

INFORME DE GESTIÓN EMCALI EICE ESP



Agosto de 2016

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
PERSPECTIVA FINANCIERA- CONSOLIDADA.....	4
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE ENERGÍA	7
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	15
GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE TELECOMUNICACIONES	21
GERENCIA AREA GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	25
GERENCIA DE AREA FINANCIERA.....	26
GERENCIA COMERCIAL Y AREA DE GESTIÓN AL CLIENTE	28
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	30
SECRETARÍA GENERAL.....	31
CONCLUSIONES	33

INTRODUCCIÓN

La prestación de los servicios se planean anualmente a través de los Planes de Acción de las Unidades estratégicas de los negocios de Acueducto y saneamiento, Energía, Telecomunicaciones y de Atención Comercial y del servicio al cliente y en los Planes de Trabajo de las gerencias de apoyo.

Lo anterior, cumpliendo con una metodología de gestión definida, realizando un proceso de monitoreo continuo, que permite identificar, aciertos y desaciertos que se ajustan, buscando siempre los mejores resultados en beneficio de la empresa y sus grupos de interés.

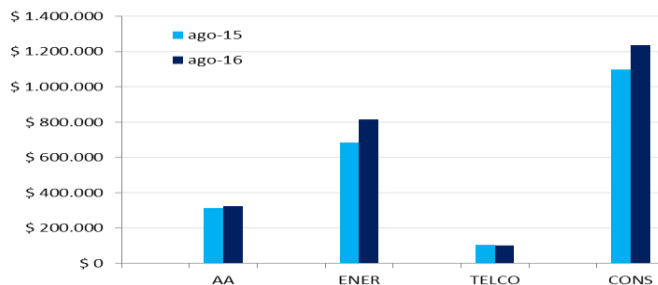
Lo anterior, enmarcado en las buenas prácticas corporativas definidas desde la Junta Directiva, generando un ambiente de transparencia y eficiencia de cara al futuro.

Así mismo y con el liderazgo de la gerencia general, se consolidó el nuevo Modelo de Operación por Procesos (MOP) de Empresas Municipales de Cali - EMCALI E.I.C.E E.S.P, se fortaleció el proceso de actualización y socialización del Modelo Estándar de Control Interno, con el fin de generar una cultura de autogestión, autorregulación y autocontrol de la gestión, buscando mejorar los indicadores en la prestación del servicio.

INFORME DE GESTIÓN ENERO A AGOSTO DE 2016

PERSPECTIVA FINANCIERA- CONSOLIDADA

❖ Los ingresos operacionales de la empresa en lo corrido del año han tenido un incremento del 12,5%.



	ago-15	ago-16	var %
AA	312.176	322.001	3,1%
ENER	683.381	814.394	19,2%
TELCO	103.404	99.835	-3,5%
CONS	1.098.961	1.236.230	12,5%

Fuente: Gerencia Financiera. Cálculos Planeación Corporativa.

- La empresa creció en un 12,5% a agosto de 2016.
- Energía presenta mayores ingresos por el crecimiento de la tarifa, trasladada a los usuarios regulados.
- Acueducto tiene mayores ingresos, debido al crecimiento del mercado.
- Se registran menores ingresos en Telecomunicaciones debido a la pérdida de participación en el mercado.

❖ La Utilidad Operacional creció en un 20,9%

	ago-15	ago-16	var %
AA	102.656	98.773	-3,8%
ENER	58.771	101.396	72,5%
TELCO	(23.002)	(32.839)	-42,8%
CONS	138.425	167.331	20,9%

Fuente: Gerencia Financiera. Cálculos Planeación Corporativa.

- Entre enero y agosto de 2016 la utilidad operacional de la empresa ha crecido en un 20,9%, frente al mismo periodo del año anterior.
- Hay una menor utilidad en Acueducto, debido al incremento en los costos de fuerza eléctrica y mantenimientos.
- Hubo una mayor utilidad en energía, debido a la mejora en el margen de compra venta de Energía.
- Se registra pérdida en Telecomunicaciones, debido a la reducción en los ingresos.

❖ **El Margen Operacional consolidado, se encuentra en un 13,54%**

	ago-15	ago-16	var pts
AA	32,88%	30,67%	-2,21
ENER	8,60%	12,45%	3,85
TELCO	-22,24%	-32,89%	-10,65
CONS	12,60%	13,54%	0,94

Fuente: Gerencia Financiera. Cálculos Planeación Corporativa.

❖ **El Ebitda tiene un crecimiento del 6,8%, respecto al año anterior**

	ago-15	ago-16	var %
AA	158.451	150.627	-4,9%
ENER	99.103	140.014	41,3%
TELCO	12.457	(2.266)	-118,2%
CONS	270.011	288.375	6,8%

Fuente: Gerencia Financiera.
Cálculos Planeación Corporativa.

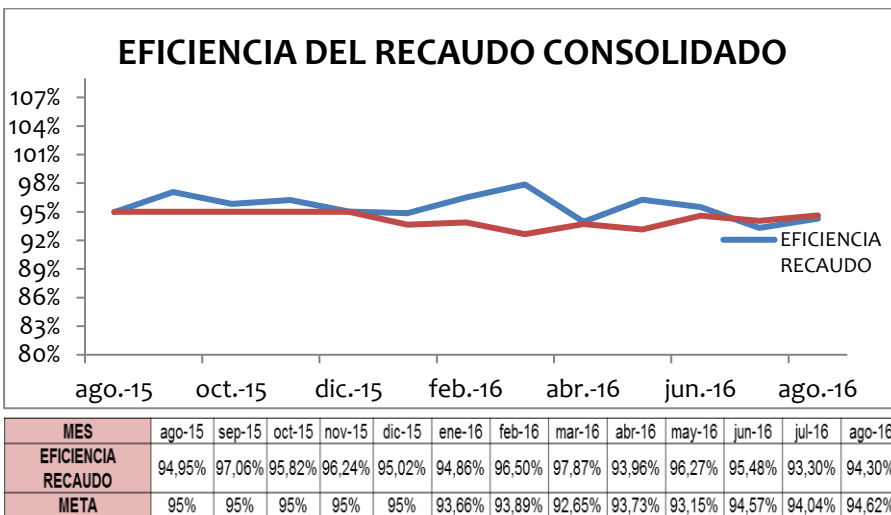
❖ **El Margen Ebitda consolidado es del 23,3%.**

	ago-15	ago-16	var pts
AA	50,76%	46,78%	-3,98
ENER	14,50%	17,19%	2,69
TELCO	12,05%	-2,27%	-14,32
CONS	24,57%	23,33%	-1,24

Fuente: Gerencia Financiera.
Cálculos Planeación Corporativa.

- El margen operacional consolidado, se encuentra en un 13,54%, lo que representa un incremento de casi 1 punto porcentual frente al acumulado a agosto de 2015.
- Energía es el que impulsa el margen consolidado, teniendo en cuenta la reducción que se produce en el negocio de Aguas.
- El margen operacional de Telecomunicaciones muestra que la situación del negocio con respecto a su entorno competitivo, sigue siendo crítica.
- El Ebitda tiene un crecimiento del 6,8%, respecto al año anterior.
- La principal reducción se da en Telecomunicaciones, ya que la tendencia a la reducción de ingresos y pérdida de mercado continúa. Al comparar el porcentaje de la variación con el año anterior, este se debió a un ajuste contable de la clasificación de las contribuciones imputadas al ajuste del cálculo actuarial realizado en abril de 2015, impactando positivamente el indicador a nivel general en la empresa incluyendo a telecomunicaciones. No obstante lo anterior la tendencia en el deterioro en los ingresos del negocio de telecomunicaciones dada la competencia en el mercado continuo por lo cual la unidad cerró el 2015 con Ebitda negativo (-4.708 millones).

