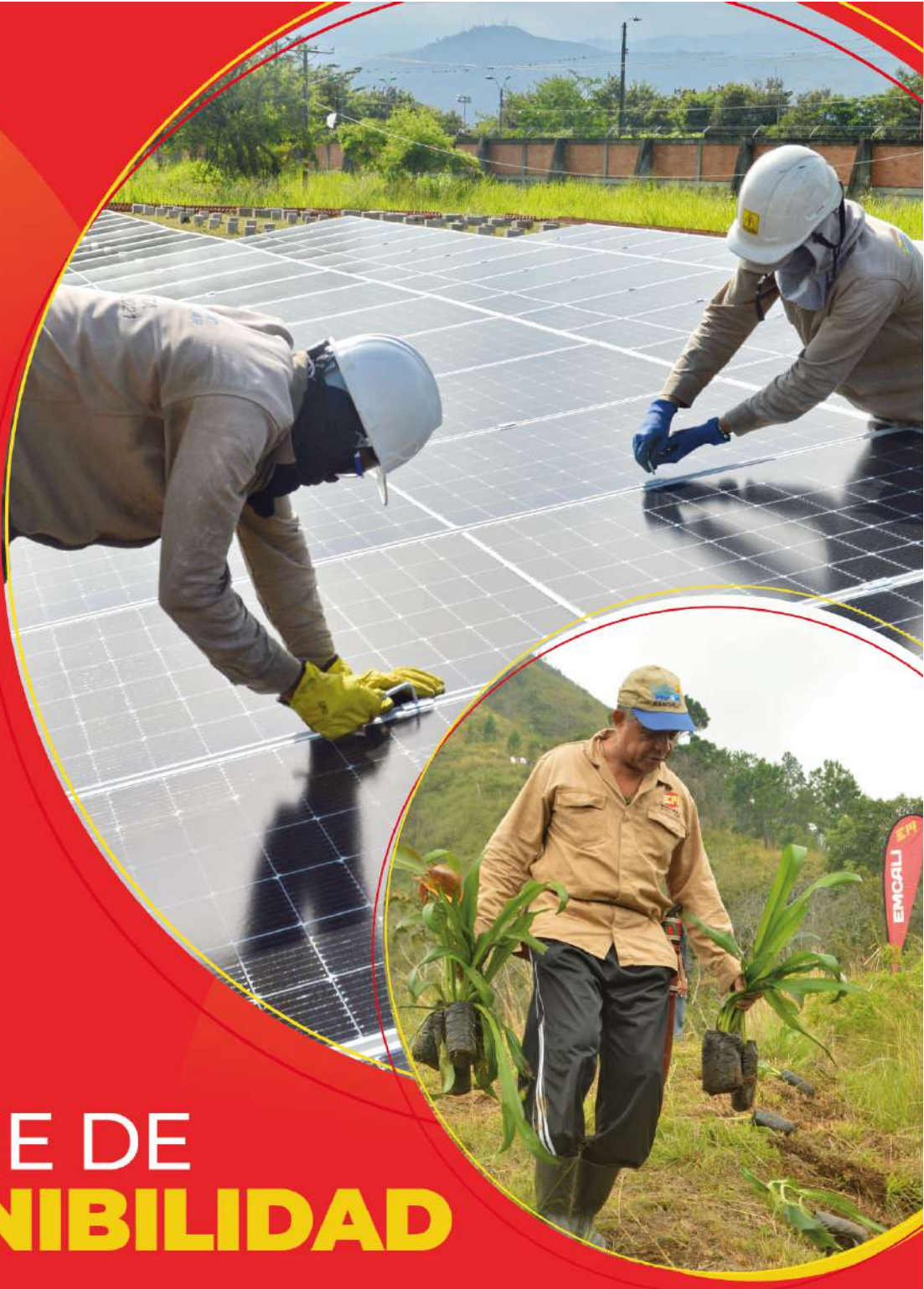




INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2020

SANTIAGO DE CALI,
COLOMBIA





EMCALI



CARLOS OLMEDO ARIAS REY
GERENTE GENERAL (E) DE EMCALI

El año 2020 estuvo marcado por la emergencia de salud. Pública, con incidencia internacional, relacionada con el COVID-19. A pesar de esta nueva realidad, EMCALI EICE ESP, continúa sólida y comprometida con la sostenibilidad bajo los principios de inclusión, equidad, fiabilidad, transparencia, y articulación con los grupos de interés acordes a los temas materiales de alto impacto reportados en este informe.

Estos temas están relacionados con la calidad, cantidad y cobertura en la prestación de servicios públicos; Derechos Humanos; Biodiversidad; Educación ambiental; Residuos sólidos; Derechos laborales; Seguridad y salud en el trabajo; Servicio al cliente; Impacto social de los proyectos; Ingresos y rentabilidad del negocio; y lucha contra la corrupción.

La búsqueda del mejoramiento continuo incluye retos para el cierre de las brechas sociales, ambientales y económicas inherentes al objeto social de la organización. Los resultados obtenidos, se reportan bajo parámetros internacionales de los Estándares GRI. 103 estándares de calidad, claros, comparables y actualizados, con un incremento del 5% en comparación con la vigencia 2019.

En este sentido, la empresa como patrimonio de los caleños, persiste en la prioridad de establecer estrategias que se articulen, entre otros, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y los principios del Pacto Global; el Plan Nacional y Departamental de Desarrollo; la Estrategia para la Implementación de los ODS en Colombia (CONPES 3918 de 2019); y el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023 (Acuerdo 477 de 2020).

Concomitante a la Política de Ética de EMCALI como herramienta de Gobernanza, y los principios establecidos en el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023, en la empresa valoramos lo esencial y avanzamos como referente de acciones que aportan a la Mitigación y Adaptación al Cambio Climático.

CARLOS OLMEDO ARIAS REY
Gerente General (E)

TABLA DE CONTENIDO

101. Fundamentos del Informe de Sostenibilidad	1
102-1. EMCALI ¿Quiénes somos?.....	3
102-2. Misión y Visión.	3
102-3. Ubicación de las sedes.	3
102-4. Ubicación de las operaciones.	6
102-5. Propiedad y forma jurídica.	6
102-6. Mercados servidos.	7
102-7 y 102-8. Tamaño de la organización e información sobre trabajadores.	8
102-9. Cadena de suministro.	9
102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.....	10
102-12. Iniciativas externas.....	11
102-16. Ética e Integridad.	11
102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.....	15
102-18. Estructura de gobernanza de EMCALI.	15
102-19. Delegación de autoridad.	16
102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	16
102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	17
102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	17
102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno.	19

102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.....	19
102-25. Conflictos de intereses.....	22
102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	23
102-27. Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.....	23
102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	24
102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	24
102-31. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	25
102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.....	25
102-33. Comunicación de preocupaciones críticas.....	26
102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	27
102-35. Políticas de remuneración.....	27
102-36. Proceso para determinar la remuneración.....	28
102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.....	28
102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.....	29
102-40. Listado de grupos de interés.....	29
102-41. Acuerdos de negociación colectiva.....	31
102-42. Identificación y selección de grupos de interés.....	31
102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés.	31
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados.	31
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema...	35
102-47. Lista de temas materiales.	35
103-1. Explicación del tema material y su cobertura.....	35
102-48. Reexpresión de la información.....	36

102-49. Cambios en la elaboración de informes.....	37
102-50. Periodo objeto del informe.	37
102-51. Fecha del último informe.....	37
102-52. Ciclo de elaboración de informes.....	37
102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	38
102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	38
102-55. Índice de contenidos GRI.....	38
201-1. Valor económico directo generado y distribuido.	43
201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	43
201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno.....	44
202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.....	45
202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.....	45
203-1. Proyectos e inversiones en infraestructura y servicios apoyados.....	46
204-1. Proporción de gastos en proveedores locales.	75
205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.....	76
205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	78
301-1. Materiales utilizados por peso o volumen.	81
302-1. Consumo energético al interior de la organización.	82
303-1. Interacción con el agua como recurso compartido.	83
303-2 y 303-4. Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua. ..	85
303-3. Extracción de agua por fuente.	86
303-5. Consumo de agua.....	87

304-1. Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	89
304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	93
304-3. Hábitats protegidos o restaurados.	94
305-5. Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.....	95
306-1. Impactos significativos relacionados con residuos.	95
306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.....	97
306-3. Residuos generados.	100
307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	103
308-1. Filtros de evaluación y selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales.	104
308-2 y 414-2. Impactos sociales y ambientales negativos en la cadena de suministro.	104
401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.....	106
401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.....	107
401-3. Permisos parentales.	108
402-1. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.....	109
403-1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.....	109
403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de accidentes.	111
403-3. Servicios de salud en el trabajo.	112
403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.....	113
403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	114
403-6. Fomento de la salud de los trabajadores.	114

403-7. Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores.	114
403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	116
403-9. Lesiones por accidente laboral.	117
404-1. Media de horas de formación al año por empleado.....	118
404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	118
404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	120
405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados.....	122
405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	122
407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	123
410-1. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.....	123
412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.....	124
412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.....	126
413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	126
417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	137
418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	137

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre los estándares GRI reportados y los ODS.	2
Tabla 2. Sedes para la prestación de servicios de Telecomunicaciones.	4
Tabla 3. Sedes para la prestación de servicios de Energía.	4
Tabla 4. Sedes para la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado.	5
Tabla 5. Distribución por sexo de los servidores públicos de EMCALI.	8
Tabla 6. Distribución de trabajadores por tipo de vinculación laboral.	8
Tabla 7. Colaboradores impactados con la socialización del código de ética.	12
Tabla 8. Grupos de interés identificados para la vigencia 2020.	29
Tabla 9. Enfoque de participación y temas claves para cada grupo de interés.	31
Tabla 10. Listado de temas materiales, descripción y cobertura.	35
Tabla 11. Elaboración de informes de sostenibilidad.	37
Tabla 12. Índice de contenidos GRI.	38
Tabla 13. Valor económico generado y distribuido.	43
Tabla 14. Cubrimiento de beneficios legales.	44
Tabla 15. Recursos por cada ítem cubierto.	44
Tabla 16. Asistencia económica recibida por parte del gobierno.	44
Tabla 17. Asistencia económica en administración a fiducias.	45
Tabla 18. Facturas Digitales en 2019.	50
Tabla 19. Facturas Digitales en 2020.	50
Tabla 20. Reemplazo de aparatos sanitarios en sedes de EMCALI.	52
Tabla 21. Proyectos para el mejoramiento de la gestión del recurso hídrico en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	55

Tabla 22. Porcentaje de ejecución de proyectos de la GUENTIC.	66
Tabla 23. Proyectos solares iniciados en 2020	69
Tabla 24. Inversión económica por tipo de proveedor.	75
Tabla 25. Actividades identificadas con riesgo de corrupción.....	76
Tabla 26. Consumo de energía eléctrica por año.	82
Tabla 27. Caudales del río Cali.	83
Tabla 28. Caudales río Meléndez.	84
Tabla 29. Vertido total y promedio tratado de Aguas Residuales 2020.	86
Tabla 30. Valores de agua captada en (m ³) para las diferentes PTAP 2020.....	87
Tabla 31. Extracción de agua dulce por fuente.....	87
Tabla 32. Valores de agua potabilizada en (m ³) por las diferentes PTAP 2020. ...	87
Tabla 33. Fugas en Red Matriz y Acometidas 2020.	89
Tabla 34. Descripción de los predios de conservación de EMCALI.....	92
Tabla 35. Intervención en áreas protegidas y restauradas.	95
Tabla 36. Resumen de Biogás capturado, utilizado y quemado o destruido.	95
Tabla 37. Toneladas de biosólidos dispuestos en 2020.	98
Tabla 38. Cantidad de residuos extraídos de las estaciones de bombeo.....	99
Tabla 39. Requisitos de normatividad ambiental aplicada a EMCALI.....	103
Tabla 40. Puntuación para evaluación de proveedores.	105
Tabla 41. Puntuación para evaluación de proveedores de servicios de laboratorios.	105
Tabla 42. Resultado de la evaluación a proveedores.	106
Tabla 43. Contrataciones durante 2020.	106
Tabla 44. Rotación de personal.	107
Tabla 45. Estado de cierre y cumplimiento del SG-SST durante 2020.....	111

Tabla 46. Límites y meta del Indicador de Severidad de Accidentalidad 2020....	112
Tabla 47. Límites y meta del Indicador de Frecuencia de Accidentalidad 2020. .	112
Tabla 48. Niveles de frecuencia de accidentalidad por Gerencia.	117
Tabla 49. Número de colaboradores capacitados en SG-SST, por gerencia.	119
Tabla 50. Número de colaboradores capacitados en operaciones, por gerencia.	119
Tabla 51. Número de colaboradores de EMCALI evaluados.	121
Tabla 52. Empleados evaluados mediante el SEP.	121
Tabla 53. Empleados evaluados mediante el SER.	121
Tabla 54. Empleados clasificados por edad y sexo.	122
Tabla 55. Delegados en la confirmación de equipo de Derechos Humanos.	125
Tabla 56. Capacitación a participantes de diálogos ciudadanos.	127
Tabla 57. Impactos del proyecto con Consejos Comunitarios.	129
Tabla 58. Obras desarrolladas por comuna o sector.	134
Tabla 59. Reporte de publicidad engañosa por mes en el 2020.....	137
Tabla 60. Canales de Atención.	137
Tabla 61. NSU Telecomunicaciones.	138
Tabla 62. NSU Acueducto y Energía.	139
Tabla 63. Reclamos registrados por mes.....	139
Tabla 64. Reclamos por medio de recepción 2020.....	140
Tabla 65. Número de PQR registradas por mes durante el 2020.	141
Tabla 66. Porcentaje de PQR atendidas en el plazo de 14 días por mes en 2020.	141

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Principios para la elaboración del informe aplicados por EMCALI.....	1
Figura 2.	Municipios donde EMCALI presta servicios.	7
Figura 3.	Estructura del máximo órgano de gobierno.....	15
Figura 4.	Estructura de la Gerencia General.	16
Figura 5.	Porcentaje de preocupaciones por nivel o eje misional.	27
Figura 6.	Clasificación de los grupos de interés identificados.	30
Figura 7.	Proyecto de fortalecimiento virtual del servicio al cliente.	48
Figura 8.	Proyecto de fortalecimiento virtual del servicio al cliente.	48
Figura 9.	Campaña Modernízate para promover la factura digital.	49
Figura 10.	Socialización de la campaña Modernízate.	50
Figura 11.	Proyecto solicitud factibilidad, viabilidad y disponibilidad técnica.	51
Figura 12.	Proyecto digital de atención al cliente Chatbot Mile.	52
Figura 13.	Socialización del programa Guardianes del Agua.....	54
Figura 14.	Campaña interna de EMCALI para promover la bioseguridad.....	54
Figura 15.	Proceso de mejora a la oficina de proyectos GUENTIC.	57
Figura 16.	Misión y visión de la Oficina de Gestión de Proyectos.....	58
Figura 17.	Procedimientos de la Oficina de Gestión de Proyectos.	58
Figura 18.	Sistema de interconexión NAP.....	59
Figura 19.	Imagen publicitaria de EMCALITV.	60
Figura 20.	Relación inversión, costos e ingresos de nueva infraestructura.	62
Figura 21.	Flujo de caja colonización FTTH	63

Figura 22.	Flujo de caja de parcelaciones.	64
Figura 23.	Flujo de caja del proyecto de recambio.	65
Figura 24.	Proyecto Nubes.	65
Figura 25.	Proyectos solares entregados en el primer trimestre de 2020.	68
Figura 26.	Proyectos solares entregados en el primer trimestre de 2020.	69
Figura 27.	Reducción de pérdidas de energía en 2020.	70
Figura 28.	Diagrama simplificado del plan de mejoramiento y expansión.	71
		72
Figura 29.	Subestación Sur.	72
Figura 30.	Subestación Diesel II.	73
Figura 31.	Subestación Meléndez.	73
Figura 32.	Subestación Juanchito.	73
Figura 33.	Desarrollo de mejoras de nivel estructural.	74
Figura 34.	Poda árboles alrededor de redes distribución de energía eléctrica. ..	75
Figura 35.	Implementación de comunicaciones anticorrupción y transparencia.	79
Figura 36.	Implementación de comunicaciones anticorrupción y transparencia.	80
Figura 37.	Materiales utilizados en la potabilización de agua.	81
Figura 38.	Materiales utilizados en el tratamiento de agua residual.	82
Figura 39.	Consumo energético al interior de la organización.	82
Figura 40.	Caudal Río Cali 2020.	83
Figura 41.	Caudal río Meléndez 2020.	84
Figura 42.	Porcentaje de Avance Rastreo de Fugas.	88
Figura 43.	Porcentaje de Avance Reposición de Fugas.	88
Figura 44.	Predios de conservación propiedad de EMCALI.	90

Figura 45.	Predios de conservación y fuentes hídricas de la zona.	91
Figura 46.	Estado de los predios de conservación.	93
Figura 47.	Masa de residuos de papel y cartón generados por sedes.	100
Figura 48.	Residuos gestionados por LITO SAS.	101
Figura 49.	Residuos gestionados en la PTAR-C.	102
Figura 50.	Residuos de biosólidos gestionados por mes, durante 2020.	103
Figura 51.	Objetivos del SG-SST de EMCALI.	110
Figura 52.	Promoción de participación en la brigada de emergencias.	113
Figura 53.	Promoción del SGG-ST por parte del Comité Paritario de SST.	113
Figura 54.	Capacitación en seguridad y salud en el trabajo.	114
Figura 55.	Plan de acción por incidentes y accidentes laborales.	115
Figura 56.	Hallazgo de riesgo alto identificados por tipo de riesgo.	115
Figura 57.	Hallazgo de riesgo alto identificados en cada Gerencia.	116
Figura 58.	Hallazgo de riesgo locativo identificados por Gerencia.	116
Figura 59.	Capacitaciones realizadas al personal de Seguridad.	124
Figura 60.	Reuniones de Diálogos Ciudadanos	128
Figura 61.	Ubicación de las obras de energía socializadas con la comunidad.	134

101. Fundamentos del Informe de Sostenibilidad

EMCALI implementa todos los principios de contenido y calidad establecidos por los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, tal como se indican en la Figura 1.

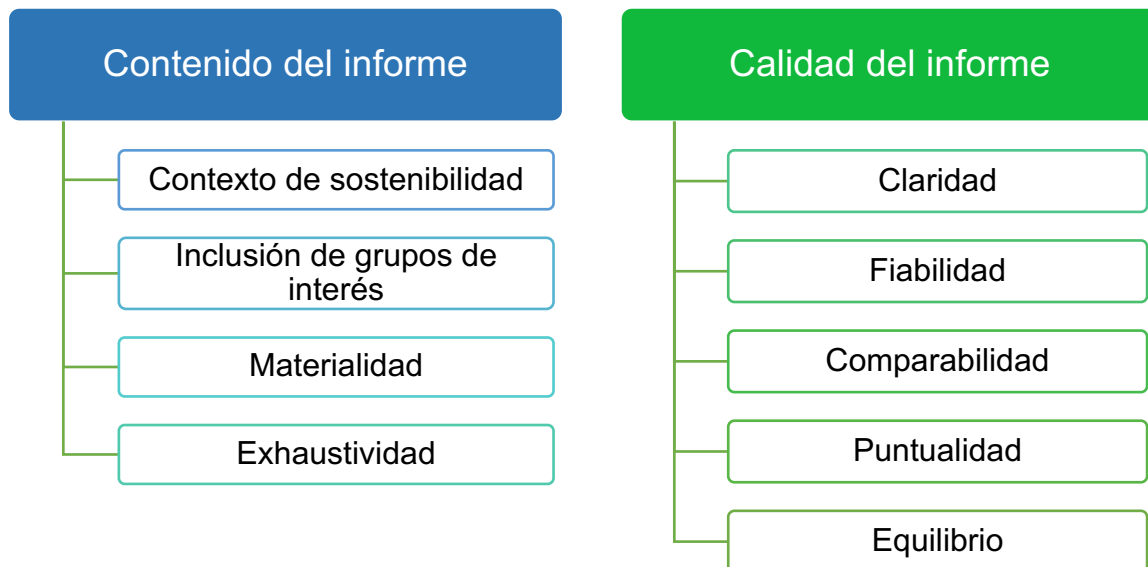


Figura 1. Principios para la elaboración del informe aplicados por EMCALI.

Para la vigencia 2020, este informe se elaboró de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI. Incluye toda la información contextual de la organización y los estándares temáticos para informar sobre los temas materiales sociales, ambientales y económicos. Se podrá verificar en el índice de contenidos GRI las razones de la organización en los casos de omisión de información.

Relación entre los estándares GRI y Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS-

Tabla 1. Relación entre los estándares GRI reportados y los ODS.

ODS	ESTÁNDAR GRI	ODS	ESTÁNDAR GRI
 1 FIN DE LA POBREZA	202-1, 203-1. 413-1.	 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	102-8, 203-1, 401-1, 404-1, 404-3, 405-2.
 3 SALUD Y BIENESTAR	306-1, 306-2, 306-3, 401-2, 403-6, 403-9.	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	203-1.
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	203-1, 404-1.	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	301-1, 302-1, 302-2, 303-1, 305-1, 306-1, 306-2, 306-3.
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	102-22, 102-24, 202-1, 203-1, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2, 414-2.	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	203-1, 302-1, 305-5.
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	203-1, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 304-3, 306-1, 306-2, 306-3.	 14 VIDA SUBMARINA	306-1, 306-3, 304-1. 304-2, 304-3, 305-5.
 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	203-1, 302-1.	 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	203-1, 304-1, 304-2, 304-3, 305-5, 306-3.
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	201-1, 404-1, 402-1, 402-2, 204-1, 301-1, 302-1, 102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 102-41, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 407-1, 414-2.	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	403-9, 410-1, 414-2, 307-1, 102-16, 102-17, 102-23, 417-3, 418-1, 205-1, 205-2, 102-25, 102-21, 102-22, 102-24, 102-29, 102-37, 403-4, 418-1.
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	201-1, 203-1.	 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS	207-1, 207-2, 207-3.

Adaptado de: Linking the SDGs and the GRI Standards (2020).

Perfil de la organización.

102-1. EMCALI ¿Quiénes somos?

Empresas Municipales de Cali, EMCALI EICE ESP, es una entidad descentralizada de orden municipal prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones, en el Distrito de Cali y en los municipios de Yumbo, Palmira, Jamundí, Candelaria y Puerto Tejada, con 90 años de experiencia en el mercado. Fue creada en Santiago de Cali en el año de 1931. Está dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente, autonomía administrativa y objeto social múltiple.

102-2. Misión y Visión.

Misión

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.

Visión

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

102-3. Ubicación de las sedes.

EMCALI cuenta con una sede principal y sedes para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, sedes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y para la operación y distribución de energía. Estas pueden ser compartidas entre las Unidades de Negocio que prestan diferentes servicios.

Sede principal

Av. 2N entre Calles 10 y 11 CAM, Torre EMCALI

Teléfono: (57(2)899 9999.

Atención al cliente:177

Teléfono Fijo: (2)5240177.

Cali, Departamento Valle del Cauca, Colombia.

www.emcali.com.co

Tabla 2. Sedes para la prestación de servicios de Telecomunicaciones.

No.	Sede	Dirección
1	Central Telefónica Terrón Colorado	Av. 4A Oeste # 19-00
2	Central Telefónica Colón	Calle 14 # 33-40
3	Central Telefónica Peñón	Cra. 3 Oeste # 1-24
4	Central Telefónica Unión de Vivienda	Cra. 41D # 45-01
5	Central Telefónica Centro	Cra. 7 # 13-122
6	Central Telefónica Parcelaciones	Cra. 122 # 18-100
7	Central Telefónica Tequendama	Calle 6 # 46-00
8	Central Telefónica San Fernando	Cra 25 # 5-70
9	Central Telefónica Limonar	Cra. 75 con calle 15
10	Central Telefónica Prados del Sur	Cra. 81 # 2-00
11	Central Telefónica Jamundí	Cra.10 No.12
12	Central Telefónica Salomia	Cra 1D # 52-05
13	Central Telefónica San Luis	Cra 1A 5 # 72-00
14	Central Telefónica Alfonso López	Calle 73 # 7M-00
15	Central Telefónica Poblado	Calle 72T # 28D-4 00
16	Central Telefónica Marroquín	Cra. 27 # 96-00
17	Central Telefónica Desepaz	Cra. 25 #123-00
18	CODE (edificio compartido con Gerencia Administrativa)	Calle 62 #8-29
19	Central Telefónica Guabito	Calle 34 # 8ª-165
20	Central Telefónica Versalles	Av. 5AN # 23D-41
21	Central Telefónica La Flora	Av. 3N # 53N-11
22	Central Telefónica Yumbo	Calle 15 # 6-00

Tabla 3. Sedes para la prestación de servicios de Energía.

No.	Sede	Dirección
1	Edificio de Telecontrol	Calle 10 A No. 42 A-02
2	Edificio del CAES	Carrera 80 No. 18 – 121
3	Edificio Boulevard del Río	Avenida 2N No. 7N – 45
4	Edificio Diesel I	Carrera 6A No. 28 – 30
5	La Campiña	Calle 47 Norte No. 9N-02
6	Mulaló	Entrada al corregimiento Mulaló, Yumbo
7	Aguablanca	Calle 96 No. 28 E-05
8	Puerto Tejada	Carrera 25 con calle 24ª en Puerto Tejada
9	Arroyohondo	Calle 11 No. 32-08 Acopi, en Yumbo
10	Centro	Calle 15 No. 11-70; Calle 14 No. 11-103

No.	Sede	Dirección
11	Diesel I	Carrera 6 No. 27-125
12	Diesel II	Transversal 25 No. 18-62
13	Guachicon	Cra 6 No. 15-07 en Yumbo
14	Ladera Provisional	Cra 39 con Calle 1
15	Ladera Nueva	Diagonal 52 No. 14 Oeste – 89
16	Meléndez	Carrera 73 No. 18-10
17	Menga	Carrera 38 No. 11A -119 Acopi, en Yumbo
18	Puerto Tejada	Cra 25 con Calle 24 A
19	San Luis	Cra 1A 5 No. 72-50
20	Sur	Calle 10 CARRERA 42
21	Alfárez 1	Km 2 Vía Cali Puerto Tejada. Cra 134 con Calle 48
22	Ciudad Sur	Km 7 Vía Cali Puerto Tejada
23	Pance*	Carrera 114 calle 6
24	Guachal*	Vía al aeropuerto Km 3 desde Cencar, Yumbo
25	Juanchito*	Calle 73 No. 19-51
26	Chipichape*	Avenida 7 Norte No. 27N-15
27	San Antonio*	Carrera 10 con Calle 1 oeste
28	Termoyumbo*	Carrera 20 entre calles 20 y 12, en Yumbo

*Edificación compartida con CELSIA.

Tabla 4. Sedes para la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado.

No.	Sede	Dirección
1	Atención servicio Yumbo	Carrera 6 # 15-03
2	Estación de bombeo agua potable Puerto Isaac Yumbo	Calle 16 # 15-146
3	Estación de bombeo agua potable Alto y Bajo Menga	Avenida 7 N # 56 N 130
4	Tanque de agua potable 1 y 2 La Campiña	Calle 42 AN # 9 N 00
5	Estación de bombeo aguas residuales Los Guadales	Carrera 6 # 15-03
6	Planta UASB	
7	Estación de bombeo aguas residuales Brisas de Los Álamos	Calle 75 C # 2-46
8	Estación de bombeo aguas residuales Floralia vía a Palmira	Calle 84 # 9 N 00
9	Estación de bombeo aguas residuales Paso del Comercio	Carrera 1 Calle 84
10	Estación de bombeo aguas residuales Cañaveralejo	Calle 81 # 7-05
11	Bocatoma Río Cali	Carrera 1 Oeste #121 -126
12	Bocatoma La Reforma	Sector La Fonda
13	Planta de tratamiento de agua potable La Reforma	Vereda La Luisa, La Fonda
14	Planta de tratamiento de agua potable Río Cali	Avenida Circunvalar Calle 4 oeste # 9-00
15	Planta de tratamiento de agua potable La Elvira	Sin nomenclatura, Patio Bonito
16	Estación de bombeo de agua potable Terrón 3	Calle 25 oeste # 4 A 23
17	Estación de bombeo de agua potable Terrón 1	Avenida 4 oeste # 6-130
18	Estación de bombeo de agua potable Terrón 4	Avenida 5 oeste # 30-30
19	Estación de bombeo de agua potable Terrón 2	Avenida 5 oeste # 13-66
20	Casa Terrón	Avenida 5 Oeste # 26-04
21	Tanque 40	Avenida 4 Oeste con 19
22	Estación de bombeo de agua residual Calipso	Calle 72 carrera 28 esquina Comuneros II
23	Estación de bombeo de agua residual Navarro	Calle 72 U # 28J-00
24	Estación de bombeo de agua residual Aguablanca	Carrera 26 A 2 # 78-83
25	Pozo profundo Mojica	Avenida Ciudad de Cali # 28 E 71
26	Casita Roja- Dpto. Bombeo aguas residuales	Calle 59 # 12C-00
27	Planta de tratamiento de aguas residuales Cañaveralejo	Calle 73 A # 2E-97

No.	Sede	Dirección
28	Tanque Ciudad Jardín - agua potable	Carrera 114 # 9-01
29	Tanque Metálico Villas del Lili - agua potable	Altos de la Colina carrera 119
30	Planta de tratamiento de agua potable La Rivera	Vía a Pance
31	Tanque Alto Nápoles agua potable	Carrera 80 # 2-1
32	Estación de bombeo de agua potable Nápoles	Calle 5 # 80-00
33	Tanque Siloé 1- Agua Potable	Avenida Circunvalar # 32 D 34
34	Tanque Siloé 2	Carrera 41 A # 3-51
35	Tanque Siloé 3	
36	Centro Operativo bodegas Navarro	Transversal 25 # 27 ^a -40, Primitivo Crespo
37	Estación de bombeo de agua potable La Normal	Carrera 22 oeste # 2-59
38	Planta de tratamiento de agua potable Río Cauca	Calle 59 # 12 B 45
39	Estación de bombeo de agua residual Puerto Mallarino	Carrera 15 Calle 75 esquina
40	Área Funcional Supervisión Actividades Operativo -CAES	Carrera 80 # 18-121
41	Planta de tratamiento de agua potable Puerto Mallarino	Carrera 15 Calle 75 esquina
42	Pozo profundo Desepaz I	Calle 25 oeste # 4 A 23
43	Alcantarillado Dpto. de Recolección	Avenida 4 oeste # 6-130
44	Edificio Boulevard del Río	Avenida 2 N # 7N - 45. Piso 2, 7, 10
45	Pozo Profundo Los Naranjos	Diagonal 103 - calle 84
46	Pozo Profundo Desepaz II	Carrera 120 - Calle 26
47	Planta Calle 13. Subgerencia Técnica y Laboratorios	Calle 13 # 18a – 10

102-4. Ubicación de las operaciones.

EMCALI opera en Colombia, realiza sus operaciones en el Departamento del Valle del Cauca, presta servicios en Santiago de Cali, Yumbo, Palmira, Jamundí, Candelaria y Puerto Tejada.

102-5. Propiedad y forma jurídica.

EMCALI EICE ESP es una entidad descentralizada de propiedad del Distrito Especial de Santiago de Cali. Su forma jurídica por ser empresa de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios tiene un régimen especial establecido desde la Constitución Política de Colombia en el Artículo 365 y las Leyes 142 y 143 de 1994 y Ley 1341 de 2009 y todas las demás que lo adicionan o complementan.

Por desarrollar actividades de naturaleza industrial, comercial y de gestión económica conforme a las reglas del derecho privado, contar con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, capital independiente constituido totalmente con bienes o fondos públicos comunes, se encuentra definida en el Artículo 85 de la Ley 489 de 1998 como una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE).

Para el año 2020 se realizó la modificación parcial del Artículo Cuarto del Acuerdo 34 de 1999, mediante el Acuerdo 0489 de 2020, definiendo como objeto social

prevalente la prestación de todos los servicios públicos domiciliarios contemplados en las Leyes 142 y 143 de 1994 y en las demás disposiciones que las adicionen o reformen, incluyendo sus actividades complementarias, inherentes, consustanciales o conexas, tales como aseo, aprovechamiento de residuos, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

102-6. Mercados servidos.



Figura 2. Municipios donde EMCALI presta servicios.

El mercado servido por EMCALI EICE ESP se caracteriza por las actividades principales desarrolladas por las Unidades de Negocio:

- Captación, potabilización y distribución de agua y su vertimiento en alcantarillado.
- Comercialización y distribución de energía eléctrica.
- Servicios relacionados con telecomunicaciones: telefonía, internet y televisión.

Además, se prestan otros servicios derivados de las actividades principales. Tales como:

- Servicio de laboratorios de energía y acueducto.
- Revisión de proyectos hidrosanitarios de particulares.

102-7 y 102-8. Tamaño de la organización e información sobre trabajadores.

Siendo EMCALI una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) su número total de empleados (servidores públicos) correspondió a 2.373, con una distribución por sexo tal como se indica en la Tabla 5.

Tabla 5. Distribución por sexo de los servidores públicos de EMCALI.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombres	1.852	78%
Mujeres	521	22%
Total	2.373	100%

Se encuentran distribuidos en las diferentes unidades de la organización, y ejercen labores en toda el área de prestación de los servicios EMCALI, en el suroccidente colombiano. Por tipo de vinculación laboral se encuentran distribuidos tal como se indica en la Tabla 6:

Tabla 6. Distribución de trabajadores por tipo de vinculación laboral.

Sexo	Cantidad	Trabajador oficial		Empleado público	
Hombres	1.852	1.785	96%	67	4%
Mujeres	521	472	91%	49	9%
Total	2.373	2.257	95%	116	5%

En octubre del año 2020 se publicaron 65 convocatorias equivalentes a 100 casillas vacantes, las cuales se tiene proyectado proveer durante el año 2021 conforme el procedimiento de concurso definido en la Resolución GG 430 del 5 de octubre de 2020.

Durante este mismo año, EMCALI EICE ESP continuó realizando la gestión del personal a fin de proporcionar talento humano idóneo, generando las condiciones de desarrollo, bienestar y motivación necesarios para elevar la calidad en el entorno laboral, generando un impacto positivo en los niveles de innovación, productividad y competitividad que le permita a la organización alcanzar el logro de sus objetivos estratégicos. Así mismo, se realizó la revisión de la planta de cargos a fin de que sea más flexible y móvil al interior de todas sus dependencias.

Se realizaron importantes cambios en la estructura administrativa de EMCALI EICE ESP y su planta de cargos, tal como se estipuló en las resoluciones aprobadas por la Junta Directiva de la Empresa y la Gerencia General.

- Resolución JD 003 del 6 de octubre de 2020 adoptó la Estructura Administrativa.
- Resolución JD 005 del 6 de octubre de 2020 adoptó la planta de cargos.
- Resolución GG 684 del 30 de diciembre de 2020 donde se definen las responsabilidades para cada área funcional.
- Resoluciones GG Nos. 678, 679, 680, 681, 682, 683 del 30 de diciembre de 2020 mediante la cual se ordenó la incorporación de cada servidor público en la estructura administrativa.

102-9. Cadena de suministro.

EMCALI EICE ESP cuenta con un sistema de gestión integrado encaminado a la prestación de servicios públicos domiciliarios con sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, en forma efectiva, continua y oportuna, cumpliendo con la normatividad vigente, mediante la promoción del desarrollo integral del talento humano, la modernización tecnológica y el mejoramiento de los procesos, consolidando una cultura orientada al cliente, que permita obtener rentabilidad económica y social requerida, para asegurar su sostenibilidad en el largo plazo.

El Modelo de Operación por Procesos de EMCALI EICE ESP se compone de:

- 1 macroproceso estratégico y de evaluación.
- 4 macroprocesos misionales asociados a los servicios prestados por Emcali: acueducto y saneamiento básico, suministro de energía eléctrica, telecomunicaciones y conectividad, gestión comercial y servicio al cliente.
- 1 macroproceso de soporte empresarial relacionado con la gestión del talento humano, el abastecimiento y gestión logística de bienes y servicios, gestión de servicios legales, gestión financiera y la gestión de tecnología de la información.

Es función de la Gerencia del Área de Abastecimiento Empresarial formular las directrices y políticas que en materia de abastecimiento empresarial y cadena de suministro deban seguirse al interior de la empresa y velar por su implementación, generar estrategias y líneas de acción de acuerdo con las necesidades de las

Unidades de Negocio y/o las áreas de apoyo involucradas en el proceso contractual, liderar el proceso de formulación de cada una de las categorías e inteligencias de mercado que harán parte del modelo de abastecimiento empresarial, y en general gestionar la relación con los proveedores estratégicos.

102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.

Con el fin de fortalecer el Objeto Social de la empresa, en 2020 la Junta Directiva de EMCALI presentó ante el Concejo Distrital de Santiago de Cali, la modificación parcial del Artículo Cuarto del Acuerdo 34 de 1999, el cual fue aprobado, mediante el Acuerdo No. 0489 de 2020. A partir de esta modificación, EMCALI EICE ESP tiene como objeto social prevalente la prestación de todos los servicios públicos domiciliarios contemplados en las Leyes 142 y 143 de 1994 y en las demás disposiciones que las adicionen o reformen, incluyendo sus actividades complementarias, inherentes, consustanciales o conexas.

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

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

Podrá prestar o gestionar servicios de economía digital, de productividad digital, de aulas virtuales, y todas las relacionadas con la disrupción virtual y digital; la

implementación de soluciones de telecomunicaciones y de tecnologías de la información y las comunicaciones, TICS, posibilitando el desarrollo y ejecución de servicios que contribuyan en el avance de la consolidación del Distrito de Santiago de Cali como modelo de ciudad inteligente, sostenible e innovadora, entre otras disposiciones y alcances.

102-12. Iniciativas externas.

