INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI 2021

PRESENTACIÓN

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

Durante todo este tiempo EMCALI ha ido extendiendo sus redes y ampliando la infraestructura para permitir el crecimiento de la ciudad y mejorar las condiciones de vida de los nuevos habitantes, incluso en los asentamientos producto de las migraciones.

La ciudad sigue creciendo y con ello la demanda de servicios públicos, pero también la necesidad de modernizar la infraestructura existente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y ahí siempre ha estado EMCALI, al lado de los caleños.

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

En el presente año, durante y después de la convulsión social relacionada con el paro nacional, EMCALI dedicó todos sus esfuerzos y recursos técnicos y humanos para garantizar la prestación de los servicios públicos. Una de las primeras preocupaciones de la Gerencia General fue la de asegurar el suministro de agua potable. Entonces se hicieron los primeros acuerdos con los voceros del paro y de los puntos de bloqueo para que se permitiera el acceso de los vehículos que transportan los químicos para la potabilización de agua. Lo cual se replicó posteriormente en otras regiones del país.

A pesar de las dificultades en la movilidad los caleños tuvieron la garantía de la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones. También nuestros funcionarios y equipos estuvieron participando de las actividades de recuperación de la movilidad y apoyando la recolección de escombros y basuras.

Hoy EMCALI ejecuta millonarias inversiones en importantes proyectos para modernizar las redes de servicios públicos.

En energía se continúa con el desarrollo del plan de expansión de energía que incluye la construcción del corredor de 115 kilovatios entre las subestaciones Juanchito y Sur, lo que garantiza mayor estabilidad en el servicio y menores pérdidas, entre otros aspectos. Este plan comprende la Construcción de dos nuevas subestaciones, Centro y Ladera (ya en más de un 50%) y Centro.

Se avanza en el programa social de energía fotovoltaica en sectores vulnerables que nos permitirá llevar de 45 viviendas de Potrero Grande y Llano Verde, con paneles solares, a 100 en los próximos dos años. Hoy 18 empresas e instituciones también gozan de esta tecnología, que además les genera reducción en los costos de operación.

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

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

Además de asegurar el suministro de agua potable en términos de calidad, continuidad y equidad a los habitantes de la nueva ciudad y a las nuevas generaciones y a la ciudad región, se requiere de una óptima disposición de las aguas servidas.

Por ello con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, vamos a darle a la ciudad y a EMCALI una estrategia clara a corto, mediano y largo plazo con los lineamientos conceptuales, técnicos, jurídicos y de política necesarios para garantizar la sustentabilidad hídrica, como los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Por primera vez en muchos años la ciudad tendrá una hoja de ruta que determine las condiciones, no solo para la expansión de las redes de acueducto y alcantarillado, sino para obtener nuevas fuentes, la conservación del recurso, la recuperación de las zonas impactadas, así como el tratamiento y disposición de los efluentes producidos.

Para ratificar el compromiso de EMCALI con los caleños, atendiendo instrucciones del Gerente General y la Junta Directiva, se adelanta el programa EMCALI, MÁS CERCA DE TI, que implica que por lo menos dos veces al mes, toda nuestra fuerza operativa y administrativa se traslada a las comunas para atender de primera mano todos los requerimientos de los usuarios en materia de servicios públicos.

Finalmente, con motivo de la conmemoración de los 90 años de creación de la empresa, se suscribió con la Alcaldía el documento final del acuerdo de gobernabilidad que, en adelante, regirá las relaciones entre la Alcaldía y la empresa, bajo principios de transparencia, independencia y autonomía.

Acuerdo que además permitirá que EMCALI aporte, desde una relación más independiente y cercana al ciudadano, contribuir a recuperar la confianza de los ciudadanos, así como la legitimidad y gobernabilidad de la administración Distrital.