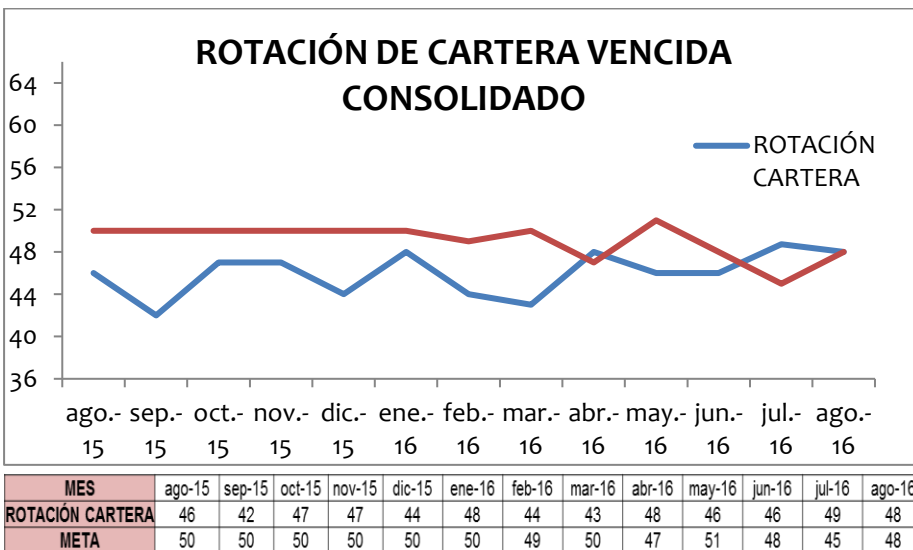
❖ Eficiencia del Recaudo



Fuente: Gerencia Financiera

A agosto de 2016 se registra un recaudo acumulado por un valor de \$1.240.285 millones, superando lo registrado en la misma fecha en 2015 en 8,5% (\$1.143.047 millones).

❖ Rotación de Cartera



Fuente: Gerencia Financiera.

Se presenta un ligero incremento en la cartera corriente pero se cumple la meta de rotación de cartera.

GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE ENERGÍA

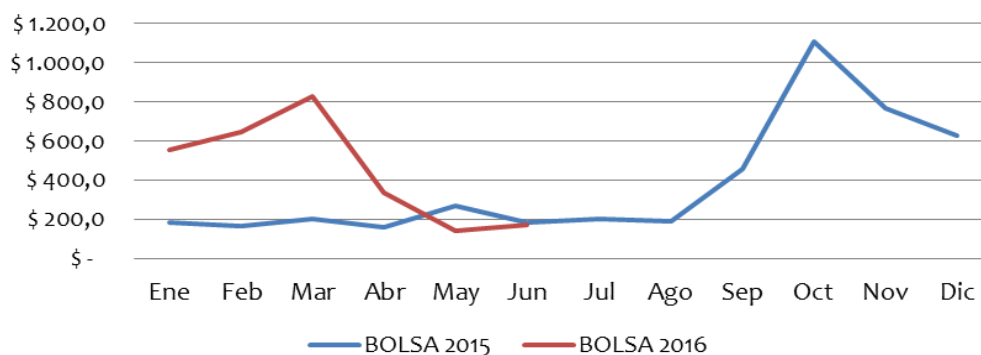
GESTIÓN

Perspectiva Financiera

❖ Compra de Energía

Comparativo 2015 Vs 2016

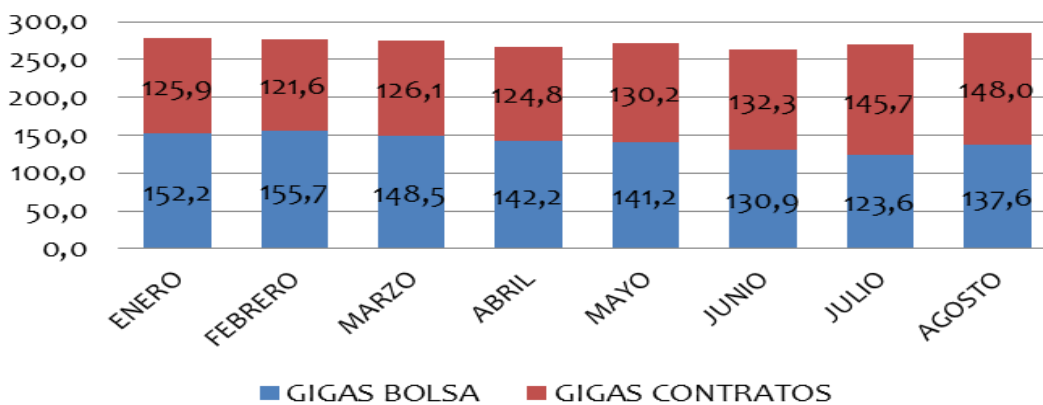
Precio promedio de bolsa



Fuente Mercado Eléctrico Mayorista MEM. Cálculos Unidad Estratégica Negocio de Energía -UENE-.

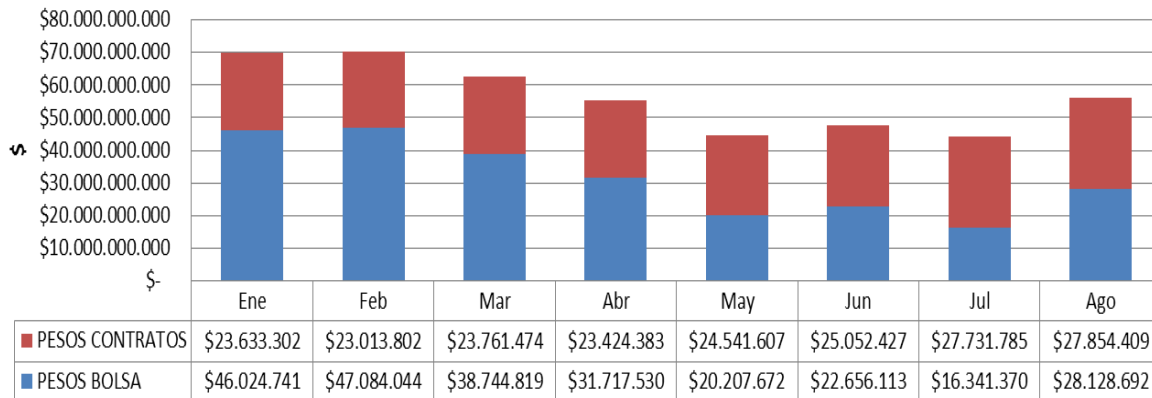
Compra de Energía año 2016

Compra de energía Gigas



Fuente: Unidad Estratégica Negocio de Energía -UENE-

Compra de Energía \$

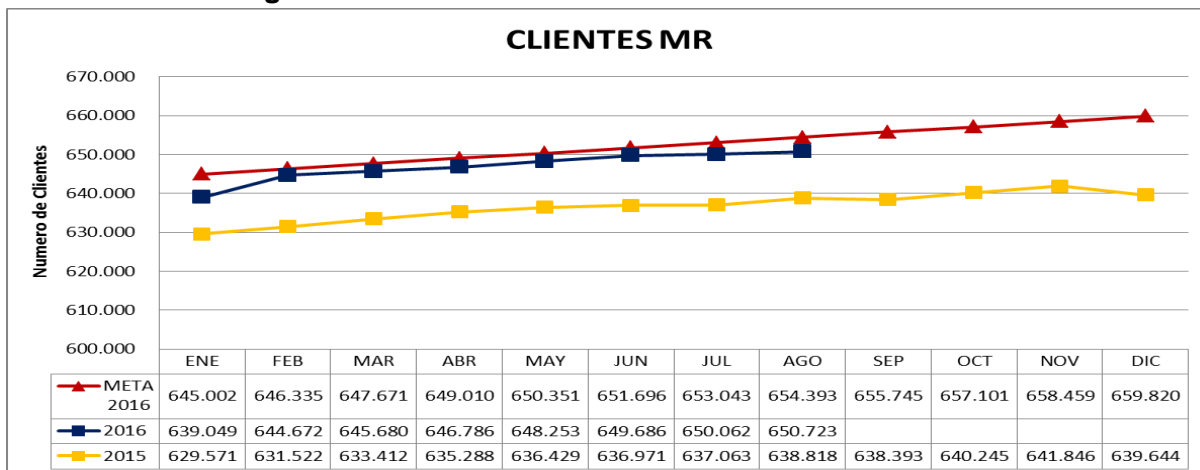


Fuente: Unidad Estratégica Negocio de Energía -UENE-.