La organización se adhiere a todos los lineamientos legales establecidos en la Constitución Política de Colombia y los Acuerdos, Resoluciones, Circulares, Códigos, Decretos, Leyes, Normas Técnicas Colombianas, Normatividad de Laboratorios y Políticas relacionadas con las actividades que desarrolla EMCALI para la prestación de servicios públicos.

A nivel internacional, en materia ambiental, económica y social, EMCALI se suma a los esfuerzos globales por medio de la implementación de una Política de Sostenibilidad y un Plan Estratégico Corporativo alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

102-16. Ética e Integridad.

Valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

EMCALI realizó un ajuste del código de ética por medio del acto administrativo Resolución No. GG-0000003132020 del 27 de julio de 2020 dando cumplimiento a la meta definida para la vigencia 2020. Lo anterior, se comunicó inicialmente de manera masiva por medio de la intranet informando a todos los trabajadores de EMCALI el día 30 de julio de 2020. Para esta vigencia se adelantó la medición de cobertura e impacto de la gestión ética mediante encuesta de percepción.

Para llevar a cabo la socialización del código de ética, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria originada por el Covid-19, se definió como población objetivo el personal administrativo de Gerencia General, Gerencia Comercial y Gestión al Cliente, Gerencia de Abastecimiento Empresarial, y Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos, impactando un total de 733 colaboradores de todos los niveles corporativos.

Dada la importancia de la gestión ética como lineamiento a partir del cual los líderes deben fomentar los principios y valores establecidos por la organización, se definió

impactar con prioridad al nivel directivo y profesional, el cual se realizó para esta vigencia dentro del ámbito de los Comités de Gerencia, y dentro de ese escenario se entregó la encuesta para medición del impacto, se envió a los correos de los integrantes del Comité para su respectiva socialización y divulgación al personal adscrito a sus respectivas gerencias y se logró impactar un total de 733 colaboradores, tal como se indica en la Tabla 7.

Tabla 7. Colaboradores impactados con la socialización del código de ética.

TOTAL CORPORATIVO POR NIVEL Y NUMERO DE SERVIDORES	
NIVEL	TOTAL SERVIDORES PUBLICOS POR NIVEL CORPORATIVO
ASESOR	1
ASISTENCIAL	373
DIRECTIVO	67
PROFESIONAL	152
TECNICO	140
TOTAL CORPORATIVO	733

Por otro lado, teniendo en cuenta la relevancia de la ejecución de concursos internos en los cuales se da la oportunidad de impactar al personal mediante la socialización, y por tanto lograr el conocimiento del código de ética se definió realizar sesión virtual con 100 inscritos a concursos.

Enfoque ético de EMCALI

Establecer los valores y principios del código de ética como la carta de navegación que oriente permanentemente la conducta de los servidores públicos de la Empresa, en su interacción con los diferentes grupos de interés de manera que impacten positivamente en el desarrollo y cumplimiento de la Misión y Visión de EMCALI EICE ESP.

En tal sentido, se espera que exista una transición en la que de manera gradual los servidores públicos reconozcan los valores que caracterizan y orientan su conducta en la Empresa y la interacción con los diferentes grupos de interés. Los valores y principios relacionados en el Código de Ética están dirigidos a todos servidores públicos, el cual se constituye en la carta que orienta permanentemente el desarrollo de la misión de la Empresa y el cumplimiento de las funciones a cargo. En la vigencia 2020 se cumplió con el ajuste del Código de Ética, la socialización de este y la medición de cobertura e impacto.

A continuación, se listan los valores definidos en el Código de Ética:

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición.

Compromiso: Tener conciencia de la importancia del rol que desempeña como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se interactúa en las labores cotidianas, buscando siempre su mejor bienestar.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo, de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar los recursos del Estado

Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con igualdad, equidad y sin discriminación.

Lealtad: Comportarse de manera fiel en el proceder frente a la Empresa, las personas, las ideas y la comunidad, mostrando devoción y confianza plena.

Convivencia: Convivir con las personas de manera tal, que exista respeto y confianza asegurando así relaciones pacíficas.

Eficiencia: Realizar los deberes, funciones y responsabilidades de la manera óptima, rápida e igualmente correcta.

Los principios Corporativos de EMCALI EICE ESP establecidos en el Plan Estratégico Corporativo 2018-2023 que se articulan con el Código de Integridad definidos de la siguiente manera:

Principio 1: Empresa Pública asociado a mantener la propiedad de la empresa en manos del gobierno local.

Principio 2: Empresa Sustentable en el sentido de consolidar un modelo empresarial compatible con el medio ambiente y la equidad social que garantice la permanencia en la prestación de los servicios públicos a su cargo.

Principio 3: Empresa Eficiente y Competitiva enfocada en las necesidades del usuario, costos bajos, compras eficientes, mayor productividad, tiempos cortos de respuesta, mayor flexibilidad, innovación, rentabilidad y transparencia en la gestión y operación.

Principio 4: Empresa Responsable Socialmente en el sentido de fortalecer la ética empresarial, la vinculación e impacto con la comunidad, mejorar la

calidad de vida de sus empleados, ser responsable con el medio ambiente, relacionamiento permanente con la comunidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

- Principio 5:** Empresa enfocada en el impacto en la ciudad y la región prestando servicios que eleven la calidad de vida de la población, garantizando la cobertura de los servicios, la alineación con el POT y los planes de desarrollo, mayor articulación con el distrito, expansión de mercados y alianzas estratégicas.
- Principio 6:** Empresa bien gobernada y comprometida con la implementación del Plan Estratégico, en el sentido de garantizar la permanencia del plan, mejorar la gobernanza y gobernabilidad de la empresa e implementar el Código de Buen Gobierno.
- Principio 7:** Empresa alineada con la integración de servicios y las ciudades sostenibles orientada a responder de manera competitiva a la tendencia de Smart City, las demandas de mejoramiento de servicios (calidad, permanencia, respuesta técnica), la adecuación de infraestructuras y tecnologías de punta.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, se socializó el código de ética con 225 personas por medio de la plataforma Zoom, las cuales hacen parte de la población objetivo, cumpliendo con el 100% con respecto a la meta propuesta. También se realizó la socialización a 293 trabajadores operativos de las Unidades Estratégicas de Negocio y en total se la socializaron 518 colaboradores.

Para medir el impacto se definió una meta del 80% de percepción positiva de la gestión ética de EMCALI, de acuerdo con los resultados, en promedio un total de 248 personas muestran una percepción positiva de la gestión ética, dando como resultado el 85% de percepción positiva del total de la muestra encuestada.

Proyectos de ética e integridad

EMCALI Implementó el código de ética ajustado. Las actividades relacionadas con la implementación del código de ética ajustado se ejecutaron en su totalidad al tercer trimestre del año 2020, con la aprobación del acto administrativo que adopta el código de ética ajustado, mediante resolución del Código de Ética No. GG-0000003132020 del 27 de julio de 2020.

Se realizó la medición de cobertura de la gestión ética de EMCALI enfocado en socializar el código de ética ajustado, determinando población objetivo e inicialmente impactando al nivel directivo de la empresa realizando la socialización en los comités de cada Gerencia por medio de cada uno de los delegados del Comité. Se cumplió con el 100% de las actividades definidas para realizar la medición de percepción de la gestión ética.

102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.

EMCALI por medio de la Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial ha implementado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011.

102-18. Estructura de gobernanza de EMCALI.

La estructura administrativa de EMCALI se encuentra definida en la Resolución JD-No. 003 del 6 de octubre de 2020 y las funciones y responsabilidades del máximo órgano de gobierno en la Resolución GG-No.1000006842020 del 30 de diciembre de 2020 (Figura 3 y 4).



Figura 3. Estructura del máximo órgano de gobierno.

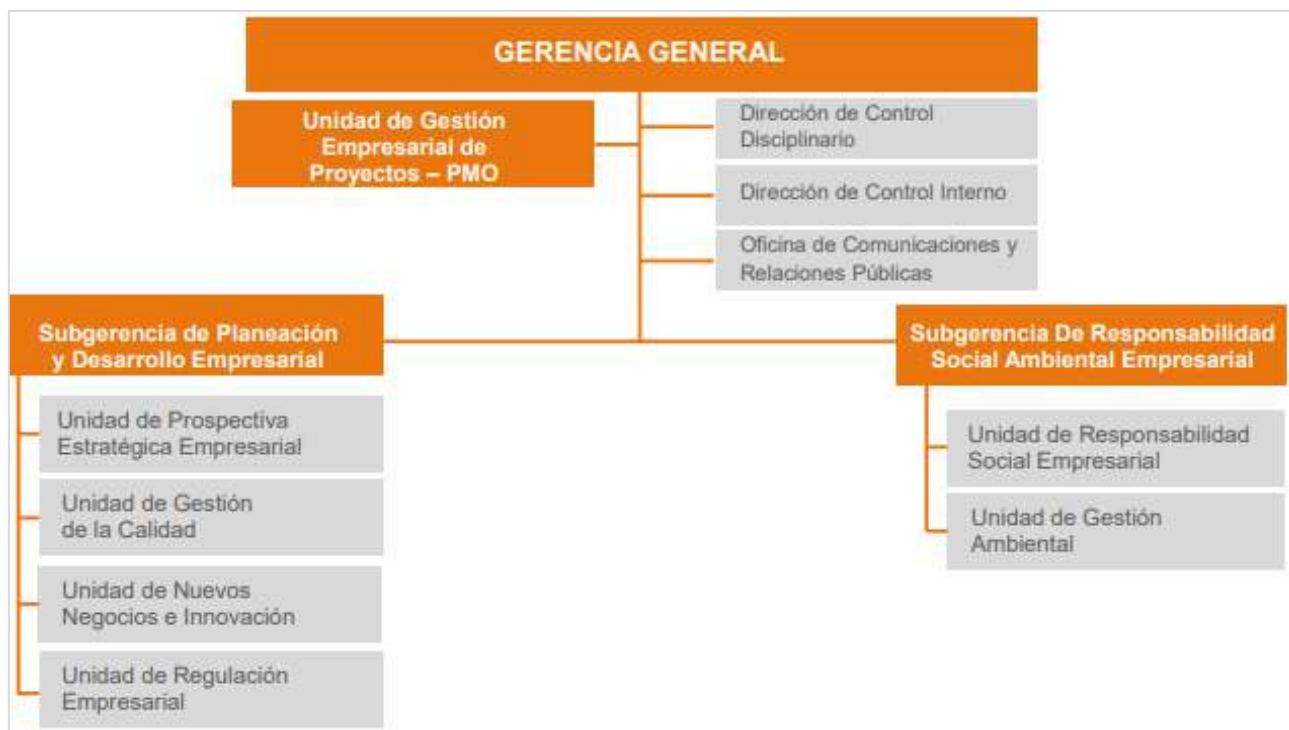


Figura 4. Estructura de la Gerencia General.

102-19. Delegación de autoridad.

La delegación de autoridad, funciones y responsabilidades para temas económicos, ambientales y sociales por parte del máximo órgano de gobierno se encuentra establecida en la Resolución GG-No.1000006842020 del 30 de diciembre de 2020. Esta determina las funciones de cada área funcional que hacen parte de la estructura administrativa de EMCALI aprobada mediante la Resolución JD-No. 003 del 6 de octubre de 2020 que facultó a la Gerencia General para crear, suprimir o fusionar dependencias administrativas de la Organización.

102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.

La estructura organizacional de EMCALI EICE ESP incorpora dependencias que atienden de manera exclusiva asuntos económicos, ambientales y sociales, así:

Asuntos económicos: Está a cargo de la Gerencia de Área Financiera conforme a la Resolución JD-003 del 6 de octubre de 2020. Se encuentra integrada por Tesorería, Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto, Unidad de Contabilidad y Unidad de Recaudo y Gestión de Cobro.

Asuntos ambientales y sociales: A cargo de la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial fue creada mediante Resolución JD-003 del 06 de octubre de 2020, se encuentra adscrita a la Gerencia General y está integrada por la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial y la Unidad de Gestión Ambiental.

Las dependencias mencionadas cuentan con un titular nombrado por el Gerente General, según el Acuerdo 34 de 1999, Estatuto Orgánico, modificado parcialmente por el Acuerdo 0489 de 2020. A través del Comité de Gerencia General rinden cuentas de sus actuaciones y ejecuciones al Gerente General y este a la Junta Directiva.

102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.

Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno se gestionan mediante la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial y la Gerencia Financiera, los cuales se relacionan con los diferentes grupos de interés y transmiten las consultas mediante el Comité de Gerencia General, que, a su vez, en cabeza del Gerente General y la Secretaría General informan al Comité de Auditoría Financiera y de Inversión y al Comité de Gobierno Corporativo.

Este procedimiento se realiza en cumplimiento de la Resolución JD-002 del 6 de octubre de 2020 por el cual se adoptan los instrumentos de Gobierno Corporativo, que especifica la conformación de comités y sus funciones ante el máximo órgano de dirección.

102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.

La composición del máximo órgano de gobierno se encuentra reglamentada en el artículo 13 del Acuerdo 34 de 1999 estatuto orgánico de EMCALI EICE ESP modificado parcialmente por el Acuerdo 0489 de 2020. Este indica que “La Junta Directiva estará conformada por nueve (9) miembros así: El alcalde o su delegado quien la presidirá; cinco (5) miembros designados libremente por el alcalde y tres (3) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios Públicos domiciliarios”

Respecto a los Comités se conformaron al interior de la Junta Directiva mediante Resolución JD-002 del 06 de octubre de 2020 por el cual se adoptan los instrumentos de Gobierno Corporativo, anexo 3. La siguiente es su composición:

1. El Comité de Auditoría, Financiero y de Inversión está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva y un (1) asesor externo independiente.
2. El Comité de Gobierno Corporativo está conformado exclusivamente por tres (3) miembros de la Junta Directiva.
3. El Comité de acueducto y alcantarillado está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva y un (1) asesor externo independiente.
4. El Comité de Energía está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva y un (1) asesor externo independiente.
5. El Comité de Telecomunicaciones está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva y un (1) asesor externo independiente.

Características de la Junta Directiva:

- I. Independencia: 3 de los 5 miembros de libre elección del alcalde son independientes.
- II. Antigüedad en el órgano de Gobierno: 1 miembro pertenece a la Junta Directiva desde el 2013 (vocal de control) 1 miembro pertenece a la Junta Directiva desde el 2016 (representante de sindicato) y los 6 miembros restantes pertenecen a la Junta desde junio de 2020.
- III. Sexo: 2 mujeres y 7 hombres de los 9 miembros que componen la Junta Directiva.
- IV. Afiliación a grupos sociales infrarrepresentados: dentro de los 5 miembros de libre elección del alcalde, 2 de ellos pertenecen a dos de los sindicatos más representativos de la empresa.
- V. Competencias relacionadas con temas económicos ambientales y sociales: dentro de las funciones de la Junta Directiva, y de los comités de Junta Directiva cuando lo requieren, se tratan los asuntos económicos, ambientales y sociales.
- VI. Representación de los grupos de interés: dentro de la composición de la Junta Directiva, se encuentran los vocales de control y sindicatos.

102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno.

El Concejo de Santiago de Cali expidió el Acuerdo 34 de 1999 “por medio del cual se adoptó el estatuto orgánico para la empresa industrial y comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modificó por el acuerdo 014 de 1996 y posteriormente fue modificado parcialmente por el Acuerdo 0489 de 2020.

El Artículo 13 del Acuerdo 34 determina, conforme a la ley, la composición de la Junta Directiva y la Resolución JD-001 de 06 de octubre de 2020. De los nueve miembros que la conforman, el alcalde de Santiago de Cali o su delegado será quien lo preside. Es por lo anterior que el presidente de la Junta Directiva en aplicación a la normatividad es el alcalde Distrital de Santiago de Cali.

102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.

Las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP por ser una empresa industrial y comercial del estado prestadora de servicios públicos se rige respecto a la composición de la Junta Directiva por las Leyes 142 de 1994 y 489 de 1998. La Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios” en su artículo 27 numeral 6, establece que: “Los miembros de las juntas directivas de las empresas oficiales de los servicios públicos domiciliarios serán escogidos por el presidente, el gobernador o el alcalde, según se trate de empresas nacionales, departamentales o municipales de servicios públicos domiciliarios. En el caso de las Juntas Directivas de las Empresas oficiales de los Servicios Públicos Domiciliarios del orden municipal, estos serán designados así: dos terceras partes serán designados libremente por el alcalde y la otra tercera parte escogida entre los Vocales de Control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos domiciliarios”.

La Ley 489 de 1998 a su vez regula en el artículo 89 “Juntas Directivas de las empresas estatales. La integración de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la calidad y los deberes de sus miembros, su remuneración y el régimen de sus inhabilidades e incompatibilidades se regirán por las disposiciones aplicables a los establecimientos públicos conforme a la presente Ley”.

Así mismo, el Acuerdo 34 de 1999 “por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la Empresa Industrial y Comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el acuerdo 014 de 1996, se da una autorización al alcalde y se dictan otras

disposiciones” modificado parcialmente por el Acuerdo 0489 de 2020 y la Resolución JD-001 de 06 de octubre de 2020, Estatutos internos de EMCALI EICE ESP determina la composición de la Junta Directiva.

Por lo anterior, es la normatividad específica la que regula como se debe nombrar los miembros de las Juntas Directivas de las empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Respecto a los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del órgano superior de EMCALI EICE ESP están contenidos en la Resolución JD-001 de 06 de octubre de 2020, “Por la cuales adoptan los Estatutos Internos de las Empresas Municipales de Cali, Artículo Noveno.

Cualidades de los integrantes de la Junta Directiva

Para la designación de los miembros de la Junta Directiva que no correspondan a vocales de control o a representantes de los trabajadores, cuando sea el caso, el alcalde debe asegurar que al menos uno: (1) de los miembros designados reúna alguna de las siguientes competencias específicas:

1. Conocimiento y experiencia en la estructuración de proyectos de infraestructura o temas de sostenibilidad ambiental o de desarrollo urbano.
2. Conocimiento y experiencia en materia de servicios públicos.
3. Conocimiento y experiencia en temas de dirección empresarial.

A su vez, para la designación de los miembros de la Junta Directiva que no corresponden a vocales de control o a representantes de trabajadores debe considerar una experiencia profesional previa en temas que sean afines con el objeto social, con los retos y la situación estratégica y el tamaño de EMCALI EICE ESP. En este sentido, los miembros designados deben tener al menos una de las siguientes características:

1. Al menos cinco (5) años de experiencia en cargos de nivel directivo (primer o segundo nivel) en empresas o entidades públicas o privadas.
2. Al menos tres (3) años de experiencia sumada en Juntas Directivas de empresas o entidades públicas o privadas.

Cuando el alcalde designe representantes de los trabajadores en la Junta Directiva de EMCALI EICE ESP debe asegurar que reúnan al menos una (1) de las siguientes competencias:

1. Tener carrera profesional.
2. Tener al menos cinco (5) años de experiencia laboral, de los cuales dos (2) sean en temas asociados con el objeto social de la Empresa o en temas de dirección empresarial.

Por otra parte, en la Resolución 002 del 06 de octubre de 2020 por la cual se adoptan los instrumentos de Gobierno Corporativo: Código de Gobierno Corporativo refiere sobre la designación de los miembros de la Junta Directiva:

“Como parte de su compromiso con buenas prácticas de gobierno corporativo para la designación de los miembros de la Junta Directiva, el alcalde considera únicamente a candidatos que acrediten la experiencia requerida para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades, sin que la designación corresponda en ningún caso a compromisos políticos, pues será responsabilidad del alcalde designar miembros idóneos que obren en pro de la empresa y no de ningún tipo de interés político o personal”.

En ese sentido, los Estatutos Internos de EMCALI establecen las calidades y requisitos que el alcalde debe considerar para la designación de los miembros de la Junta Directiva. Los miembros de la Junta Directiva que sean designados por el alcalde, no pueden haber tenido una relación contractual con EMCALI EICE ESP en los 2 años anteriores a su designación.

Adicional a la idoneidad y experiencia profesional, los candidatos a la Junta Directiva deben demostrar la reputación personal y el tiempo necesario para cumplir efectivamente con las responsabilidades derivadas del cargo.

Respecto a los comités del Órgano Superior, se encuentran reglamentados y adoptados en la Resolución JD-002 de 06 de octubre de 2020; Código de Gobierno Corporativo; Reglamento de Junta Directiva y Reglamento de comité de Junta Directiva. La designación de los miembros de los comités de Junta se realizó mediante Resolución JD-010 de octubre 2020.

Los comités del Órgano Superior son:

- a. Comité de Auditoría, Financiero y de Inversión.
- b. Comité de Gobierno Corporativo.
- c. Tres (3) Comités por línea de Negocio:
 - Comité de Acueducto y Alcantarillado.
 - Comité de Energía.
 - Comité de Telecomunicaciones.

102-25. Conflictos de intereses.

EMCALI EICE ESP al ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado se rige respecto a la gestión de los conflictos de interés por:

Ley 142 de 1994, Artículo 44. Inhabilidades e incompatibilidades para las empresas de servicios públicos.

Ley 489 de 1998, Artículo 89. Juntas Directivas de las empresas estatales “La integración de las juntas directivas de las empresas industriales y comerciales del Estado, la calidad y los deberes de sus miembros, su remuneración y el régimen de sus inhabilidades e incompatibilidades se regirán por las disposiciones aplicables a los establecimientos públicos conforme a la presente Ley”.

En el Artículo 102 establece las inhabilidades e incompatibilidades “Los representantes legales y los miembros de los consejos y juntas directivas de los establecimientos públicos, de las empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta en las que la Nación o sus entidades posean el noventa por ciento (90%) o más de su capital social y de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios estarán sujetos al régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades previstas en el Decreto 128 de 1976 y demás normas que lo modifiquen o adicionen”.

En la Resolución JD-002 del 06 de octubre de 2020, “Reglamento de Junta Directiva”, Art 20, se encuentra el procedimiento para el manejo del conflicto de interés del máximo órgano de gobierno.

102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.

El Acuerdo 34 de 1999 “por medio del cual se adopta el estatuto orgánico para la Empresa Industrial y Comercial de Cali, EMCALI EICE ESP, se modifica el acuerdo 014 de 1996, se dan unas autorizaciones al señor alcalde y se dictan otras disposiciones”, modificado parcialmente por el Acuerdo 0489 de 2020, en el Artículo 14 establece las funciones de la Junta Directiva, de las que resalta: “Fijar la política general de la empresa, el Plan Estratégico Corporativo y aprobar los planes y programas de servicios públicos con lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan de Ordenamiento Territorial de Santiago de Cali”.

De acuerdo a la Resolución JD-001 de octubre 6 de 2020 “Estatutos internos de EMCALI”, alguna de las funciones del máximo órgano de gobierno son:

- Aprobar, ajustar y hacer seguimiento al Plan Estratégico Corporativo, PEC, de EMCALI y la política general, los planes y programas de desarrollo de la organización, de conformidad con el Plan de Desarrollo Distrital de Cali. En desarrollo de esto, la Junta Directiva debe fijar los objetivos, metas e indicadores de crecimiento, rentabilidad y cobertura.
- Formular y asegurar el cumplimiento de políticas sobre el ambiente ético de la Empresa y asegurar que este se preserve y se fortalezca al interior de EMCALI EICE ESP. Asimismo definir y hacer seguimiento a las políticas, estrategias y objetivos sobre asuntos de sostenibilidad, incluyendo análisis de impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales.

Por otra parte, en sesión de Junta Directiva de marzo 16 de 2020 se aprobó la adopción de la Política de Ética de EMCALI EICE ESP como herramienta de Gobierno Corporativo, allí se establecieron como valores corporativos transparencia, honestidad, respeto, compromiso, justicia, lealtad y responsabilidad.

102-27. Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.

Una vez posesionados los miembros de la Junta Directiva, se desarrollaron reuniones de contextualización de los temas más importantes para la empresa. Asimismo, en la primera sesión de Junta Directiva se presentó el estado actual de EMCALI por cada una de sus unidades estratégicas de negocio, los temas más relevantes de la gestión administrativa y el proyecto anual de trabajo de la Junta Directiva.

En las sesiones de Junta Directiva, los puntos desarrollados en el orden del día relacionados con temas técnicos, económicos, operativos y/o jurídicos, fueron sustentados por cada uno de los Gerentes, brindando antecedentes e información específica de cada uno de los temas abordados. Existen temas que en algún momento requirieron profundizar su análisis, para ello, se han establecido los comités de Junta para la revisión de temas específicos, en donde participaron miembros de la Junta Directiva.

102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.

En la Resolución JD-002 del 06 de octubre de 2020 “Por la cual se adoptan los instrumentos de Gobierno Corporativo” Código de Gobierno Corporativo, acerca de la Junta Directiva referente a la evaluación, indica que “De acuerdo con lo previsto en los Estatutos Internos y en el Reglamento de la Junta Directiva, esta instancia de gobierno, anualmente debe realizar un proceso de evaluación de su gestión, y la de sus comités. El objetivo de esta evaluación es verificar el desempeño de la Junta Directiva como órgano colegiado e identificar aquellos aspectos que pueden ajustarse para fortalecer el aporte de valor de este cuerpo colegiado”.

Además, describe que “El presidente de la Junta, vela porque este proceso se cumpla en las oportunidades establecidas en los documentos corporativos. Para ello, los resultados de la evaluación deben ser conocidos por el Comité de Gobierno Corporativo, quien posteriormente los presentará a la Junta Directiva junto con las recomendaciones que sean del caso”.

Asimismo, “Para cada evaluación. la propia Junta Directiva con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo establece la metodología para este proceso. En ese sentido, puede optar por una autoevaluación, incorporar una evaluación por pares, incluir la percepción de la Alta Gerencia o puede contar con la participación de asesores externos”.

102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.

La identificación y gestión de los temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades se realiza por medio de las áreas encargadas. Del relacionamiento con los temas ambientales y sociales correspondería a la Subgerencia de Responsabilidad Social, Ambiental Empresarial y los económicos, correspondería a la Gerencia Financiera.

La consulta a los grupos de interés que ayuda al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales se realiza a través de la agenda de relacionamiento con grupos de interés.

Respecto a los riesgos, la Junta Directiva mediante Resolución JD-011 del 03 de noviembre de 2020 aprobó la Política de Control como instrumento de gobierno corporativo.

102-31. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.

La Junta Directiva incluyó en el orden del día, temas económicos, sociales y ambientales en las sesiones realizadas durante el año 2020 en la siguiente proporción:

- Económicos y financieros fueron tratados en 13 sesiones de Junta Directiva.
- Ambientales: fueron tratados en 16 sesiones de Junta Directiva.
- Responsabilidad social y comunitaria: fue tratado en 1 sesión de Junta Directiva.

102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.

La elaboración de informes de sostenibilidad de EMCALI EICE ESP es dirigida por la Gerencia General acorde con la Política de Sustentabilidad de la organización que apunta hacia el cumplimiento de los estándares internacionales en el campo de la responsabilidad social, ambiental y económico. Esta actividad es delegada a la Subgerencia de Responsabilidad Social, Ambiental Empresarial quien lidera la elaboración del informe y actualiza a la organización en los mecanismos de reporte de información de tendencia y mayor relevancia entre el sector empresarial, gubernamental y ambiental.

El modelo de presentación del informe fue definido de conformidad con los Estándares GRI, lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Tiene como misión permitir que las organizaciones sean transparentes y asuman la responsabilidad de sus impactos. Este modelo se viene implementando desde el año 2018, y para la vigencia 2020 se realizó su verificación buscando la actualización de los estándares 303, 306, 403 y el estándar GRI 207. En vigencias

anteriores, del 2007 al 2017 EMCALI elaboró informes anuales COP (comunicación de progreso) bajo los lineamientos establecidos por el Pacto Global.

Posteriormente, se definió una ruta y mecanismos de recolección de información al interior de la organización entre las diferentes Unidades que contaban con información primaria respecto a los estándares universales y temáticos (económicos, ambientales y sociales). Son las gerencias de Emcali quienes por medio de comunicaciones internas suministran la información a la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial para su revisión, compilación y organización en un informe que responde a lo requerido por los estándares internacionales GRI, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este sentido, EMCALI realizó capacitación en la implementación de estándares GRI y brindó asesoría por temáticas a los encargados de la implementación y reporte de estándares GRI. Fue dirigido principalmente a funcionarios de las áreas de Telecomunicaciones, Energía, Acueducto y Alcantarillado, La Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Responsabilidad Social y las Áreas relacionadas con temas comerciales, financieros y de gestión humana. Cada área delegó profesionales para dar respuesta a los estándares correspondientes.

Acciones de mejora en la realización de informe de sostenibilidad.

- Fortalecer la capacidad de reporte de estándares materiales con la participación de las unidades de negocio y gerencia administrativa.
- Identificar fuentes de información para algunos estándares que no se reportan y existe información al respecto.
- Realizar una retroalimentación del proceso de reporte de información y elaboración del informe con cada una de las dependencias implicadas.
- Mejorar el tiempo de entrega de la información requerida para la elaboración del informe de sostenibilidad.
- Mejorar los formatos para la recolección de información.

102-33. Comunicación de preocupaciones críticas.

Para transmitir al máximo órgano de gobierno los temas estratégicos de impacto para la empresa, en los cuales se requirió de la toma de decisiones, lineamientos o directrices de los miembros de la misma, fueron incorporados en la agenda de la sesión más cercana de Junta Directiva y en casos urgentes se convocaron a sesiones extraordinarias.

102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.

Se indica a continuación la información relacionada con las preocupaciones expuestas al máximo órgano de gobierno discriminada por componente. Figura 5.

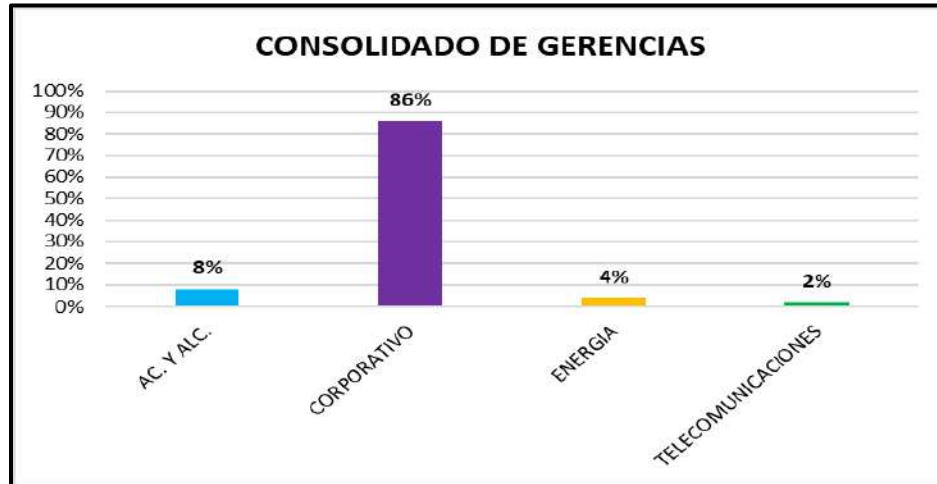


Figura 5. Porcentaje de preocupaciones por nivel o eje misional.

Como mecanismo para abordar y solventar las preocupaciones se implementan planes de acción y de trabajo coordinado entre las dependencias involucradas.

102-35. Políticas de remuneración.

Las políticas de remuneración de EMCALI EICE ESP se rige por las convenciones colectivas de trabajo y por la normatividad legal vigente en materia salarial, que consiste en sueldos fijos de acuerdo al cargo desempeñado, no cuentan con compensación variable y tampoco dependen del desempeño ni de la participación en las utilidades.

EMCALI EICE ESP no otorga bonificaciones ni incentivos de contratación a los integrantes del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos. No existen indemnizaciones por despido, reembolsos ni beneficios por jubilación para los altos ejecutivos y órganos de gobierno, ya que los cargos son de libre nombramiento y remoción.

Las políticas de remuneración de EMCALI se han establecido de acuerdo con las convenciones colectivas de trabajo pactadas entre los diferentes grupos sindicales y los lineamientos corporativos y no se cuentan con salarios variables.

A corto plazo, se planteó como meta para la Unidad Gestión Compensación y Beneficios elaborar la liquidación quincenal de la nómina a todo el personal activo y

el personal jubilado de EMCALI, al igual que todos los conceptos que componen la remuneración de los trabajadores. A largo plazo, la meta (anual), es participar activamente en la formulación del presupuesto de gastos para personal activo y jubilado de acuerdo con las políticas de remuneración establecidas.

Para la vigencia 2020, EMCALI adoptó el nuevo Sistema de Información para Recursos Humanos ERP SAP el cual se encuentra siendo parametrizado por personal adscrito a la Unidad Gestión Compensación y Beneficios en lo concerniente con el proceso de liquidación de nómina y todos sus componentes salariales. La población cubierta corresponde a los 2.393 trabajadores activos (oficiales y públicos) y los 3.548 jubilados.

102-36. Proceso para determinar la remuneración.

El proceso para determinar la remuneración de los funcionarios públicos de EMCALI se rige de acuerdo a las directrices emitidas desde la Gerencia General y la Junta Directiva, los salarios se incrementan año a año de acuerdo al índice de precios de consumidor (IPC) + unos puntos adicionales pactados en la Convención Colectiva de trabajo para los trabajadores oficiales y autorizados por la Junta Directiva para los empleados públicos. En la determinación de la remuneración no participan consultores especializados.

El mecanismo para determinar la remuneración se encuentra reglamentado bajo resoluciones expedidas por la Gerencia General y las decisiones de la Junta Directiva como máximo órgano de gobierno en la Empresa, alineadas con la normatividad legal vigente.

102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.

Se involucran los empleados para los temas de remuneración mediante las organizaciones sindicales, quienes participan en el marco de las negociaciones de las convenciones colectivas de trabajo o de solicitudes que estos hagan a la administración en ese sentido. De ser aprobada, la empresa reglamenta su aplicación mediante actos administrativos que se socializan con los diferentes sindicatos.

EMCALI actualmente cuenta con dos convenciones colectivas de trabajo y un laudo arbitral, en donde se pacta lo que atañe a la remuneración de los trabajadores, en ella se dictan los lineamientos para la liquidación y pago de las diferentes prestaciones y beneficios.

102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.

Para el año 2020, la ratio de incremento porcentual de acuerdo con la estructura de la organización fue el IPC del año inmediatamente anterior (2019) 3,80% + 1,8% adicional de acuerdo con la convención colectiva de trabajo de EMCALI. De acuerdo con lo anterior, la ratio porcentual total para el aumento fue de 5,6%.

La ratio del incremento porcentual de la compensación de todos los trabajadores oficiales de la organización está determinada por el incremento del IPC de diciembre del año anterior más 1,8%, de acuerdo con las convenciones colectivas de trabajo; al IPC más 1,8% para los Empleados Públicos de acuerdo a lo aprobado por Junta Directiva y al IPC para Jubilados, de acuerdo a lo estipulado legalmente.

102-40. Listado de grupos de interés.

En la Tabla 8 se presentan los grupos de interés identificados por EMCALI.

Tabla 8. Grupos de interés identificados para la vigencia 2020.

No.	Grupo de interés
1	CVC
2	DAGMA
3	Departamento Administrativo de Planeación Distrital
4	Alcaldía Distrital de Santiago de Cali
5	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
6	UAESPM
7	Comunidad
8	Clientes
9	Sindicatos
10	Clientes y/o usuarios potenciales
11	Ministerio de Minas y Energía
12	SENA
13	Univalle
14	Claro – Telmex
15	ETB
16	TIGO - UNE
17	ERT
18	AWS
19	WON
20	TOWER 3 SAS
21	Sintraemcali
22	USE
23	Ministerio de Relaciones Exteriores
24	Entes de Regulación, Control y Vigilancia (Personería, Contraloría, Procuraduría)

No.	Grupo de interés
25	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
26	Comisiones de Regulación: CRA, CREG, CRC (ANTV).
27	Procuraduría General de la República
28	IDEAM
29	Secretaría de Salud Pública Distrital
30	Juntas de Acción Comunal, JAC y Juntas Administradoras Locales, JAL
31	ICONTEC
32	ONAC
33	Concejo Distrital
34	Superintendencia de Industria y Comercio
35	Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca
36	Gobierno Corporativo, Junta Directiva de EMCALI
37	Periodistas y líderes de opinión
38	Líderes sociales
39	Consortios
40	Bancos
41	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
42	Colaboradores
43	Jubilados

Los grupos de interés se clasificaron en 18 categorías, los cuales se presentan en la Figura 6.

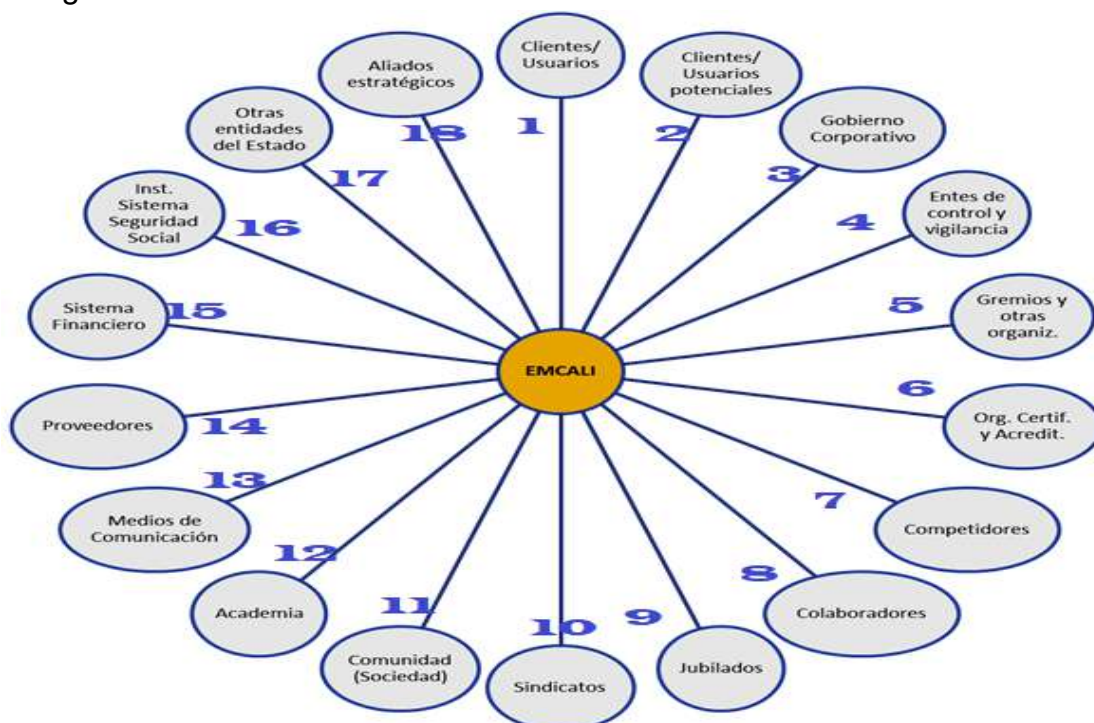


Figura 6. Clasificación de los grupos de interés identificados.