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

JUAN DIEGO FLÓREZ GONZALEZ
Gerente General

NUESTRO COMPROMISO CON UN BUEN GOBIERNO

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

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

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

De igual manera, se establece que en cumplimiento de las competencias y responsabilidades del Distrito en materia de servicios públicos, EMCALI garantizará la implementación de los fines previstos, entre otros, en los artículos 2 y 11 de la Ley 142 de 1994, teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y rentabilidad, transparencia frente a los grupos de interés.

Así mismo, el Distrito no intervendrá en el proceso de selección y nombramiento de los servidores de EMCALI o en sus procesos de contratación, sin perjuicio de la competencia legal del Alcalde para designar y escoger a los miembros de la Junta Directiva y nombrar al Director de Control Interno y al Gerente General. Tampoco influirá directa o indirectamente en ninguna etapa de los procesos operativos y contractuales de la empresa, respetando los principios de autonomía administrativa y financiera.

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

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

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

Para EMCALI, Gobierno Corporativo, es el conjunto de buenas prácticas empresariales que integran un Sistema y hacen parte de un Modelo que le permite dirigir, administrar, controlar y regular la relación entre propietario, Junta Directiva y Administración, a fin de crear valor para la propia empresa y los grupos de interés.

Con lo anterior, se garantiza un sistema de contrapesos que permite conciliar los diferentes intereses en procura de alcanzar los objetivos empresariales propuestos.

El Sistema de Gobierno Corporativo – SGC - es el conjunto de instrumentos, herramientas, documentos y disposiciones que recogen, interactúan e integran medidas, estándares, recomendaciones y prácticas mundiales a fin de buscar equilibrio entre la representación de la propiedad y la gestión de la empresa.

El SGC es fundamental para la sostenibilidad, crecimiento y creación de valor para la empresa, la transparencia en su gestión, disposición y acceso a la información para sus grupos de interés.

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

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

ESTRATEGIA 2021

EMCALI EICE ESP fortalecerá la participación efectiva e incluyente, mediante canales de comunicación efectiva y permanente, dando a conocer la gestión y los aportes de la empresa a la ciudad de Santiago de Cali.

LINEAMIENTOS 2021

- Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los grupos de interés para dar a conocer los logros en los proyectos estratégicos que aportan al crecimiento de la ciudad.
- Informar por medio de los canales de EMCALI la gestión relevante y de impacto estratégico a los grupos de interés.
- Continuar con los diálogos presenciales y virtuales con la comunidad y veedores ciudadanos dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas.
- La Gerencia General continuará haciendo presencia en los espacios determinados por el Alcalde Distrital de Santiago de Cali y al Concejo Distrital de Santiago de Cali.

Empresas Municipales de Cali – EMCALI, realizó la gestión de todo el plan de trabajo para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos para el año 2021. A continuación, se describen las actividades realizadas durante el año, con las cuales se cumplió con la estrategia.

- En cumplimiento con el lineamiento referido a Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los grupos de interés para dar a conocer los logros en los proyectos estratégicos que aportan al crecimiento de la ciudad se realizó la socialización y acompañamiento de las obras y proyectos estratégicos desarrollados en la ciudad tales como:

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

Relacionamiento Vocales de Control	Descripción de actividades
Durante el año se mantuvo relación constante y permanente con los Vocales de Control, como parte interesada; adelantando capacitaciones sobre temas relevantes para su desempeño tales como:	Capacitación sobre manejo de residuos sólidos PMIR, dicha capacitación contó con el acompañamiento de funcionarios de la unidad ambiental y el contratista. Asistentes: 15
	Se realizó socialización sobre el proyecto de Filtración de lecho del rio, al tiempo que se hizo visita a la planta Puerto Mallarino. Asistentes: 24
	Capacitación sobre “El papel de EMCALI, como agente de mitigación del cambio climático”, liderada por la URSE con el acompañamiento de CO20.
	En el marco de la Campaña de disminución del Consumo de Servicios Públicos Domiciliarios se realiza capacitación sobre Interpretación de Factura - Municipio Yumbo con el acompañamiento de la funcionaria Claudia Buitrago. Asistentes: 8
	Con el fin de darle continuidad al buen relacionamiento que se ha tenido durante el año 2021 con el grupo de interés Vocales de Control, se propició espacio para obtener de parte del grupo un “Banco de temas para capacitaciones 2022”. Asistentes: 19