A pesar de la alta volatilidad en el mercado de energía, se ha logrado incrementar la cobertura por contratos de los próximos años. Así, en enero de 2016 por compra de gigas se tenía una cobertura del 45,27% y en agosto la cobertura es del 51,82%

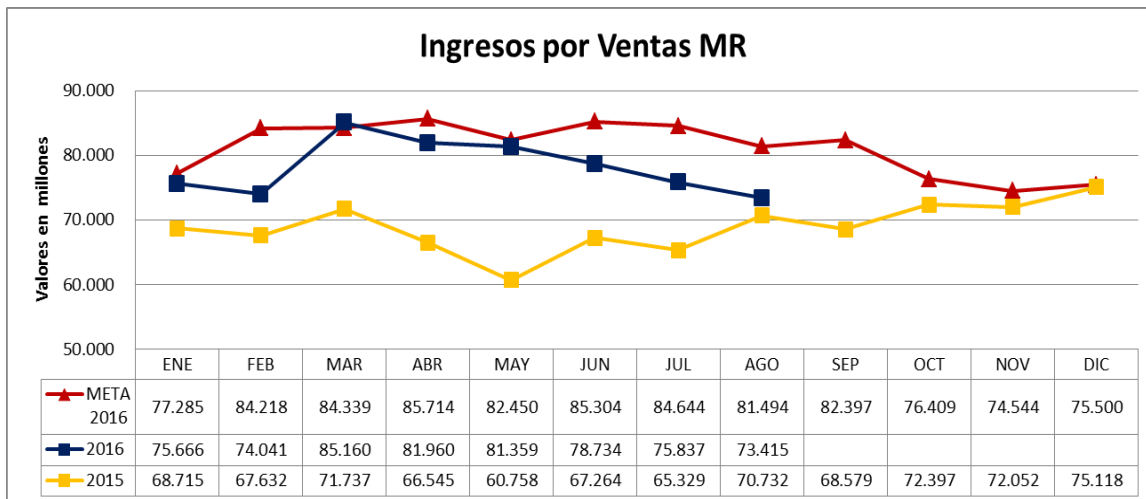
Perspectiva Clientes

❖ Mercado Regulado



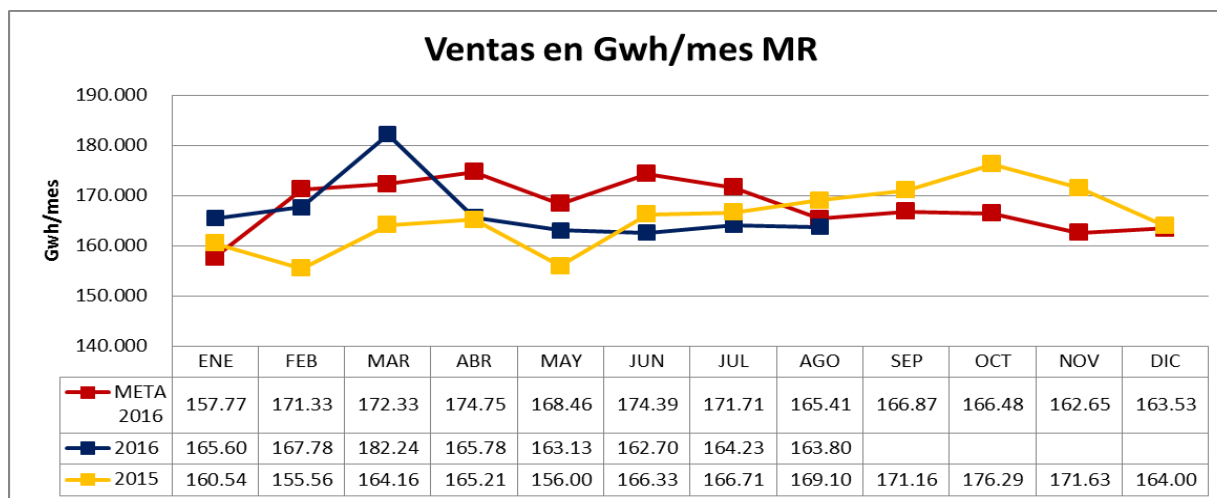
Fuente: Gerencia Comercial

Clientes: Este Indicador en Agosto de 2016 presenta un cumplimiento de 99,44% con un total de clientes de 650.723 lo cual significa que el modelo proyectado de crecimiento de predios en la ciudad se ajusta a la realidad de clientes facturados por Emcali.



Fuente: Gerencia Comercial.

Ingresos: Al corte del Mes de Agosto del año 2016 este indicador presenta un cumplimiento del 94,23%.

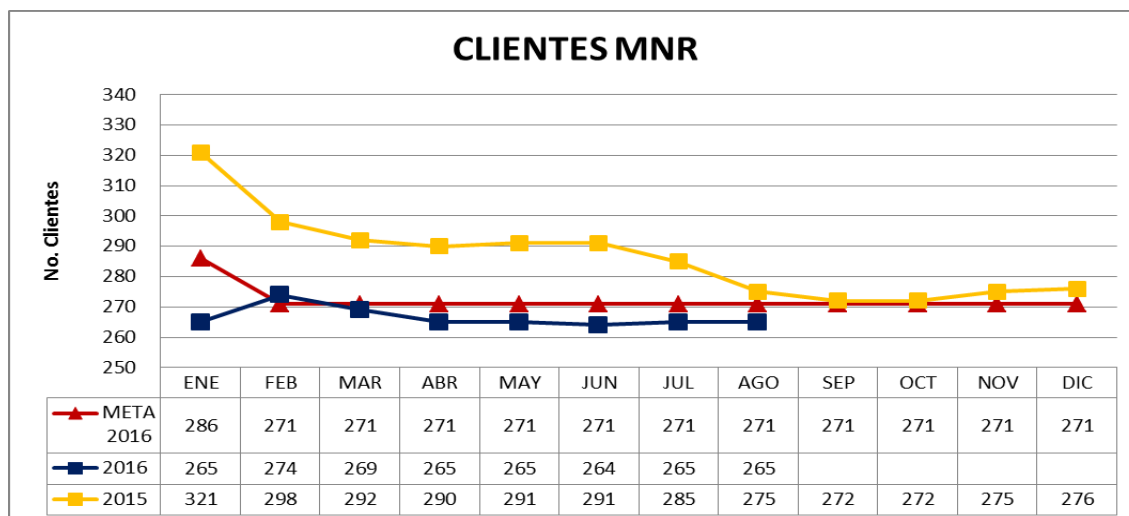


Fuente: Gerencia Comercial.

Ventas: En el mes de Agosto de 2016 el cumplimiento es del 99,03%. La disminución de consumos de energía en este mes de facturación se explica por el efecto de la terminación del "Fenómeno del Niño" lo que disminuye las horas de operación de los sistemas de ventilación y de refrigeración. Adicionalmente la aplicación de la Resolución CREG 039 de 2016, la cual definió los esquemas de tarifas diferenciales a clientes del Mercado Regulado con el fin de

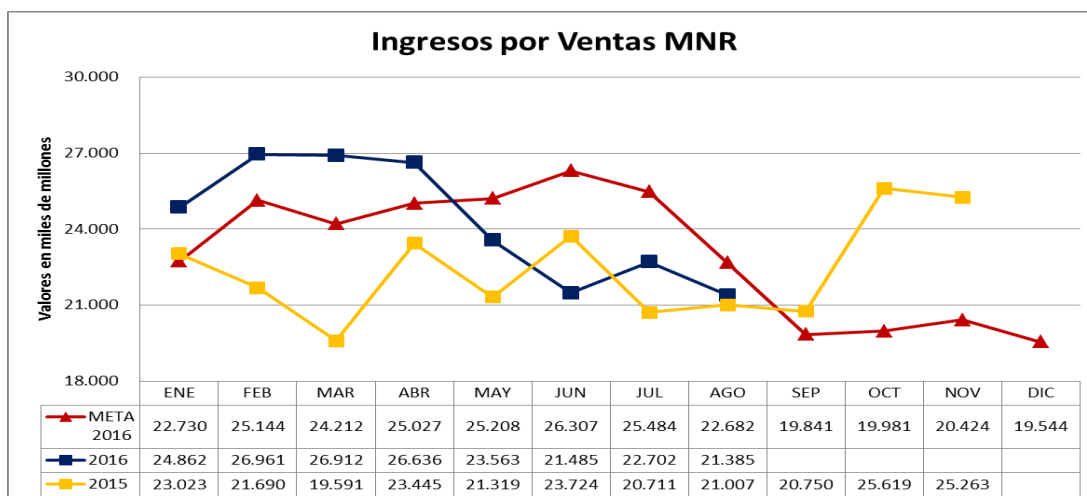
ahorrar energía, por la coyuntura estacionaria del fenómeno del niño, incentivo un cambio en los hábitos de consumo de los usuarios.