102-41. Acuerdos de negociación colectiva.

El 100% de los trabajadores oficiales son beneficiarios de una de las tres convenciones colectivas de trabajo que se encuentran vigentes firmadas con los sindicatos SINTRAEMCALI, USE y SINTRASERVIP. Son los mismos que de manera voluntaria determinan de cuál de ellas desean beneficiarse. Para el año 2020, las organizaciones sindicales coexistentes en la Empresa de la cual hacen parte los servidores públicos vinculados no presentaron pliego de peticiones ni de solicitudes, tampoco denunciaron puntos de los acuerdos convencionales existentes.

El proceso de negociación colectiva está reglamentado en el Código Sustantivo del Trabajo y nace de las pretensiones de los trabajadores oficiales a través de las organizaciones sindicales para mejorar condiciones laborales. Los acuerdos que firma la Empresa con los sindicatos son de obligatorio cumplimiento, alcanzando, en 2020, la meta propuesta de cumplir el 100% de los acuerdos convencionales vigentes.

102-42. Identificación y selección de grupos de interés.

102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés.

102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados.

La Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial realiza la priorización de grupos de interés definiendo el enfoque y registrando los temas y preocupaciones claves de la vigencia 2020, tal como se expone en la Tabla 9.

Tabla 9. Enfoque de participación y temas claves para cada grupo de interés.

Grupo de interés	Enfoque de participación	Temas y preocupaciones claves
Autoridades Ambientales	Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones ambientales establecidas para la EMCALI en la prestación de servicios públicos.	• Coordinación interinstitucional. • Responder a los requerimientos de tipo normativo ambiental. • Atención a puntos de vertimiento y reducción en la carga contaminante vertida a los ríos de la Ciudad de Cali. • Solicitud de permisos para obras generadas en la Subgerencia Técnica. • Permisos ambientales. • Liquidación de contratos.
Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.	Aportar al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo	• Dar cumplimiento a las actividades de EMCALI definidas en el Plan de Desarrollo Distrital. • Revisión de diseños del componente de redes húmedas en las obras de ciudad. • Celebración de contratos interadministrativos para la prestación de los servicios de TIC.

Grupo de interés	Enfoque de participación	Temas y preocupaciones claves
		Participar en la formulación, seguimiento y evaluación de los instrumentos de planeación distrital.
Consultores.	Gestión de proyectos.	Validación del cumplimiento de las normas técnicas territoriales y propias de EMCALI para el diseño de redes de acueducto y alcantarillado.
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	Seguimiento, supervisión y financiación de proyectos y obras en ejecución.	- Ejecución de proyectos CONPES 3858. - Liquidación de contratos. - Sanciones. - Gestión y reformulación de proyectos. - Reuniones EMCALI – MVCT.
Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Gestión de proyectos a ejecutar.	- Buscar la agilidad en los trámites de desembolso, con el fin de garantizar el cumplimiento en la ejecución de proyectos. - Desembolso de acuerdo con el cronograma propuesto. - Mantener los canales de comunicación con el Ministerio.
UAESPM.	Supervisión del Convenio de Uso de Recurso CUR 040-2017.	- Ejecución del CUR 040-2017. - Garantizar flujo financiero.
Comunidad.	Seguimiento a las actividades que desarrolla EMCALI.	- Reacción oportuna ante las necesidades de la comunidad. - Garantizar la prestación de los servicios. - Comité de veeduría ciudadana. - Cumplimiento de acuerdos. - Realizar jornadas “EMCALI más cerca de ti”.
Clientes.	Establecer relación de confianza para mejorar la credibilidad.	- Sostenimiento y estabilidad del servicio. - Pérdida de clientes.
Sindicatos.	Continuar el diálogo fluido con las organizaciones sindicales.	- Generar instrumentos claros de comunicación que faciliten la interacción con las organizaciones sindicales. - Fortalecer los canales de dialogo con las gerencias. - Socializar los avances de gestión de las Unidades Estratégicas de Negocio. - Atender las solicitudes y requerimientos de los sindicatos u organizaciones sindicales
Aliados estratégicos en Telecomunicaciones: ETB, Tigo-UNE, TOWER 3 SAS, WON, AWS, Claro-Telmex.	Generar y fortalecer alianzas comerciales estratégicas.	- Verificar oferta del operador TIGO para larga distancia. - Contratos y otrosíes. - Convenios y acuerdos. - Elaboración de anexos comerciales.
ERT. Empresas de recursos tecnológicos SA ERT ESP.	Aplicación aspectos de la Resolución 5826 de 2019.	Modificación del contrato, ajustando las alternativas expuestas en la Resolución 5826 de 2019.
Academia: SENA.	Generar lazos colaborativos.	Vincular aprendices en práctica
Academia: Univalle.	Continuar la relación con la relación y lazos colaborativos entre ambas entidades.	- Habilitar rutas para proveer a los estudiantes tengan un buen servicio de internet en casa. - Vinculación de practicantes.

Grupo de interés	Enfoque de participación	Temas y preocupaciones claves
Competidores.	Seguimiento al uso adecuado y respeto hacia la infraestructura de EMCALI.	- Realizar seguimiento a contratos de uso de infraestructura de EMCALI. - Documentar y notificar a operadores por el uso indebido de infraestructura de EMCALI. - Lograr conciliar cobros de servicios de UDI.
Entes de regulación, control y vigilancia (Contraloría, Personería y Procuraduría)	Mantener una permanente comunicación con los diferentes órganos de control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios atendidos por EMCALI.	- Definir mecanismos adecuados para la atención oportuna de los requerimientos de los grupos de interés con relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios. - Coordinar mesas de trabajo. - Cumplir la normatividad relacionada con los servicios prestados por la empresa. - Atender requerimientos oportunamente. - Atender visitas y/o auditorías. - Marcos tarifarios. - Evitar sanciones penales, fiscales y administrativas.
Organismos de certificación y acreditación (IDEAM, Icontec, ONAC).	Cumplir con los estándares de calidad requeridos para las acreditaciones y certificaciones.	- Mantener las certificaciones de EMCALI. - Mantener la acreditación de laboratorios. - Realizar oportunamente las rendiciones ante el IDEAM. - Evitar sanciones. - Declaración de residuo Respel.
Ministerio de Relaciones Exteriores.	Identificación de oportunidades de financiamiento y enlaces con las embajadas internacionales acreditadas en Colombia y las embajadas de Colombia acreditadas en el exterior.	Búsqueda de recursos de financiamiento no reembolsable para el desarrollo de los compromisos de la UENTIC en el Plan de Desarrollo Distrital.
Secretaría de Salud Pública Distrital.	Coordinación interinstitucional para mejorar la gestión ambiental distrital.	- Mesas de trabajo programadas por el Consejo Territorial de Salud Ambiental, COTSA. - Gestionar requerimiento en casos relacionados con EMCALI. - Programar capacitaciones.
JAL. JAC.	Fortalecer relaciones de confianza con la comunidad.	- Generar espacios de participación ciudadana que permitan conocer las principales necesidades en materia de servicios públicos. - Socialización en la ejecución de proyectos. - Gestión de conflictos. - Lograr establecer relaciones de confianza y transparencia.
Concejo Distrital.	Velar por la transparencia y propiciar el control político.	Programas mesas de trabajo.
Junta Directiva EMCALI.	Cumplimiento de los estatutos internos de EMCALI.	- Propiciar el cumplimiento de los estatutos internos de EMCALI. - Realizar las sesiones de la Junta Directiva. - Realizar seguimiento al plan de Trabajo de la Junta Directiva.

Grupo de interés	Enfoque de participación	Temas y preocupaciones claves
Gobierno Corporativo.	Cumplimiento de las políticas y resoluciones adoptadas por la JD.	• Implementar los comités de EMCALI. • Implementar los instrumentos de Gobierno Corporativo. • Socialización de los instrumentos y Políticas de Gobierno Corporativo. • Programar en el plan anual de auditorías.
Medio de comunicación y periodistas.	Establecer relaciones de mutua confianza y respeto que permitan entregar información importante a la opinión pública.	• Mostrar la gestión administrativa, financiera y operativa de la empresa. • Producir contenidos informativos. • Realizar ruedas de prensa.
Vocales de control.	Fortalecer las relaciones comerciales mediante propuesta de valor que permitan fidelizar y llegar a nuevos clientes.	• Actualizar la base de datos de los vocales de control de Santiago de Cali. • Planear y ejecutar un evento de socialización y entregar contenidos informativos. • Diseño, aplicación y análisis de una encuesta de satisfacción con los vocales de control. • Mesa de trabajo virtual con los vocales de control para mejorar la satisfacción del servicio
Consortio.	Garantizar el pago de las obligaciones adquiridas por Emcali, que son remitidas al Consorcio.	• Formular e implementar una estrategia para aumentar la rentabilidad. • Toma de decisiones oportunas para lograr una mayor rentabilidad.
Bancos.	Rentabilidad, reciprocidad y seguimiento al cumplimiento de los convenios de recaudo.	• Reuniones con los Bancos para analizar y definir diferentes aspectos financieros. • Realizar gestión con los bancos que generan la mayor tasa de captación de recursos financieros. • Seguimiento y verificación al cumplimiento de la totalidad de los convenios de recaudo.
Proveedores de obra, insumos, suministros y servicios. Proveedores de consultoría e interventoría.	Mejorar los procesos de abastecimiento empresarial.	• Definir iniciativas de comunicación para el relacionamiento con proveedores de EMCALI. • Fomentar el registro de proveedores. • Asesoría y acompañamiento a supervisores. • Actualización del código de conducta y socialización.
Colaboradores.	Gestionar de manera integral el talento humano.	• Aumentar la cobertura en socialización de la gestión ética entre los colaboradores. • Adoptar el sistema de estímulos. • Incorporar e implementar la gestión humana basada en competencias. • Gestionar el sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Jubilados.	Gestionar de manera integral el talento humano.	• Continuar con liquidación de compensaciones y beneficios. • Atender las solicitudes y/o requerimientos de los jubilados.

102-46. Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.

EMCALI ha adoptado los valores y principios para definir el contenido del informe de sostenibilidad de acuerdo al contexto de las operaciones que realiza, los temas materiales relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones, el abastecimiento empresarial, la gestión humana y el servicio al cliente. El nivel de exhaustividad de los principios adoptados se alineó con la información que se reporta en los indicadores de gestión de los planes de cada vigencia y el Plan Estratégico Corporativo establecido a mediano plazo. Asimismo, por cada tema se ha incluido la información registrada del proceso de diálogo con cada grupo de interés. Con esto, se buscó reflejar los aspectos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización.

La calidad del informe está relacionada con la información esencial proporcionada, clara, fiable y puntual, que busca ser comparable con los informes de vigencias anteriores. En tal sentido, los datos reportados cuantitativos y cualitativos son el resultado de mediciones, registros, reportes tanto de aspectos positivos y negativos de las actividades que desarrolla la organización.

102-47. Lista de temas materiales.

103-1. Explicación del tema material y su cobertura.

A continuación, se presenta el listado de temas materiales que abordó EMCALI en el presente informe de sostenibilidad.

Tabla 10. Listado de temas materiales, descripción y cobertura.

No.	Tema material	Descripción	Cobertura
1	Prestación de servicios públicos	Actividad principal de las Unidades Estratégicas de Negocio de EMCALI. Macroprocesos misionales del modelo de operaciones de la organización.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada, Palmira, Candelaria.
2	Agua Potable	EMCALI realiza operación de abastecimiento y potabilización de agua en tres ríos de la Ciudad.	Río Cauca, Río Cali, Río Meléndez.
3	Vertimiento	Mediante los sistemas de alcantarillado y tratamiento de agua en el área de operación de EMCALI, se realizan descargas de agua residual tratada y no tratada.	Río Cauca, Río Lili, Río Pance, Río Cali.
4	Biodiversidad	Por medio de los procesos de calidad ambiental EMCALI busca promover la conservación ambiental y la reducción de impactos ambientales.	Cuencas de los ríos Cali, Meléndez, Aguacatal, Cauca.
5	Educación ambiental	Busca sensibilizar a los grupos de interés sobre los diferentes temas ambientales relacionados con los servicios públicos y temas de interés comunitario.	Cali, Yumbo, Jamundí.

No.	Tema material	Descripción	Cobertura
6	Residuos sólidos	EMCALI genera residuos sólidos en las actividades que desarrolla y los gestiona de acuerdo con la política de sostenibilidad y la normatividad vigente.	Cali, Puerto Tejada, Yumbo, Jamundí.
7	Generación y distribución de energía	La organización distribuye energía eléctrica en el Distrito y municipios del Departamento del Valle del Cauca.	Cali, Yumbo, Puerto Tejada, Jamundí.
8	Abastecimiento empresarial y proveedores	EMCALI cuenta con proveedores de nivel local, departamental, nacional e internacional de acuerdo con los suministros que se requieran.	Nivel local, regional, nacional, internacional.
9	Derechos laborales	La empresa garantiza los derechos laborales de los trabajadores en toda su área de operación. Existen convenciones colectivas acordadas con los trabajadores.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada, Palmira, Candelaria.
10	Derechos humanos	Se garantizan los derechos humanos de la totalidad de los colaboradores vinculados a EMCALI.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada, Palmira, Candelaria.
11	Seguridad y salud en el trabajo	La empresa ha formulado e implementado un SG-SST para la totalidad de los colaboradores, buscando su bienestar y dando cumplimiento a la normatividad colombiana.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada, Palmira, Candelaria.
12	Marketing	EMCALI realiza campañas publicitarias en diferentes medios virtuales y físicos sobre su oferta de servicios.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada.
13	Servicio al cliente	Se han implementado diferentes medios de atención como puntos de atención físicos, telefónicos y virtuales para prestar atención a clientes, clientes potenciales y la comunidad.	Cali, Yumbo, Jamundí, Puerto Tejada.
14	Impacto social de los proyectos	EMCALI realiza actividades con la comunidad de las diferentes zonas de operación, se establecen canales de comunicación y diálogos directos en cada proyecto que se ejecuta.	Cali, Yumbo, Palmira, Jamundí, Puerto Tejada, Candelaria, Buenaventura.
15	Ingresos y rentabilidad del negocio	La empresa registra y realiza seguimiento a la rentabilidad del negocio por medio de indicadores establecidos en el Plan Estratégico Corporativo.	Cali, Yumbo, Palmira, Jamundí, Puerto Tejada, Candelaria.
16	Transparencia y lucha anticorrupción	La empresa da cumplimiento a los parámetros establecidos en la normatividad vigente sobre la lucha anticorrupción, estableciendo medidas de ética e integridad.	Cali, Yumbo, Palmira, Jamundí, Puerto Tejada, Candelaria.

102-48 Reexpresión de la información

Para la vigencia 2020 no se realizó reexpresión de información; fue necesario revisar toda la información suministrada en cada estándar sobre los procesos y responsables reportados, y más por el contexto de Covid 19 que influyó en algunas dinámicas de la empresa.

102-49. Cambios en la elaboración de informes.

- De acuerdo con lo reportado en vigencias anteriores, EMCALI ha realizado seguimiento y esfuerzos para el cierre de brechas en algunos estándares reportados.
- Se propuso como meta para la vigencia 2020 aumentar el número de estándares GRI reportados.
- Se definió la ruta para la elaboración de informes de sostenibilidad, proceso en cabeza de la Gerencia General, liderado por la Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial.

102-50. Periodo objeto del informe.

Este informe se realiza para la vigencia 2020.

102-51. Fecha del último informe.

El informe más reciente publicado corresponde al año 2019.

102-52. Ciclo de elaboración de informes.

El ciclo de elaboración de informes de sostenibilidad tiene una periodicidad anual. En la Tabla 11 se indican los reportes realizados en las diferentes vigencias.

Tabla 11. Elaboración de informes de sostenibilidad.

Año	Tipo de informe.
2007	Inscripción a Pacto Global.
2009	Informe COP
2010	Informe COP
2011	Informe COP
2012	Informe COP
2013	Informe COP
2014	Informe COP
2015	Informe COP
2016	Informe COP
2017	Informe COP
2018	Informe de Sostenibilidad Estándares GRI
2019	Informe de Sostenibilidad Estándares GRI
2020	Informe de Sostenibilidad Estándares GRI

Nota: Informe de comunicación de progreso (COP) de acuerdo con lineamientos de Pacto Global.

102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe.

Viviana Victoria Orejuela

Subgerente de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial

E-mail: vivictoria@emcali.com.co

102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

102-55. Índice de contenidos GRI.

Tabla 12. Índice de contenidos GRI.

Componente	Estándar GRI	Contenido	Observación
Estándares universales			
Fundamentos	101	Fundamentos	
102- Contenidos generales	102-1	Nombre de la organización	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	
	102-3	Ubicación de la sede	
	102-4	Ubicación de las operaciones	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	
	102-6	Mercados servidos	
	102-7	Tamaño de la organización	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	
	102-9	Cadena de suministro	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
	102-12	Iniciativas externas	
	102-13	Afiliación a asociaciones	
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
	102-18	Estructura de gobernanza	
	102-19	Delegación de autoridad	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	

Componente	Estándar GRI	Contenido	Observación
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	
	102-25	Conflictos de intereses	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección, valores, perspectiva y estrategia.	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Información no disponible
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
	102-35	Políticas de remuneración	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
	102-40	Lista de grupos de interés	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	
	102-47	Lista de temas materiales	
	102-48	Reexpresión de la información	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	
	102-50	Periodo objeto del informe	
	102-51	Fecha del último informe	

Componente	Estándar GRI	Contenido	Observación
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	
	102-55	Índice de contenidos GRI	
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
Estándares temáticos			
200 - Económicos			
201 - Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Información no disponible
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
202 - Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
203 - Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
204 - Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	
205 - Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No procede
300 - Ambientales			
301 - Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	
	301-2	Insumos reciclados	Información no disponible
302 - Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	
	302-4	Reducción del consumo energético	Información no disponible
303 - Agua y Efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	
	303-3	Extracción de agua	
	303-4	Vertido de agua	
	303-5	Consumo de agua	

Componente	Estándar GRI	Contenido	Observación
304. Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No procede
305. Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Información no disponible
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	
	305-5	Reducción de las emisiones de GE	
306. Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
	306-3	Residuos generados	
307. Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
308. Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
400 - Sociales			
401. Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	
	401-3	Permiso parental	
402. Relaciones trabajador y empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	
403. Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	

Componente	Estándar GRI	Contenido	Observación
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Información no disponible
404. Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
405. Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
407. Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	
410. Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	
411. Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No procede
412. Evaluación de derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No procede
413. Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	Información no disponible
414. Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No procede
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
417. Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Información no disponible
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
418. Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	

Se realiza la observación “**No procede**” debido a que la información específica abordada por el Estándar no es aplicable a la organización o no ha sido

implementado. También se utiliza en los casos que el alcance de los servicios que presta EMCALI no cubre los impactos específicos del tema material.

La observación “**Información no disponible**” se realizó en los casos que EMCALI no cuenta con la información suficiente para reportar dicho contenido requerido por el estándar o se encuentra en proceso de implementación.

ESTÁNDARES ECONÓMICOS

201-1. Valor económico directo generado y distribuido.

El valor económico que genera y distribuye la organización se compone a modo general de acuerdo con lo expresado en la Tabla 13. Conforme con lo indicado en el estado de gestión de EMCALI (Estado de Resultado Integral) y por negocio de la Unidad de Contabilidad.

Tabla 13. Valor económico generado y distribuido.

Componente	Descripción	Expresado en millones \$
Ingresos	Venta del servicio	2.171.596
	Otros ingresos no operacionales	127.529
Costos Operativos	Costos de ventas	1.716.168
Salarios y beneficios sociales para los empleados	Valores inmersos en el costo de ventas y otros gastos en el estado de gestión	303.141
Pagos a proveedores de capital	En la vigencia 2020 realizó pago deuda (capital e intereses), recursos de la deuda utilizados en vigencias anteriores para proyectos de inversión	129.553
Pagos a Gobierno	Impuestos asumidos e impuestos a cargo de EMCALI	82.125
	Impuestos recaudados a transferir	108.405

201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.

A continuación, en la Tabla 14, se presentan las obligaciones legales cubiertas por los recursos ordinarios de la organización y los estipulados en las convenciones colectivas con trabajadores.

Tabla 14. Cubrimiento de beneficios legales.

Ítem	Expresado en millones \$
Beneficios a los empleados	29.170,80
Recursos Beneficios pos empleo	1.211.479,21
Recursos Fondo de Cesantías.	54.465,89

Estrategia que adopta la empresa para avanzar hacia la cobertura total y el plazo.

Tabla 15. Recursos por cada ítem cubierto.

Pensiones: fondeos de recursos al Patrimonio Constituido conforme los resultados del cálculo actuarial. Por Ley, EMCALI tiene plazo para fondear hasta el 2024. Las Pensiones están cubiertas 100%.	1.463.041,64
Futuras pensiones personal activo, se hacen los aportes de Ley para que obtengan las jubilaciones establecidas en la norma colombiana.	N. A.
Cesantías: se provisiona recursos para régimen retroactivos conforme a solicitud del trabajador se realizan los anticipos. En cuanto a las obligaciones con trabajadores de régimen Ley 150, cada año se transfiere al fondo respectivo.	1.386,69
Las Primas legales y extralegales se provisionan en el presupuesto anualmente y se pagan.	29.875,52

201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno.

EMCALI, por su naturaleza como empresa industrial y comercial del estado recibe recursos de fuentes de orden distrital y nacional principalmente. El total de recursos depositados en cuentas bancarias se describe en la Tabla 16.

Tabla 16. Asistencia económica recibida por parte del gobierno.

Cuenta	Saldo final año 2020
Convenio especial Cooperación Alcaldía de Cali - EMCALI. (Vive Digital)	23.066
Convenio 300-GAA-CIA-0611-2015	9.526.074
Convenio 300-CIA-1431-2018 EMCALI – Escuela Nacional del Deporte	3.798.100
Convenio EMCALI - Distrito Cali 1A 03-2017 Comuna 1 y 20 (95010862790)	5.817.843
Convenio EMCALI - Distrito Cali 1a 02-2017 Comuna 7 (95010862780)	3.533.505
Total	22.698.588

Así mismo, se registraron los recursos de convenios entregados en administración a fiducias, los cuales se exponen en la Tabla 17.

Tabla 17. Asistencia económica en administración a fiducias.

Cuenta	Saldo final año 2020
Convenio Emcali - M. Minas (PRONE) contrato GGC 399 (220582191144)	531.622.637
Recursos Convenio CONPES 153 PTAR (2002049043 y 484484738)	16.949.724.142
Convenio Emcali - Municipio Cali-Ministerio de Vivienda 051-2017 (484508098 y 2003357868) CONPES	11.534.220.569
Convenio Emcali - Municipio Cali- Ministerio de Vivienda 040-2017 (48458114 y 2003339665) CONPES	9.161.802.397
Convenio Emcali - Municipio Cali- Ministerio de Vivienda 016-2015 (002004268016 y 484623475) CONPES	23.345.360.403
Convenio Emcali - Municipio Cali- Ministerio de Vivienda 012-2018 (002004269649 y 484525597) CONPES	2.076.113.853
Total	63.721.542.591

202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

EMCALI EICE ESP no cuenta con trabajadores que reciban salarios en función de la normatividad vigente sobre salarios mínimos y por debajo de este. El salario mínimo para los trabajadores oficiales de EMCALI (hombre o mujer) se rige bajo el salario mínimo pactado convencionalmente y es el equivalente a 1,5 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Este salario es devengado únicamente en un periodo de 2 meses, que corresponde al periodo de prueba en el momento de ingreso a la empresa.

202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.

Los altos ejecutivos de EMCALI son los responsables de la dirección de la compañía: integrantes de la Junta Directiva, Gerencia General, los Gerentes de la Unidades Estratégicas de Negocio y Gerentes de las Unidades de Soporte Empresarial. Se caracterizan por tener responsabilidad en el desarrollo e implementación de estrategias de mercado, ser ordenadores de los recursos y dirigen las principales operaciones corporativas.

Los altos ejecutivos generalmente son habitantes de la zona en que EMCALI realiza sus operaciones y presta sus servicios, es decir en el Departamento del Valle del Cauca. Tienen un recorrido académico, comunitario y laboral en la región, por lo que cuentan con experiencia y conocimiento del contexto de la organización. En tal

sentido, los altos ejecutivos de EMCALI no solo hacen parte de la comunidad local, sino que representan diferentes sectores sociales de la zona de operaciones.

203-1. Proyectos e inversiones en infraestructura y servicios apoyados.

Proyectos de gestión humana y activos.

La Gerencia del Área Gestión Humana y Activos gestionó en el año 2020 el proyecto de inversión asociado con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Activos, SIGA, el cual no generó impactos sociales y ambientales negativos.

Dentro del Plan Estratégico Corporativo, PEC 2018-2023, se definió el Foco NC4. “Sostenibilidad Financiera” dentro del cual se establece el Objetivo Estratégico Corporativo C5 “Asegurar el valor de los activos durante todo su ciclo de vida, mediante la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Activos”.

- El proyecto busca el aumento de rentabilidades, con reducción de tarifas y aumento de activos de manera simultánea.
- Aumento de vida útil de los Activos.
- Reducción de fallas hasta un 80%.
- Reducción de riesgos a los Activos.
- Alineación de la gestión a las necesidades de los Activos a lo largo del ciclo de vida.
- Alineación del trabajo técnico al mundo financiero y estratégico de manera sustentable.
- Mayor motivación del personal al logro y la mejora continua.
- Mejoras en la imagen corporativa y marca EMCALI.
- Cumplimientos Regulatorios.

El año 2020 corresponde a fase de Implementación del SIGA bajo norma ISO 55001 siendo la meta del 3% la cual se cumple en su totalidad. El proyecto está definido por fases del 2018 al 2023. En el año 2020 se desarrollaron las siguientes líneas que corresponden a:

Proyecto “Implementación del Sistema de Gestión de Activos basado en ISO 55000 Fase I”: Este plan, programa, proyecto y/o acción se mide con el indicador denominado “Nivel de Implementación del Sistema Integral de Gestión de Activos, SIGA”, el cual durante el cuarto trimestre de la vigencia dio como resultado el 1%, correspondiente al 100% de cumplimiento de la meta definida para el periodo. En

relación con la meta anual del 2,8% definida para la vigencia 2020, se cumplió con el 2,8%, lo cual indica un cumplimiento del 100% del proyecto en la vigencia 2020.

Proyecto “Fortalecer la gestión administrativa y organizacional para la gestión integral de activos, SIGA”: Este plan, programa, proyecto y/o acción se mide con el indicador denominado “Porcentaje de cumplimiento de revisión, ajuste e implementación de MOP y estructura organizacional para el Sistema Integral de Gestión de Activos, SIGA fase 2020”, el cual durante el cuarto trimestre de la vigencia dio como resultado el 0,05%, correspondiente al 100% de cumplimiento de la meta definida para el periodo. En relación con la meta anual del 0,2% definida para la vigencia 2020, se cumplió con el 0,2%, lo cual indica un cumplimiento del 100% del proyecto en la vigencia 2020.

Proyectos de fortalecimiento comercial y servicio al cliente.

Durante el 2020, se desarrollaron y llevaron a cabo los siguientes proyectos:

CRM (Customer Relationship Management): Se realizó la implementación del sistema CRM (Customer Relationship Management) que consiste en la construcción de relaciones con clientes, orientada a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

Factura digital: Este proyecto contribuye al reposicionamiento de la imagen corporativa y al mejoramiento de la rentabilidad al disminuir el costo de alistamiento y distribución por factura y adicionalmente, permite soluciones integrales en el manejo de información y documentos, así como en el diseño de artes y anexos de publicidad a la factura. Durante esta vigencia se realizó la campaña publicitaria dirigida a todos los usuarios, la cual se incluyó en las facturas.

La factura digital solo se envía en formato PDF al correo electrónico a los clientes que han autorizado la recepción de la factura por este medio; asegurando la trazabilidad, reenvío automático y manual de la factura en caso de fallo. EMCALI realiza las respectivas validaciones de identidad para brindar este servicio.

Para el tercer trimestre y con el fin de aumentar las suscripciones a este servicio, se lanzó campaña de expectativa y lanzamiento del aplicativo de Factura Digital el 24 de septiembre 2020, en los siguientes medios: papel tapiz, computadores empleados, correos corporativos, pantallas de los sistemas de gestión de turnos de los centros de atención, banner de la página web, banner de intranet EMCALI, redes sociales (Instagram-Twitter-Facebook), video en Youtube, en facturas impresas, mensaje de voz IVR Línea 177, página web factura digital, Free Press línea 177.



Figura 7. Proyecto de fortalecimiento virtual del servicio al cliente.



Figura 8. Proyecto de fortalecimiento virtual del servicio al cliente.

Para el cuarto trimestre, se realizó la campaña masiva de inscripción a factura digital “Modernízate”, en los diferentes centros de atención, plantas y oficinas de Emcali, en centros comerciales, cuñas radiales, y de prensa, stand en centros comerciales y unidades residenciales, utilizando los siguientes medios: correo corporativo, banner página web, video en Youtube, redes sociales (Instagram-Twitter-Facebook), factura impresa, spots, souvenirs, vallas publicitarias, cuñas radiales, campañas en centros comerciales, unidades residenciales y Feria de Cali.



Figura 9. Campaña Modernízate para promover la factura digital.



Figura 10. Socialización de la campaña Modernízate.

A continuación, en las Tablas 18 y 19 se indican la cantidad de facturas digitales enviadas desde el inicio del proyecto:

Tabla 18. Facturas Digitales en 2019.

Vigencia 2019	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM
Cantidad Facturas Digitales	1.161	1.417	1.418	1.437	1.561	1.771	2.262	3.906	3.876	3.985	2.279

Tabla 19. Facturas Digitales en 2020.

Vigencia 2020	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM
Cantidad Facturas Digitales	4.042	4.287	4.542	5.125	5.176	6.214	6.222	6.473	6.602	8.157	11.028	13.010	6.740

Factibilidad, viabilidad y disponibilidad técnica.

Este proyecto consistió en racionalizar tecnológicamente los trámites: 1) Factibilidad. 2) Viabilidad y Disponibilidad.

Este proyecto culminó en diciembre 14 de 2020, con la entrada en producción de los formularios electrónicos para la gestión de los mencionados trámites lo que permitirá a los usuarios realizar trámites virtualmente, lo que les permite gozar de los siguientes beneficios:

- Trámite 24/7.
- Posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de la solicitud.
- Posibilidad de hacer el trámite sin hacer desplazamientos a centros de atención.
- Soporte para el diligenciamiento de los formularios a través de los ejecutivos de cuenta y asesores de servicio.
- Notificación electrónica de la respuesta.

Estuvo dirigido a personas naturales y/o jurídicas que requirieran el certificado, para algún trámite de exención de impuestos en la DIAN o verificación de posibilidad del servicio para compra de lote o personas que tienen el lote y requieren el certificado para exoneración de impuestos.



Figura 11. Proyecto solicitud factibilidad, viabilidad y disponibilidad técnica.

ChatBot Mile:

Es un canal virtual de comunicación entre Emcali y los usuarios, el objetivo de esta implementación es brindar una comunicación eficiente, relevante y personalizada. Los usuarios de Emcali pueden tener una comunicación fácil, rápida con Emcali 24/7 los 365 días del año.

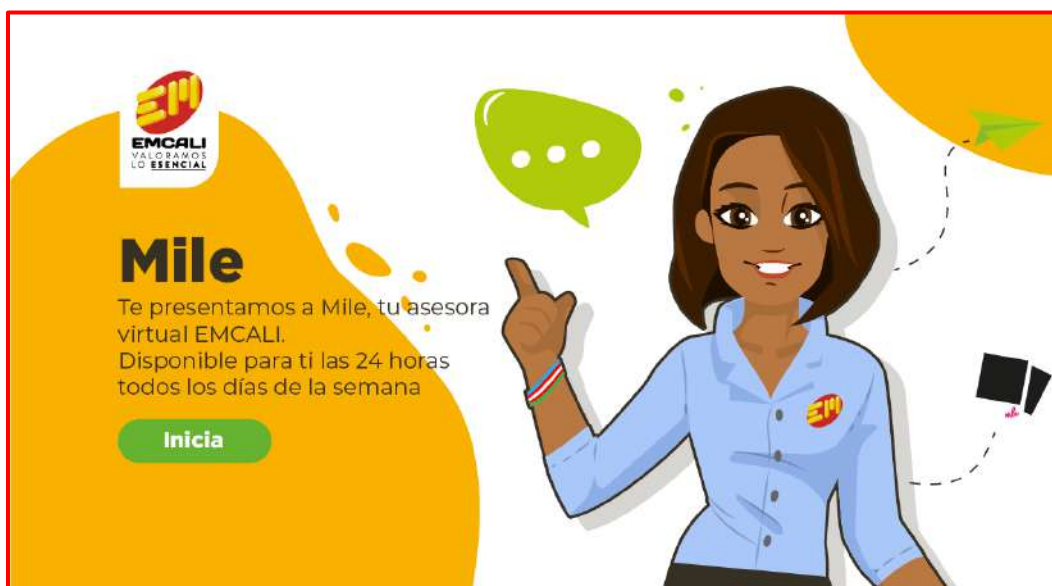


Figura 12. Proyecto digital de atención al cliente Chatbot Mile.

Proyectos de gestión ambiental.

Proyecto de restauración ecológica activa y pasiva en predios rurales de cuencas de interés de EMCALI: para el año 2020, se logró gestionar recursos externos para la intervención de 40 hectáreas para su conservación y restauración mediante herramientas de manejo del paisaje, impactando de manera positiva la cobertura boscosa de la cuenca río Cali.

Monitoreo de consumos de agua y reposición de dispositivos hidrosanitarios de bajo consumo en sedes de EMCALI: se avanzó con la reposición de aparatos hidrosanitarios en las sedes de EMCALI, así:

Tabla 20. Reemplazo de aparatos sanitarios en sedes de EMCALI.

Emcali	Ahorradores	Obsoletos	Total	% avance de reposición ahorradores
Lavamanos	304	332	636	48%
Sanitarios	685	138	823	83%
Orinales	100	43	143	70%

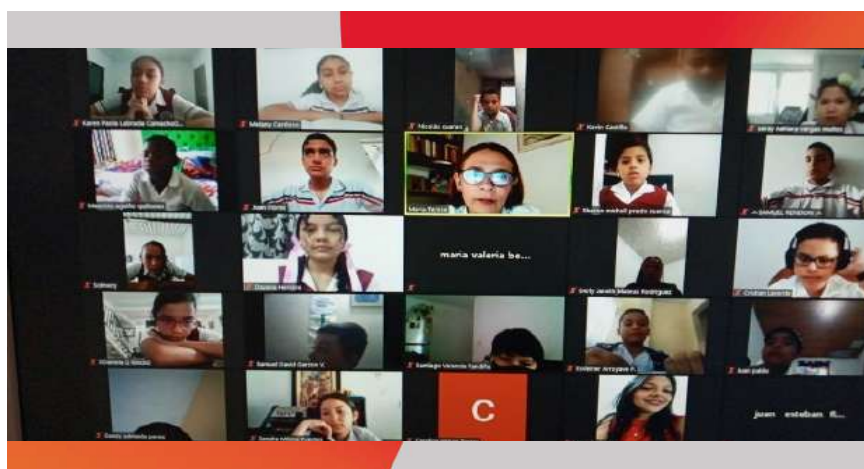
El programa “**Guardianes del agua**” estuvo dirigido a la comunidad educativa generando los siguientes impactos sociales y ambientales:

- Conciencia ambiental acerca del residuo hídrico y contribuir a la disminución de la huella hídrica de la ciudad.
- Construcción de una cultura ambiental en función de buenas prácticas ambientales para niños, adultos y jóvenes.
- Mejoramiento continuo de la calidad de agua para la comunidad en general.
- Multiplicadores de guardianes del agua en la ciudad.
- Alianza con las diferentes instituciones como: Secretaría de Salud, DAGMA, Veolia.
- Mejoramiento de la sostenibilidad ambiental de la empresa.

El programa de “**Recuperemos a canalito**” generó los siguientes impactos sociales y ambientales:

- Sensibilización y generación de sentido de pertenencia en la comunidad educativa, incentivando a la disminución del impacto ambiental, social y cultural negativo que se crea a causa de la generación y mala disposición de residuos que son arrojados a los canales de aguas lluvia de la ciudad.
- Cuidado y uso adecuado de los sistemas de drenaje urbano de la ciudad, promoviendo una cultura de pertenencia por la ciudad.
- Formación de agentes multiplicadores en el hogar, aula de clase, y entorno social.

Estos dos programas se articulan con las acciones que se llevan a cabo en las instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de manera virtual. En la Figura 13, se observan algunas de las jornadas realizadas en Guardianes del Agua y Recuperemos a Canalito.