Dando cumplimiento al lineamiento orientado a dar continuidad con los diálogos presenciales y virtuales con la comunidad y veedores ciudadanos dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas, se participó en las Jornadas "EMCALI MAS CERCA DE TI" llevadas a cabo en las comunas 2, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 18, 20, 21, de la ciudad de Cali, en las cuales se logró atender un gran número de personas en las siguientes estrategias:

DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN	IMPACTO
Taller de buenas prácticas en el uso del Acueducto y Alcantarillado, Uso Racional de la Energía y Uso racional del Internet.	1000 usuarios
Alivios Financieros de parte de la Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro durante la Jornada de Cartera, logrando beneficiar a la comunidad.	1750 usuarios
Capacitación sobre interpretación de la factura de servicios públicos.	2000 usuarios

- ✓ Mediante la campaña lanzada por la UENE “A VOLAR SIN ENREDOS” con la cual se buscó Concientizar a la comunidad en los territorios, durante la temporada de cometas a partir de la estrategia, en la de prevención de accidentes por riesgo eléctrico, salvaguardando la vida como principal objetivo movilizador de la campaña, contribuyendo en la disminución del número de horas de suspensión del servicio, ocasionado por incidentes que se presentan en el sistema de distribución de energía de Emcali, como consecuencia de la temporada de vientos en la ciudad de Cali y sus corregimientos, por elevar cometas.

  Estas jornadas se llevaron a cabo de manera virtual y presencial, en colegios, Bibliotecas, empresas y comunidad en general.

Alcance: 4856 personas de todas las edades.

Estudiantes de la IE Llano Verde, sede San Felipe. Comuna 21.

Biblioteca pública Barrio Desepaz. Con apoyo de la Secretaria de Cultura. Comuna 21.

- Se informó por medio de los canales de EMCALI la gestión relevante y de impacto estratégico a los grupos de interés.
- La gerencia General con su equipo, ha participado y acompañado al señor Alcalde en las actividades y jornadas con la comunidad, tales como:

✓ Jornadas de intervención y acompañamiento al proyecto de la Alcandía Zonas Asépticas, en el cual se realizó caracterización del territorio, socialización con líderes del sector, intervención operativa centrada en limpieza y poda, entre otros.

- ✓ Participación en las mesas de trabajo propuestas desde la Secretaría de Participación Ciudadana, para lograr acercamiento y continuidad a la estrategia de Diálogos Ciudadanos.
- ✓ Participación en las jornadas Entornos Saludables, propuestas desde la Secretaría de Salud Pública.
- ✓ Aporte en la construcción de la Política Pública del Habitante de Calle.
- ✓ Participación en la Instalación de la Mesa de Concertación con las comunidades Indígenas de la Ciudad de Cali, presidida por el Alcalde Jorge Iván Ospina.
- ✓ Mesa de trabajo coordinación interinstitucional Departamento de Planeación Barrio Belén - Comuna 20
- ✓ Distritos térmicos - Dagma
- ✓ Obras de corazón Barrio las Palmas
- ✓ Comisión técnica Rio Cauca
- ✓ Mesa reconstrucción Cali se Levanta por la Vida
- ✓ Cumplimiento de la sentencia quebrada Guarruz - Secretaria de Vivienda y Gestión del Riesgo
- ✓ Participación en la estrategia Viva el centro se reactiva.
- ✓ Estructuración parque ambiental tecnológico – Alcalde dos sesiones
- ✓ Acercamientos con la secretaria TIOS territorio de inclusión y oportunidades
- ✓ Apoyo interinstitucional sobretasa ambiental construcción aula educativa charco azul
- ✓ Panelista en los diálogos cooperativos reactivación económica y seguridad alimentaria
- ✓ Participación en el concejo municipal de juventudes
- ✓ Participación en estrategia interinstitucional de Recuperación de Entornos