Mercado No Regulado



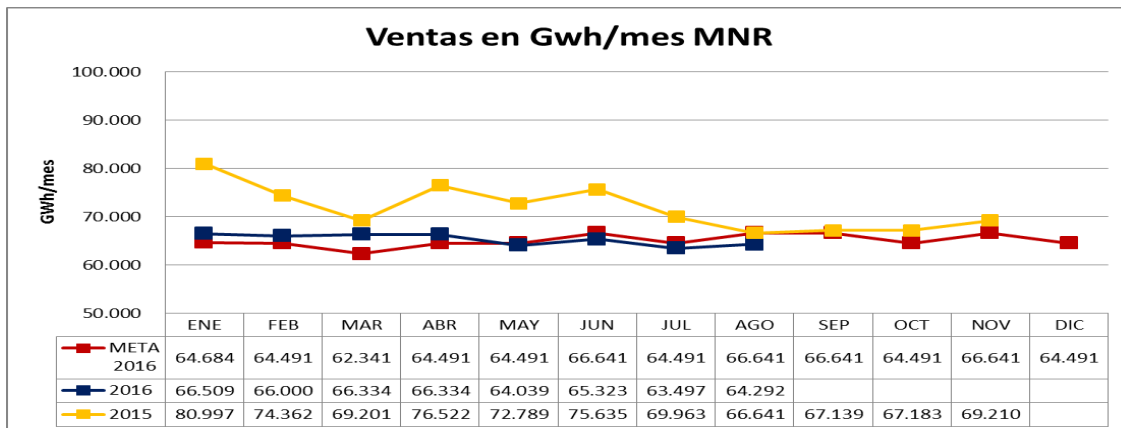
Fuente: UENE

Cientes: Este indicador en Agosto de 2016 presenta un cumplimiento 97,8%. No obstante las convocatorias públicas realizadas por la empresa para la compra de energía y atender en mayor medida el mercado no regulado, la baja oferta de los generadores dado el Fenómeno del Niño y/o los altos precios ofrecidos por los mismos dificulta la obtención de nuevos clientes en el mercado no regulado.



Fuente UENE

Ingresos: El nivel de cumplimiento acumulado al mes de Agosto es de 94,18%



Fuente: UENE.

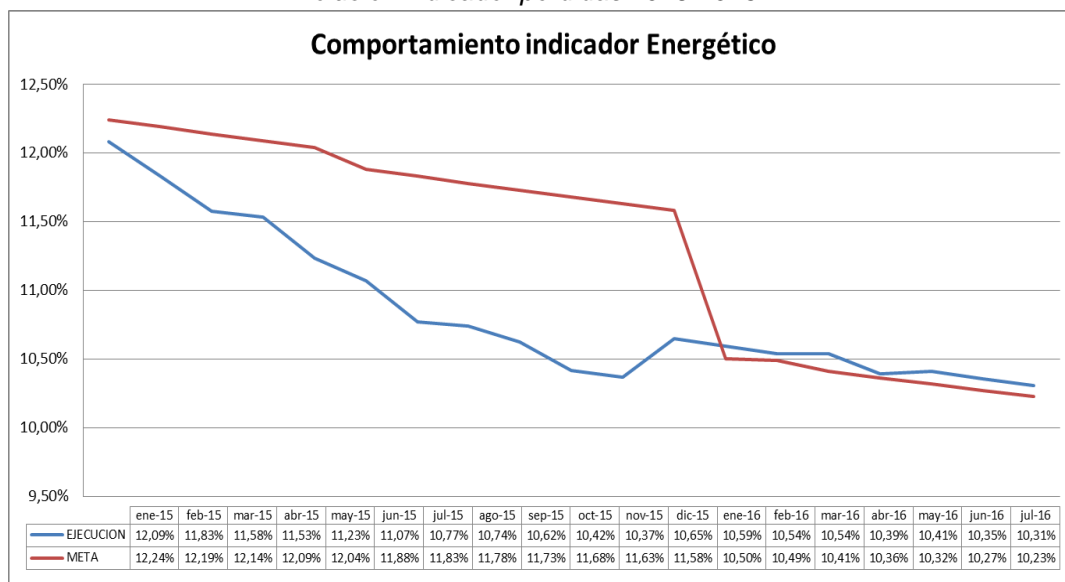
Ventas: La proyección de la demanda se encuentra dentro de los parámetros pronosticados y su comportamiento es una reacción de la dinámica del mercado.

Perspectiva Procesos

❖ Pérdidas de energía eléctrica.

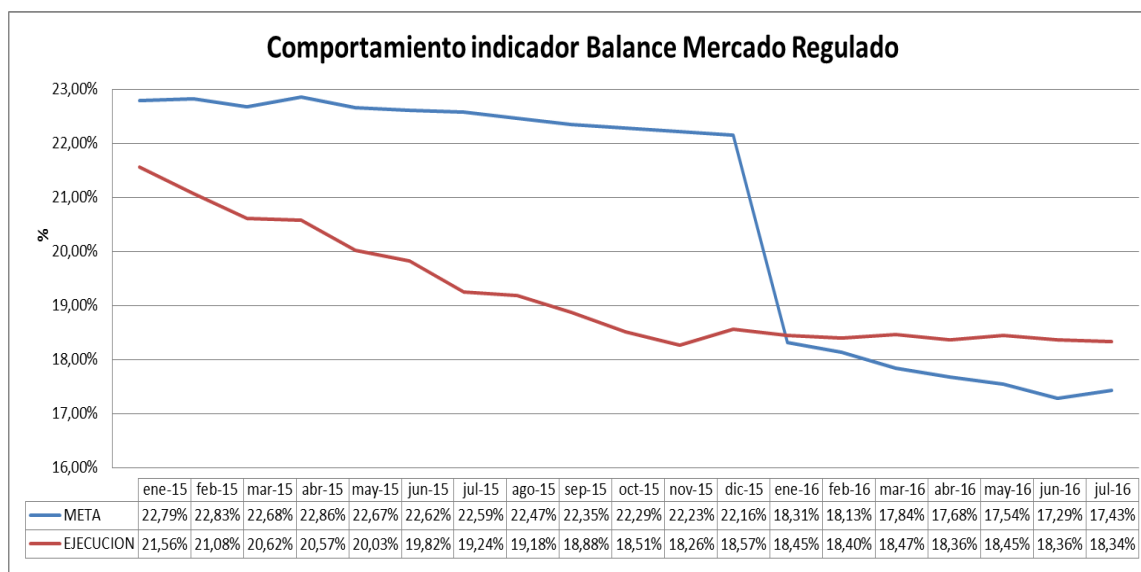
Las pérdidas de energía en el 2016, han presentado un mejor comportamiento que en el 2015, con una leve tendencia a la baja.