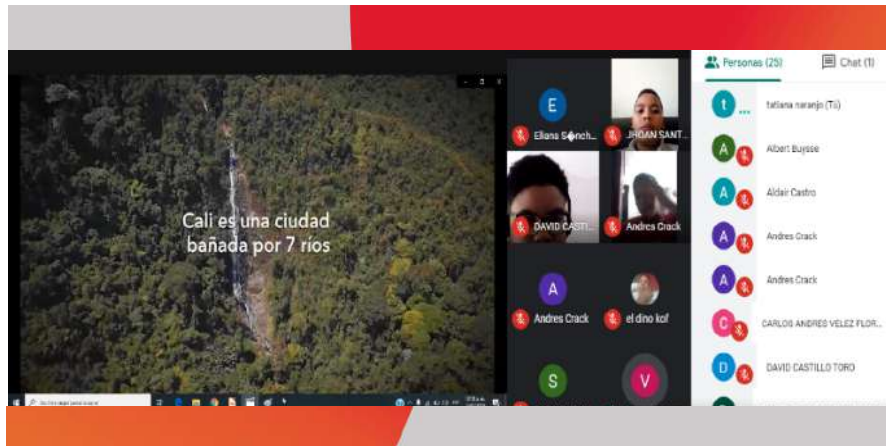


Figura 13. Socialización del programa Guardianes del Agua.

Igualmente, se desarrolló una campaña interna de “manejo y disposición de guantes y tapabocas” en las instalaciones de EMCALI buscando promover el uso y disposición responsable de tapabocas, el cual debe ser tratado como residuo peligroso. En la Figura 14, se evidencian las jornadas pedagógicas realizadas.



Figura 14. Campaña interna de EMCALI para promover la bioseguridad.

Generación de empleo en proyectos.

En los proyectos de reforestación se incluyeron 2 operarios encargados de realizar seguimientos a las siembras de restauración ecológica y del mantenimiento de los predios y áreas de conservación. Además, EMCALI contó permanentemente con el apoyo de 5 personas que viven en las fincas (predios rurales), y se encargan de labores puntuales de vigilancia y apoyan labores de mantenimiento, riego y vigías de incendios.

Para llevar a cabo los programas de educación ambiental, “Guardianes del agua” y “Recuremos a canalito” se incluyó un técnico encargado de apoyar actividades de capacitación virtual a las instituciones educativas, esta persona también se encargó de realizar las capacitaciones en las plantas de EMCALI. Para las actividades de comunicación y divulgación de los eventos llevados a cabo en el margen de la pandemia de educación ambiental se incluyó una contratista desde la Unidad de Gestión Ambiental.

En el proyecto de Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos se incluyó un reciclador de oficio, reconocido por la municipalidad, incorporado para labores de orden, limpieza, aseo y separación de residuos, conforme a los lineamientos de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales (UAESPM) y el Plan Integral de Residuos Sólidos.

Proyectos para la gestión del recurso hídrico

Proyectos para el mejoramiento del servicio de agua potable y saneamiento que tuvieron un impacto social y ambiental significativo para la comunidad de cada zona de intervención.

Tabla 21. Proyectos para el mejoramiento de la gestión del recurso hídrico en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Nombre del proyecto
Reposición tramos críticos acueducto y alcantarillado en la Comuna 9
Reposición redes de acueducto y alcantarillado carreras 2A a 2D entre Calles 62 y 64A y Calle 64A entre carreras 2A y 2D
Optimización del Colector Sucre y Obras complementarias.
Reposición de Redes de Comuna 3. Navarro La Chanca; Calle 8 Oeste entre Carreras 18-18A
Optimización Drenaje Barrio Bolivariano
Grupo 1. Reposición tramos críticos acueducto y alcantarillado en la comuna 8
Grupo 5: Reposición de tramos críticos acueducto y alcantarillado en las comunas 10, 11 y 12
Reparación Canales Calle 34N y 48
Grupo 4: Reposición tramos críticos acueducto y alcantarillado en las comunas 2,3,4 y 6
Realce de muros y adecuación de box culvert en descarga estación de bombeo Brisas de los Álamos
Construcción de colector Brisas de los Álamos para control inundaciones en el sector de la Calle 72n
Reposición tramos críticos acueducto y alcantarillado, Comuna 19
Restauración losas de canal carrera 1a6
Sector: Carrera 1A6 entre Calles 70 y 73A.
Construcción del colector sanitario PTAR Caney a EBAR Las Vegas
Carrera 50 entre calles 50 y 61
Optimización Drenaje sector Libertadores. Carrera 19 entre Calle 3A y 4

Nombre del proyecto
Reposición de Redes de Acueducto y Alcantarillado barrios Junín, Ciudadela Comfandi, Navarro, La Chanca.
Optimización Drenaje Terrón Colorado. Avenida 7 Oeste entre Calles 26E y 26Oeste; Calle 26 Oeste entre avenidas 7 y 8A Oeste (Antigua Calle 25AOeste)
Reposición redes de acueducto barrio el Troncal, sectores comprendidos entre las calles 37 a 39 entre carreras 8 y 11B, calle 38 entre carreras 11B y 11C y carrera 11C entre calles 38y39.
Optimización Drenaje Alameda. Calle 8A entre Carrera 16 y Carrera 24
Restauración Losas Canales Interceptor Sur y Oriental Superior. Carrera 50 con calle 39C Calle 44 con Carrera 39E
Reposición tramos críticos Zona Norte Comunas 5 y 8. Carrera 1D1 y 2 entre Calle 46C y 52 (El Sena). Carrera 12C entre Calle 52 y 53 (Villacolombia)
Reposición de tramos críticos Acueducto y Alcantarillado Comunas 11 y 16, en los barrios San Carlos, Antonio Nariño y Unión de Vivienda Popular
Reposición redes de acueducto y alcantarillado, zona ladera, comunas 1, 18 y 20.
Reposición de redes de alcantarillado en sector Belén, comuna 20. Carrera 38C con calle 3
Reparaciones en el interceptor sanitario principal Barrio Marroquín II. Carrera 26G10 entre Calles 73 y 83
Recuperación Estructural en concreto reforzado de diferentes tramos del Canal de Desagüe de la PTAP Rio Cali
Construcción de cámara de concreto para instalar medidor de caudal en la Planta de Puerto Mallarino entre captación y desarenador en la tubería de 66 pulgadas
Construcción de alcantarillado sector Altos de Santa Elena - CIDES
Ejecutar las obras para la optimización de las redes de acueducto de los barrios Siete de Agosto, Rafael Uribe Uribe y San Cayetano"
Realizar la interventoría técnica, administrativa, financiera y legal de la orden de servicio que surja del proceso No. 900-CA-0608-2018, cuyo objeto es "Ejecutar las obras para la optimización de las redes de acueducto de los barrios Siete de Agosto, Rafael Uribe Uribe y San Cayetano"

Los principales impactos de estos proyectos fueron:

- Mitigación de pérdidas de agua potable en el sistema de distribución.
- Mejoramiento prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Recuperación del espejo de agua de la laguna del Pondaje.
- Mejoramiento de la calidad del agua de la laguna.
- Disminución vertimientos de aguas residuales a fuentes Hídricas del municipio.
- Eliminación de vertimientos de aguas residuales a canales.
- Mejoramiento de la Calidad de vida de los habitantes del sector.
- Mejoramiento de imagen Corporativa.
- Mitigación del riesgo de inundación.
- Mitigación del riesgo de deslizamiento

Proyectos de tecnologías de la información y la comunicación.

Renovación contrato RUAV (Red Universitaria de alta velocidad).

Se logró la renovación del contrato con la RUAV, donde se brinda capacidad de datos a importantes instituciones de la ciudad. RUAV 2020 fue adjudicado en marzo, prestando el servicio a las siguientes entidades.

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

Implementación de la oficina de proyectos de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones.

La UENTIC realizó acciones de mejora en la oficina de gestión de proyectos (PMO: Project Management Office) existente. Se evaluó el uso de recursos, procedimientos e infraestructura como factores claves, tal como se describe en la Figura 15.



Figura 15. Proceso de mejora a la oficina de proyectos GUENTIC.

Se realizó un ajuste de la misión y visión de la oficina de gestión de proyectos:

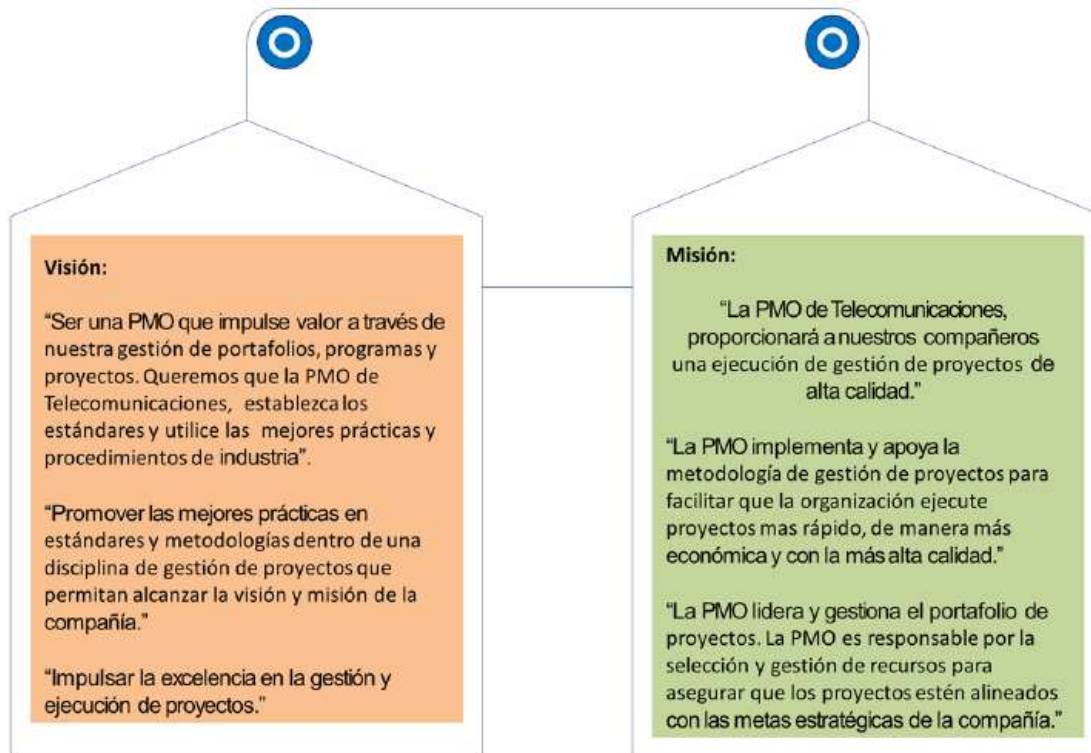


Figura 16. Misión y visión de la Oficina de Gestión de Proyectos.

Para todos los procesos realizados al interior de la PMO se definieron procedimientos generales, metodológicos, de planificación, monitoreo y control.

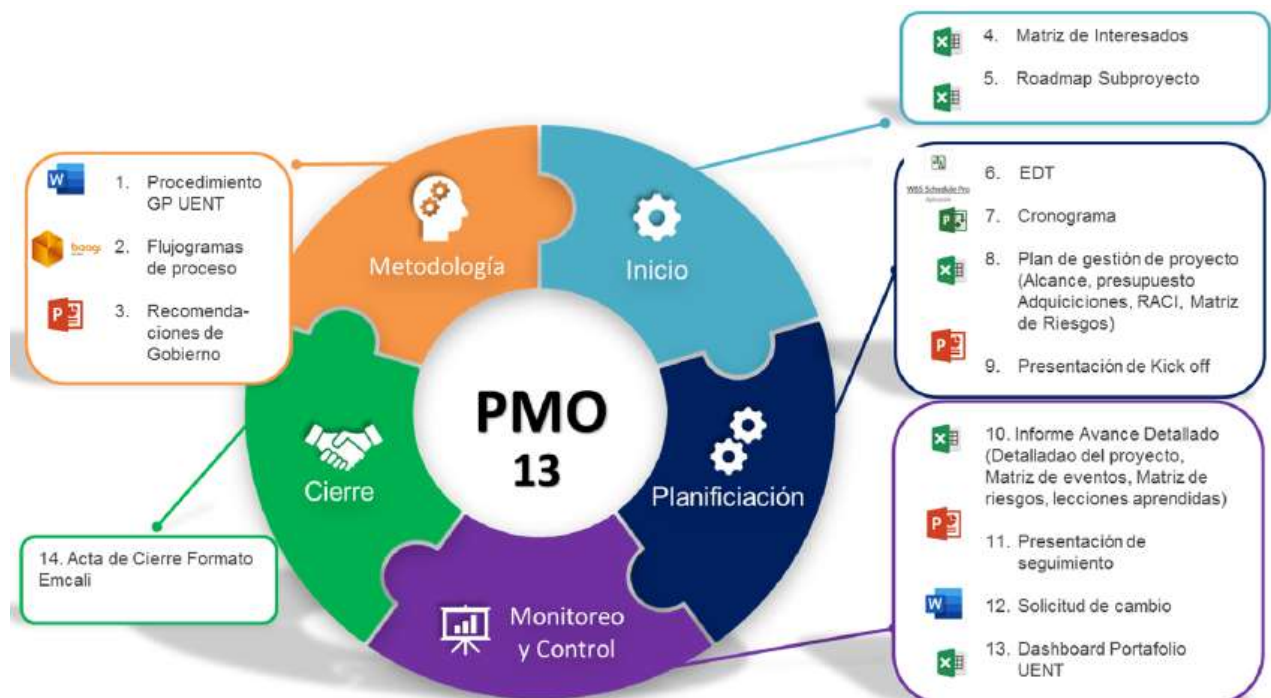


Figura 17. Procedimientos de la Oficina de Gestión de Proyectos.

Optimización de costos. Anillo de la Alianza 2020 – 2020.

En el 2020 se terminó la participación de EMCALI en el anillo de la alianza, cuya continuidad exigía inversiones alrededor de 5 Millones de dólares y costos de mantenimiento a largo plazo cercanos a los 47 Millones de dólares. Para suplir la necesidad de conectividad al NAP COLOMBIA, se realizó contratación con la empresa Lumen con un costo anual de 260 Millones de pesos, permitiendo continuar con los beneficios que trae tener el contenido a nivel regional que se almacena en este punto de intercambio de internet. El sistema de interconexión NAP se describe en la Figura 18.

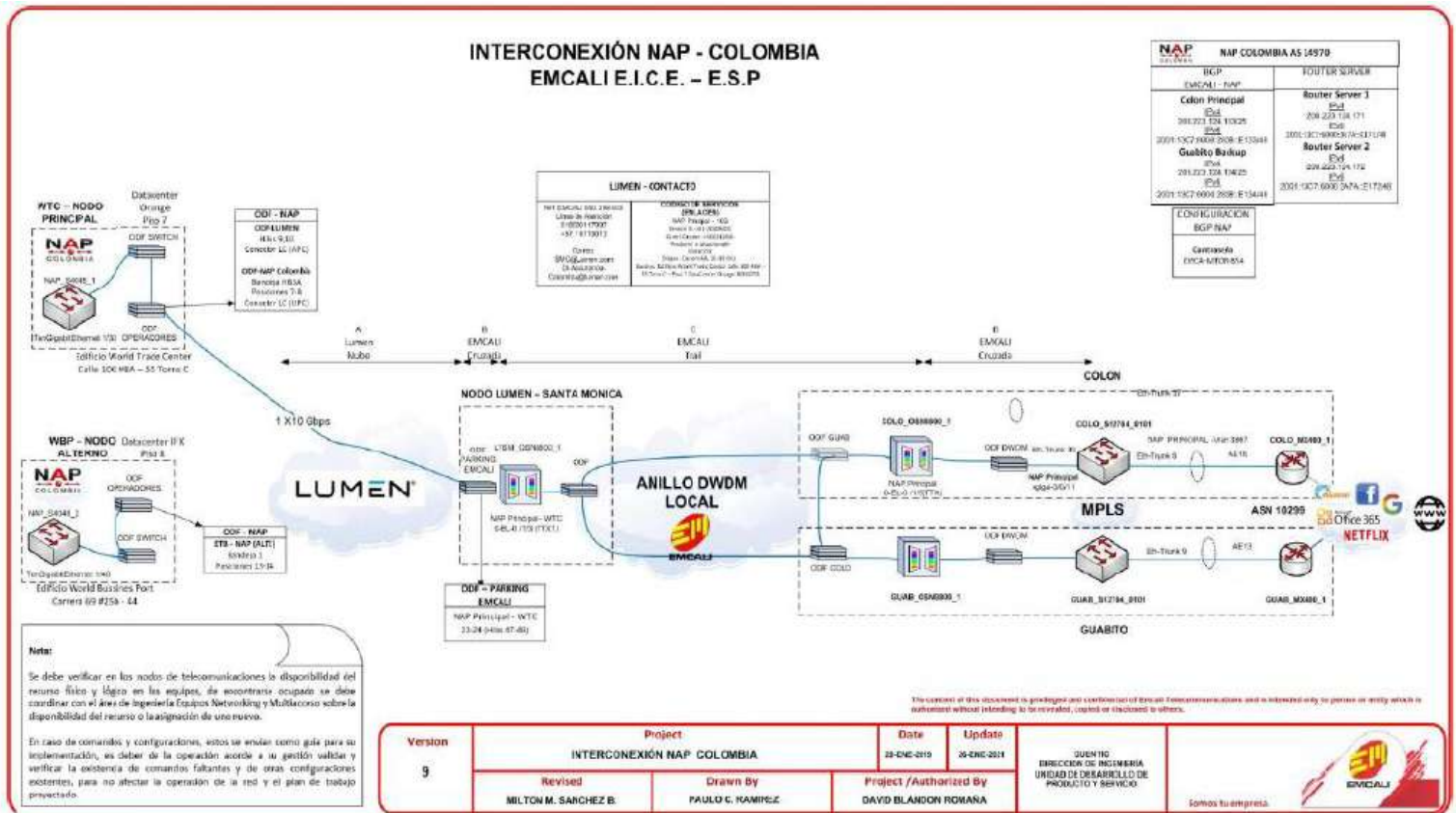


Figura 18. Sistema de interconexión NAP.

Plataforma Plan de Desarrollo Distrital.

Telecomunicaciones emprendió el desarrollo de una plataforma digital, como respuesta a la necesidad de masificar la participación ciudadana en el Plan de Desarrollo Distrital. Se prestó apoyo en desarrolladores de la plataforma, máquina virtual, Wifi para encuentros comunales, soporte técnico 24/7, acompañamiento y

capacitación en la plataforma digital para la participación ciudadana para la construcción del Plan de Desarrollo del Distrito de Santiago de Cali 2020-2023.

A través de la plataforma, la alcaldía realizó las siguientes actividades:

- Someter a votación los proyectos movilizadores.
- Realizar los 22 encuentros comunales con votación y resultados en tiempo real.
- Programar las asambleas virtuales.
- Conocer muchos de los colectivos que existen en la ciudad y sus intereses.
- Propuestas individuales y el apoyo a las misma.

Como resultado se obtuvo la participación de 9.111 ciudadanos, 37 encuentros gestionados, 23 Asambleas gestionadas, 49 colectivos creados y se registraron 233 propuestas por parte de los asistentes.

Canal EMCALI TV.

La Gerencia de Telecomunicaciones desarrolló durante el 2020 el montaje y puesta en operación de Canal de televisión 102 EMCALITV, que permitirá el relacionamiento con los diferentes usuarios de nuestro servicio.



Figura 19. Imagen publicitaria de EMCALITV.

Proyectos de Inversión en Telecomunicaciones.

Se trabajó en tres grandes focos para los proyectos de Inversión:

- Nueva Infraestructura de la UENT.
- Estabilización de la Infraestructura.
- Desarrollo de productos y servicios.

De acuerdo con el objetivo del Plan Estratégico Corporativo de la UENTIC y dando cumplimiento a las Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, se formularon los siguientes proyectos que van en pro del mejoramiento del servicio a nuestros usuarios, los cuales contarán con Fibra Óptica hasta el hogar. Sus beneficios son:

- Hasta un 90% menos espacio que la red actual.
- 40% menos de CapEx y 80% menos de OpEx.
- Proporciona un rápido ROI.
- Mayores anchos de Banda (100Mb, 200Mb, 300Mb)
- Fácil mantenimiento.
- Mayor estabilidad en el servicio.

Nueva infraestructura de la UENT.

Proyecto 35K
Avance 50%

Se fortalece el portafolio de servicios aumentando la capacidad de infraestructura de la red de telecomunicaciones, mediante el despliegue de redes FTTH en zonas de nuevos desarrollos urbanísticos, cumpliendo con las nuevas disposiciones de la CRC para la definición de los servicios de banda ancha y ultra banda ancha para 35.000 casas pasadas y en el 2021 llegar a 12.248 clientes conectados al final del proyecto.

Población beneficiada:

Diferentes comunas de la ciudad de Cali, Yumbo, Jamundí, Candelaria y Puerto Tejada.



Figura 20. Relación inversión, costos e ingresos de nueva infraestructura.

Proyecto Colonización Avance 15%

Incursionar con fibra óptica a sectores donde las constructoras están haciendo expansión, lo cual representa un mercado nuevo para la ciudad. En este sentido se propone hacer acuerdos con las constructoras y aprovechar la condición de empresa multiservicios para que la unidad de negocios de telecomunicaciones se sume a la oferta de valor y llegar con todos los servicios (Agua, Luz, Telefonía, internet y Televisión). Se pretende en el 2021 llegar a 44.000 casas pasadas y 12.415 usuarios y al final del proyecto tener 140.421 Clientes.

Población beneficiada:

Zonas de expansión de nuevos proyectos de vivienda

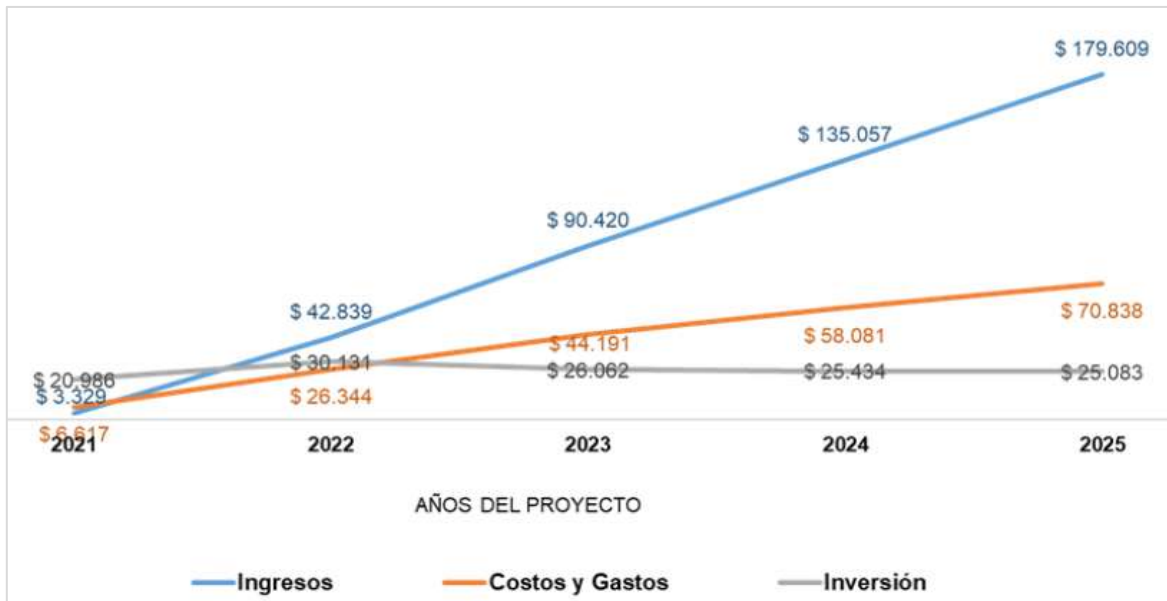


Figura 21. Flujo de caja colonización FTTH

Proyecto Parcelaciones

Avance 70%

Se mejora la continuidad de los servicios prestados en la red de telecomunicaciones, mediante el despliegue de una red FTTH para reponer el nodo de parcelaciones (actualmente contiene centrales TDM, equipos de aire acondicionado, equipos de potencia, cables de cobre, armarios pasivos y armarios GPON); migrando aproximadamente 2.104 clientes a la nueva red, que adicionalmente proveerá mayor capacidad en velocidad de acceso y despliegue de nuevos servicios TIC, con un potencial para 3.000 casas pasadas.

Población beneficiada:

Comuna 22
(Parcelaciones)



Figura 22. Flujo de caja de parcelaciones.

Proyecto Recambio Avance 20%

Reemplazar las redes existentes de cobre en estrato 3, 4, 5 y 6 por fibra óptica, priorizando la alta concentración de usuarios y la captación de nuevos usuarios para generar nuevos ingresos. El proyecto representa 2 beneficios adicionales, uno en reducción de costos de mantenimiento y dos en la retoma del cobre que podría pagar parte del proyecto. Para el año 2021 se espera llegar a 21.166 casas pasadas y 4.235 Clientes conectados al 2021, se proyectan 54.478 final del proyectos.

Población beneficiada:

Comunas de estrato 3,4,5 y 6 de Cali)

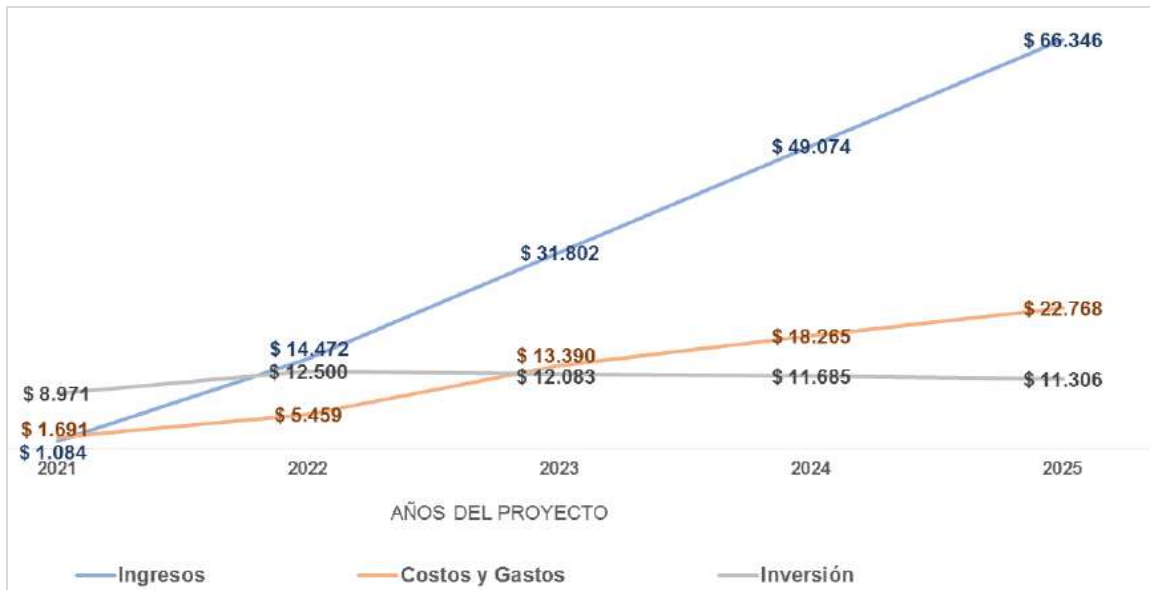


Figura 23. Flujo de caja del proyecto de recambio.

Desarrollo de productos y servicios (Estructuración de negocios).

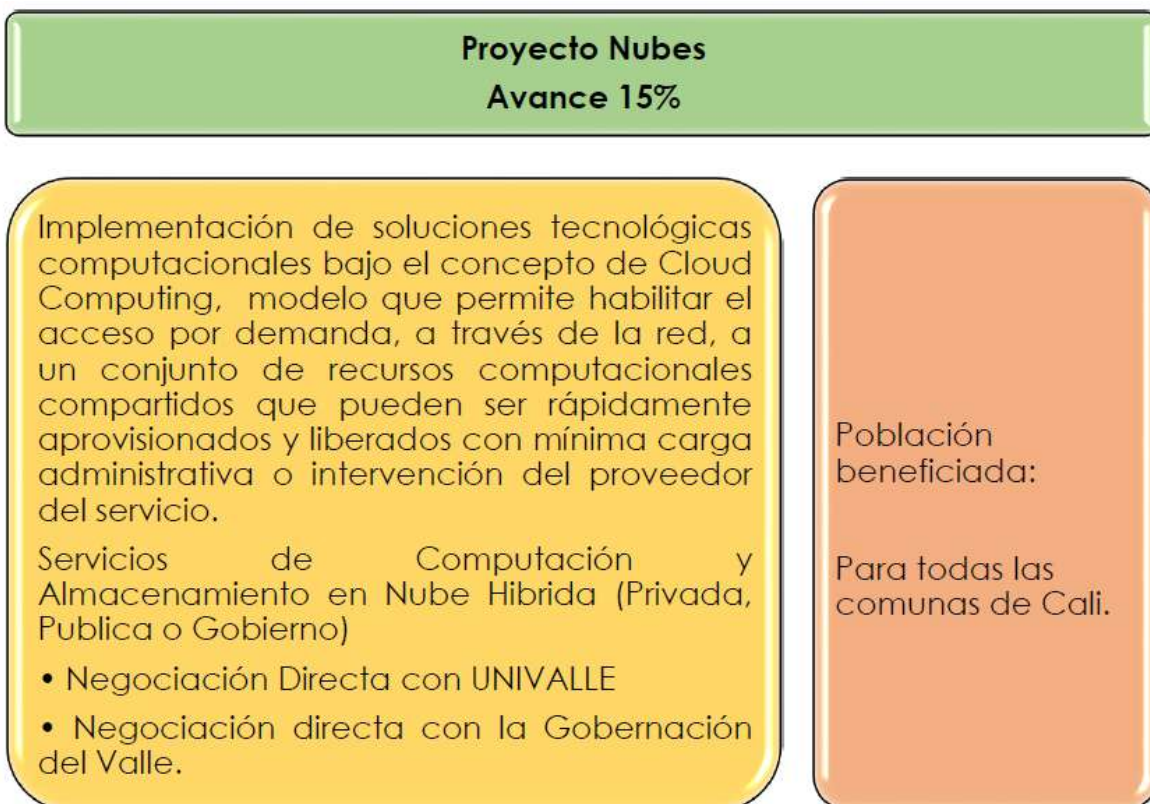


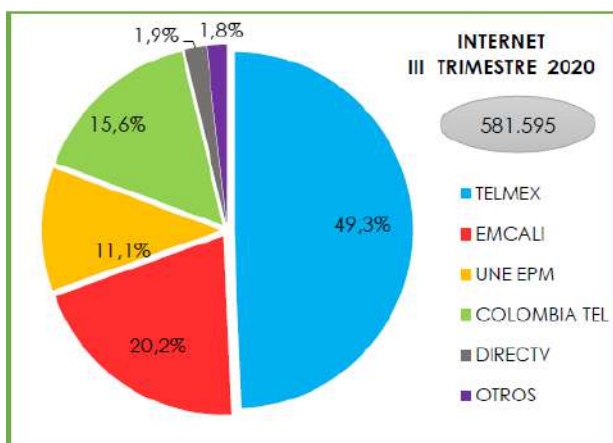
Figura 24. Proyecto Nubes

Ejecución de la Inversión: La UENTIC, logro ejecutar la inversión en un 84%, debido al inicio y ejecución de alguno de los proyectos mencionados anteriormente.

Tabla 22. Porcentaje de ejecución de proyectos de la GUENTIC.

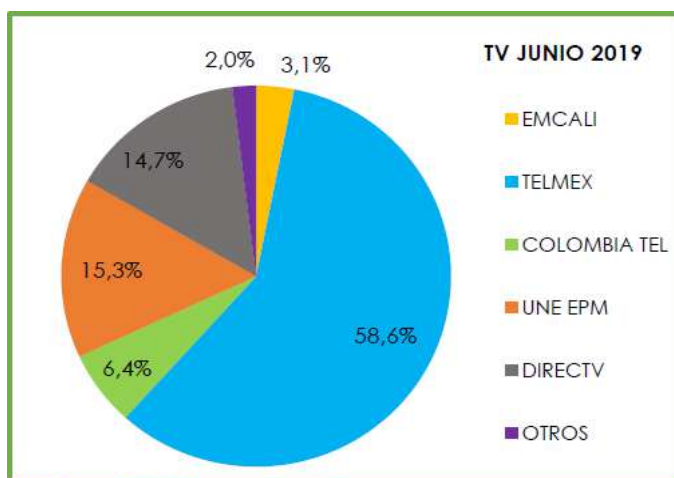
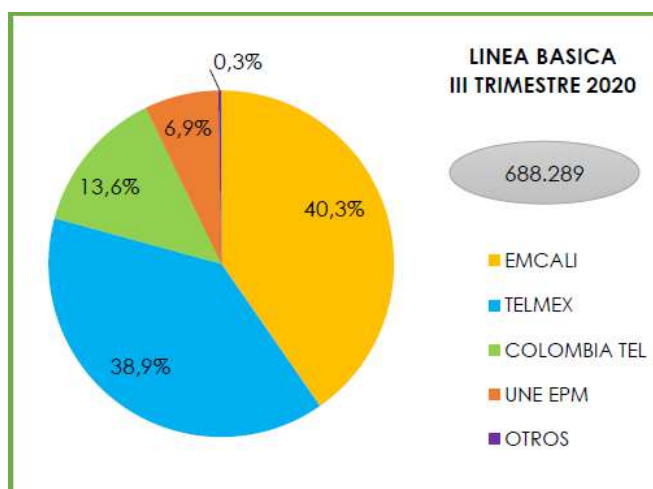
RESUMEN DE INVERSIÓN DICIEMBRE 2020				
PROGRAMA	PPTO APROBADO	CERTIFICADOS	COMPROMISO	% EJECUCIÓN
PROYECTO TIC	\$ 1.000	\$ 1.000	\$ 1.000	100%
EVOLUCIÓN DIGITAL	\$ 31.549	\$ 31.549	\$ 26.052	83%
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA	\$ 1.949	\$ 1.949	\$ 1.949	100%
TOTAL	\$ 34.498	\$ 34.498	\$ 29.000	84%
EJECUCIÓN PPTAL	84%			

Participación en el mercado.



La participación en el mercado de Internet se encuentra actualizada por MINTIC al tercer trimestre del 2020. De acuerdo al informe publicado, hay un total de 581.595 suscriptores de los cuales Emcali cuenta con 117.645, lo que le da una participación en el mercado del 20,2%, una disminución del 0,5% con respecto al cierre del 2019.

La participación en el mercado para telefonía se encuentra actualizada por MINTIC al tercer trimestre del 2020. De acuerdo al informe publicado, hay un total de 688.289 suscriptores de los cuales Emcali cuenta con un total de 277.567, lo que le da una participación en el mercado del 40,3%, una disminución del 3,2% con respecto al cierre del 2019.



De acuerdo al informe publicado por la ANTV, hay un total de 477.171 suscriptores de televisión de los cuales Emcali cuenta con 15.008, lo que le da una participación en el mercado del 3,15%, una disminución del 0,2% con respecto al cierre del 2018.

La ley 1978 de 2019 estableció que el Ministerio de las TIC asumiría las funciones de la ANTV y hasta el momento no ha vuelto a reportar información al respecto.

Proyectos de energía eléctrica

EMCALI EICE ESP mediante su negocio de energía, participa en el sector eléctrico colombiano, en la cadena del servicio, en la distribución de energía como responsable y propietario de la infraestructura eléctrica en el Distrito de Cali y en los municipios de Yumbo y Puerto Tejada; también comercializa energía (gestión de compra-venta) que redunde en la mejor tarifa posible para el usuario final. Igualmente incursiona en modelos de generación limpia y amigables con el medio ambiente, en especial con fuentes no convencionales de energía (FNCE), provenientes de la generación solar fotovoltaica.

La Unidad Estratégica de Negocio de Energía realizó diferentes proyectos de inversión y acciones durante la vigencia 2020, con el fin de apuntar a una mayor sostenibilidad y soberanía energética que redunde en mayor continuidad, calidad del servicio y precios justos, en procura de mejorar la calidad de vida de los habitantes de su área de influencia y adicional a la generación de empleo que trae consigo la ejecución de estos proyectos al utilizar mano de obra de la región.

Los proyectos solares que se negociaron en el año 2019 y que fueron entregados ya en operación durante el primer trimestre del 2020, fueron: Rocales & Concretos, Sánchez Radiólogos, Escuela Gastronómica, USE EMCALI, Imágenes Gráficas, Escuela Nacional del Deporte, Acueducto EMCALI Calle 13 y Ladrillera San Benito Fase.



Figura 25. Proyectos solares entregados en el primer trimestre de 2020.



Figura 26. Proyectos solares entregados en el primer trimestre de 2020.

Además, en 2020 se inició el desarrollo de los proyectos solares indicados en la Tabla 23.

Tabla 23. Proyectos solares iniciados en 2020

PROYECTOS		POTENCIA ESTIMADA (kWp)	INVERSION ESTIMADA (\$)
1	UNIV. COOPERATIVA DE COLOMBIA	60	\$ 192.888.000
2	CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL PACIFICO	200	\$ 642.960.000
3	LAVACLINICAS	65	\$ 208.962.000
4	ATLAS	90	\$ 289.332.000
5	BSN MEDICAL	50	\$ 160.740.000
6	CLINICA LA NUESTRA	50	\$ 160.740.000
7	LABERLAM	200	\$ 642.960.000
8	TIERRA ALTA	20	\$ 64.296.000
9	CENTRO COMERCIAL GRAN ESTACION	400	\$ 1.285.920.000
TOTAL		1.135	\$ 3.648.798.000

Respecto a la gestión comercial de proyectos firmados, realizada en 2020, en tiempo de pandemia por Covid-19, varios negocios finiquitados en 2019 y que se instalarían en 2020, fueron cancelados por los clientes, debido a problemas financieros, incluida la quiebra de algunas empresas.