EMCALI, MÁS CERCA DE TI, PARA TRANSFORMAR EL RELACIONAMIENTO CON LAS COMUNIDADES

Más de 50.000 caleños se acogieron al plan de alivios financieros habilitado por EMCALI para permitirles a los usuarios que, como consecuencia de la pandemia y el estallido social de abril y mayo, han tenido dificultades en sus ingresos, y por consiguiente, para el pago de los servicios públicos.

Este plan de alivios financieros fue diseñado acogiendo las instrucciones del alcalde Jorge Iván Ospina de adelantar acciones concretas que contribuyeran al pacto por la reactivación económica de la ciudad y garantizar a los usuarios la continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El plan de financiaciones dispuesto por EMCALI, adicional al ordenado en 2020 por el Gobierno Nacional, es, quizás, una de las decisiones más claras y directas de una empresa de servicios públicos en el país para aportar a la reactivación económica, permitiéndoles a los caleños cumplir con sus obligaciones.

Se trata de una estrategia de alto contenido social, porque, además de entender las dificultades económicas de los usuarios para el pago de los consumos de servicios públicos, EMCALI tuvo claro que debía ir a los territorios, a las comunidades y, atendiendo directrices de la Gerencia General, se creó el programa EMCALI, MÁS CERCA DE TI, para desconcentrar la atención al usuario, sacarla de los centros de atención y acercar la empresa a las comunidades.

Programa que no solo se limitó a atender los temas de cartera, sino que llevó soluciones reales, concretas e inmediatas en materia de servicios públicos a las comunidades.

En ese orden de ideas, se realizaron catorce jornadas de EMCALI, más cerca de ti, no solo en Cali, sino también en Yumbo y Puerto Tejada; municipios en donde EMCALI presta servicios acueducto, telecomunicaciones o energía.

Todo un plan de intervención social concertado con las comunidades que comprendió limpieza y mantenimiento de canales, sumideros y redes de drenaje de aguas lluvias, poda de árboles, que afectaban la iluminación o generaban interrupciones en la prestación del servicio de energía; recuperación de entornos y adecuación de las líneas de telecomunicaciones, y reparación de daños en las redes de distribución.

El componente económico de la estrategia, sin precedentes en materia de servicios públicos, permitió que un poco más de 50.000 usuarios que se encontraban en mora y expuestos a la suspensión de la prestación de los servicios, normalizaran su relación comercial con EMCALI al ponerse al día o firmar convenios de pago, para los cuales se minimizaron los requisitos.

Son hogares, negocios, pequeñas y grandes empresas que acogieron la propuesta de EMCALI que lograron acuerdos que les facilitan ponerse al día y a la empresa, obtener los recursos necesarios que garanticen la operación y prestación de los servicios. En total, se lograron acuerdos que significaron $235.000 millones.

Varios elementos clave contribuyeron a la aceptación del plan de alivios por parte de los usuarios. El equipo de Gestión de Cobro ofreció alternativas específicas para cada deudor, soportado en las facilidades planteadas: cuota inicial de cero pesos, tasas de interés bajas o inexistentes para los sectores más vulnerables, amplios plazos para cancelar la obligación, así como flexibilidad en la documentación presentada para acceder al acuerdo.

EMCALI, más cerca de ti, teniendo en cuenta la exitosa acogida en la comunidad, busca desde ya fijar una nueva política de alivios financieros y de relacionamiento con las comunidades de cara al año próximo, con el objetivo de seguir dando opciones a los usuarios para el pago de sus servicios públicos y atender en el terreno los requerimientos para eficiente prestación de los servicios públicos.

GESTIÓN CORPORATIVA

GERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

EMCALI, más sustentable e innovadora.