Evolución indicador pérdidas 2015-2016

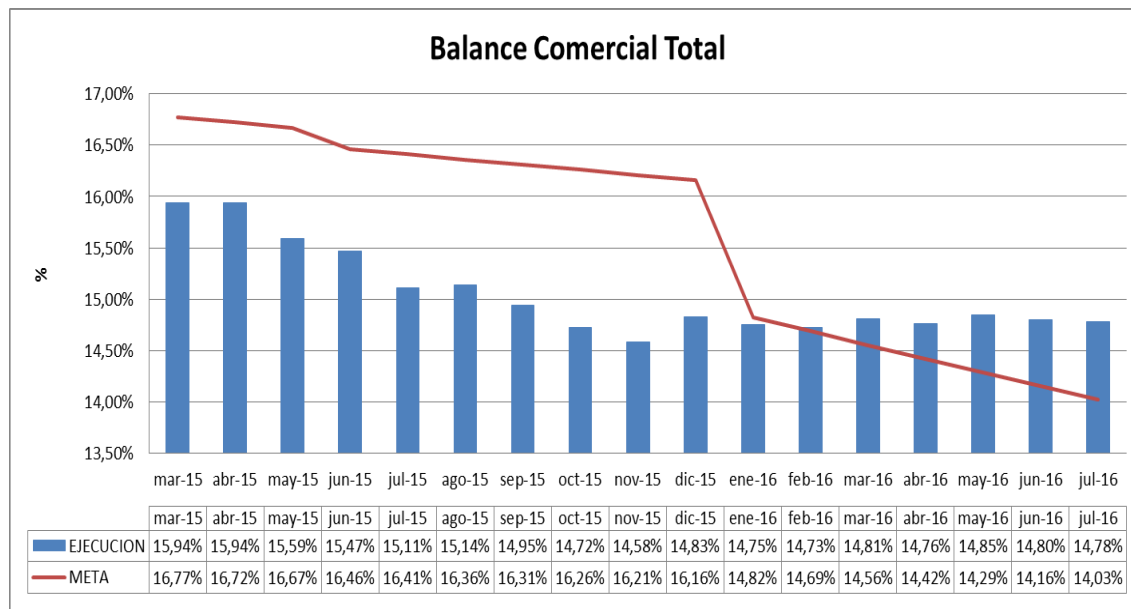


Fuente: UENE

Como se evidencia en la gráfica, las acciones adoptadas en la estrategia, marcan una tendencia a descender, superando inclusive la meta proyectada para el año 2015 y superando el nivel más bajo, que había sido logrado hacia el año 2008.



Fuente: UENE

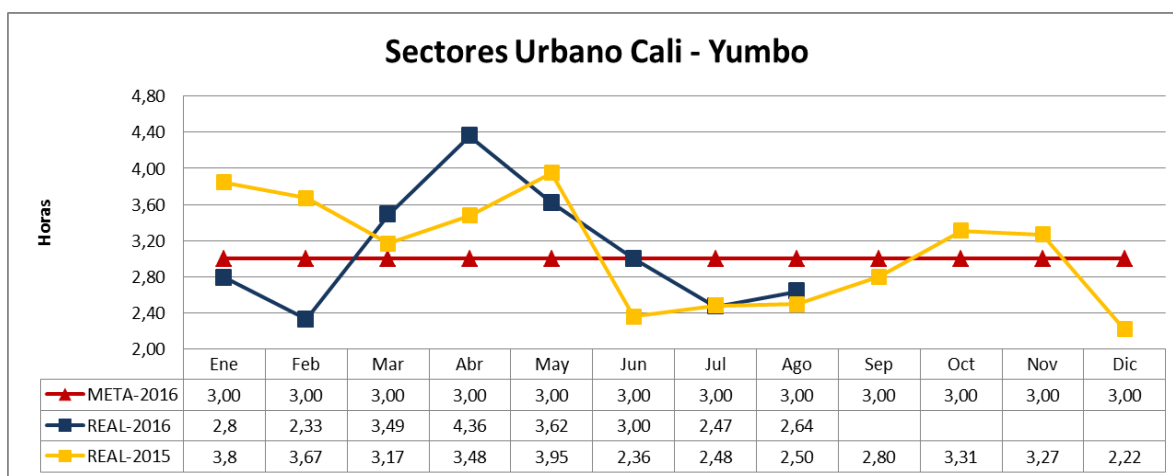


Fuente: UENE

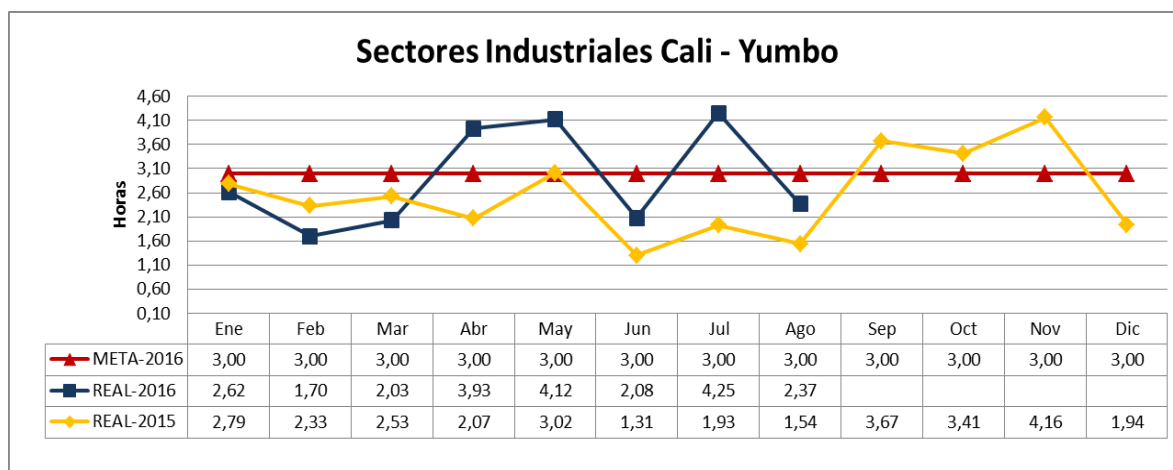
Daños

Para el 1er semestre se registraron tiempos por encima de la meta en sectores de “Urbano Cali Yumbo” e “Industriales”. La principal causa fue “objetos sobre red - árboles o ramas - vegetación” tanto para urbano Cali-Yumbo como para industriales. Le siguen falla desconocida y falla en línea secundaria para urbano Cali – Yumbo y en el caso de industriales le sigue falla equipo puente primario.

De 39 eventos presentados para Agosto de 2016 el 28,2% (11) son asociados a la causa Falla Desconocida y 17,9% (7) son asociados a la causa ramas-vegetación.



Fuente: UENE



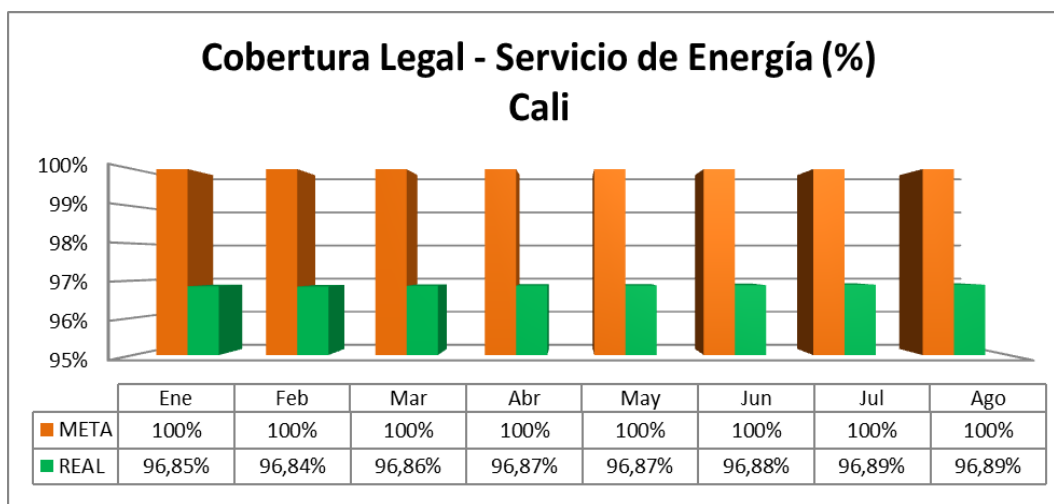
Fuente: UENE

Expansión del Servicio

Si bien la cobertura del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Cali es del 100% (inclusive en algunos sectores que no deberían contar con el servicio, este se presta como en el caso de las zonas protegidas y los sectores subnormales), es responsabilidad del negocio el asegurar la cobertura futura teniendo en cuenta variables como el crecimiento vegetativo de la demanda, las proyecciones urbanísticas definidas en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial, y las solicitudes de expansión planteadas por sectores de desarrollo de la ciudad. Esta es una obligación establecida en el marco regulatorio colombiano (ley 143/1994, normas Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG).

Para asegurar lo anterior, la UENE dispone de un plan de inversiones proyectado al 2024, que incluye obras en los niveles de tensión 3 y 4. Este estudio fue presentado a la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME- el cual ya fue aprobado por dicha entidad.