Reducción de pérdidas no técnicas.

La gestión de reducción de pérdidas de energía en el año 2020 se representa mediante la Figura 27.

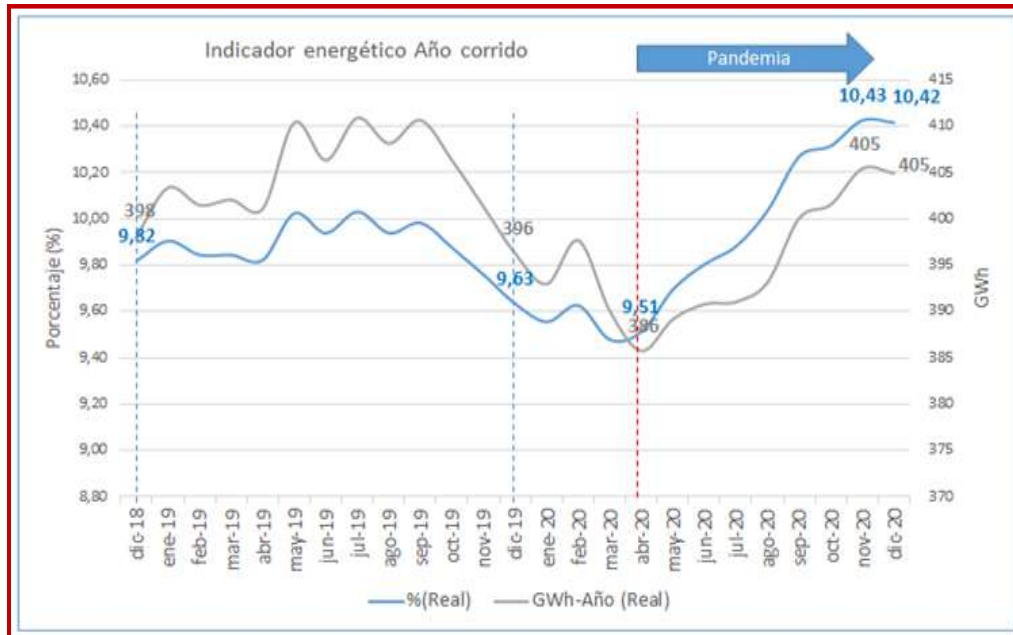


Figura 27. Reducción de pérdidas de energía en 2020.

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 el Distrito de Cali y en los municipios de Yumbo y Puerto Tejada, comparada con las ventas en el SDL provenientes del comercializador EMCALI y las realizadas por otros comercializadores en nuestro SDL. El indicador de pérdidas presentaba un excelente resultado hasta la coyuntura por covid-19 (llegando a 9.51% en abril de 2020). Esto debido a efectos de la pandemia que menguó la capacidad de pago de los clientes y a la directiva presidencial de reconectar a todos los morosos.

Plan de Expansión, Fase 1:

Contempla dos Obras: cambio del Anillo de 34,5 KV a 115 KV y la construcción de la nueva Subestación Ladera. La primera de las obras, se encuentra en plena marcha y la segunda (la subestación), se contrató la construcción a final de la vigencia 2019 y será entregada en el 2021.

Las condiciones actuales del sistema de distribución local de energía de las Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP indican la necesidad de reforzar la capacidad de transporte para atender la demanda interna en el Distrito de Cali y en los municipios de Yumbo y Puerto tejada.

En el 2013 se inició con estudios técnicos; en el 2014, se presentó a la UPME el plan de expansión a 115 KV, aprobado en el 2015, y en mayo de 2016 EMCALI informa a la UPME su intención de ejecutar el plan. Al 31 de diciembre de 2020 presentó un Avance del 81%. A continuación, se presentan las imágenes del mencionado proyecto (Figura 28).

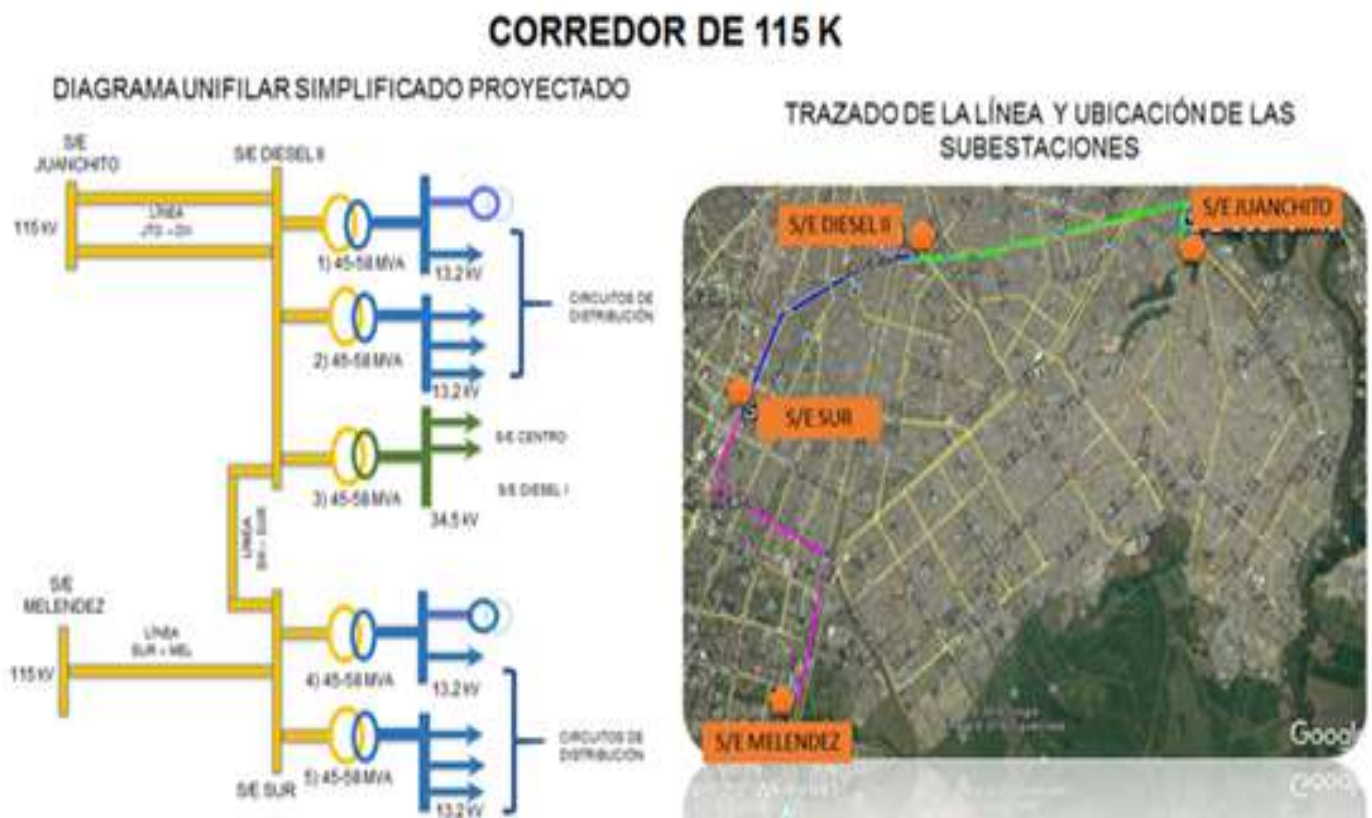


Figura 28. Diagrama simplificado del plan de mejoramiento y expansión.



Figura 29. Subestación Sur.



Figura 30. Subestación Diesel II.



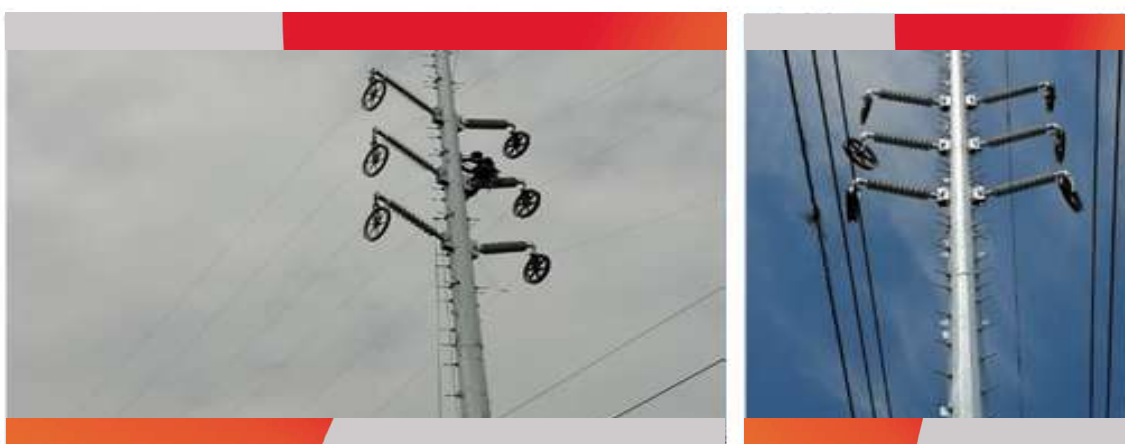
Figura 31. Subestación Meléndez.



Figura 32. Subestación Juanchito.



Proceso de construcción de puentes en estructura de retención



Instalación de poleas en estructura doble circuito

Tendido de manila delgada doble

Figura 33. Desarrollo de mejoras de nivel estructural.

El proyecto de construcción de la nueva Subestación Ladera presentó un avance del 36% a diciembre 31 de 2020. Con las mejoras ejecutadas al sistema, la cobertura legal del servicio para la ciudad de Santiago de Cali fue en 2020 del 98.46%.

Poda de árboles próximos a las redes de energía.

En 2019 se concluyó el contrato de poda de árboles próximo a redes energizadas con la firma DETEC y se inició contrato hasta el 31 de diciembre de 2020 con la firma ROR Ingeniería. En 2020, con el contrato No 500 - CM - 1611 - 2019 se podaron 28.940 árboles y 47.459 metros lineales de diferentes especies. Así mismo, se realizó mantenimiento a las zonas verdes y se erradicó la maleza en 19 de las subestaciones de potencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía (Fig.34).



Figura 34. Poda árboles alrededor de redes distribución de energía eléctrica.

Por otra parte, se realizaron capacitaciones con personal operativo de EMCALI y de los contratistas sobre los lineamientos de poda técnica de árboles, con el objeto de unificar criterios y conceptos entre todos los empleados. Los residuos generados en la poda se enviaron para el aprovechamiento en la elaboración de compost.

204-1. Proporción de gastos en proveedores locales.

Durante el 2020 la distribución de la localización de los proveedores con los cuales EMCALI realizó contratos a través de la Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial fue la siguiente:

Tabla 24. Inversión económica por tipo de proveedor.

Ubicación del contratista	No contratos	% no contratos	Valor de los contratos \$	% valor contratos
Local	278	54%	162.862.971.844	64%
Regional	60	12%	30.165.777.039	12%
Nacional	170	33%	56.370.642.440	22%
Extranjera	6	1%	3.160.109.281	1%
Total	514	100%	252.559.500.604	100%

En EMCALI se realizan esfuerzos para promover el crecimiento local y regional. Para la contratación del año 2020 realizó el 64% de sus contratos con proveedores de la ciudad de Cali, 12% con proveedores regionales del Valle del Cauca, un 22% con proveedores ubicados en el territorio nacional y un 1% corresponde a sociedades extranjeras ubicadas en Colombia.

205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.

Desde la perspectiva de EMCALI, los riesgos de corrupción se clasifican por el Modelo de Operación por Procesos determinando cuales son las actividades propensas a actos de corrupción, donde en conjunto con los líderes responsables de los objetivos se levanta el portafolio de riesgos de corrupción en las gerencias de EMCALI. Los siguientes son los resultados del número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.

Tabla 25. Actividades identificadas con riesgo de corrupción.

Actividades del MOP	Actividades propensas a riesgos de corrupción en el MOP	Mapa de Riesgos de Corrupción en EMCALI	Porcentaje de Riesgos Gestionados y Evaluados
295	47	47 riesgos	100%

Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados mediante la evaluación del riesgo fue un trabajo liderado por la Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial. Se identificaron los siguientes riesgos de corrupción en EMCALI.

- Uso indebido de activos.
- Solicitud de cobros injustificados a terceros.
- Actuaciones indebidas en la planeación y ejecución de los proyectos de inversión.
- Manipulación de la información de los informes de ensayos o certificados de calibración de los laboratorios de la DAP, DAR y medidores.
- Utilizar los bienes, recursos y/o equipos del sistema de distribución de energía en beneficio propio y/o de terceros.
- No ejecutar, no revisar y no reportar las irregularidades encontradas para la reducción de pérdidas de energía, aceptando dinero u otra utilidad por acto que debía ejecutar en el desempeño de sus funciones.
- Reportar actividades no ejecutadas o incompletas e irregularidad en el reporte del suministro de materiales en los diferentes programas de disminución de pérdidas de energía.
- Intervención en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal en favorecimiento propio o de un tercero.
- Manipulación de los resultados de ensayos y calibraciones.
- Manipulación y omisión de la información de los proyectos para el uso de la infraestructura en beneficio de terceros.
- Posibilidad de recibir cualquier beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de utilizar información sensible de aplicativos desarrollados propios del negocio.

- Posibilidad de solicitar o recibir dádivas a nombre propio o de terceros con el objetivo de utilizar información sensible de diseños desarrollados propios del negocio, generar pago a contratistas sin el cumplimiento de los requisitos u obligaciones contractuales y por el incumplimiento de todas las actividades del objeto contractual de los proyectos.
- Posibilidad de aceptar o pedir beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de alterar el proceso de homologación de equipos.
- 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.
- Posibilidad de recibir o pedir dádivas a beneficio propio o de terceros con los propósitos de; alterar las funciones del proceso de reparación de un servicio.
- Posibilidad de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de hurtar materiales, equipos y herramientas.
- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con los fines de realizar reactivación o reconexión de un servicio no autorizado en la información comercial y realizar o permitir conexiones de servicios no autorizadas, con condiciones diferentes a las contratadas.
- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con los fines de hurtar equipos como baterías, aires acondicionados, tarjetas de centrales, entre otras.
- Posibilidad de recibir o solicitar beneficios a nombre propio o de terceros con los fines de no actualizar debidamente las órdenes cumplidas para servicios corporativos y darles un uso indebido a las bases de datos de clientes.
- Posibilidad de recibir o aceptar dádivas a nombre propio o de terceros con los propósitos de tener un indebido comportamiento en la ejecución de ajustes y descuentos de manera irregular.
- 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.
- Manipulación de información estratégica para beneficio propio o de un tercero.
- Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros o inducir al usuario a otorgarlas para realizar trámites y/o agilizarlos sin el cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.
- Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de un tercero para retardar, omitir la ejecución de actividades de recuperación y/o aseguramiento de los ingresos, o para ejecutar un acto contrario a los deberes asociados al ciclo de generación de ingresos.
- Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros o inducir al usuario a otorgarlas.

- Realizar causaciones sin el cumplimiento de los requisitos legales.
- Alteración de información financiera oficial privilegiada.
- Direccionar a beneficio propio o de terceros los recursos de la empresa.
- Liberar la cuenta sin el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Retener o adelantar el pago de un tercero a beneficio propio.
- Inadecuado uso del perfil y/o selección de plan para las rebajas de los recargos de mora en los acuerdos de pago.
- Dar de baja la cartera de un usuario sin autorización.
- Direccinamiento por tráfico de influencias en la provisión de personal.
- Uso indebido de la información asociada a la gestión de talento humano.
- Uso indebido de los activos y recursos de la empresa asociadas a la gestión de talento humano (tiempo laboral, elementos de protección personal, dotación) para realizar otras actividades y/o realizar actividades propias de los servicios a cambio de beneficios particulares.
- Uso indebido de la información asociada a la gestión logística de bienes y servicios.
- Uso indebido de los recursos y activos de la empresa asociados a la gestión logística de bienes y servicios.
- Manipular un proceso de contratación a favor de un tercero.
- Interés indebido en la supervisión de contratos.
- Débil prevención del daño antijurídico.
- Desconocimiento de agendas legislativas, regulatorias y jurisprudenciales.
- Ofrecer o difundir información reservada en beneficio propio o de terceros.
- Tráfico de influencias en beneficio propio o de un tercero a partir de actividades derivadas en el ejercicio de su cargo.
- Solicitar o recibir dinero o dadas a cambio de favores o beneficios.

205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

El número total y el porcentaje de integrantes del órgano de gobierno de EMCALI a quienes se ha comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, corresponde al 100% de la Junta Directiva de EMCALI, compuesta por 9 miembros.

El número total y el porcentaje de empleados a quienes se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización durante 2020 correspondió a 3.615 personas, igual al 100% del personal de EMCALI. En la Figura 35 se muestra la campaña enviada mediante el correo corporativo de EMCALI a

todos los colaboradores (servidores públicos y personal contratado por prestación de servicios).



Figura 35. Implementación de comunicaciones anticorrupción y transparencia.



Figura 36. Implementación de comunicaciones anticorrupción y transparencia.

ESTÁNDARES AMBIENTALES

301-1. Materiales utilizados por peso o volumen.

EMCALI, cuenta con cinco plantas de tratamiento de agua potable en la ciudad de Cali; dentro de sus procesos de potabilización requiere los insumos químicos descritos en la Figura 37.

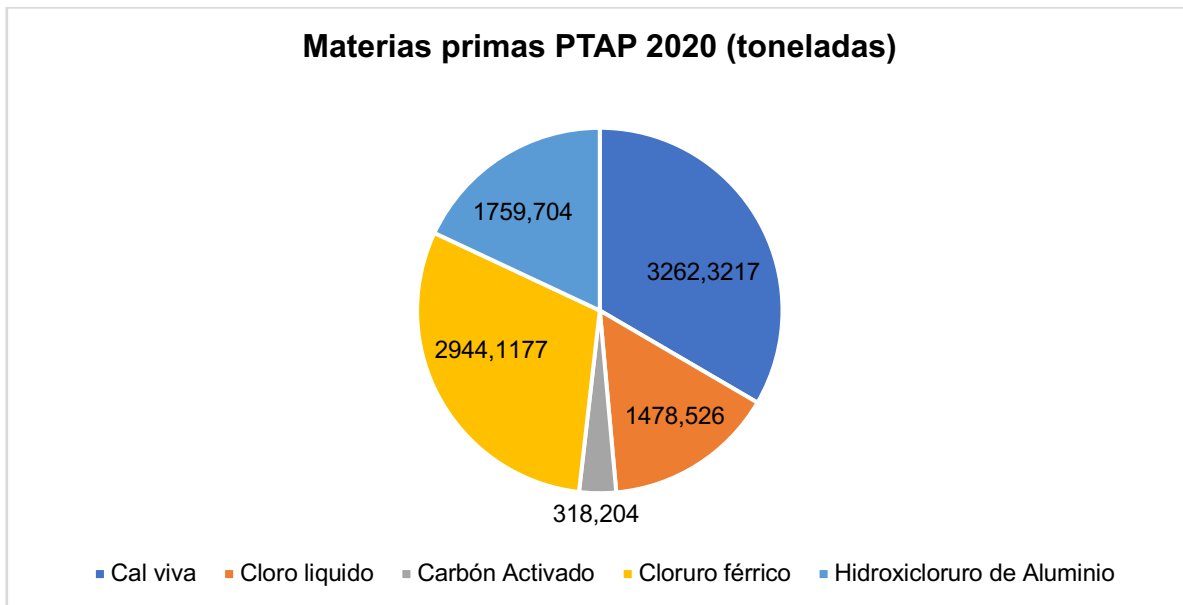


Figura 37. Materiales utilizados en la potabilización de agua.

La planta de tratamiento de agua residual de Cañaveralejo, para su tratamiento en la línea de agua, utiliza cloruro férrico como coagulante para ayudar a la eficiencia en la remoción de materia orgánica y sólidos suspendidos totales, así mismo en la salida de esta unidad se adiciona un polímero para ayudar a la floculación. En la línea de lodos, en el proceso de deshidratación de lodos se le adiciona un polímero para acondicionar el lodo facilitando el proceso, una vez el lodo sale se le agrega un control de olores, al igual que en los patios de secado, para evitar la proliferación de moscas entre otras molestias a la comunidad aledaña y al personal de la planta. En la Figura 38, se muestran los productos químicos y cantidades utilizadas para el tratamiento de agua residual domestica durante el año 2020.

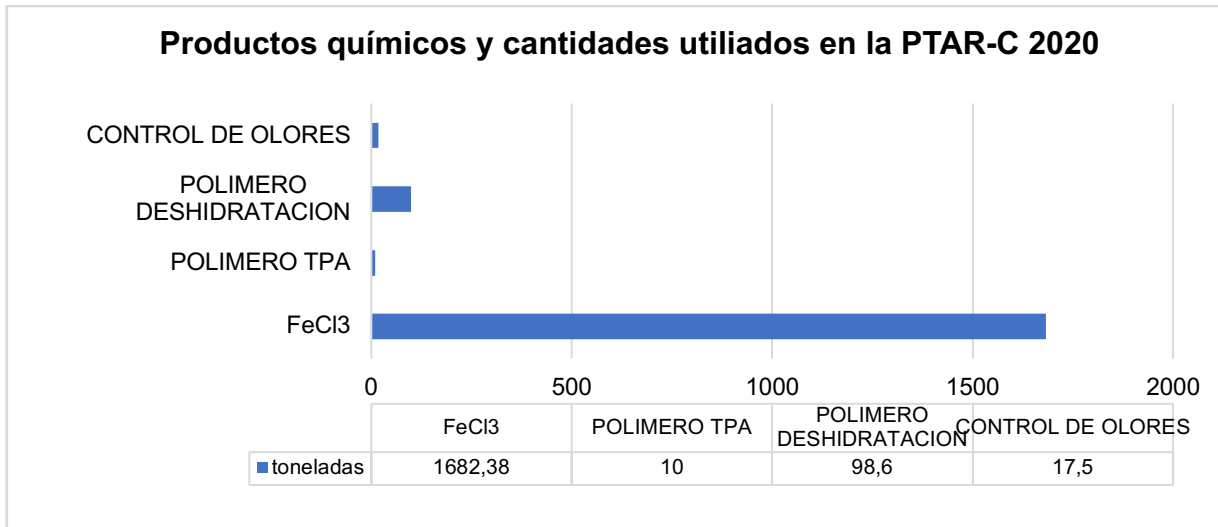


Figura 38. Materiales utilizados en el tratamiento de agua residual.

302-1. Consumo energético al interior de la organización.

En 2020 se observó un descenso significativo a partir del mes de abril en el consumo de energía suministrada por medio del sistema de distribución, asociado con la suspensión o limitación de actividades por las medidas sanitarias asociadas a la emergencia sanitaria por el Covid 19. En la Tabla 26 y la Figura 39 se relaciona el consumo durante el año 2020.

Tabla 26. Consumo de energía eléctrica por año.

Año	Consumo
2018	1.085.310
2019	1.042.393
2020	973.555

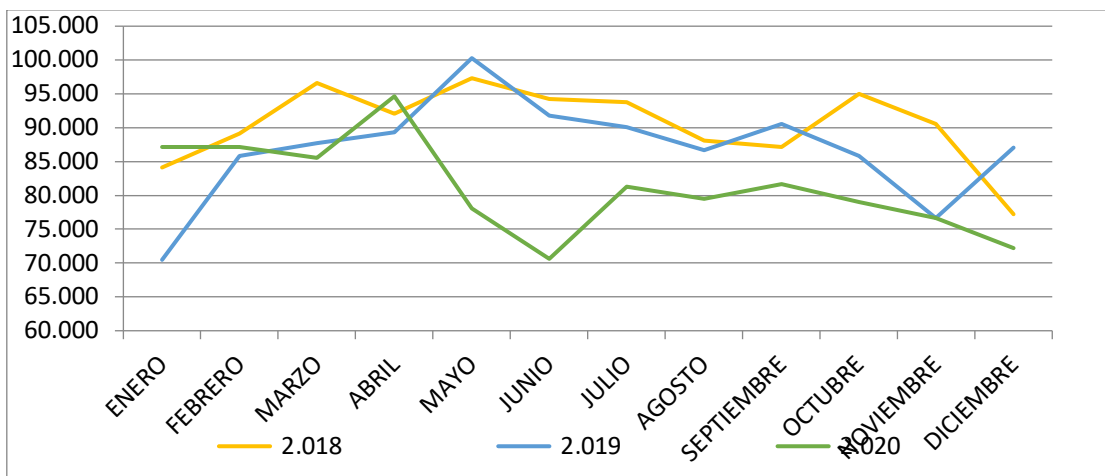


Figura 39. Consumo energético al interior de la organización.

303-1. Interacción con el agua como recurso compartido.

Los ríos Cali y Meléndez, son las fuentes más afectadas significativamente en temporada de estiaje, por bajos niveles de caudal, tal como se puede observar en las Figuras 40 y 41, y Tablas 27 y 28.

Tabla 27. Caudales del Río Cali.

CAUDAL RIO CALI (m³/seg)			
MES	MAXIMO	MINIMO	PROMEDIO
ENERO	12,2	2,1	3,8
FEBRERO	5,2	1,5	2,6
MARZO	12,3	1,8	2,9
ABRIL	9,5	1,8	3,5
MAYO	8,7	2,1	3,6
JUNIO	14,6	2,4	4,8
JULIO	5,3	1,9	2,9
AGOSTO	3,9	1,5	2,1
SEPTIEMBRE	5,2	1,5	2,5
OCTUBRE	13,4	1,7	3,0
NOVIEMBRE	9,3	1,9	4,3
DICIEMBRE	13,4	1,9	4,3

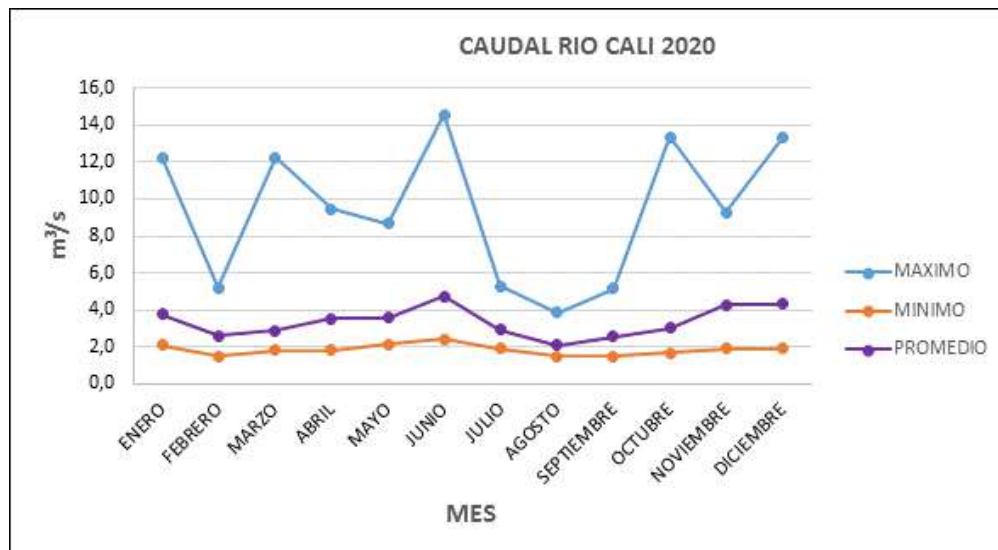
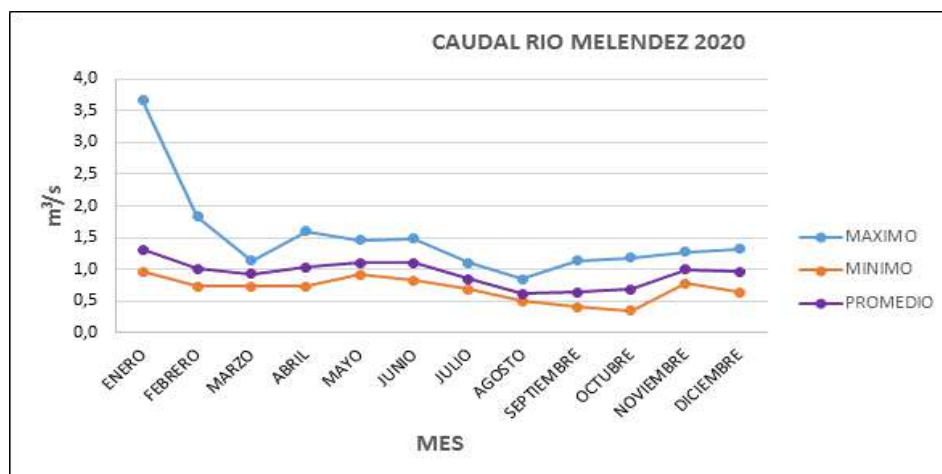


Figura 40. Caudal Río Cali 2020.

Tabla 28. Caudales río Meléndez.

CAUDAL RIO MELENDEZ (m³/seg)			
MES	MAXIMO	MINIMO	PROMEDIO
ENERO	3,7	1,0	1,3
FEBRERO	1,8	0,7	1,0
MARZO	1,1	0,7	0,9
ABRIL	1,6	0,7	1,0
MAYO	1,5	0,9	1,1
JUNIO	1,5	0,8	1,1
JULIO	1,1	0,7	0,8
AGOSTO	0,8	0,5	0,6
SEPTIEMBRE	1,1	0,4	0,6
OCTUBRE	1,2	0,4	0,7
NOVIEMBRE	1,3	0,8	1,0
DICIEMBRE	1,3	0,6	1,0


Figura 41. Caudal río Meléndez 2020.

Durante el año 2020 el río Cali suministró un caudal que cubrió los requerimientos de producción de la Planta de Tratamiento Río Cali, logrando suplir las necesidades de abastecimiento de la red alta y los pases de Siloé y la Normal, los cuales respaldan el suministro de la red baja y la red Reforma.

Plan de contingencia o protocolo

El Departamento de Producción implementó el protocolo para mitigar o atender los bajos caudales de agua de los ríos Cali y Meléndez en temporada de estiaje, como se describe a continuación:

Río Meléndez: Teniendo en cuenta que el estiaje del Río Meléndez viene presentándose hace algún tiempo, EMCALI implementó la cadena de bombeo por las líneas Nápoles y Siloé, las cuales hacen parte del sistema de abastecimiento Reforma. En los momentos en que el río no cuenta con el caudal suficiente para proveer el agua que se requiere para el sistema de abastecimiento, de acuerdo con la concesión, se activa el protocolo de manejo de estiaje, garantizando los niveles de agua en el tanque de compensación de Nápoles, el cual, es abastecido con el bombeo de la planta Puerto Mallarino y activa los bombes de la línea Nápoles en coordinación con el Centro de Control Maestro y los Técnicos de Sistemas de Acueductos que se desempeñan en la PTAP Reforma.

Río Cali: con relación al estiaje del río Cali, EMCALI implementa un protocolo basado en mantener el bombeo desde el tanque de compensación de la Normal hacia el tanque 1 de la PTAP Río Cali y disminuye su área de influencia en la zona norte, disminuyendo la franja de abastecimiento. En el caso de un estiaje muy prolongado, se realiza alternancia de zonas en el suministro. Así mismo, se realizaron recorridos con la autoridad ambiental con el fin de evaluar las concesiones de agua otorgadas a otros usuarios e identificar posibles captaciones fraudulentas, en algunos casos, se evidenciaron captaciones que se desconocía si contaban con los respectivos permisos, los cuales la CVC trasladó a la autoridad de Parques Nacionales, por ser de su jurisdicción.

303-2 y 303-4. Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.

Anualmente EMCALI presenta un informe detallado de la evaluación de cumplimiento respecto a la meta de carga contaminante establecida, donde se evalúa el cumplimiento a partir de la estimación de la carga total vertida por toda la ciudad, donde se tiene en cuenta además de la carga vertida por la PTAR-C, los vertimientos sin tratamiento que se efectúan en el sistema de drenaje de la ciudad, que utiliza como insumo el informe del Monitoreo de Descargas Finales y el balance de cargas generadas por la ciudad realizado en la Declaración de Vertimientos.

Como lo dispone el Decreto 2667 de 2012 “el sujeto pasivo de la tasa retributiva, deberá presentar a la autoridad ambiental competente la auto declaración de vertimientos correspondientes al periodo de facturación y cobro establecido por la misma”, las facturas correspondientes se expiden en un plazo no mayor a cuatro (4) meses después de finalizar el período objeto de cobro. Por tanto, el informe de la auto declaración de vertimientos debe ser entregado a la autoridad ambiental en el primer trimestre del año siguiente.

La información que debe ser procesada para la evaluación del cumplimiento de las metas de carga, es la suministrada por las diferentes dependencias de la subgerencia de aguas residuales y comprende la recopilación, sistematización y análisis de información para realizar la evaluación estadística del comportamiento de la PTAR-C, los registros de calidad del agua residual de las líneas afluentes a la PTAR-C, soportes de paradas y maniobras operacionales de la PTAR-C.

Las metas de carga del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV-, se comparan con la sumatoria de las mediciones promedio de la carga efluente de la PTAR-C y las cargas sin tratamiento que son vertidas hacia el sistema de drenaje y los ríos. De acuerdo con la información presentada en el informe de seguimiento al ajuste del PSMV, donde se efectúa la evaluación del cumplimiento de la carga metas vertida para el año 2019, se concluyó que fue indudable que el desarrollo del proyecto de optimización de la PTAR-C, afectó de forma significativa el cumplimiento de metas del año 2019, y que adicionalmente se presentaron otras situaciones que coadyuvaban a dicho incumplimiento, las cuales no fueron visibilizadas en el ejercicio prospectivo que dieron lugar al establecimiento de las metas del PSMV 2016-2030.

Para el año 2020, la evaluación del cumplimiento de las metas de vertimiento presenta similares condiciones que influyen sobre el cumplimiento de las metas vigentes. En la Tabla 29 se presenta la información correspondiente a vertimientos de agua residual doméstica en Santiago de Cali.

Tabla 29. Vertido total y promedio tratado de Aguas Residuales 2020.

Descripción	Resultados
Promedio agua residual tratada (m ³ /s)	6,36
Carga de SST removida ton/año	16.658,60
Carga de DBO ₅ removida ton/año	9.938,95

303-3. Extracción de agua por fuente.

EMCALI se abastece de cuatro fuentes superficiales, río Cali, río Meléndez, río Cauca y río Pance, dando cumplimiento con las obligaciones establecidas en las resoluciones de los caudales concesionados por la autoridad ambiental CVC, para cada fuente y realizando los respectivos pagos por tasa de uso del recurso hídrico. En la Tabla 30 se enuncia el volumen captado por cada PTAP.

Tabla 30. Valores de agua captada en (m³) para las diferentes PTAP 2020.

AGUA CAPTADA PLANTAS m ³ /año						
2020	PUERTO MALLARINO	RIO CAUCA	RIO CALI	REFORMA	RIVERA	TOTAL
TOTAL	155.237.302	55.242.857	42.972.112	15.282.819	995.914	269.731.004
MÁXIMO	15.035.164	5.867.051	3.827.285	1.468.943	90.447	23.218.392
MÍNIMO	10.594.843	3.126.099	3.369.227	1.074.850	70.968	21.192.696
PROMEDIO	12.936.442	4.603.571	3.581.009	1.273.568	82.993	22.477.584

También se estimó la extracción de agua dulce máxima en proporción a los recursos de agua dulce disponibles, tal como se describe en la Tabla 31.

Tabla 31. Extracción de agua dulce por fuente.

Fuente	Volumen captado	Volumen disponible	Proporción de extracción (%)
Río Meléndez	15.282.819	29.408.832	51,96
Río Cali	42.972.112	106.251.264	40,44
Río Cauca	210.480.159	8.108.299.584	2,6

303-5. Consumo de agua.

Posterior al proceso de captación, EMCALI realiza el tratamiento del agua en cinco plantas de tratamiento. El volumen de agua potabilizada se indica en la Tabla 32.

Tabla 32. Valores de agua potabilizada en (m³) por las diferentes PTAP 2020.

AGUA TRATADA PLANTAS m ³ /año						
2020	PUERTO MALLARINO	RIO CAUCA	RIO CALI	REFORMA	RIVERA	TOTAL
TOTAL	152.422.132	52.104.148	42.129.519	14.989.719	995.914	262.641.432
MÁXIMO	14.810.682	5.567.550	3.752.238	1.445.343	90.447	22.708.283
MÍNIMO	10.364.827	2.938.919	3.303.161	1.060.150	70.968	20.552.451
PROMEDIO	12.701.844	4.342.012	3.510.793	1.249.143	82.993	21.886.786

Control de fugas no visibles

Este alcance técnico se realiza mediante la ejecución de las actividades de rastreo, localización y reposición de tuberías y accesorios con fuga en la red de distribución (menores a 12") y acometidas domiciliarias (diámetros de 1/2", 3/4" y 1").

Durante el transcurso de 2020 se rastrearon 3.077 km acumulados frente a la meta establecida para la vigencia de 3.058 km acumulados, lo cual arrojó un porcentaje

de cumplimiento de 101% que permitió rastrear 19 km acumulados adicionales a la proyección del año, como se evidencia en la Figura 42.

