramiento derivados de hallazgos declarados en las auditorías basadas en riesgos controles y gobierno y las auditorías exprés realizadas en la vigencia 2022.
2. Se obtuvo un incremento en las actividades de auditorías BRCG, auditorías exprés y seguimiento a planes de mejoramiento derivados de auditorías internas:



3. Se generó valor agregado a la organización a través de la generación de 26 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.
4. Avance Implementación del Proyecto “Fortalecimiento del Control Interno y la Gestión del Riesgo”, cumpliéndose la ruta trazada desde el 2019 con los siguientes productos en la vigencia 2022:





- ✓ Actualizó del Mapa de Aseguramiento, quedando 8 proveedores de aseguramiento de 2ª LD de los cuales 6 con un alto nivel de confianza.
- ✓ Se socializo el Mapa de Aseguramiento mediante memorando a los miembros del Comité de Auditoría Financiero y de Inversión CAFI y al comité Coordinador del Sistema de Control Interno
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo en compañía de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial con los ocho proveedores de aseguramiento de EMCALI, (Coordinación, articulación y compartir información para revisar los reportes de ejecución del control de 2LD, recomendar mejoras a ese ejercicio de control y programar actividades de control de 2LD coordinadamente en plan anual de auditoría, revisar informes de 2LD y reportar periódicamente al CAFI dependiendo de la necesidad, reportar al CAFI temas de extrema importancia provenientes de la evaluación de 2LD). Adicionalmente se identificó y gestiono las fichas de descripción de controles de 2LD EMCALI, las cuales tienen como propósito identificar como se ejecuta el control de 2 LD, cuando se ejecuta, cuando se reporta el resultado de la aplicación del control, medio a través del cual se reporta el resultado de la aplicación del control, a quienes se envía el informe.
- ✓ Se realizaron Charlas sobre Operativización de Controles de Gerencia Operativa, de la primera línea de defensas dirigidas a Subgerentes y Directores de todas las áreas de EMCALI, con el propósito de fortalecer la primera línea de defensa y garantizar a través de controles eficaces y efectivos el logro de la gestión y objetivos.
- ✓ Se realizó la socialización sobre roles y responsabilidades de la línea estratégica y el gobierno corporativo frente al sistema de control interno de emcali al Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y a los miembros de Junta Directiva, con el propósito de recordar los roles y responsabilidades de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo en la evaluación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que asegure razonablemente el logro de los objetivos y metas trazadas y el papel de la Línea Estratégica y el Gobierno Corporativo frente a los resultados de la Autoevaluación de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna de EMCALI, realizada en diciembre 31 de 2021.
- ✓ Se formuló una estrategia para fomentar la cultura del control, con el propósito de generar en todos los servidores una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos, lo destacado de la semana, se publicaron 10 Tips relacionaos con el fomento del control.
- ✓ Se ajustó la caracterización y procedimientos del Subproceso de Control Interno
- ✓ Se formularon los planes de acción para cerrar las brechas derivadas de la autoevaluación de la calidad de la actividad de auditorías internas con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna establecidos en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.



Porti
por mi
por todas

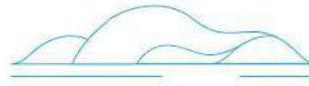


- ✓ Se actualizó la herramienta inhouse para realizar las auditorías internas basadas en riesgos controles y gobierno, incorporando las experiencias adquiridas por el equipo auditor y se verificó su alineación con la Guía para la administración del riesgo 2021 y diseño controles entidades públicas y las normas adoptadas por EMCALI y se socializaron a los funcionarios y contratistas de la Dirección.
- ✓ Se identificaron y priorizaron las unidades auditables para la formulación del Plan Anual de Auditoría basado en riesgos 2023 con base en los cambios en el MOP, en las matrices de riesgos por proceso, de corrupción, emergentes, última vez auditado, presupuesto asociado, cantidad de objetivos estratégicos asociados y demás aspectos del entorno interno y externo de la entidad.
- ✓ Se fortaleció el equipo de la Dirección de Control Interno con personal contratista
- ✓ Se fortaleció la metodología de auditoría interna basada en riesgos, a partir de la capacitación de los auditores, los contratistas, la supervisión de la planeación y ejecución de 10 auditorías basadas en riesgos controles y gobierno por parte de un asesor de la DCI,), contribuyendo a que se apliquen de forma estandarizada los criterios de realización de auditorías, con lo cual fortaleció la actividad de auditoría interna, con base en los más exigentes estándares internacionales sobre el particular.
- ✓ Se participó en 5 jornadas de inducción y reinducción dirigidas a trabajadores oficiales y públicos, en las cuales se recordó e informó a los funcionarios las responsabilidades que se tiene frente al control interno.
- ✓ Se reactivó el Comité de seguridad contra robo de infraestructura, el cual retomó las actividades de su naturaleza.
- ✓ Se alertó a la empresa mediante una acción preventiva, sobre el riesgo de una posible afectación a las finanzas de la empresa en caso de que se declare como morosa del FOES y se adelante un proceso de cobro coactivo contra EMCALI y la posible penalización por incumplimiento de la normatividad relacionada con el manejo de recursos del FOES.

7.1.8.2 Retos

- ✓ Certificar el proceso de Control Interno mediante normas internacionales del Marco Internacional para la Práctica de Auditoría Interna
- ✓ Impulsar la profesionalización de la actividad de auditoría Interna (certificación auditores internos)
- ✓ Continuar con la evaluación de los procesos hasta llegar al 100% de la totalidad





- ✓ Disminuir en un 70% los hallazgos recurrentes de entes de control internos y externos
- ✓ Posicionar a la DCI como aliado estratégico de la alta dirección y el gobierno corporativo
- ✓ Ser referente en el distrito de Santiago de Cali en el desarrollo de los roles de las oficinas de control interno
- ✓ Contribuir con la operativización de la segunda línea de defensa
- ✓ Auditoria de certificación del Proceso de Auditoría con Normas Internacionales
- ✓ *Cierre de brechas encontradas por el equipo evaluador externo del IIA COLOMBIA*
- ✓ *Capacitar e implementar en el uso de TICS para la actividad de auditoría interna*
- ✓ *Implementar Auditorias continuas*



por ti
por mí
por todos







por ti
por mí
por todas