Cobertura Legal del Servicio



Fuente UENE

La Cobertura Legal del Servicio, refleja el comportamiento de los suscriptores residenciales frente a las viviendas legales. EMCALI, debe propender por brindar el servicio de electricidad a todas las viviendas legales, siempre y cuando haya viabilidad técnica. Para el cálculo se trabaja con “proyección de viviendas”.

Otros resultados Unidad Estratégica Negocio de Energía

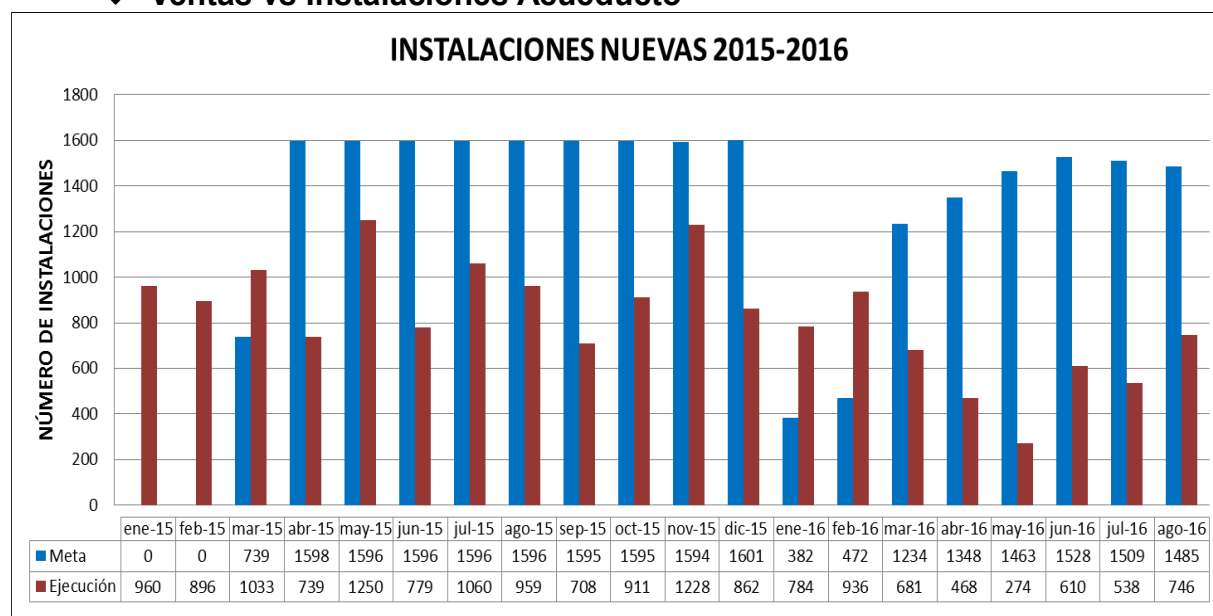
- Se reestructuró el Programa de Reducción de Pérdidas y concepción de la nueva licitación de pérdidas bajo los parámetros de Gestión por Resultados y metodología MAE.
- Se dio inicio a la construcción de Nuevos Circuitos a 13.2 Kv (La Bocha).
- Se realizó la reposición de Transformadores Averiadados y Obsoletos.
- Se aprobó la Auditoría de Seguimiento de ICONTEC a la Certificación otorgada en el 2010, Certificación NTC-ISO-9001:2008, en Operación y Mantenimiento de Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica en Media Tensión.
- Igualmente se aprobó la Auditoría de cumplimiento regulatorio a los Costos AOM en el negocio de Distribución.

GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

GESTIÓN

Perspectiva Cliente

❖ Ventas vs Instalaciones Acueducto

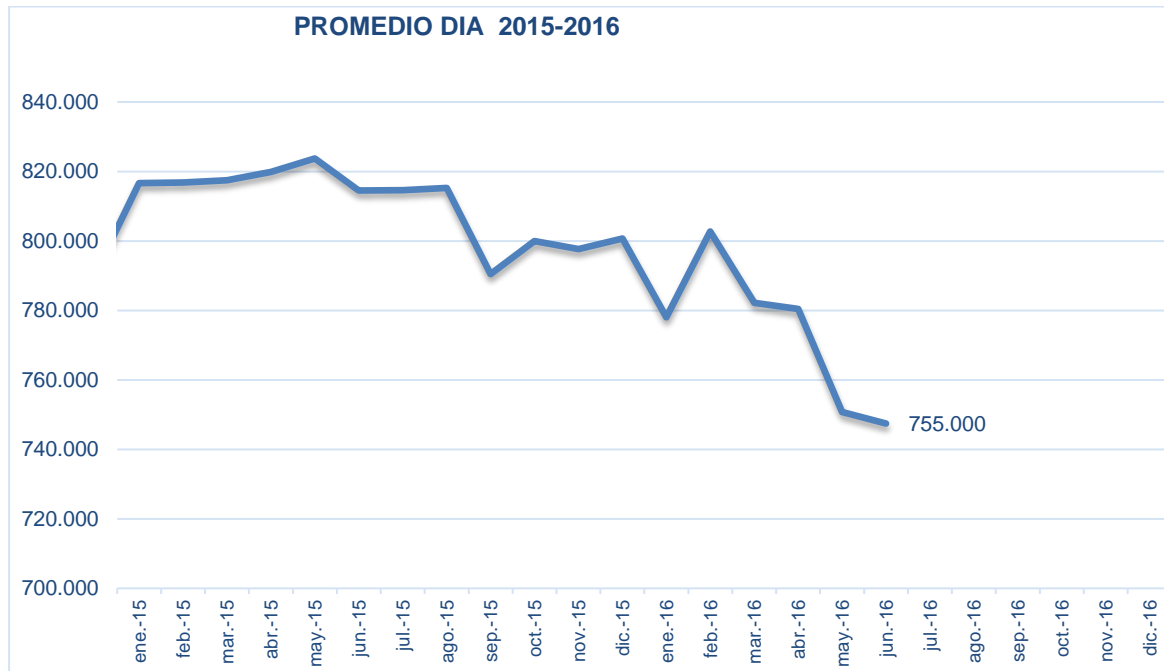


Fuente Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-

En Agosto, se ejecutaron 746 instalaciones nuevas. Existe un represamiento superior a 3.300 órdenes de trabajo, que se evacuarán en el transcurso del año.

Perspectiva Procesos

❖ Pérdidas de Agua



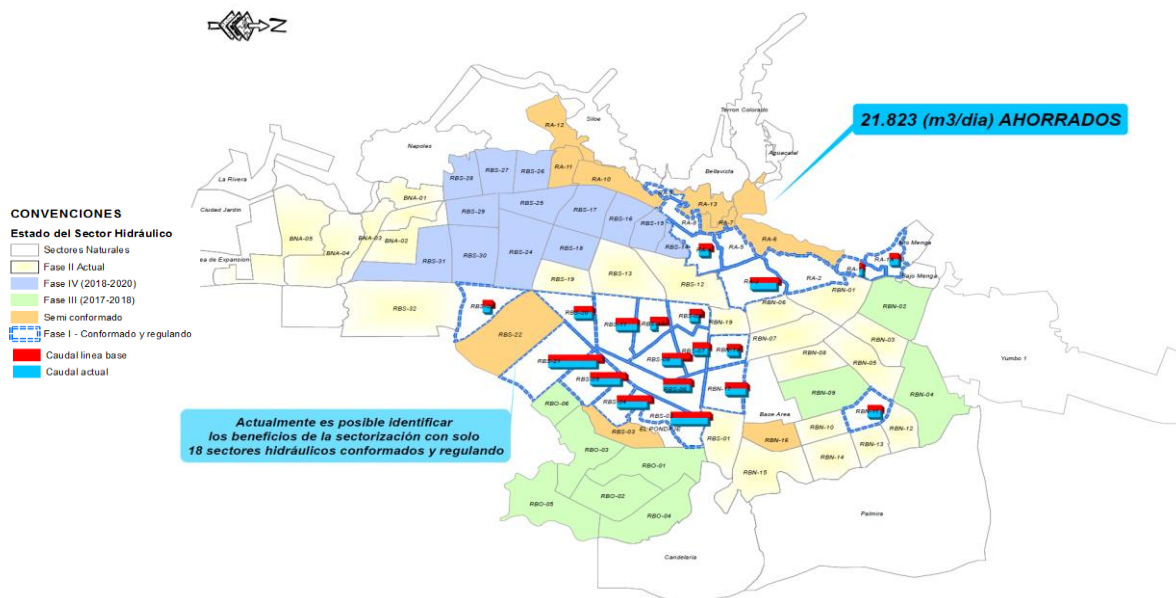
Fuente: Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-

Dentro de las acciones realizadas este año se destaca el mayor control al suministro en donde actualmente el suministro promedio diario para el 2016 se encuentra en 773.616 m³ frente a 810.645 m³ promedio diario durante el 2015, lo anterior equivale a una reducción del 4,56% en el suministro con ahorros en químicos y energía estimados en 2.600 millones por año.