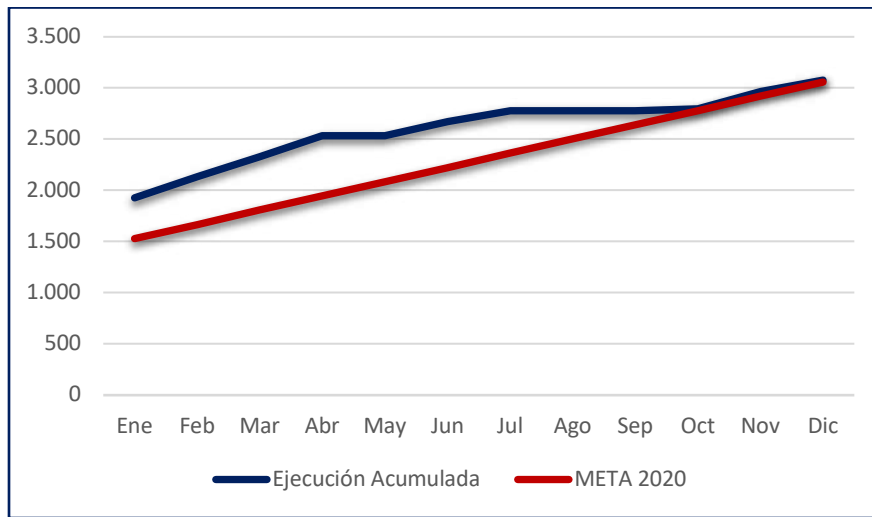


Figura 42. Porcentaje de Avance Rastreo de Fugas.

En lo que se refiere a la actividad de reparación de fugas se obtuvieron 2.951 fugas reparadas acumuladas (con hijas) durante la vigencia 2020 frente a 4.170 fugas localizadas acumuladas, lo cual refleja un cumplimiento del 71% del porcentaje de avance en la reposición de fugas que coincide con el parámetro contractual de reparar como límite mínimo el 70% de las fugas localizadas, como se evidencia en la Figura 43.

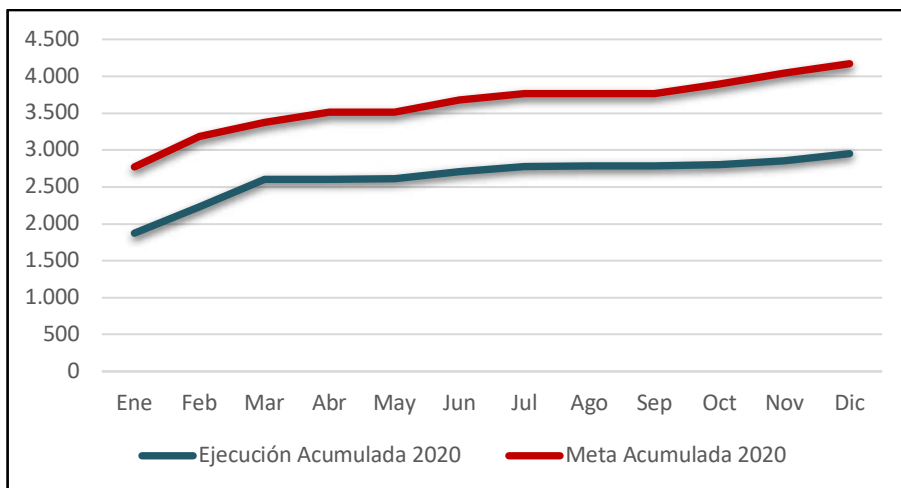


Figura 43. Porcentaje de Avance Reposición de Fugas.

Por otra parte, es posible afirmar que el 94% de las fugas reparadas en la vigencia 2020 correspondieron a 2.766 en acometidas domiciliarias y el 6% restante correspondieron a 185 fugas reparadas corresponden a Red Matriz equivalente, tal como se registra en la Tabla 33.

Tabla 33. Fugas en Red Matriz y Acometidas 2020.

Tipo de daño fugas reparadas	Total	%
Red matriz	185	6%
Acometida	2.766	94%
Total	2.951	100%

El desempeño de los indicadores de este componente impacta directamente en el comportamiento de los costos de producción y el volumen de agua suministrada a la red de distribución, ya que, al rastrear y reparar un mayor número de fugas, las PTAPS disminuirán el volumen de agua producida y, por ende, se reducirán los costos de producción de los insumos químicos y fuerza eléctrica significativamente. Asimismo, se contribuye al uso eficiente del recurso hídrico captado de las fuentes de abastecimiento de la ciudad.

304-1. Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.

Con el fin de contribuir con la conservación de ecosistemas estratégicos en las cuencas abastecedoras de los acueductos del área de prestación de servicios públicos en Santiago de Cali, los predios de EMCALI están destinados a la conservación de la biodiversidad, y son permanentemente monitoreados e intervenidos con labores de restauración pasiva y activa.

Los predios de conservación de EMCALI se encuentran ubicados en dos tipos de suelo de protección: Parques Nacional Natural Farallones de Cali y La Reserva Forestal Protectora de Cali, las cuales son áreas con gran valor ecosistémico, tal como se observa en la Figura 44.

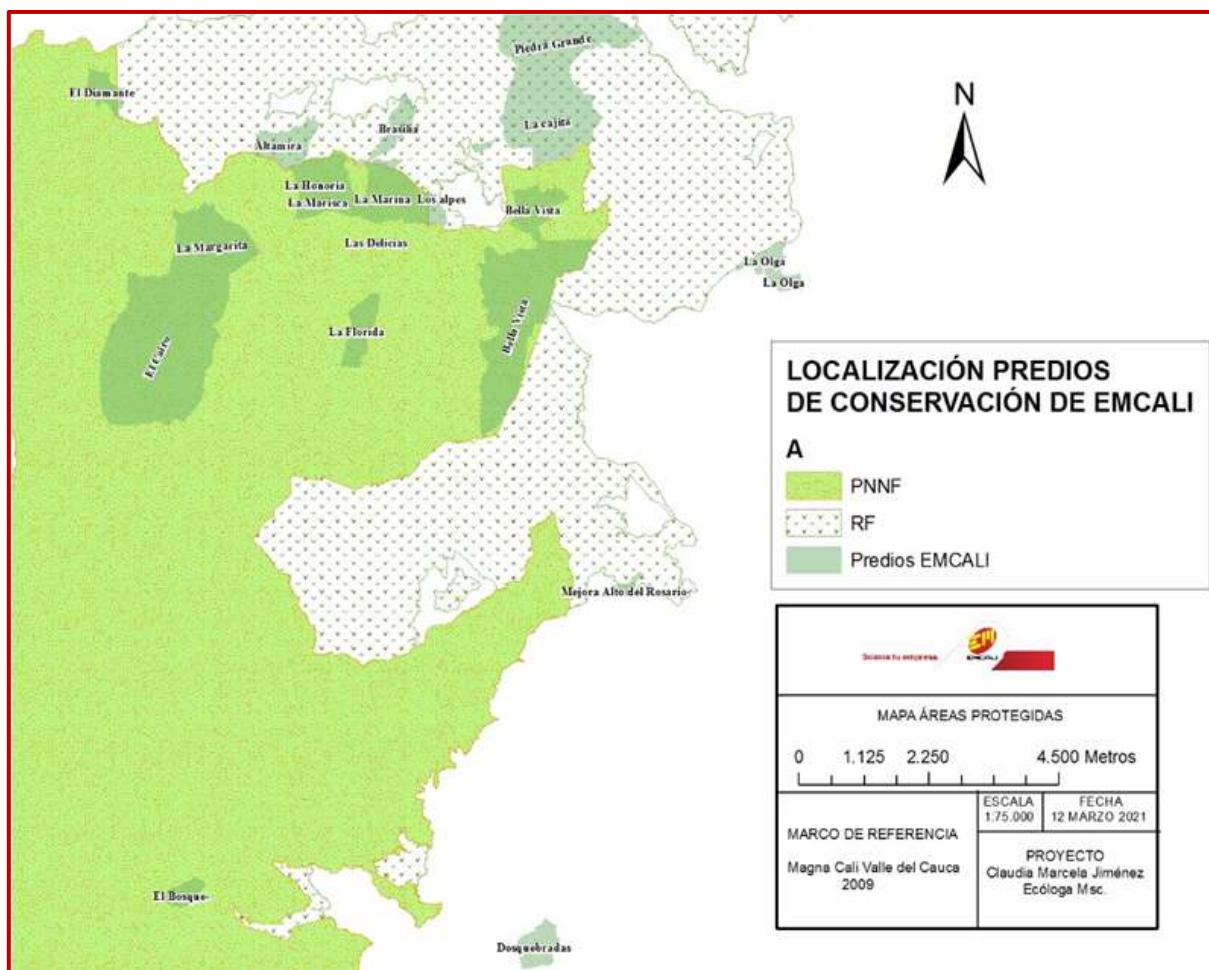


Figura 44. Predios de conservación propiedad de EMCALI.

Desde la Unidad de Gestión Ambiental de EMCALI, se realizaron las siguientes actividades para cumplir con el objetivo estratégico de protección del medio ambiente.

- Diagnóstico de la situación actual: identificación de áreas de intervención (georreferenciación de los centroides de cada área).
- Registro de las acciones de restauración ecológica activa y pasiva.
- Recolección de semillas, propagación y mantenimiento de plántulas de especies nativas forestales y piro resistentes en el vivero la Brasilia.
- Reparación y mantenimiento de la estructura del vivero.
- Búsqueda y definición de alianzas estratégicas.

En la Figura 45 se logra apreciar la ubicación de los predios de conservación ecológica.

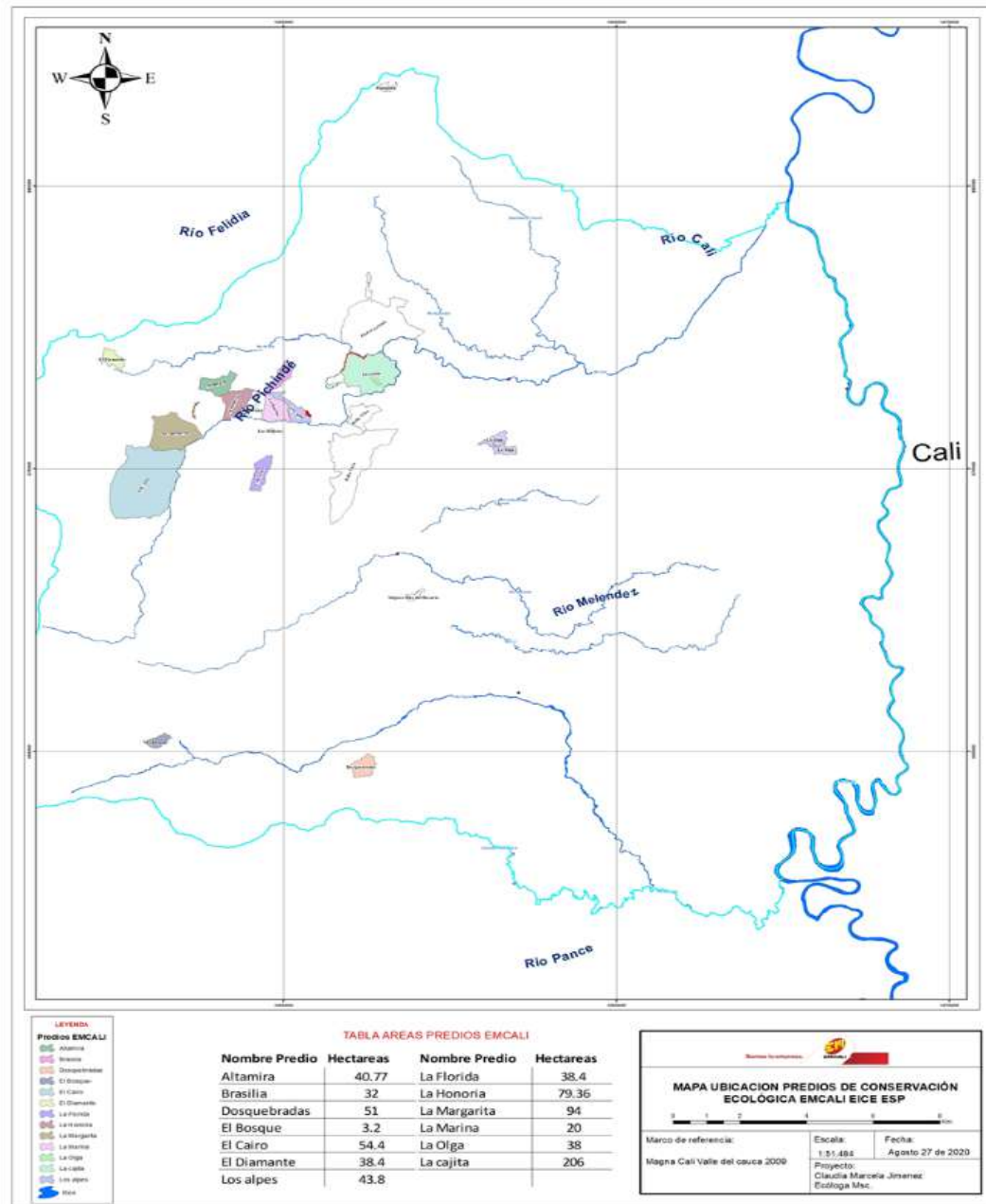


Figura 45. Predios de conservación y fuentes hídricas de la zona.

En la Tabla 34 se observa la extensión de 27 predios de EMCALI, la ubicación y su cuenca. La Cajita-Pichindé es el predio con mayor cobertura con 206,00 hectáreas y La Teresita-Felidia es el más pequeño con 1,12 hectáreas de extensión.

Tabla 34. Descripción de los predios de conservación de EMCALI.

Item	Escritura	Nombre	Hectáreas	Cuenca	Ubicación
1	1053 Abril / 63	Las Delicias-Los Andes	5,12	CALI	PNNFC
2	1052 Abril / 53	Bella Vista-Los Andes	19,20	CALI	PNNFC
3	3182 Agosto / 62	Brasilia-La Leonera	32,00	CALI	RESERVA F.
4	2076 Junio / 64	Paniquita-La Elvira	7,68	AGUACATAL	RESERVA F.
5	3240 Junio/67	Piedra Grande-Los Andes	5,68	CALI	RESERVA F.
6	3535 Agosto/60	La Florida-Los Andes	38,40	CALI	PNNFC
7	703 Marzo / 64	Altamira-Felidia	40,77	CALI	RESERVA F.
8	340 Febrero / 63	La Esmeralda-Pichindé	19,20	CALI	PNNFC
9	3441 Septiembre /62	El Embrujo y la Margarita-Pichinde	94,00	CALI	PNNFC
10	1104 Diciembre /76	La Olga-Los Andes	37,85	CALI	RESERVA F.
11	1389 Abril / 61	El Diamante-Felidia	38,40	CALI	RESERVA F.
12	3595 Octubre / 61	El Vergel-Felidia	1,92	CALI	RESERVA F.
13	60 Enero / 63	El Sinal-La Leonera	7,68	CALI	PNNFC
14	2863 Junio / 60	El Cairo-Pichindé	54,40	CALI	PNNFC
15	734 Marzo / 63	Alsacia-Los Andes	9,60	CALI	PNNFC
16	4039 Noviembre / 63	El Bosque-Meléndez	3,20	MELENDEZ	PNNFC
17	3180 Agosto / 62	Dosquebradas-Pance	51,20	PANCE	PNNFC
18	3836 Noviembre / 61	El Corazón. Pance-Villamaria	58,77	MELENDEZ	PNNFC
19	4306 Diciembre / 63	La Marina-Pichindé.		CALI	PNNFC
20		La Marisca-Pichindé.	20,00	CALI	PNNFC
21	702 Marzo / 64	La Honoria-Pichindé	79,36	CALI	PNNFC
22	1538 de Septiembre 30	La Teresita-Felidia	1,12	CALI	PNNFC
23	Contrato compraventa 29 de Noviembre/60	Mejora Quebrada Honda- Pichindé	1,92	CALI	PNNFC
24	Contrato de compraventa Junio de 1966	Mejora Alto del Rosario- Villa Carmelo Meléndez	1,92	MELENDEZ	PNNFC
25	*	La Gaviota-Pichindé	3,20	CALI	PNNFC
26	814 Abril / 47	Los Alpes-Pichindé	43,80	CALI	PNNFC
27	3296 Octubre / 49	La Cajita-Pichindé	206,00	CALI	RESERVA F.
Sub total			882,39		

En la Figura 46, se observa el estado de algunos predios de EMCALI destinados a la conservación y protección ambiental.



Figura 46. Estado de los predios de conservación.

304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.

EMCALI cuenta con un PSMV como instrumento de manejo ambiental, aprobado por el DAGMA, el cual contempla el conjunto de programas, proyectos y actividades, con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial, los cuales deberán estar articulados con los objetivos y las metas de calidad y uso que defina la autoridad ambiental competente para la corriente, tramo o cuerpo de agua, con el fin de lograr un adecuado manejo de las aguas residuales que serán vertidas a los cuerpos de agua superficial, favoreciendo la calidad de las fuentes hídricas que a su vez favorecen la conservación y/o protección de la biodiversidad acuática presente en el cuerpo de agua.

EMCALI al mejorar la calidad del vertimiento de aguas residuales (disminuyendo la carga contaminante) a los ríos a través de los programas y/o proyectos definidos en el PSMV y ejecutados en cada vigencia, está favoreciendo la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas acuáticos presentes en la fuente de agua. Para el año 2020, EMCALI disminuyó la carga contaminante de sus vertimientos al río Cauca, obteniendo valores de remoción de:

- Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO5: 26%
- Sólidos Suspendidos Totales SST: 50%

A los parámetros de remoción establecidos por la autoridad ambiental y a los objetivos de calidad que no se dio cumplimiento, fue debido a que en el año 2020 el promedio del caudal afluente fue de 6.37 m³/s y se tenían restricciones de capacidad de tratamiento, porque se operó con solo 5 sedimentadores, sin embargo, se optó por permitir el ingreso de todo el caudal, para evitar las descargas directas sin tratamiento del 10% de las Aguas residuales generadas en la Ciudad. Para lograr la disminución de la carga contaminante, la PTAR-C, realizó una inversión de \$2.699.870.572 en productos para tratamiento de las aguas residuales que ingresaron a la planta y así mejorar la calidad del efluente y la biodiversidad presente en el cuerpo receptor.

304-3. Hábitats protegidos o restaurados.

EMCALI cuenta con un equipo de trabajo que se encarga de planear y gestionar las intervenciones de restauración ecológica en las 895 hectáreas destinadas a la conservación de los predios ubicados en las fuentes abastecedoras. Para la conservación de sus fuentes hídricas, durante el año 2020, EMCALI desarrolló diferentes estrategias que le permitieron avanzar en la restauración de 40 hectáreas en los predios de conservación. Esto se logró con procesos de restauración ecológica pasiva y/o activa, mediante la gestión con entidades públicas y privadas en los predios de La Brasilia, La Cajita, Paniquito y La Margarita.

Las intervenciones realizadas están en función de un proceso de diagnóstico en el cual se determinó las prioridades, es así que con las restauraciones implementadas se ha logrado avanzar en el mejoramiento de la cobertura boscosa de dichos predios. En la siguiente tabla, 35, se presenta el tipo de intervención y hectáreas impactadas.

Tabla 35. Intervención en áreas protegidas y restauradas.

Hectáreas	Ejecutor	Trimestre	Fecha intervención	Predio	Tipo de intervención
7,7	DAGMA	1	ene-20	Paniquito	Pasiva
8,0	METROCALI	2	mayo- junio- julio 2020	Cajita	Activa
1,2	EMCALI	3	jul 20	Brasilia	Activa
12,6	DAGMA	3	sep-20	Cajita	Pasiva
10,5	PNNFC	4	dic-20	Margarita	Pasiva

Para las intervenciones se tiene como base el Plan de Restauración Nacional mediante la implementación de herramientas de manejo del paisaje buscando mejorar la conectividad de áreas de importancia ecológica y la disminución de tensionantes ambientales.

305-5. Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En el proceso de tratamiento de las aguas residuales en la PTAR-C, se genera biogás, el cual es capturado, utilizado como fuente de energía para consumo en las instalaciones de la misma planta y otra fracción es quemada, tal como se observa en la Tabla 36.

Tabla 36. Resumen de Biogás capturado, utilizado y quemado o destruido.

Año 2020	Producido m ³	Utilizado m ³	Utilizado en calentador m ³	Eliminado m ³
Totales	3.640.473	1.019.252	959.599	1.660.504

Por otro lado, para el año 2020 se realizó la revisión de 478 vehículos de EMCALI por parte del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, para obtener las certificaciones de emisión de fuentes móviles. Del total de vehículos 13 fueron reprobados, de los cuales cuatro tuvieron, entre las causas, emisiones de gases, presencia de humo negro o azul. Estos vehículos no circulan en la ciudad hasta no ser reparados y aprobar la prueba de emisión de gases en un plazo máximo de 15 días.

306-1. Impactos significativos relacionados con residuos.

EMCALI cuenta con una matriz detallada por tipo de aspecto en relación con la Gestión Integral de Residuos, discriminada por cada macroproceso según el modelo de operación por proceso (MOP) específicamente para: planeación y evaluación,

prestación del servicio de acueducto y saneamiento básico, prestación de servicios energéticos, prestación de servicios de tecnologías de información y comunicación y soporte empresarial.

En la matriz se define cada componente afectado y la evaluación del impacto, este último arroja el grado de significancia que puede ser de riesgo: extremo, alto, moderado y bajo. A continuación, se describe el riesgo estimado en cada macroproceso.

Planeación y Evaluación: El impacto de este macroproceso básicamente es la presión sobre el relleno sanitario y los riesgos altos son representados por la generación de residuos ordinarios.

Prestación del servicio de Acueducto y Saneamiento Básico: Los impactos de este macroproceso dadas las actividades son la contaminación del agua, al suelo, visual, molestias a la comunidad, pérdidas de materiales, humanas y económicas, presión sobre la escombrera, y presión sobre el relleno. Se obtuvo según la evaluación un riesgo extremo, debido a la generación de residuos especiales por los residuos provenientes del cribado/limpieza de rejillas, y los de riesgo alto a causa de la generación de residuos especiales, aprovechables, uso de productos y sustancias químicas y Respel.

Prestación de Servicios Energéticos: los impactos generados son la afectación de la flora, presión sobre el relleno y la contaminación del agua y suelo. Los riesgos extremos se deben a la generación de Respel, por los residuos provenientes de computadores, impresoras, teléfonos, entre otros aparatos, que han cumplido su vida útil. Así mismo, residuos por el retiro de redes a operadores (propiedad de terceros), y los riesgos altos a causa de la generación de residuos especiales, ordinarios, Respel y por la intervención a flora, capa vegetal y arbolado urbano en las actividades.

Prestación de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación: los impactos ambientales que se generan de las actividades de este macroproceso son la contaminación atmosférica, calidad del aire, contaminación al suelo, presión sobre la escombrera y el relleno sanitario. No cuenta con riesgos extremos, pero sí con riesgos altos a causa de la generación de residuos Respel, RAEE, RCD, especiales y por el uso de elementos de operación (baterías, transformadores, gases refrigerantes, cintas electromagnéticas, cables, postes, otros).

Soporte Empresarial: En general los impactos ambientales generados como consecuencias de las actividades son la contaminación al agua, suelo y presión

sobre el relleno sanitario. Los riesgos altos son provenientes de la generación de residuos Respel, RCD y especiales.

306-2. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.

En la matriz de gestión de residuos sólidos por cada macroproceso, se encuentra una columna con las medidas de intervención y de control para todos los impactos generados como resultado de las actividades del MOP. Para el caso de los Respel, se tiene el PGIRS de 2019 donde se menciona en el capítulo 7 la metodología detallada de su gestión, dando cumplimiento a las alternativas, acciones y/o medidas que se deben tomar con este tipo de residuos, desglosada de la siguiente manera:

- Diagnóstico cuantitativo y cualitativo.
- Prevención y minimización: En este componente se proponen alternativas encaminadas a las estrategias de producción más limpia orientadas a no generar residuos Respel, donde la idea es eliminar o reemplazar aquellos insumos y/o materias primas con características peligrosas.
- Manejo interno ambientalmente sano: Describe los lineamientos tales como la separación en la fuente, empaçado, rotulado y etiquetado de embalajes y envases según el Sistema Globalmente Armonizado, y almacenamiento. Para esto se cuenta con una matriz de incompatibilidad. También se encuentran las medidas de contingencia por las situaciones de emergencias como derrames, escape de gases, generación de olores, incendios entre otros, y por último las medidas para la entrega de residuos a transportar.
- Manejo externo ambientalmente seguro: describe los lineamientos para el cumplimiento de legislación vigente de los residuos en el exterior de las instalaciones de EMCALI.
- Educación Ambiental: Menciona que las capacitaciones deberán estar dirigidas a todas aquellas personas que tengan que ver de manera directa o indirecta con la gestión y el manejo de los residuos o desechos peligrosos en las instalaciones.
- Evaluación, seguimiento y cronograma.

Para el año 2020 debido a la contingencia sanitaria del Covid-19 se implementaron campañas al interior de la empresa con el fin de realizar una gestión adecuada disposición de los residuos peligrosos generados, consecuencia del cumplimiento de las medidas de bioseguridad exigidas por el Ministerio de Salud, tales como guantes, tapabocas y residuos sanitarios en general.

Residuos sólidos gestionados por terceros.

La empresa M&K es la encargada de la gestión de residuos de papel y cartón. Bajo la supervisión de este contrato se encuentra la Unidad de Gestión Documental, ellos reportan certificados con relación a las sedes que operan, por el material reciclado le pagan un porcentaje de dinero a EMCALI.

En el caso de la empresa LITO gestora de residuos especiales, desde la Unidad de Gestión Ambiental se verificó aspectos fiscales, responsabilidad extendida a terceros, pólizas de responsabilidad civil extra contractual y ambiental. Aspectos técnicos como la descripción elementos logísticos, licencias ambientales, certificación exponencial, certificados de gestión, competencia del personal, acreditación del laboratorio, matriz de residuos gestionados, procedimientos, plan de contingencia y respuesta ante emergencia y documentos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Para la disposición de los lodos tratados en la PTAR-C una vez pasan por el proceso de deshidratación, son sometidos a proceso físico de aireación al interior de los lotes internos, esto ayuda con el proceso de estabilización por medio aeróbico, en este estado son dispuestos para darles algún uso de los contemplados en el decreto 1287 de 2014.

Los biosólidos no son dispuestos en la Ciudad de Cali, se realiza en fincas dedicadas al cultivo de caña de azúcar; la primera está ubicada en el corregimiento de Rozo, vereda Pata Palos. Una segunda finca de cultivo se encuentra en el Corregimiento la Dolores y la última en el corregimiento de Candelaria, donde se dispone como insumo para la elaboración de fertilizante.

En la Tabla 37, se observa la cantidad de toneladas de biosólidos destinadas a cada sitio para su tratamiento y aprovechamiento.

Tabla 37. Toneladas de biosólidos dispuestos en 2020.

Mes	Disposición externa	Fincas Roso	Fincas La Dolores	Candelaria
Enero	2550	350	1500	700
Febrero	2355	300	1420	635
Marzo	820	280		540
Abril	2300		1500	800
Mayo	2700	400	2300	
Junio	1155		900	255

Mes	Disposición externa	Fincas Roso	Fincas La Dolores	Candelaria
Julio	1150	350	800	
Agosto	3276	2076	0	1000
Septiembre	3740	1800	0	1940
Octubre	4908	908	0	4000
Noviembre	3808	1500	0	2308
Diciembre	3120	1120	0	2000
Total	31882	9084	8420	14178

Para recopilar y controlar datos sobre la gestión integral de residuos se tiene una matriz consolidada con todos los datos generados anualmente, se han presentado inconvenientes con los operadores del servicio de aseo respecto a la entrega de los certificados por el retiro de los residuos comunes en las plantas de la empresa. Para dar cumplimiento con estos requerimientos se elaboró un derecho de petición con el fin de que se den respuestas y soluciones.

Residuos extraídos de las estaciones de bombeo.

El Departamento de Bombeo de EMCALI es el encargado de la evacuación de las aguas lluvias y residuales de la ciudad de Cali; para el desarrollo de su objetivo misional cuenta con cuatro (4) Estaciones de Bombeo de aguas Lluvias, cuatro (4) de aguas residuales y dos (2) mixtas (bombeo tanto de aguas lluvias como residuales). La operación de estas Estaciones está altamente afectada por la gran cantidad de residuos sólidos que llegan a través de los canales de aguas lluvias y los colectores del sistema de alcantarillado producto de la inadecuada disposición. Estos residuos generan riesgo de inundaciones debido a que ocasionan fallos mecánicos y estructurales en las Estaciones, afectaciones a la salud del personal operativo y de la comunidad aledaña. Los residuos extraídos en esta actividad se presentan en la Tabla 38.

Tabla 38. Cantidad de residuos extraídos de las estaciones de bombeo.

Estaciones de Bombeo Aguas Residuales	Total Ton/año
Total de residuos sólidos retirados de las estaciones de bombeo	842,80

Los residuos se disponen a través de los Operadores de Aseo EMAS Cali que atiende las Estaciones de Navarro, Aguablanca, Calipso y Puerto Mallarino y Promoambiental Cali que atiende las Estaciones de Brisas de Los Álamos, Guaduales, Floralia, Paso del Comercio y Cañaveralejo.

306-3. Residuos generados.

EMCALI, presta el servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones en la zona urbana y rural de Santiago de Cali y algunos servicios en municipios aledaños como Yumbo, Jamundí, Candelaria, Palmira y Puerto Tejada en el Norte del Cauca, para lo cual se desarrollan diferentes tipos de procesos, subprocesos y actividades de tipo administrativo y operativo, en las cuales es inherente la generación residuos sólidos ordinarios, especiales y peligrosos. A continuación, se presenta la generación de residuos por cada categoría.

Residuos de papel y cartón

En el 2020 fueron aprovechadas 2,06 toneladas de papel y cartón, de las plantas de Navarro, Boulevard, CAM y PTAR. A través del gestor ambiental M&K. Los residuos ordinarios, no aprovechables y orgánicos en el 2020 fueron entregados a la empresa del servicio de aseo que realiza la recolección de residuos de cada sede para su posterior disposición final, es decir, a los cuatro operadores de aseo de la ciudad de Cali. En la Figura 47 se puede observar la generación de residuos de papel y cartón registrada en cada una de las sedes en 2020.

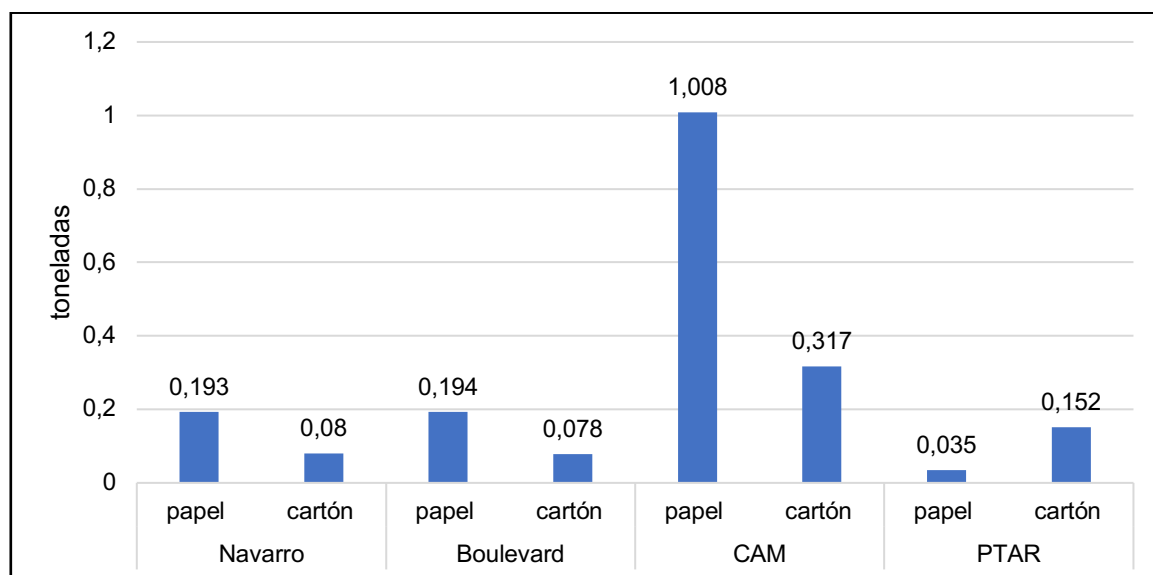


Figura 47. Masa de residuos de papel y cartón generados por sedes.

Residuos especiales

Los residuos especiales son aquellos que por su naturaleza, composición, volumen, tamaño y peso requiere un manejo especial y no pueden ser transportados normalmente por la empresa de aseo junto con los residuos ordinarios. En EMCALI, se generan este tipo de residuos por la operación y mantenimiento en cada uno de sus procesos y dada su naturaleza son gestionados por diferentes gestores.

Los residuos especiales como llantas, RCD, madera, retales de cable, chatarra y equipos inservibles, fueron gestionados en el 2020 con el gestor ambiental LITO SAS, con el fin de que tengan una adecuada disposición y/o aprovechamiento, dando cumplimiento a la normatividad vigente y lo dispuesto en la política ambiental de EMCALI y las directrices corporativas de saneamiento y reducción de elementos inservibles, para evitar almacenamientos improductivos de bienes y futuros hallazgos en auditoria internas y externas, así como reducir costos administrativos de seguros y vigilancia.

En la Figura 48 se evidencia las cantidades gestionadas por tipo de residuos en el 2020 con el gestor ambiental LITO SAS.

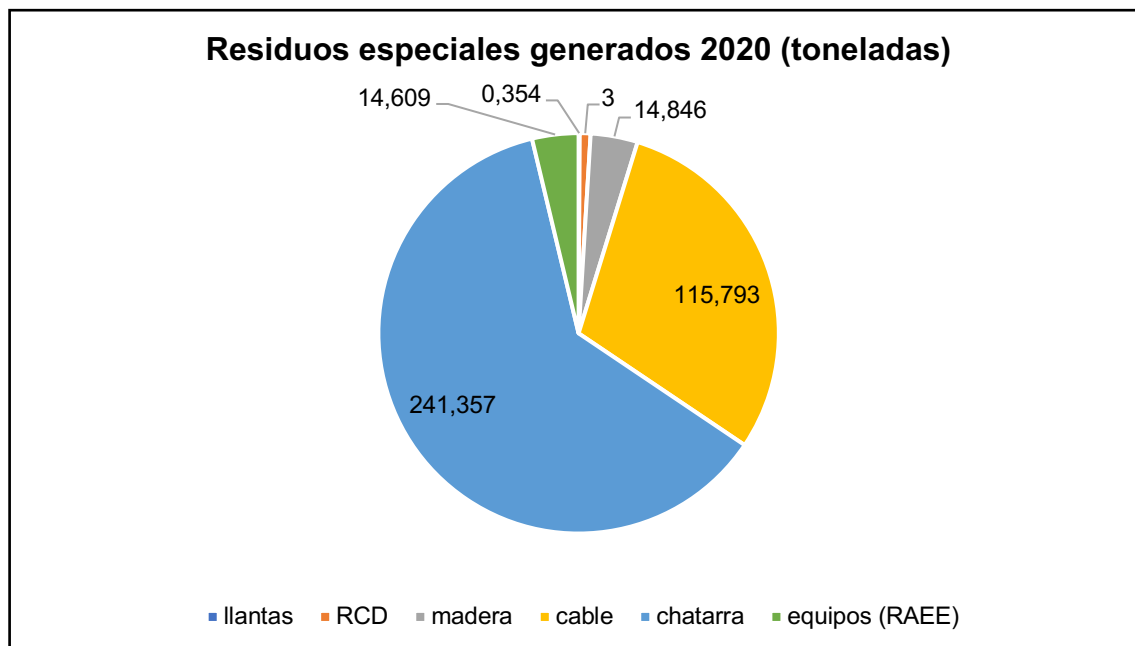


Figura 48. Residuos gestionados por LITO SAS.

Por otro lado, se encuentran los residuos retirados durante el mantenimiento de las estaciones de bombeo. En el año 2020 se retiraron 860,98 toneladas de residuos que fueron entregados a la empresa del servicio de aseo para realizar la disposición final en el relleno sanitario. Los residuos especiales retirados durante el mantenimiento del sistema de alcantarillado en el año 2020 fueron 93.015,94 m³, y fueron llevados a disposición final en el relleno sanitario.

En la Planta de Tratamiento de aguas residuales de Cañaveralejo PTAR-C, durante la operación en la línea de agua se retiran residuos retenidos de las rejillas, grasas, natas y arenas los cuales son entregados al prestador del servicio de aseo para disposición final. Las cantidades generadas por unidad de tratamiento se muestran en la Figura 49.

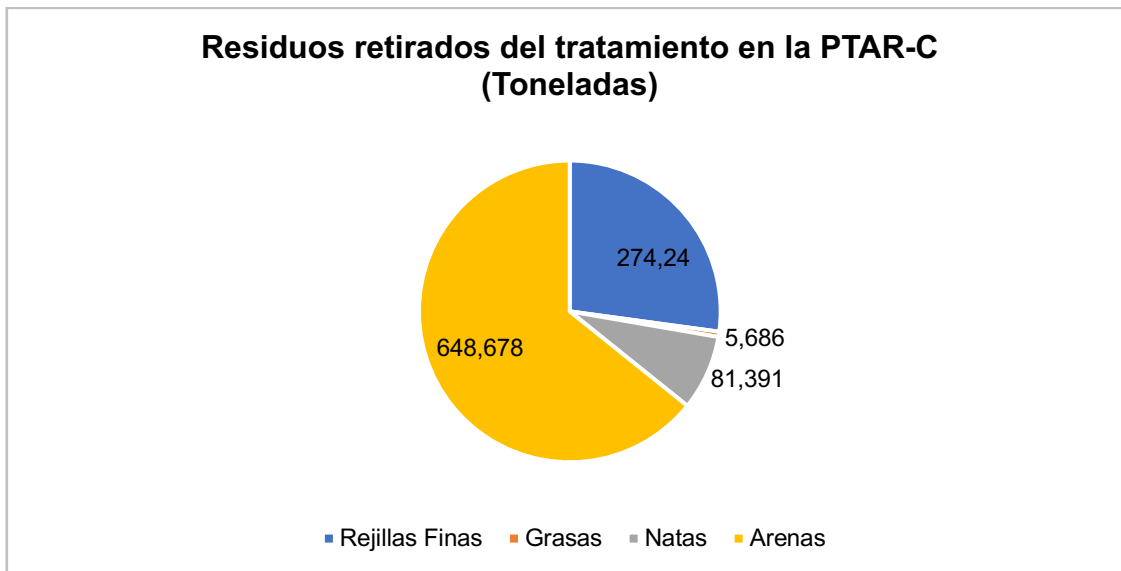


Figura 49. Residuos gestionados en la PTAR-C.