La construcción del primer pozo de filtración de lecho del río en Sudamérica, la operación con energías limpias de las plantas de tratamiento de agua más grandes de Cali, son tan solo dos de los proyectos que desarrolla actualmente las Empresas Municipales de Cali, EMCALI, en el proceso de transformarse en una compañía más sustentable e innovadora.

La planta de tratamiento de Puerto Mallarino, la más grande de Cali y la cual surte de agua a dos millones de caleños, se está convirtiendo en el centro de innovación, tecnología y conocimiento donde se desarrolla gran parte de estos proyectos.

Asimismo se logró la reducción de pérdidas de acueducto, a través del programa de reposición de redes en puntos críticos, donde se presentaba las mayores pérdidas permitiendo recuperar un caudal de 1.5 metros cúbicos por segundo de agua, el equivalente a lo que produce la planta río Cali. Esta es la mayor reducción de pérdidas lograda en los últimos 20 años.

De igual manera se instalaron macromedidores y se realizó la sectorización hidráulica de la red de distribución, el rastreo de fugas no visibles, la optimización del suministro, la reducción de los tiempos para la atención de daños, el cambio masivo de medidores y el control a los fraudes de agua, continúan generando resultados significativos para Empresas Municipales de Cali, EMCALI.

Proyecto	**Inversión**	**Beneficiados**
Avance filtración lecho del río.		
Proyectos de operación de energía solar en dos plantas de tratamiento de agua de EMCALI.	Inversión Puerto Mallarino: 4.958 millones. Inversión Río Cauca: 4.611 millones.	2.5 millones de caleños.

GERENCIA DE ENERGÍA

EMCALI moderniza su red de energía, para soportar la ciudad inteligente.

Como parte del proceso de fortalecimiento empresarial y de modernización de las redes e infraestructura del sistema de distribución eléctrica, EMCALI, puso en operación la primera Fase del Plan de Expansión de Energía que contempla obras del anillo 115, mediante el que realizó cambio de nivel de tensión de 34,5 kV a 115 kV, lo que tiene efectos positivos sobre la continuidad del servicio.

Estas obras mejoraron las condiciones de prestación del servicio en la ciudad en términos de calidad y continuidad, asimismo, permitirá atender la demanda de por lo menos 9.000 familias al año que acceden a nuevos programas de vivienda en la ciudad. El plan beneficia directamente una población estimada de 721.000 habitantes de las comunas 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 16, 17, 19 y 21.

Proyecto	**Inversión**	**Beneficiados**
Plan de expansión de energía.	$93.000 millones – primera fase-	721.000 caleños beneficiados. Empleos generados: 896

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

EMCALI inició plan de expansión de fibra óptica.

La Empresas Municipales de Cali dieron los primeros pasos en el plan de expansión de fibra óptica en la ciudad donde espera llegar a 35.000 puntos del sistema en los barrios el Limonar, Tequendama, Valle del Lili, barrios de la Comuna 22. Asimismo, en los municipios vecinos de Yumbo, Candelaria y Jamundí. Con este proyecto se espera que mejore la conectividad de los ciudadanos en tiempos de virtualidad.

Proyecto	**Inversión**	**Beneficiados**
Plan expansión Fibra óptica	$21.000 millones	35.000 hogares

GERENCIA COMERCIAL GESTIÓN AL CLIENTE y GERENCIA FINANCIERA

50.000 caleños se beneficiaron con los alivios financieros en servicios públicos de EMCALI.

A través de estrategias como ‘EMCALI más cerca de ti’ la oferta de servicios de la compañía llegó a todos los territorios de la ciudad. El plan de alivios financieros ofreció facilidades para los hogares de todos los estratos, así como para usuarios de los sectores comercial e industrial, entre ellas condonaciones hasta el 100 % de interés moratorios y plazos para pagar las cuotas de hasta 120 meses.