Al mismo tiempo en lo corrido del año se presenta una disminución en el consumo aproximadamente 5% explicada principalmente por las campañas de ahorro promovidas desde el gobierno nacional y la empresa por el fenómeno del Niño.

Igualmente se continúa con el proceso de sectorización hidráulica en la ciudad, en donde en el acumulado a agosto de 2016 se han conformado 16 sectores hidráulicos de la red baja, los cuales se suman a los 8 sectores que se han conformado en la red alta. En el estimado se tienen ahorros por 21.823 m³ diarios y se espera finalizar el año con un rango entre 34 y 40 sectores conformados (según los resultados de las investigaciones de campo que realice la unidad se esperan entre 8 y 10 sectores para la red alta y entre 26 y 30 en la red baja).

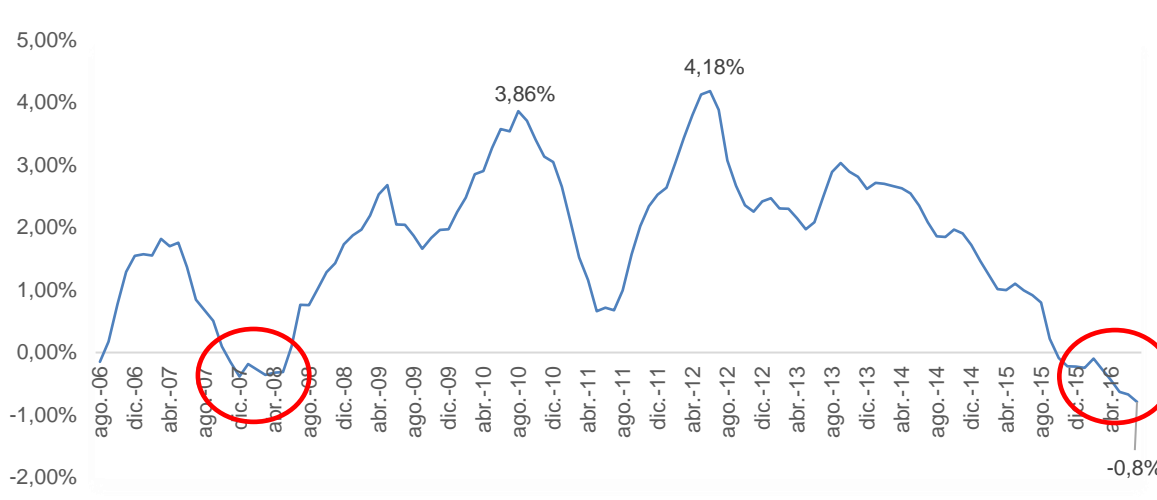
Estado de la Sectorización Hidráulica



Fuente: Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado

El mayor control al suministro ha permitido la reducción del indicador llegando al mes de julio a 57,11% que implica una variación de - 0,8 puntos porcentuales, la reducción año corrido más alta registrada en los últimos 10 años.

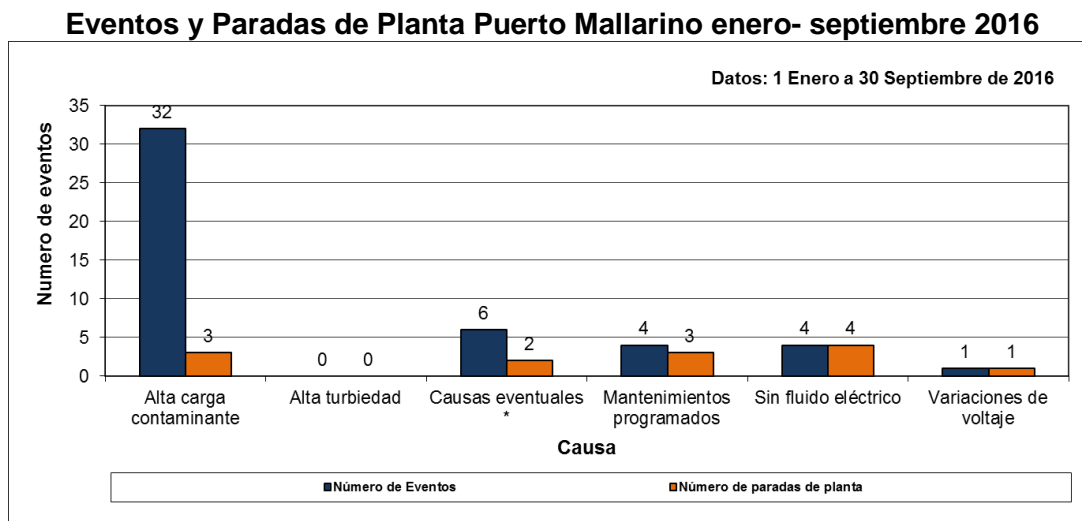
Variación móvil 12 meses Índice de Agua No Contabilizada -IANC



Fuente Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-

❖ Continuidad del servicio.

Entre enero y septiembre de 2016 se han presentado un total de 47 eventos en la planta de Puerto Mallarino, 32 de ellos por alta carga contaminante, 4 por mantenimientos programados, 5 por situaciones de fluido eléctrico y variaciones de voltaje y 6 por otras causas. De estos 47 eventos las paradas de planta totales fueron 13 de las cuales 3 fueron por mantenimientos programados.



Fuente: Unidad de Negocio de Acueducto y Alcantarillado.

Entre enero y septiembre de 2016 se han presentado un total de 47 eventos en la planta de Puerto Mallarino, 32 de ellos por alta carga contaminante, 4 por mantenimientos programados, 5 por situaciones de fluido eléctrico y variaciones de voltaje y 6 por otras causas. De estos 47 eventos las paradas de planta totales fueron 13 de las cuales 3 fueron por mantenimientos programados. De un total de 140 horas de tiempo de paradas en la bocatoma por los eventos ya descritos el tiempo de parada para el servicio a la comunidad (es decir cuando se agota la autonomía de los reservorios y por ende se suspende el agua suministrada a la comunidad) fue de 46 horas en donde 32 horas fueron por los mantenimientos programados.