Por otra parte, los lodos retirados del sedimentador pasan a la línea de tratamiento de lodos, donde se obtienen los biosólidos. Para el año 2020, en agosto fue donde más se generó, 5.739 toneladas, como se observa en la Figura 50.

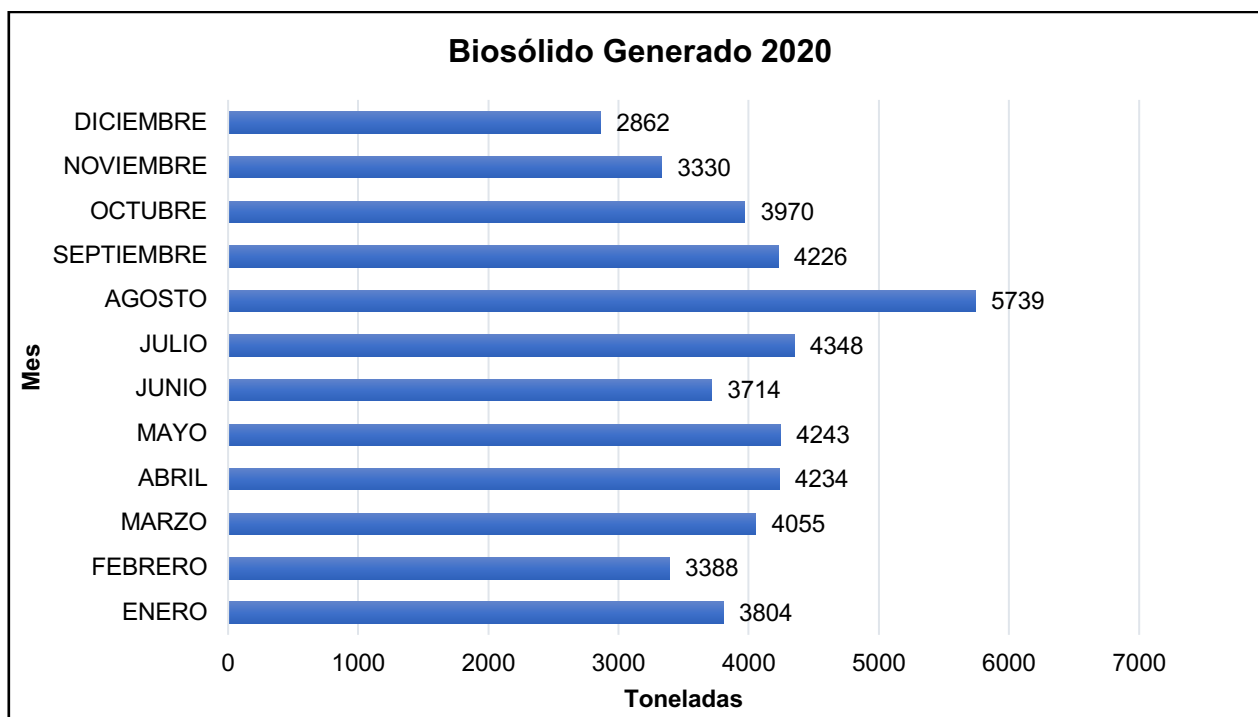


Figura 50. Residuos de biosólidos gestionados por mes, durante 2020.

Respecto a los residuos de material vegetal en el 2020 se generaron 54.784 m³, por el mantenimiento de zonas verdes al interior de las plantas de la empresa.

307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

En el año 2020 desde la Unidad de Gestión Ambiental se continuó con el avance del cumplimiento normativo ambiental para EMCALI, de acuerdo a los lineamientos de la matriz legal que se estableció en el año 2019, logrando actualizar requisitos conforme a la normatividad vigente y de acuerdo a los componentes de dicha matriz.

Tabla 39. Requisitos de normatividad ambiental aplicada a EMCALI.

Componente	Descripción
General	Incluye los requisitos del SGA asociados a aspectos generales, tales como la conformación de la Unidad de Gestión Ambiental, UGA, el trámite de estudios de impacto ambiental y el trámite de permisos, licencias y concesiones.
Flora	Incluye los requisitos del SGA asociados a la vegetación y flora silvestre y acuática.
Fauna	Incluye los requisitos del SGA asociados a fauna silvestre terrestre y acuática.
Agua	Incluye los requisitos del SGA asociados a aguas subterráneas y aguas superficiales, además de lo pertinente a vertimientos tanto domésticos como industriales.

Componente	Descripción
Aire	Incluye los requisitos del SGA asociados a clima y calidad de aire.
Residuos peligrosos	Incluye los requisitos del SGA asociados a residuos peligrosos y especiales, considerados como aquellos que contienen o pueden contener agentes patógenos en concentraciones o cantidades suficientes para causar daño.
Residuos ordinarios	Incluye los requisitos del SGA asociados a los residuos ordinarios tales como orgánico, papel, cartón, madera, vidrio, plástico.
Paisaje	Incluye los requisitos del SGA asociados a los sitios de interés particular por sus características físicas, biológicas, culturales o su valor turístico. Contiene lo pertinente a la contaminación visual.
Energía	Incluye los requisitos del SGA asociados a la energía.

La matriz debe ser actualizada constantemente por parte de la Unidad de Gestión Ambiental, para lo que es necesario realizar visitas con el fin de tener conocimiento del estado de cumplimiento de cada requisito, según los procesos que se llevan a cabo en las plantas. En el año 2020 por la contingencia sanitaria estas actividades no se llevaron a cabo.

308-1. Filtros de evaluación y selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales.

Entre la Unidad de Gestión Ambiental y la Gerencia de Abastecimiento Empresarial de EMCALI durante el año 2020 se inició el proceso de formulación de una guía como propuesta para la selección de proveedores de acuerdo con criterios ambientales y la Política de Sustentabilidad de la organización.

308-2 y 414-2. Impactos sociales y ambientales negativos en la cadena de suministro.

La evaluación de proveedores se realiza de acuerdo al instructivo “evaluar proveedores” código 234P010I002. Se realizan dos tipos de evaluaciones, la primera para todo tipo de proveedores (formato código 234P01I002F001) y la segunda para los proveedores de servicios en laboratorios de ensayo y calibración (formato código 234P01I002F002). Dentro del formato de evaluación de proveedores en el caso de los bienes, los servicios y las obras, se incluye un numeral para aspectos sociales y otro para responsabilidad social ambiental empresarial, no obstante, la calificación consolida en una puntuación final. Su interpretación es de acuerdo a la Tabla 40.

Tabla 40. Puntuación para evaluación de proveedores.

INTERPRETACIÓN DE LA CALIFICACIÓN PROVEEDORES		
Puntuación	Calificación	Descripción
0 - 60 PUNTOS	NO RECOMENDADO	Se tendrá en cuenta esta inhabilidad para futuras contrataciones.
61 - 80 PUNTOS	CONDICIONAL	Se podrá contratar con el proveedor. Sin embargo, esta decisión está condicionada a la presentación por parte del proveedor de las correcciones y acciones correctivas implementadas para solucionar la No Conformidad, de acuerdo a tiempo establecido en los Sistemas de Gestión. Estas posteriormente serán aprobadas por el supervisor y/o interventor de EMCALI.
81 - 100 PUNTOS	ACTIVO	El proveedor podrá ser seleccionado nuevamente en otras contrataciones cuando este obtenga una calificación igual o superior a 81 puntos. Comunicar aspectos a mejorar.

Tabla 41. Puntuación para evaluación de proveedores de servicios de laboratorios.

INTERPRETACIÓN DE LA CALIFICACIÓN PROVEEDORES SERVICIOS EN LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN		
Puntuación	Calificación	Descripción
0 - 60 PUNTOS	NO HABILITADO	El proveedor es retirado de la Lista de Proveedores de Servicios Aceptados por el respectivo Laboratorio de Ensayo y/o Calibración.
61 - 80 PUNTOS	CONDICIONAL	Continúa incluido en la Lista de Proveedores de Servicios Aceptados por el respectivo Laboratorio de Ensayo y/o Calibración; sin embargo, esta decisión esta condicionada a la presentación por parte del proveedor, dentro de un plazo establecido, de la Corrección y Acciones Correctivas implementadas para solucionar la No Conformidad, que posteriormente serán aprobadas por EMCALIEICE ESP.
81 - 100 PUNTOS	ACTIVO	El proveedor continúa incluido en la Lista de Proveedores de Servicios Aceptados por el respectivo Laboratorio de Ensayo y/o Calibración.

El resultado de la evaluación realizada a los proveedores en 2020 se presenta en la Tabla 42.

Tabla 42. Resultado de la evaluación a proveedores.

CALIFICACIÓN	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ACUMULADO
ACTIVO	77	51	11	0	1	3	5	3	15	5	6	7	184
CONDICIONAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NO RECOMENDADO / NO HABILITADO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	79	53	11	0	1	3	5	3	15	5	6	7	188

ESTÁNDARES SOCIALES

401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.

Las situaciones administrativas asociadas a rotación de personal se ejecutan atendiendo las necesidades del servicio y cumpliendo los procedimientos internos. Se cuenta con una planta de personal flexible para facilitar la movilidad del personal, los cuales son gestionados conforme con la normativa definida en la Resolución GG 866 del 11 de diciembre de 2018. Se puede observar en las Tablas 43 y 44 las nuevas contrataciones y la rotación de personal.

Tabla 43. Contrataciones durante 2020.

Modalidad/grupo	Concurso	18
	Enganche	24
	Público	28
	Total ingresos 2020	70
Sexo	Mujeres	21
	Hombres	49
Edad	Mujeres	Hombres
<30 AÑOS	4	4
30-50 AÑOS	14	36
<50 AÑOS	3	9

Tabla 44. Rotación de personal.

TIPO DE ROTACION DE PERSONAL POR SEXO AÑO 2020			
NOVEDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ASCENSOS	2	20	22
CAMBIOS DE DENOMINACION	5	25	30
COMISION	51	87	138
ENCARGOS	29	43	72
RETIROS	14	41	55
REUBICACIONES	111	174	285
TOTAL			602

La meta del año 2020 se cumplió mediante la provisión de personal según las casillas vacantes que fueron aprobadas, en pro de cubrir un gran porcentaje de casillas según la necesidad de las áreas. Además, se logró implementar selección de personal directivo basado en modelo de gestión por competencias, realizar los concursos internos con la finalidad de proveer los cargos vacantes (garantizar el mérito), y se espera continuar con la implementación de gestión por competencias que se viene adelantando para los cargos directivos.

401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.

EMCALI no cuenta con empleados a tiempo parcial o temporales; los beneficios habituales para los empleados a jornada completa son asignados a trabajadores oficiales retroactivos, oficiales no retroactivos, públicos retroactivos y públicos no retroactivos. En cuanto a los beneficios mínimos requeridos, EMCALI cuenta además de los expuestos en el enfoque propuesto con los siguientes beneficios:

- Auxilio por defunción del trabajador activo, padres, hijos o cónyuges debidamente inscritos ante la empresa.
- Servicio médico complementario al esquema normal de salud prestados por EMI y el grupo SSI.
- Sólo se cuenta con permiso postnatal y es de 18 semanas para las mujeres y para los hombres 8 días hábiles.
- Se realiza anualmente el cálculo actuarial para todos los jubilados de EMCALI y actualmente el pasivo pensional se encuentra totalmente fondeado en un encargo fiduciario.
- No hay participación accionaria para los trabajadores.

Los empleados públicos tienen las siguientes prestaciones: Prima anual de servicio de 15 días, vacaciones de 15 días hábiles, prima de vacaciones de 15 días, bonificación por recreación de dos días, prima de navidad de 30 días, bonificación por servicios prestados igual a 35% del salario básico, intereses de cesantía y cesantías retroactivas y no retroactivas según su clasificación.

Los trabajadores oficiales tienen las siguientes prestaciones de acuerdo con la Convención Colectiva de Trabajo vigente: prima de mayo de 11 días, prima de junio de 15 días; vacaciones de 15 días hábiles, prima de vacaciones de 30 días, bonificación recreación de dos días, prima de antigüedad, prima de navidad de 30 días, prima extralegal de diciembre de 16 días, intereses de cesantía, cesantías no retroactivas según su clasificación.

A corto plazo se realiza seguimiento constante a la ejecución de los diferentes conceptos de los beneficios que se otorgan a los empleados de jornada completa. A mediano plazo se liquida los beneficios convencionales, primas legales y extralegales de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización.

401-3. Permisos parentales.

- Durante la vigencia 2020, se generaron 6 permisos por licencia parental, en donde los 6 fueron por licencia de paternidad.
- 6 hombres se acogieron al permiso parental durante el 2020.
- El 100% de los funcionarios con permiso por paternidad se reincorporan al trabajo, sin importar el sexo.
- El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que aún continúan siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo, es de 6 hombres.
- El índice de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad en EMCALI, presentó un 100% en la reincorporación, con 17 licencias en total.

En esta temática, EMCALI se alinea con lo estipulado en la Ley 1822 de 2017 adoptando las medidas en términos de la licencia de maternidad de 14 a 18 semanas y la licencia de paternidad continúa en 8 días hábiles.

402-1. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.

Los cambios operaciones que se han generado al interior de la Empresa en el 2020 están referidos, en especial, a herramientas de trabajo (aplicaciones) implementadas para optimizar la información y desarrollo de actividades propias de las áreas, frente a las cuales se generan procesos de comunicación para el personal en general según cada caso, y de aprendizaje para el personal que está directamente involucrada con dicho cambio, cuyo tiempo es relativo de conformidad con el número de áreas y personal que la conforman.

El proceso de negociación colectiva de trabajo con las organizaciones sindicales está reglamentado en el Código Sustantivo del Trabajo en el caso de los trabajadores oficiales, el cual se inicia con la denuncia de los acuerdos y/o con el pliego de peticiones en la etapa de arreglo directivo y se desarrolla en los tiempos y formas que en la misma norma indica. Para el año 2020 se dio cumplimiento en el marco de la gestión empresarial y en todo caso en línea con la normativa aplicable.

403-1. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

EMCALI diseñó e implementó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST desde el año 2017 con el fin de promover, mantener y mejorar las condiciones de salud de sus trabajadores y de preservar un estado de salud, bienestar físico, mental y social de los trabajadores, la prevención de accidentes y enfermedades laborales factibles de intervención, dando cumplimiento a la normatividad vigente: Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017 derogada por la Resolución 0312 de 2019 (estándares mínimos) para empresas de más de 50 trabajadores calificadas con riesgo I, II, III, IV o V, artículo 16.

Los temas abordados y definidos por medio del SG-SST son la asignación de responsables, responsabilidades y roles, recursos, afiliación, trabajadores alto riesgo, Copasst, capacitación, inducción, cursos virtuales, política, objetivos, evaluación, plan de trabajo anual, archivo y retención, rendición de cuentas, matriz legal, comunicación, identificación y evaluación de proveedores, selección proveedores, gestión del cambio, descripción sociodemográfica, medicina preventiva y del trabajo, profesigramas, evaluaciones médicas, historias clínicas, recomendaciones medico laborales, estilos de vida, higiene y seguridad, residuos, reporte de accidentes de trabajo, investigación, indicadores, identificación de sustancias carcinógenas, mediciones ambientales, medidas de prevención y control frente a peligros, inspecciones, mantenimientos, EPP, plan de preparación y

respuesta ante emergencias, brigada de emergencia, auditoria, revisión por la alta dirección, acciones preventivas y de mejora, mejoramiento.

El enfoque propuesto por la empresa se definió en la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, documento que expresa: “Empresas Municipales de Cali se compromete con la mejora continua del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando peligros, gestionando los riesgos, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables a todos los servidores públicos, independiente de su forma de vinculación laboral, cumplimiento con las disposiciones legales, destinando recursos humanos, físicos y financieros con el fin de prevenir accidente y enfermedades laborales”. El objetivo del SG-SST se describe en la Figura 51.



Figura 51. Objetivos del SG-SST de EMCALI.

La empresa está comprometida con la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo identificando peligros, gestionando los riesgos laborales, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables a todos los servidores públicos independiente de su forma de vinculación laboral, cumpliendo

con las disposiciones legales vigentes, destinado recursos humanos, físicos y financieros con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

Se cerró el Plan de Trabajo Anual de SST 2020 con un cumplimiento del 79% tal como se muestra en la Tabla 45.

Tabla 45. Estado de cierre y cumplimiento del SG-SST durante 2020.

Gerencia	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	% Cumplimiento	
Gerencia de Área de Abastecimiento Empresaria	23	22	96%	
Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente	11	10	91%	
Gerencia de Área Financiera	11	10	90%	
Subproceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	741	660	89%	
Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de Acueducto y Alcantarillado (GUENAA)	28	20	73%	
Gerencia General	58	35	61%	
Gerencia de Área Tecnología de Información	12	6	46%	
Gerencia de Área Gestión Humana y Activos	77	26	34%	
Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de tecnologías de información y comunicación (GUENTIC)	28	6	20%	
Gerencia Unidad Estratégica de Negocios de Energía (GUENE)	28	5	18%	
TOTAL	1017	800	79%	

403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de accidentes.

Emcali cuenta con una herramienta para la identificación de peligros y evaluación de riesgos que permite determinar cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los trabajadores que enfrenta la empresa. Es un formato de llenado simple y requiere del análisis de las tareas que desarrollan los trabajadores, establecimiento de controles y seguimiento. Los trabajadores pueden notificar riesgos identificados a través del autoreporte.

Para la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y el indicador de severidad, EMCALI estima resultados deseables, aceptables y críticos de acuerdo con las actividades que desarrolla cada Gerencia. Se identificó lo relacionado en las Tablas 46 y 47:

Tabla 46. Límites y meta del Indicador de Severidad de Accidentalidad 2020.

Gerencia	Deseable	Aceptable	Critico	Meta del indicador
GUENE	< 5	5-6,6	> 6,6	Aceptable
GUENAA	< 5	5-6,6	> 6,6	Aceptable
GUENT	< 5	5-6,6	> 6,6	Aceptable
COMERCIAL Y SC	< 5	5-6,6	> 6,6	Aceptable
GERENCIAS DE ÁREA /GERENCIA GENERAL	< 5	5-6,6	> 6,6	Aceptable

Tabla 47. Límites y meta del Indicador de Frecuencia de Accidentalidad 2020.

Gerencia	Deseable	Aceptable	Critico	Meta del indicador
GUENE	< 0,39	0,39- 0,44	>0,44	Aceptable
GUENAA	<1,05	1,05 - 1,17	>1,17	Aceptable
GUENT	<0,29	0,29 - 0,32	>0,32	Aceptable
COMERCIAL	<0,16	0,16 - 0,18	>0,18	Aceptable
GERENCIAS DE ÁREA /GERENCIA GENERAL	<0,16	0,16 - 0,18	>0,18	Aceptable

403-3. Servicios de salud en el trabajo.

Son todas las actividades del programa de medicina preventiva en el trabajo, de higiene y seguridad encaminadas a disminuir o prevenir la exposición de los riesgos que puedan afectar la salud de los funcionarios expuestos. La empresa incluyó programas de vigilancia de acuerdo con los riesgos que han generado enfermedades laborales, de orden biológico y auditivo, programa de prevención y protección contra caídas, cubriendo el 100% de los funcionarios de la empresa, contratistas y aprendices que laboran en entornos de riesgo.

En 2020, se promocionó la Brigada de Emergencias como se puede observar en la Figura 52.



Te invitamos a ser parte de nuestra

BRIGADA DE EMERGENCIAS

Cuyo propósito es prevenir y controlar situaciones de emergencia que puedan ocasionar lesiones a la comunidad.

Contarás con capacitaciones para actuar adecuadamente en situaciones de riesgo.

Inscripciones: del 7 al 30 de diciembre de 2020.

[Link de inscripción](#)

Unidad Seguridad y Salud en el Trabajo

EMCALI VALORAMOS LO **EMCALI**

Figura 52. Promoción de participación en la brigada de emergencias.

403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.

La empresa cuenta con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, COPASST conforme lo establecido en la resolución 2013 de 1986 y al decreto 1072 de 2015. La asignación se realiza por un representante para cada una de las gerencias y busca generar representativa del 100% de la población trabajadora y contratista.



Mantén el buen ánimo, aprende de este momento. Seguro tenemos mucho para dar y recibir.

El Copasst de Emcali Piensa en ti y en tu Bienestar trabajando en casa

Para tu Bienestar **copasst**

EMCALI

Figura 53. Promoción del SGG-ST por parte del Comité Paritario de SST.

403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.

El plan de capacitación institucional desarrollado durante la vigencia 2020 constó de cursos que abordaban los riesgos identificados con los trabajadores de las diferentes áreas de manera preventiva, tal como se puede observar en la Figura 54.



Figura 54. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo.

403-6. Fomento de la salud de los trabajadores.

EMCALI propicia el bienestar laboral preventivo mediante acciones de capacitación. Además, cuenta con el 100% de cobertura de sus trabajadores con afiliación a Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y planes complementarios de salud. Así mismo, se promueve la participación voluntaria en la Brigada de Emergencia para capacitarse en situaciones de riesgo.

403-7. Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores.

En el caso de los accidentes laborales registrados se realizan planes de acción y se toman medidas correctivas para evitar entornos y prácticas inseguras. En la Figura 55 se describe el número de hallazgos por accidente laboral e incidente laboral que se abordaron en 2020 por cada Gerencia buscando generar medidas correctivas.

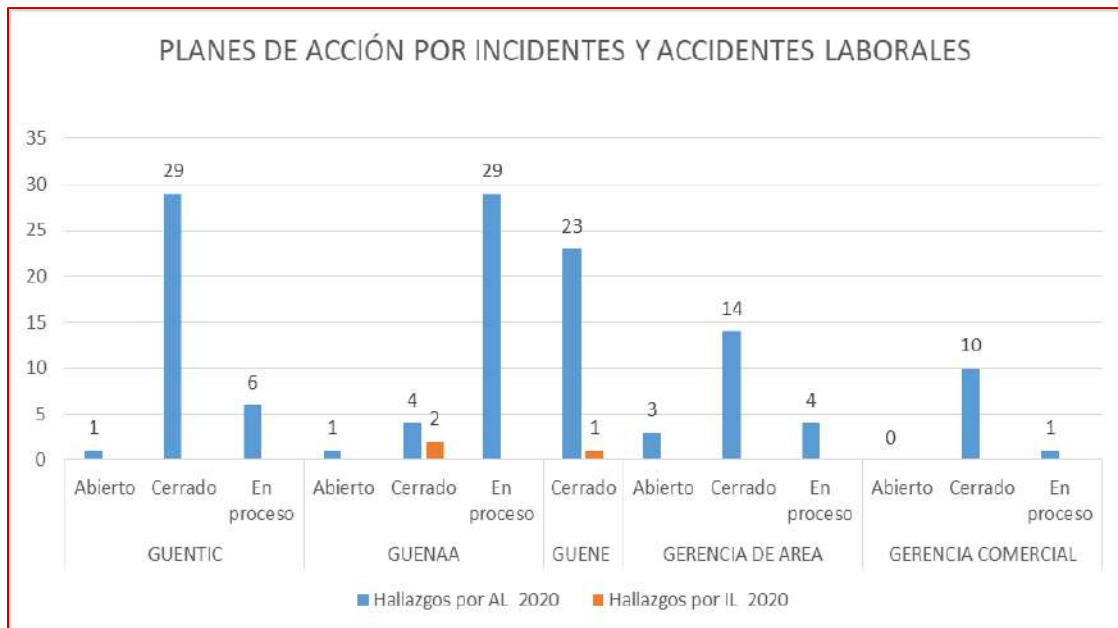


Figura 55. Plan de acción por incidentes y accidentes laborales.

Las medidas correctivas se realizaron incluyendo los hallazgos de alto riesgo y locativos identificados, tal como se describen en las Figuras 56, 57 y 58.

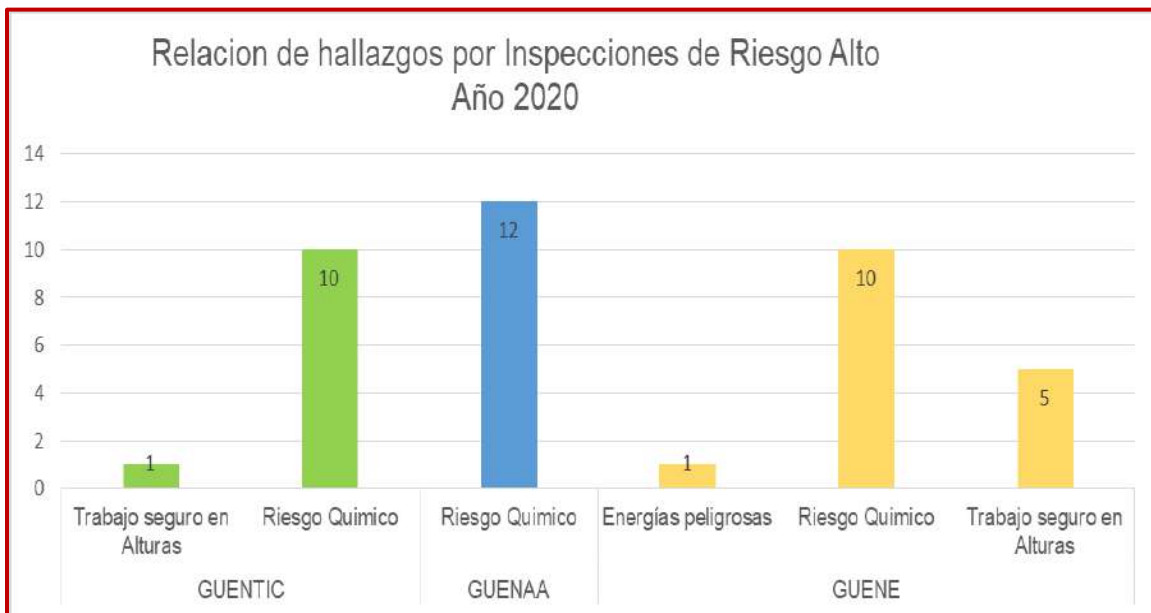


Figura 56. Hallazgo de riesgo alto identificados por tipo de riesgo.



Figura 57. Hallazgo de riesgo alto identificados en cada Gerencia.

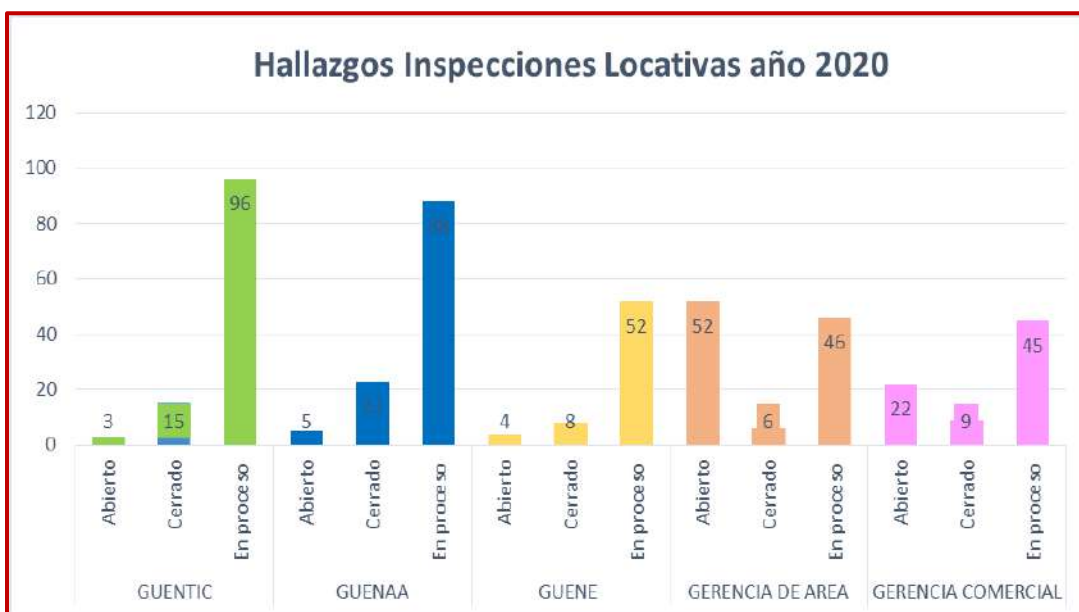


Figura 58. Hallazgo de riesgo locativo identificados por Gerencia.

403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

La cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo en EMCALI es del 100% de los trabajadores, independiente de su forma de contratación.

403-9. Lesiones por accidente laboral.

De acuerdo con el mecanismo definido para el reporte de accidentes laborales, se obtuvo el número de veces que ocurre un accidente trabajo por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes. El resultado de cumplimiento anual se indica en la Tabla 48.

Tabla 48. Niveles de frecuencia de accidentalidad por Gerencia.

Nombre del indicador	Critica	Aceptable	Deseable	Meta del indicador	Cumplimiento anual	Valoración
Frecuencia de Accidentalidad GUENE	>0,44	0,39- 0,44	< 0,39	Aceptable	0,76	Critico
Frecuencia de Accidentalidad GUENAA	>1,17	1,05 - 1,17	<1,05	Aceptable	0,44	Aceptable
Frecuencia de Accidentalidad GUENT	>0,32	0,29 - 0,32	<0,29	Aceptable	0,29	Aceptable
Frecuencia de Accidentalidad COMERCIAL	>0,18	0,16 - 0,18	<0,16	Aceptable	0,19	Critico
Frecuencia de Accidentalidad Gerencia General y Gerencias de Área	>0,18	0,16 - 0,18	<0,16	Aceptable	0,08	Aceptable
Severidad de Accidentalidad GUENE	> 6,6	5-6,6	< 5	Aceptable	10,11	Critico
Severidad de Accidentalidad GUENAA	> 6,6	5-6,6	< 5	Aceptable	8,27	Critico
Severidad de Accidentalidad GUENT	> 6,6	5-6,6	< 5	Aceptable	5,37	Aceptable
Severidad de Accidentalidad COMERCIAL	> 6,6	5-6,6	< 5	Aceptable	0,56	Aceptable
Severidad de Accidentalidad Gerencia General y Gerencias de Área	> 6,6	5-6,6	< 5	Aceptable	3,57	Aceptable

En los casos donde se identificó mediante inspecciones actividades de riesgo alto, se incluyen los trabajadores en los programas de vigilancia epidemiológica, se realizan las pruebas diagnósticas para el monitoreo constante y se crean los controles necesarios. Para el 2020 se identificaron actividades de trabajo con energías peligrosas, trabajo en alturas y riesgo químico que por su alto grado de dificultad y riesgo requiere para su ejecución personal entrenado y experimentado y/o certificado bajo una supervisión, porque puede generar accidente de trabajo grave o mortal.

404-1. Media de horas de formación al año por empleado.

Se buscó fortalecer la capacitación interna y los temas de formación asociados al bienestar de los servidores públicos y al acompañamiento para su desempeño laboral durante la emergencia sanitaria ocasionada por el covid19 mediante la educación virtual y capacitación para el trabajo remoto. El promedio de horas de capacitación/año por empleado es igual a 3,5.

Durante el 2020, se desarrollaron dos proyectos de capacitación:

1. Administrar y desarrollar la gestión del conocimiento: En el marco del modelo de gestión del conocimiento, desarrollar mecanismos para la generación, transferencia y aplicación de conocimientos, que mitiguen el impacto por desvinculación, entre otros propósitos.
2. Formación por competencias, implementar el modelo de gestión de por competencias en las actividades de formación, de manera se logre el desarrollo de competencias requerido para alcanzar los objetivos estratégicos y funcionales de la empresa.

Implementando herramientas digitales de educación virtual se logró llegar a un 55% del total de la planta de personal, cumpliendo en un nivel deseable lo esperado en el índice de personal formado y capacitado.

Dada la situación de aislamiento preventivo, durante el 2020 se ajustó el Plan Institucional de Formación y Capacitación con ocasión de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, con razón a que la mayoría de las capacitaciones principalmente en las Unidades Estratégicas de Negocio de Energía, Telecomunicaciones, Acueducto y Alcantarillado, se deben realizar de manera presencial puesto que las áreas operativas realizan trabajos prácticos que tienen limitaciones al realizarlas mediante capacitación virtual.

404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.

En el año 2020 se realizó la reinducción a 440 funcionarios que representan el 18% del personal de EMCALI. También, se realizaron capacitaciones a 1.590 funcionarios en diferentes temas como salud, seguridad e higiene laboral. Además, se hicieron sensibilizaciones en la Operación de las Gerencias a 1.061 trabajadores. En total se impactó al 80% de la población de EMCALI. En las Tablas 49 y 50 se clasifican las capacitaciones realizadas por dependencia.

Tabla 49. Número de colaboradores capacitados en SG-SST, por gerencia.

Gerencia	Cantidad
Gerencia del Área Comercial y atención al cliente.	266
Gerencia del Área de Abastecimiento Empresarial.	17
Gerencia del Área Financiera.	238
Gerencia del Área de Gestión Humana y Activos.	342
Gerencia del Área de Tecnologías de la Información.	56
Gerencia General	177
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado.	224
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía.	185
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones.	185

Tabla 50. Número de colaboradores capacitados en operaciones, por gerencia.

Gerencia	Cantidad
Gerencia del Área Comercial y atención al cliente.	35
Gerencia del Área de Abastecimiento Empresarial.	12
Gerencia del Área Financiera.	19
Gerencia del Área de Gestión Humana y Activos.	25
Gerencia General	27
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado.	454
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía.	243
Gerencia de la Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones.	256

Las temáticas abordadas en las capacitaciones con trabajadores se enuncian a continuación:

- Accidentalidad.
- Actos inseguros.
- Auto reporte.
- Condiciones y actos inseguros.
- Cuidado de manos.
- Ergonomía aplicada al puesto de trabajo con video terminal.
- Estrategias para disminuir presencia del personal en planta.

- Identificación del riesgo.
- Indicadores de accidentalidad.
- Lavados de mano.
- Manejo fatiga laboral.
- Marcha segura y accidentalidad.
- Medidas de prevención covid-19.
- Plan de evacuación.
- Protocolo de bioseguridad.
- Reporte de accidentes laborales.
- Riesgos prioritarios.
- Movilidad en uso de escaleras y riesgos de caídas.
- Uso de EPP.

404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

EMCALI cuenta con normativa interna definida para la evaluación del desempeño de los Trabajadores Oficiales mediante un Sistema de Evaluación de Resultados SER, implementado según lo estipulado en la Resolución de Gerencia General No. 00339 del 26 de abril de 2017 donde se evalúa tres componentes: los compromisos laborales, las competencias comunes y del nivel del cargo y los aportes adicionales que establecen los trabajadores, orientados a mejoras o innovación o aportes relacionados con el área de desempeño, con los cuales alcanzan la calificación de excelencia en la escala de calificación.

De igual manera, mediante Normativa interna adoptada por resolución de Gerencia General se cuenta con el Sistema de Evaluación de Empleado Públicos, adoptado mediante Resolución No. 00969 del 27 de diciembre de 2017 la cual evalúa de manera integral al nivel Directivo de la empresa con la concertación de compromisos empresariales y la evaluación de competencias comunes y de nivel del cargo, que permite definir el cumplimiento de la gestión empresarial y el desarrollo de competencias necesarias para el desempeño del nivel directivo. Se utiliza la misma herramienta para la evaluación del nivel directivo femenino como masculino, sin ningún tipo de distinción de género.

El total de la planta de personal son 2.372 servidores públicos, a cuáles se les aplican los sistemas de evaluación de manera general, tal como lo indica la Tabla 51.

Tabla 51. Número de colaboradores de EMCALI evaluados.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	521	22 %
Masculino	1.851	78 %
Total	2.372	100 %

La misma planta de personal por categoría se evalúan de acuerdo con sistema implementado, de la siguiente manera:

A los empleados públicos de libre nombramiento y remoción a quienes se les aplica el Sistema de Evaluación de Empleados Públicos “SEP”:

Tabla 52. Empleados evaluados mediante el SEP.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	49	43 %
Masculino	66	57 %
Total	115	100 %

La planta de personal femenino y masculino de empleados públicos corresponde al nivel asesor y directivo, excluyéndose del sistema de evaluación SEP al Gerente General. A los trabajadores oficiales les aplica el Sistema de Evaluación de Resultados “SER”, en 2020 fueron evaluados tal como se indica en la tabla:

Tabla 53. Empleados evaluados mediante el SER.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	472	21 %
Masculino	1785	79 %
Total	2257	100

La planta de personal femenino y masculino de trabajadores oficiales corresponden a los niveles Profesional, Técnico y Asistencial.

Por otro lado, como meta 2020 se planteó implementar el nuevo aplicativo que se encuentra desarrollado para el Sistema de Evaluación de los Trabajadores Oficiales y de los Empleados Públicos, mediante la plataforma SAP. Dentro del Plan de Trabajo de Talento Humano se tiene contemplado también la actualización de la normativa que dé cuenta de la metodología diseñada en la plataforma tecnológica.

405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados.

A continuación, se presenta el porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las categorías de diversidad.

Tabla 54. Empleados clasificados por edad y sexo.

Empleados públicos	Rango	Sexo	Cantidad	Total
	<30 años	Femenino	1	1
		Masculino	0	
	30-50 años	Femenino	25	58
		Masculino	33	
	> 50 años	Femenino	22	56
		Masculino	31	
Total				115
Trabajadores oficiales	Rangos	Sexo	Cantidad	Total
	<30 años	Femenino	9	17
		Masculino	8	
	30-50 años	Femenino	194	786
		Masculino	592	
	> 50 años	Femenino	269	1454
		Masculino	1185	
Total				2257

405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

En EMCALI no se presenta diferencia en el salario por diferencia de sexo. La relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres desglosada por categoría profesional y ubicaciones de actividad es del 0% de acuerdo con el indicador de eficacia pactado por la Gerencia de Área Gestión Humana y Activos.