Proyecto	**Beneficiados**
Campaña: EMCALI más cerca de ti	Pendiente
Alivios financieros de EMCALI.	50.000 caleños

RECUADRO 1

Contribución a la reactivación económica de la ciudad tras licitar obras y proyectos por $800.000 millones. Las Empresas Municipales de Cali le apostaron a la reactivación económica de la ciudad con 29 obras de infraestructura, y adquisiciones de bienes y servicios. Con esta iniciativa se generaron al menos, 2.000 empleos directos y cerca de 3.000 indirectos en el último trimestre de este año. Las inversiones se ejecutarán en todos los puntos cardinales de Cali en Energía, Acueducto, Alcantarillado, Tecnologías de la información, entre otros.

EMCALI lideró plan de inversión social en tecnología en hogares vulnerables. En 45 viviendas se instalaron 135 paneles para la generación de energía fotovoltaica y 315 hogares tendrán internet por fibra óptica y telefonía básicas gratuitos durante un año. Para ello, la Gerencia de Energía, con una inversión de $428 millones, instaló paneles solares en 45 viviendas para la generación de su propia energía, lo que les permitirá una reducción considerable en los costos de los servicios públicos. En cada vivienda se instalaron tres paneles, dos micro inversores, un sistema de monitoreo remoto y un medidor solar, para una generación de 1440 K.W.H. por año y una potencia suficiente para atender el funcionamiento de la red interna de las viviendas.

Atendiendo las orientaciones del Alcalde y la Junta Directiva se definió una estrategia de alivios o de descuentos moratorios los cuales llegaron a los territorios a través del programa EMCALI más cerca de ti. Se beneficiaron 50.000 caleños y se recaudaron 235.000 millones.

RECUADRO 2

Desde el 16 de marzo de 2020 en cumplimiento del Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno Central y las políticas aplicadas por EMCALI se cancelaron las órdenes de suspensión y seguimiento de los servicios públicos de agua y energía. Las cuales se reanudaron a partir del 1 de noviembre, se levantó la medida transitoria atendiendo la resolución 955 de la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA), el decreto 441 de 2020, así como en las resoluciones 911 y 936 de 2020 de la CRA.

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

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

En el 2021 se publicaron 261 contenidos informativos, por medio de boletines e informes especiales, dando cuenta de la gestión de la empresa para el beneficio de la ciudad, tales como; contingencias en acueducto (parada de Puerto Mallarino en febrero), la demanda a firma española PtarC, campaña de alivios financieros, apertura de nuevos canales para generar acuerdos de pago, plan de contingencia para atención de daños e instalaciones de los servicios de telecomunicaciones, factura digital, suministro de insumos para potabilización del agua, continuidad del servicio durante el paro nacional, entrega certificación sellos verde.

Limpieza de canales, jornadas sociales EMCALI más cerca de ti, Energía fotovoltaica, territorios inteligentes. Filtración lecho de Río, Canal Aducción Río Cali, reducción de pérdidas de acueducto.

Realizamos como la conmemoración de los 90 años de la empresa y para la presentación de proyectos como Lecho de Río, Corredor 115, planta fotovoltaica Planta de Puerto Mallarino, Territorios Inteligentes, Concurso de Pesebres, Feria de Cali, Juegos Panamericanos.

ESTRATEGIA DE REDES SOCIALES

OBJETIVOS GENERALES

- Consolidar las redes sociales de EMCALI, como las principales fuentes de información del quehacer de la empresa.

- Fortalecer la relación empresa – usuarios, (crear “Comunidad”) generando interacción a través de contenidos digitales de calidad.

- Fortalecer la imagen corporativa de EMCALI, a través de contenidos que muestren la razón de ser de la empresa, (storytelling).

Al cierre del 2021, las cuentas oficiales de EMCALI cuentan con 118.333 seguidores en Twitter, 47.553 en Facebook y 11.300 en Instagram.

En la interacción con los usuarios, quienes realizaron requerimientos de información, se dieron en total durante el 2021 3.344 respuestas. Así se apoya la gestión al cliente y atención de PQRs.