De acuerdo con la resolución GG No. 000800 de 09 de noviembre de 2016, EMCALI adopta e implementa el manual de funciones y competencias laborales para toda la planta global de la organización. Dentro de dicha caracterización no existe distinción de sexo para el desarrollo de actividades y tampoco para la asignación salarial dentro de los 5 niveles jerárquicos (directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial).

407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

Respecto a las medidas adoptadas por la organización dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva, en EMCALI EICE ESP se evidencia que coexisten 20 organizaciones sindicales de las cuales hacen parte trabajadores oficiales y empleados públicos. Frente a la conformación de dichas organizaciones sindicales y derechos que les atañen a sus integrantes, EMCALI no ha intervenido en negación de su derecho a asociarse, por el contrario, ha acogido en su actuar los Convenios de la Organización del Trabajo (OIT) en materia de negociación y derecho de sindicalización, la Constitución Política, las disposiciones normativas que la regulan y los parámetros que frente al tema emiten las autoridades administrativas y judiciales al respecto, independientemente del número de afiliados que cada Sindicato registra o la calidad de sus integrantes.

Como meta, la posición empresarial en materia Sindical, ha sido siempre brindar atención personalizada o en forma escrita a los requerimientos o propuestas de los representantes sindicales, propendiendo por la armonización de las relaciones colectivo-laborales, manteniendo siempre la visión de que las organizaciones sindicales son autónomos para autorregularse internamente, que como empleador no puede interferir o entrometerse en sus asuntos internos, y frente a las diferencias que puedan surgir, son las autoridades judiciales las competentes para que las diriman.

410-1. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

Por la situación de pandemia presentada en el año 2020, la Dirección de la empresa se adecuó a los cambios y desafíos de la nueva normalidad generada por la pandemia de Covid-19, por lo anterior las políticas y procedimientos se adecuaron al Plan de Desarrollo del Distrito de Santiago de Cali denominado “Cali Unida por la Vida 2020-2023” al igual que a los lineamientos del Gobierno Nacional, los cuales buscan la protección de la vida de los trabajadores, colaboradores, familias, usuarios de los servicios públicos y comunidad en general.

Por lo anterior, la Unidad de Seguridad Física y Electrónica definió como táctica la capacitación in situ de estrategias y procedimientos de la conservación de la vida, debido a la dificultad de poder realizar las capacitaciones en las academias de vigilancia dada la amenaza por pandemia. En estas capacitaciones, in situ, se incluyeron los protocolos de bioseguridad como el uso de tapabocas, lavado de

manos, distanciamiento físico, limpieza de calzado y toma de temperatura, buscando proteger la vida y contribuir a disminuir el impacto de la pandemia en la empresa y la sociedad.

La Unidad de Seguridad Física y Electrónica dio cumplimiento con las capacitaciones en prevención y promoción de la bioseguridad, la protección de los derechos humanos y a las directrices y reglamentos de la Empresa impactando los 132 puestos de vigilancia. Algunas de las capacitaciones realizadas se muestran en la Figura 59.



Figura 59. Capacitaciones realizadas al personal de Seguridad.

412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.

Para el año 2020 se realizó la designación del equipo de trabajo de Derechos Humanos de EMCALI. Inicialmente en el mes de octubre se solicitó a las Gerencias determinar el personal que bajo el esquema de delegación participaría del comité y articularían las acciones a fin de dar cumplimiento a la veeduría y promoción de los derechos humanos. Es así como el día 6 de octubre de 2020, la Gerencia de área Gestión Humana y Activos mediante memorando No. 8000536242020 solicita a cada Gerente la designación de personal para conformar el equipo para el desarrollo de la Hoja de Ruta en Derechos Humanos de EMCALI. Los delegados se relacionan en la Tabla 55.

Tabla 55. Delegados en la confirmación de equipo de Derechos Humanos.

Dependencia	Delegado
Secretaría General	Alba Luz Pantoja
Gerencia Unidad Estratégica de Negocio Acueducto y Alcantarillado	Martha Cecilia Andrade Arango
Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Energía	Leticia González Trujillo
Gerencia Unidad Estratégica de Negocio de Tecnología de Información y Comunicación	Albert Quintero Collazos
Gerencia Área de Gestión Humana y Activos	Miyerlady Diaz Valdés
	Nelson Vásquez Ramírez
Gerencia de Área Financiera	Santiago Echeverri Cadavid
Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente	Janeth López Perafán
	Yisela Patricia Palacios Astudillo
Gerencia de Área de Abastecimiento Empresarial	Nancy López Botero
Gerencia Área de Tecnología de la Información	José Alejandro Valencia Berrio
Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial	Martha Cecilia Triviño Roldan
Subgerencia de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Jhon Jairo Restrepo Ospina
	Jhon Jairo Narváez López
Dirección Control Interno	Freddy Humberto Scarpetta Mondragón

Lo anterior se presentó en el mes de octubre puesto que se esperaba que la emisión de Resolución de creación de comité coincidiera con la delegación de las personas, sin embargo, fue solo hasta el mes de diciembre de 2020 que se formalizó. El día 11 de diciembre de 2020 se establecieron los roles y responsabilidades y se formalizó en acto administrativo de conformación de equipo de trabajo de Derechos Humanos de EMCALI mediante la resolución GG No. 1000006382020. Posteriormente, se solicitó ratificar los delegados de cada gerencia o subgerencia mediante el memorando No. 80001302020 a los gerentes y subgerentes, dando como plazo máximo de respuesta enero 15 de 2021.

Como parte de la articulación con entidades de orden distrital, se consideró necesario mantener la interacción con la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, lo cual permite a EMCALI contar con asesoría en Derechos Humanos para plantear una hoja de ruta. Se consideró de carácter prioritario dar inicio a las sesiones formales del Comité de Derechos Humanos dado que ello permite la ejecución de las actividades conforme el plan proyectado para la vigencia 2021.

Se definió como meta 2021 realizar la revisión y ajuste a los mecanismos y canales internos de quejas y reclamaciones para que tengan un enfoque basado en derechos humanos. Así mismo, se planteó dar gestión a la actualización de la carta de trato digno de los usuarios, la cual debe trabajarse desde la Gestión del Comité de Derechos Humanos con especial atención de los delegados de la Gerencia de área Comercial y Gestión al cliente.

412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

Durante la vigencia 2020 se proyectó en el Plan Institucional de Formación y Capacitación incluir acciones de formación en Derechos Humanos, sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria por covid-19 no se logró llevar a cabo. Como alternativa, se propuso diseñar un curso virtual sobre Derechos Humanos con el apoyo de la Personería de Cali para el año 2021, en el marco del proyecto “Administrar y desarrollar la gestión del conocimiento” se buscará impactar aproximadamente 1.200 servidores públicos que utilizan herramientas digitales.

413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.

Uno de los objetivos estratégicos de EMCALI durante el periodo de vigencia 2020 fue “construir e implementar el modelo sistémico de gobernanza corporativa con estándares internacionales que garantice la eficacia empresarial, responsabilidad social, ambiental, legal, financiera y con transparencia hacia los grupos de valor y/o interés y los mecanismos de control social y político”. Para lo cual, se delegó a la Unidad de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial en el acompañamiento a la ejecución de tres planes de intervención social para la cada una de la Unidades Estratégicas de Negocio: Telecomunicaciones, Acueducto y Alcantarillado, y Energía. A continuación, se describe cada uno de los proyectos:

Proyecto de Diálogos Ciudadanos

Se participó en la propuesta de la Alcaldía de Santiago de Cali denominada Diálogos Ciudadanos, en la cual los funcionarios de diferentes estamentos distritales se ocupan de atender y dar trámite a los requerimientos de los líderes comunitarios y ciudadanos en general. Desde septiembre hasta diciembre de 2020, se participó de los espacios de diálogo, los cuales fueron liderados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, dirigidos a JAC, JAL

y algunas otras organizaciones representativas en los territorios de los 15 corregimientos de Cali.

Las actividades desarrolladas fueron:

- Apoyar en la estructuración de planes, programas y proyectos que propendan por el fortalecimiento de las políticas de Responsabilidad Social.
- Apoyar el diseño e implementación de metodologías de interacción social por el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.
- Apoyar en la socialización de los programas y proyectos en desarrollo y formulados para la presente vigencia en EMCALI, que generen impacto para la comunidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Apoyar en la formulación y capacitación en temas inherentes a la prestación de servicios públicos domiciliarios

La Tabla 56 presenta el número de participantes en cada una de las reuniones realizadas, en las que se trataron temas relacionados con servicios públicos.

Tabla 56. Capacitación a participantes de diálogos ciudadanos.

Reuniones aula virtual, trimestre octubre a diciembre 2020		
Número	Tema	Participantes
1	Capacitación en interpretación de la factura	96
2	Capacitación en regulación y marco normativo	66
4	Capacitación uso racional de energía	172
7	Diálogo social	26
8	Reuniones preparatorias, planes de trabajo y socialización de obras	9
11	Capacitación Superservicios	206

En la Figura 60 se evidencia una de las reuniones de Diálogos Ciudadanos con participación de la Unidad Estratégica de Negocio de Energía.



Figura 60. Reuniones de Diálogos Ciudadanos

Relacionamiento permanente con líderes JAC y JAL

Durante el 2020, se mantuvo la relación con los líderes integrantes de las JAL, JAC y vocales de control de las 22 comunas y corregimientos. Se realizó la actualización de la base de datos de los actores del territorio (JAL, JAC y vocales de control). También, se continuó prestando atención y seguimiento del 100% de los requerimientos recibidos por parte de los líderes a través de los grupos de WhatsApp, establecidos con los representantes de la comunidad.

Proyectos de intervención social con la UEN Telecomunicaciones.

Intervención con Consejos Comunitarios para ampliar la cobertura de internet.

El proyecto constó de la instalación de puntos de internet que benefician a 430 familias de 19 Consejos Comunitarios de Comunidades Negras (CCCN) seleccionados. Mientras se encontraba en etapa de ejecución de obras de infraestructura previas, se efectuaron reuniones con los líderes de los CCCN para socializar los avances de obra en cada uno de los sectores. Se hizo en un 100% la caracterización del área de influencia del proyecto para la conectividad de las comunidades del pacífico. Los impactos se pueden observar en la Tabla 57.

Se socializó con el total de líderes identificados en el territorio la intervención para la instalación de internet en sus localidades. Asistieron líderes de Bellavista, la JAC de Alto Anchicayá (Danubio), Agua Clara y El Placer, el CCCN de Camelias, El Queremal y La Elsa al igual que los de Llano Bajo, Limones y Alto Potedó.

La condición de pandemia limitó la realización de algunas reuniones presenciales con ciertos grupos, a pesar de esto, se manifestó su interés puesto que el proyecto trae beneficios tales como la articulación de sus actividades de turismo, recreación, promoción y comercialización de su producción agrícola y para la prestación de servicios de salud.

Tabla 57. Impactos del proyecto con Consejos Comunitarios.

Positivos	• Utilización de telefonía e internet gratuita por el tiempo que dure el proyecto. • Uso de TIC para el desarrollo de las actividades agrícolas, recreación, deporte, ecoturismo, salud y educación. • Involucramiento activo de la comunidad en el proyecto. • Mejoramiento en el acceso de las personas a la información. • Disminución de la brecha educativa en zonas apartadas. • Mayor cobertura de internet en las comunidades más distantes.
Negativos	• Vulnerabilidad al uso inadecuado del internet. • Demoras en avance de obras de infraestructura por la demora en la llegada de algunos equipos que son importados. • El servicio no se presta casa a casa.

Interventoría social de las obras de Telecomunicaciones.

Se realizó interventoría en tres proyectos para controlar todas las situaciones o afectaciones que se pudiesen tener en las comunidades que rodean o hacen parte de los proyectos, los cuales se describen a continuación:

- **Proyecto TICS:** prestación de servicios TIC, Carrier de voz, datos, internet, TV, cloud computing (Amazon, Google, Microsoft), soluciones empresariales y consultorías en TI en mercados de mediano y alto desarrollo. Con este proyecto, EMCALI logró tener capacidad en cable submarino, posicionándolo como proveedor importante a nivel regional de servicios para Carrier (Proveer servicios a otros proveedores de servicios de internet y capacidad a las instituciones de salud y educativas más importantes de la región).
- **Evolución Digital:** Prestación de servicios de internet, internet banda ancha y ultra banda ancha, internet de las cosas, cloud computing, soluciones

empresariales, teletrabajo, telemedicina, big data, voz IP, voz inalámbrica, contenido, televisión IP y OTT.

- **Modernización Tecnológica:** Busca mejorar la oferta de valor al cliente, con disponibilidad del servicio del 99.9%, disminuyendo la deserción de estos, cumpliendo con la oferta de valor y aumentando la participación en el mercado.

Para la vigencia 2020 se proyectó mejorar la calidad en la prestación de los servicios a los clientes en las 22 comunas del Distrito de Santiago de Cali, los cuales se direcciona hacia la actualización de la infraestructura existente y contribuyen al ahorro en costos de operación.

Formación y cultura ciudadana: uso responsable de internet.

Se priorizaron los temas relacionados con el de uso responsable de internet, al igual que los de protección y cuidado de la infraestructura. Como resultado del plan anual de formación y cultura ciudadana se obtuvo que el análisis realizado indicó que la población más expuesta a riesgos por uso inadecuado de internet carece de estratificación. Por tal razón, durante 2020 se inició la preparación de material virtual para llegar a toda el área donde Telecomunicaciones presta sus servicios.

Se creó la escuela de formación de usuarios en servicios públicos domiciliarios y cultura ciudadana, la cual tiene como objetivo capacitar a los diferentes grupos de valor priorizados por Emcali en los diferentes temas relacionados con la prestación de los servicios públicos, derechos y deberes de los usuarios, marco normativo y Ley de Participación Ciudadana. Busca lograr el uso responsable de los recursos agua, energía, telecomunicaciones, contribuyendo a disminuir pérdidas, mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios construyendo lazos de confianza que aporten a la calidad de vida de la población donde EMCALI presta sus servicios.

Programa de sostenimiento de clientes para Telecomunicaciones.

Mediante comunicados vía WhatsApp, se envió a los integrantes de JAC y JAL de las diferentes comunas de Cali el vídeo propuesto por la empresa para invitar a los ciudadanos a ponerse al día en el pago de la factura de servicios públicos, utilizando los diferentes canales de pago y las ayudas en lo referente a acuerdos de pago. Igualmente, se dio a conocer a la comunidad la información relacionada con la ampliación de fibra óptica que beneficiará aproximadamente 35.000 clientes, con lo cual se busca reforzar en los interesados las mejoras en la prestación del servicio de Telecomunicaciones.

Hackathon: proyecto de innovación social.

El proyecto Hackathon tuvo el objetivo de generar un prototipo de solución tecnológica para resolver un problema social, para ello se priorizaron tres líneas de intervención adoptando tres objetivos de desarrollo sostenible: 1. Ciudades y comunidades sostenibles, 2. Trabajo decente y crecimiento económico y 3. Hambre cero. Todas las propuestas presentadas requerían internet y de espacio de almacenamiento en la nube para su desarrollo.

Se trabajó de manera articulada con la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Cali, con la empresa privada, y la Academia para formular e implementar el proyecto Hackathon que buscó promover el talento, la creatividad y la solidaridad durante dos días de jornadas maratónicas de Hackathon virtual; contó con la participación de 70 inscritos seleccionados, 41 mentores y 28 conferencistas, distribuidos en 12 equipos que realizaron trabajo colaborativo con grupos poblacionales en la búsqueda de aplicaciones que sirvieran a la comunidad para resolver problemáticas puntuales.

Los premios para los ganadores de Hackathon fueron diplomados en formación de herramientas para potenciar el emprendimiento y la innovación (120 horas), cursos de transformación digital (Área Andina), el desarrollo de los prototipos ganadores y posterior a fase de materialización de la herramienta tecnológica, y participación en Feria de Proyectos. Paralelamente al Hackathon, debido a la situación de pandemia no fue posible avanzar en la gestión que se venía realizando para el montaje de un centro de innovación en Santiago de Cali.

Proyectos de intervención social UEN Acueducto y Alcantarillado.**Planes de intervención social formulados para los proyectos de Acueducto.**

Se formuló el Plan General de Intervención Social y realizó el respectivo acompañamiento a la Gerencia de Acueducto y Alcantarillado, para los grandes proyectos y para las obras que se encontraban en ejecución, además se hizo el acompañamiento social al proyecto Línea de Aducción Acueducto Rio Cali a través de las siguientes acciones:

- Se efectuó la caracterización del área del proyecto por parte de la interventoría delegada y el grupo del departamento de Gestión Comunitaria y Defensoría del Cliente.

- Se adelantaron las socializaciones correspondientes con los líderes de las zonas de influencia de los proyectos.
- Se realizó reunión Interinstitucional con el comité de seguimiento de la vereda Atenas para concertar las zonas de compensación y/o reforestación.

Interventoría social a las obras de acueducto y saneamiento.

Se ejecutó el acompañamiento social al 100% de las obras de reposición de redes de acueducto y alcantarillado solicitado por el departamento de interventoría de la UENAA. En cumplimiento de este ejercicio, se convocó y realizó la socialización a los beneficiarios y líderes comunales del 100% de las obras priorizadas; se conformaron los comités de veeduría en cada una de las obras priorizadas por el departamento de interventoría para ser acompañadas socialmente por los funcionarios del DG CDC, con el fin de informar a la comunidad los avances y dificultades del desarrollo propio de la obra.

También, se efectuaron recorridos con la comunidad y los entes de control distritales cuando fue solicitado; se mantuvo interacción permanente con los integrantes del comité de seguimiento, y los beneficiarios en general a través de reuniones virtuales y presenciales. Además, se atendió y dio respuesta a las inquietudes de los beneficiarios en relación con la obra y la prestación de los servicios.

Se fortalecieron los niveles de confianza de la comunidad hacia la empresa, se generaron acuerdos para la continuación de obras objetadas por la comunidad, se mejoraron los canales de comunicación entre la parte técnica de ingeniería y el componente social. Los beneficiarios manifestaron satisfacción del proceso por su inclusión en la veeduría.

Proyectos de intervención social UEN de Energía.

Intervención social por proyecto de Energía en el barrio Siete de Agosto.

Debido a la ejecución de la obra de cambio de nivel de tensión de 34,5kV a 115kV: se continuó con el proceso de coordinación de acciones con gestora social en el tramo del barrio Siete de Agosto, el cual avanzó sin contratiempo, e igualmente en las otras comunas que hicieron parte del trazado de la línea, donde ya se ha realizado instalación de las líneas de transmisión.

En dicho escenario, se mantuvo informados a los líderes, se informó a la comunidad y negocios del sector sobre las suspensiones, se trasladaron días

de suspensión inicialmente concertados, de semana a fines de semana. No obstante, se reportó entre la comunidad malestar por permanecer por más de 5 horas sin la prestación del servicio y la necesidad de continuar con actividades que dependen de este servicio.

Interventoría social a las obras de modernización.

- Se socializó cambio de red por cable ecológico en circuitos: Pichindé, Km 18 y Buitrera a aproximadamente 1598 usuarios en las comunas 2, 19, 54, 56, 57 y 59 de la zona urbana y rural.
- Se socializó el plan de expansión Obra Línea 115 fase izada de posteadura en las comunas 10 y 17 a aproximadamente 111.005 viviendas.
- Se realizó socialización puerta a puerta con el apoyo del contratista en la comuna 17 de la obra cambio de redes abiertas a semiaisladas o cable ecológico en el Barrio Prados del Limonar (entre la carrera 80 y la carrera 76 con calle 15 A).
- Se brindó apoyo social al proyecto cambio de nivel de tensión de 34,5kV a 115kV Comuna 7, barrio Siete de agosto y atendieron varios requerimientos de la comunidad derivados de los cortes de agua ocasionados por daños encontrados durante la excavación para colocar la posteadura. Se dio trámite ante la unidad de alcantarillado para revisión de fugas evidenciadas.
- Se realizó socialización a la comunidad de Alto Aguacatal del Proyecto Modernización de Conductor y otros elementos del actual Circuito Río Cali de la Subestación San Antonio de la Ciudad de Cali, este encuentro se llevó a cabo con el grupo de la Unidad de Responsabilidad Social.
- Se mantuvo informada a la comunidad por medios virtuales y presenciales, y se hizo el respectivo seguimiento a través de recorridos con comunidad en terreno.

En la Figura 61 y Tabla 58, se presenta la ubicación geográfica de las obras de energía que fueron socializadas en el marco de los proyectos mejoramiento de redes de media tensión a cable ecológico, Circuito Pichindé - Km 18, Circuito la Buitrera, Circuito Pichinde – Felidia – Feeder - Buitrera y la reanudación del proyecto de mejoramiento de Redes de media tensión.

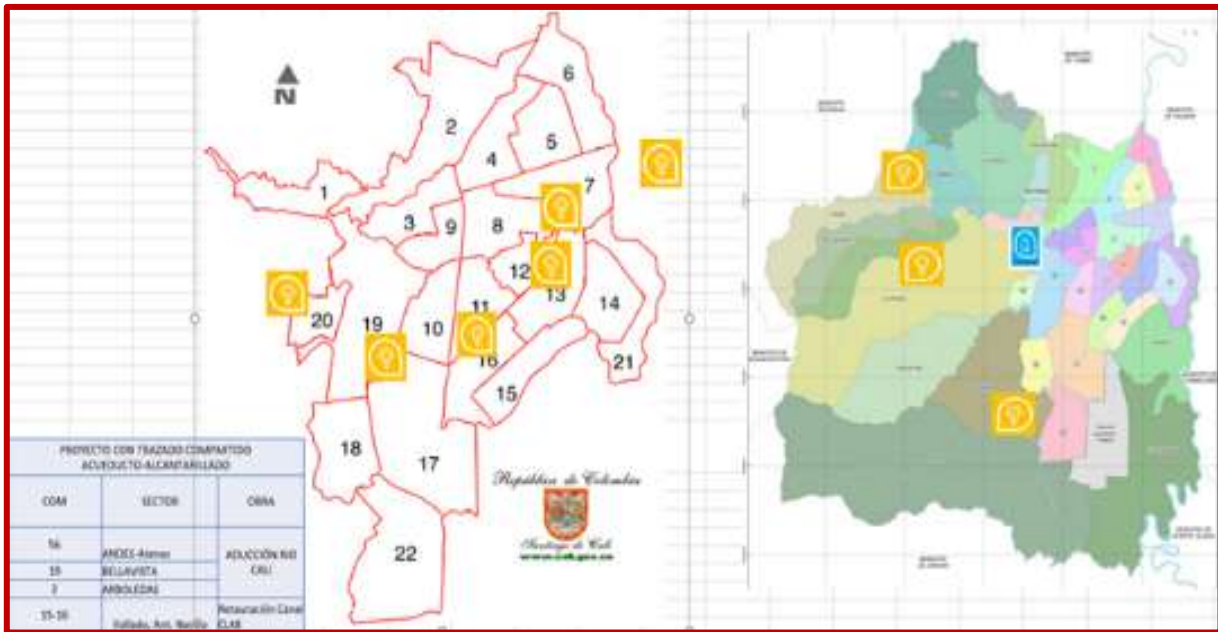


Figura 61. Ubicación de las obras de energía socializadas con la comunidad.

Tabla 58. Obras desarrolladas por comuna o sector.

Obras de energía		
Comuna	Sector	Obra
56	Andes sector Cristo Rey, pizzerías	Cable ecológico media tensión
59	Felidia	
60	Km18	
57	Pichindé	
54	Buitrera	
54	La Riverita	
7,8,9,10, 11,12,13,17,19	Simón Bolívar con Cra 80 y Cra 50, Autopista sur hasta la subestación Juanchito	Cambio nivel de tensión 34.5kv a 115kv
20	Cañaveralejo-urb. Venezuela	Subestación ladera

Formación y cultura ciudadana para usuarios del servicio de energía.

Desde la UENE se llevaron a cabo las siguientes actividades que buscan promover las buenas prácticas entre los usuarios:

- **Identificación de sectores críticos en consumo del servicio público de energía:** Se creó y continuó con la escuela de formación de usuarios en servicios públicos domiciliarios y cultura ciudadana. Buscó contribuir a disminuir pérdidas, mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y construir lazos de confianza con EMCALI.
- **Implementar el plan de formación y cultura ciudadana:** Se continuó con el espacio de formación de lunes a viernes de 4:00 pm a 5:30 pm durante el año 2020. Este contó con 68 panelistas invitados, se realizaron 200 encuentros virtuales, con un aproximado de 7200 participantes, usando la plataforma virtual Zoom.
- **Desarrollar campañas masivas de cultura ciudadana frente al uso responsable de la energía:** Se brindó capacitación presencial en el servicio de energía y uso eficiente de la misma. A los colaboradores de aseo del Edificio Boulevard del Río pertenecientes a la empresa Brilladora El Diamante, se les brindó formación en uso eficiente y responsable de la energía.

Sostenimiento de clientes del servicio de energía

Como parte del programa de fortalecimiento de clientes de los servicios de energía, se dio prioridad al desarrollo de lo siguiente:

- Propuesta de intervención social para prevenir hurto de infraestructura de energía, con el fin de mejorar la prestación del servicio y en esta medida lograr clientes que estén satisfechos y quieran permanecer con la empresa.
- Se socializó en la UENE la propuesta establecida para la prevención del robo de infraestructura de energía en el marco del plan de trabajo propuesto por el DG CDC para ser ejecutado en el 2020.
- Se realizó una exploración documental referente a la problemática de robo de infraestructura de las tres unidades de negocio y se exploró con el funcionario del Departamento de Seguridad de Emcali las estrategias adoptadas frente a este tipo de robo; del mismo modo se solicitó información al Departamento de

Mantenimiento sobre la infraestructura del mismo, lo anterior con el ánimo de consolidar la propuesta de intervención social.

Otros proyectos de responsabilidad social ambiental empresarial

Modelo de cultura de pago implementado

En cumplimiento de los mandatos nacionales como resultado de la pandemia, EMCALI definió planes puntuales de alivios y facilidades de pago para sus usuarios, los cuales fueron promocionados por el DG CDC a través de campañas de sensibilización en torno al pago de los servicios públicos acorde a las necesidades del momento y el uso eficiente de los mismos. Se avanzó en un proyecto de cultura de pago para el periodo posterior a las restricciones estrictas de pandemia y la reactivación económica.

Proyectos comunitarios para la gestión de residuos sólidos urbanos.

Se caracterizó la comuna 21 donde se está formulando un proyecto de innovación social de transformación de plásticos usados en productos comercializables, el tema surgió por solicitud de los líderes de la comunidad, se realizó en articulación con la empresa de aseo que presta el servicio en dicha comuna. Este proyecto buscó generar sentido de pertenencia de la comunidad hacia la empresa, contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad beneficiada y su entorno, mejorar sus ingresos y la capacidad de pago de los servicios públicos e implementar soluciones tecnológicas e innovadoras.

Los asistentes manifestaron su interés en dar valor a otros tipos de residuos, tales como orgánicos para producción de abonos y aprovechamiento en huertas comunitarias, de aceite usado en cocina para producción de jabón y una línea de reciclables que se incorporen al ciclo de aprovechamiento de la cadena producción, tales como plástico, papel, cartón y metales.

Se propició un encuentro con la organización de recicladores Zaranda con el objetivo de conocer la experiencia de reciclaje y aprovechamiento de residuos, y cómo manejaron los residuos de aceite usado en la cocina, el cual tiene alto impacto sobre la vida útil del alcantarillado de la ciudad. El objetivo de estas alianzas es garantizar que a futuro se tenga continuidad en los proyectos e iniciativas.

Por otro lado, teniendo en cuenta el impacto negativo de los residuos de construcción y demolición (RCD) en la comuna 13, se efectuó una intervención en articulación con el Dagma y el programa Plan Jarillón, con quienes se consideró

diseñar con las comunidades del sector, en su mayoría recicladores, una experiencia de recolección, transporte, disposición final y aprovechamiento de RCD.

417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

De acuerdo con las cifras reportadas por el Área Funcional de Atención Escrita, se evidencia que por la causal publicidad engañosa se registró un total de 733 quejas en el 2020 relacionadas con los servicios de telecomunicaciones (Internet, línea básica e IPTV), un 19% menos que las cifras reportadas durante el 2019 (903), en la Tabla 59 se detalla su distribución por mes.

Tabla 59. Reporte de publicidad engañosa por mes en el 2020

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
134	158	87	19	27	12	28	15	17	99	68	69	733

EMCALI, en los casos que se ha cobrado una tarifa diferente a la campaña o promoción establecida, ha realizado los respectivos ajustes de tarifa y no cuenta con casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones.

418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

En la prestación de servicios de EMCALI, para el año 2020, se identificaron 24 casos de filtraciones, robos o pérdida de datos de clientes. No se registraron reclamaciones por parte de las autoridades regulatorias. La atención a reclamaciones en EMCALI se presta por medio de tres canales oficiales, que se encargan de atender todos los clientes, tal como se presenta en la Tabla 60.

Tabla 60. Canales de Atención

Personalizado	Telefónico	Virtual
Centros de atención EMCALI y CALI	Línea 177 Contact Center	Página web EMCALI www.emcali.com.co

Respecto a estos servicios, EMCALI hizo la medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU) en los tres canales para los servicios de acueducto, energía y telecomunicaciones, donde la meta es una calificación de 4. La medición se llevó a cabo con una periodicidad mensual teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El NSU se aplica de acuerdo a lo estipulado en la norma 5111 de la CRC. (Un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%).
- Aunque la norma 5111 solo solicita aplicar el NSU para el servicio de telecomunicaciones, a partir de agosto de 2019 se adoptó para los servicios de acueducto y energía como buena práctica.
- En el 2020 se normalizó la medición NSU para los tres canales en los tres servicios, pues el virtual aun no lo tenía aplicado a acueducto y energía.
- Para los meses de abril, mayo y junio 2020, el canal personalizado no tiene datos debido al cierre generado por la cuarentena nacional por COVID 19.

En el 2020, las calificaciones en general fueron positivas para los tres canales, sin embargo, el canal virtual presentó variaciones en el cumplimiento de la meta, debido a la poca aceptación y/o preferencia de este canal, como se indica en las Tablas 61 y 62.

Tabla 61. NSU Telecomunicaciones.

TELECOMUNICACIONES									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	9.464	1.287	5	83.256	25.957	4	92	58	3
Febrero	7.698	976	5	76.420	23.245	4	171	46	4
Marzo	4.778	750	5	90.320	27.088	4	252	77	3
Abril	-	-	-	100.843	29.970	4	276	189	4
Mayo	-	-	-	95.925	27.409	4	330	209	3
Junio	-	-	-	94.602	25.991	4	320	231	4
Julio	2.541	47	5	100.276	27.810	4	340	237	3
Agosto	2.406	22	5	91.030	26.160	4	271	202	3
Septiembre	4.874	333	5	88.909	27.951	5	160	105	4
Octubre	6.126	866	5	93.462	26.347	4	177	135	4
Noviembre	5.078	629	5	72136	20434	4	196	125	4
Diciembre	6.361	985	5	71089	18957	4	226	66	3

Tabla 62. NSU Acueducto y Energía.

ACUEDUCTO Y ENERGIA									
Mes	Canal Personalizado			Canal Telefónico			Canal Virtual		
	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU	Universo	Muestra	NSU
Enero	24.577	2.896	5	55.761	15.157	4	246	55	4
Febrero	24.686	2.743	5	53.498	15.014	4	243	139	4
Marzo	16.212	2.743	5	62.455	17.078	4	329	203	4
Abril	-	-	-	58.873	16.079	4	1.235	804	4
Mayo	-	-	-	59.104	13.662	4	1.936	1.303	4
Junio	-	-	-	55.194	13.102	4	1.692	1.116	3
Julio	18.176	348	5	55.992	13.829	4	1.372	872	4
Agosto	14.576	105	5	57.881	3.260	4	879	566	4
Septiembre	21.567	1.691	5	54.733	14.030	5	755	482	4
Octubre	22.489	2.997	5	56.154	15.276	4	709	448	4
Noviembre	20839	3118	5	46826	11655	4	698	392	4
Diciembre	20.843	3.589	5	44208	11590	4	731	196	3

Reclamos recibidos por tipo de servicio.

Los reclamos registrados en la vigencia 2020 en relación con los servicios prestados se distribuyeron de la siguiente manera: con un 36% los servicios de telecomunicaciones que incluye Internet 18%, IPTV 4% y Línea Básica 14%. El 29% por servicios de acueducto, seguido por los servicios energía y alcantarillado con un 18% cada uno. En la Tabla 63 se describe los reclamos por mes.

Tabla 63. Reclamos registrados por mes.

Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	% Part
Acueducto	2428	2238	1753	845	1058	1240	1975	1633	2369	1960	1468	1518	29%
Alcantarillado	1721	1566	1092	219	477	629	1248	945	1398	1194	954	1038	18%
Energía	1380	1594	1138	642	881	1032	1149	942	1173	943	883	940	18%
Internet	1672	1613	1293	669	752	697	1395	1252	1104	986	822	656	18%
IPTv	298	282	251	128	138	152	224	222	284	245	181	171	4%
Telecomunicaciones	1377	1469	1170	522	521	445	926	898	811	691	482	413	14%
Total general 2020	8876	8762	6697	3025	3827	4195	6917	5892	7139	6019	4790	4736	% Part

Reclamos por medio de recepción.

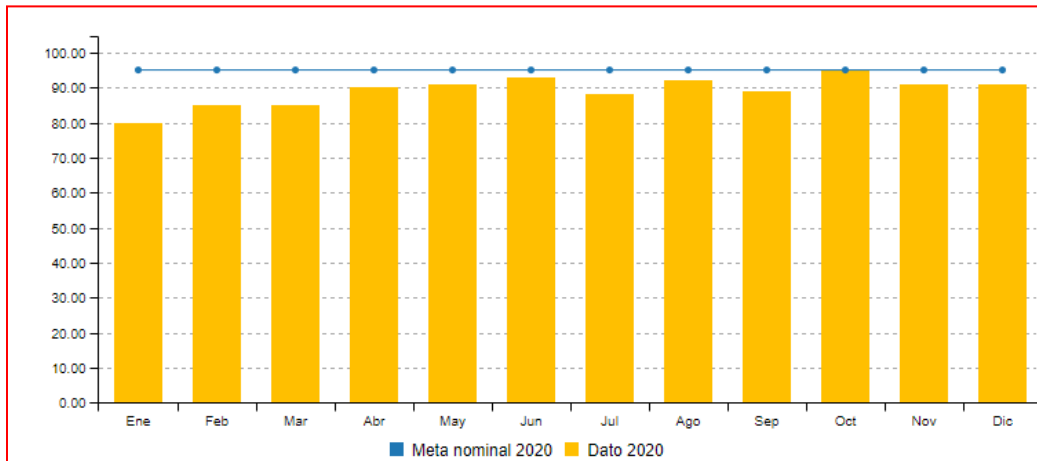
En la vigencia 2020 se recibió un total de 70.875 reclamos, los medios de recepción más utilizados fueron el telefónico con un total 28.674 reclamos registrados y una participación del 40%, el medio verbal con 29.080 reclamos y una participación del 41%. El canal telefónico tuvo un gran aumento en comparación de años anteriores, ocasionado posiblemente por la emergencia covid-19 como se puede observar en la Tabla 64.

Tabla 64. Reclamos por medio de recepción 2020.

Medio Recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	%
Verbal	4.719	4.786	3206	230	113	367	2.406	2041	3376	2875	2.270	2.691	29.080	41%
Virtual	69	35	53	133	586	888	765	523	491	204	183	160	4.090	6%
Telefonico (Contac Center)	2.657	2.521	2410	2.403	2.813	2864	3.217	2682	2319	2059	1.482	1.247	28.674	40%
Escrito (Derecho De Petición)	755	882	681	224	22	47	427	472	647	643	602	501	5.903	8%
Recurso De Reposicion	25	41	28	4	3	0	4	16	26	27	9	3	186	0%
Recurso De Reposición (En Apelación)	651	497	319	31	290	29	98	158	280	211	244	134	2.942	4%
Total 2020	8.876	8.762	6.697	3.025	3.827	4.195	6.917	5.892	7.139	6.019	4.790	4.736	70.875	100%

Tiempo de atención a PQR.

Para medir el nivel de cumplimiento en la respuesta de PQR, se estableció un indicador que incluye las respuestas dadas a los cuatro servicios ofrecidos (acueducto, energía, alcantarillado y telecomunicaciones). Este indicador mide el porcentaje de reclamos que fueron atendidos dentro de los primeros 14 días hábiles contados a partir del momento en que se radicó la petición, queja o reclamo.

Tabla 65. Número de PQR registradas por mes durante el 2020.


En la Tabla 66, se describe el porcentaje de PQR atendidos en el plazo inicial, por mes.

Tabla 66. Porcentaje de PQR atendidas en el plazo de 14 días por mes en 2020.

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	80,00	85,00	85,00	90,00	91,00	93,00	88,00	92,00	89,00	95,00	91,00	91,00

Notas: Unidad de medición: PORCENTAJE

Dentro de los planes de mejora, EMCALI dio por terminado en el mes de octubre de 2020 la tercerización del proceso de PQR y quedó bajo contrato de prestación de servicios directamente con EMCALI, se adicionó una cláusula en el contrato para que el contratista cumpliera oportunamente con los cierres de los PQR y se mejoró la periodicidad del seguimiento haciéndolo diariamente. Adicional, como consecuencia de la emergencia sanitaria los PQR se aumentaron por los canales virtuales y Contac Center.



EMCALI