Índice de Continuidad del Acueducto –ICTAC- enero- septiembre 2016

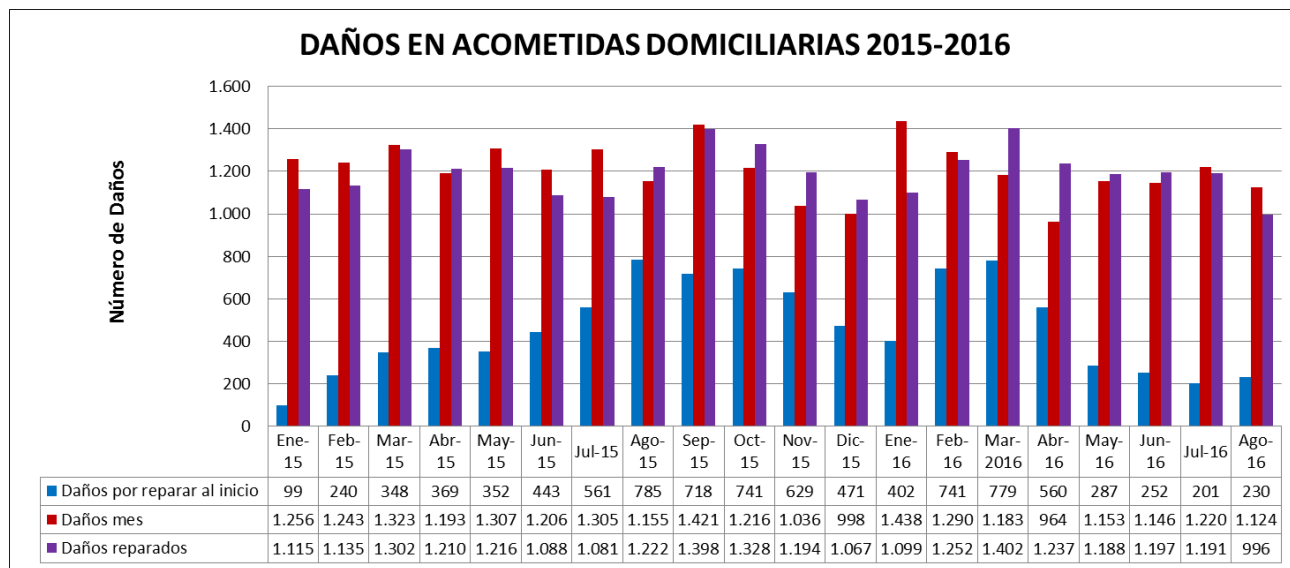
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Proyecta	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Real	98,95%	98,24%	99,74%	99,99%	99,96%	99,47%	99,99%	99,95%
Cumplido	100,97%	100,24%	101,78%	102,03%	102,00%	101,50%	102,03%	101,99%

Fuente Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-

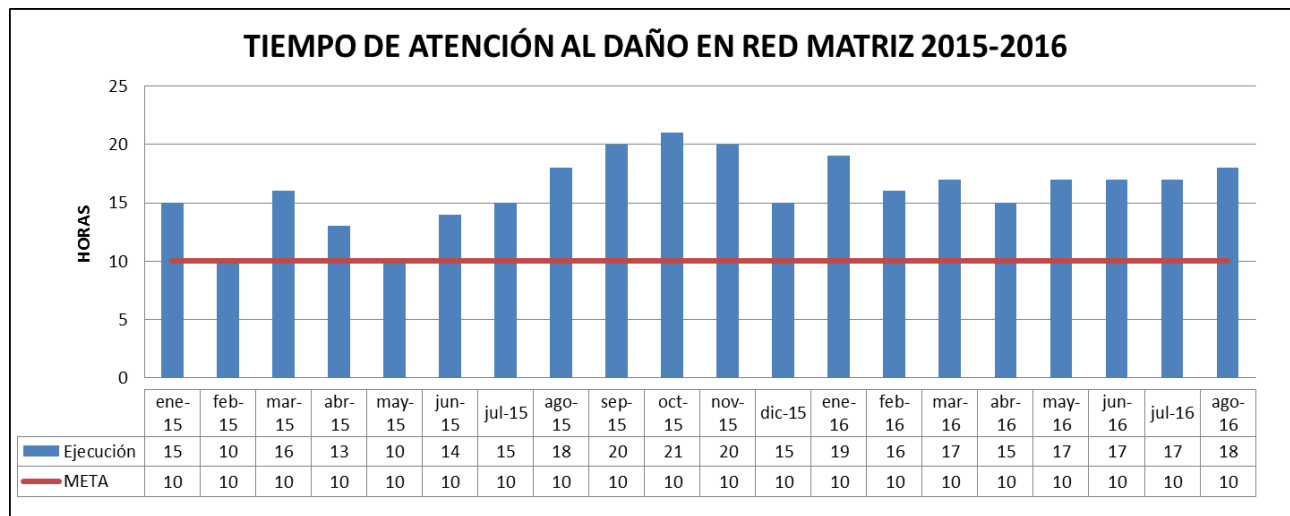
INFORME DE GESTIÓN – AGOSTO DE 2016

No obstante la difícil situación de calidad del agua del río cauca, principal fuente de abastecimiento de la ciudad, en el acumulado a agosto de 2016 se cumple con las metas establecidas en el Índice de Continuidad del Acueducto ICTAC

❖ Daños



Fuente Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-



Fuente Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado -UENAA-

Durante los últimos meses el Tiempo de Atención al Daño TAD ha permanecido constante, sólo con un incremento mínimo en la cantidad de daños. Se espera disminuir el tiempo de atención en lo que resta del 2016.

Otros resultados obtenidos Unidad Estratégica Negocio de Acueducto y Alcantarillado

- Implementación de la nueva estructura tarifaria de acuerdo a las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015
- Se contrató con la Universidad ICESI y está en ejecución el estudio del Nivel Económico de Pérdidas, que permitirá identificar el nivel óptimo de pérdidas para EMCALI el cual podrá integrar a su estructura tarifaria.
- Aplicación del plan de contingencia ante el fenómeno del niño que mediante las maniobras en el sistema de distribución que permite interconectar las redes alta de la baja llevando agua potable a sectores de ladera permitiendo ofrecer el servicio de manera continua, las zonas intervenidas son: 1) De la red Baja a la red Reforma atendiendo clientes de la Línea Siloé. 2) De la red Reforma a la línea Nápoles atendiendo a los clientes del sector y el hospital Los Chorros. 3) De la red Baja a la red Alta clientes del noroccidente de la ciudad de Cali.
- EMCALI en conjunto con el CLOPAD, el DAGMA y la CVC, adelantó la preparación del Plan de Contingencia para la atención de inundaciones que puedan presentarse en la ciudad de Cali en caso de presentarse de manera intensiva el fenómeno de la Niña.
- Terminación de las obras civiles del proyecto de Sectorización Hidráulica en la fase I de la red baja, se inició etapa de puesta en producción y en el segundo semestre se adelantaran actividades complementarias que permitirán poner a marcha más de 30 sectores del sistema de distribución. Se espera reducir el suministro en 500.000 m3 mensuales, lo que tiene impacto positivo sobre la disminución del IANC.
- EMCALI desarrolla proyecto piloto en aras de asegurar la medición, para ello contrató el Programa de Aseguramiento de la Medición – PAM, que tiene por objeto conocer de forma precisa los consumos reales de grandes clientes (Primera fase) y garantizar aseguramiento de ingresos para la empresa.
- Con el fin de garantizar el tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Cali hasta el año 2030, mediante contrato con Hazen & Sawyer se realizó el diagnóstico del estado actual de la planta de tratamiento de aguas residuales de Cañaveralejo y se proyectó su optimización para pasar de un caudal de diseño de 7.6 m3/s a 8.5 m3/s, modernización tecnológica y reforzamiento estructural, lo que permitirá que EMCALI cuente con la disponibilidad para cubrir el tratamiento de las aguas residuales por proyectos de redensificación de la ciudad y construcción en cerros de la ladera, tal como lo ha ordenado el POT. Cubriendo además un porcentaje de la zona de expansión en el sur de la ciudad.
- Construcción de plantas de potabilización para cada uno de los cuatro pozos profundos (150 l/s cada uno), con lo que han sido habilitados para atender alrededor de 36.000 clientes del Distrito de Aguablanca en caso de registrarse bajos niveles en el Rio Cauca (Contingencia) que disminuyan la producción. Entregarán a la red de distribución 600 l/s adicionales.

- Construcción de obras civiles, arquitectónicas, mecánicas, eléctricas y de automatización, del sistema de bombeo Tanques Nápoles N1 y N2 a tanque NM1; NM2 y NM3 del sistema de distribución de La Reforma. Mediante la construcción, implementación y puesta en marcha del bombeo Nápoles II, ubicado junto a los tanques mellizos N1, N2, se garantizó el suministro por rebombes de la red baja para la población de Alto Nápoles localizada en la franja de servicio de los tanques Nápoles NM1, NM2 y NM3, alimentados normalmente a gravedad por el río Meléndez mediante el acueducto de La Reforma, garantizando de esta manera la continuidad del servicio cuando los caudales mínimos en dicha fuente no sean suficientes (Estiaje).
- Obras de Mejoramiento Hidráulico de la Laguna de Regulación el Pondaje Sur y Obras Complementarias – Fase II (Comuna 21).
- Ejecución de las obras de ampliación del sistema actual de reserva de agua clarificada en la PTAP Puerto Mallarino, para el abastecimiento del sistema de acueducto - Red Baja de la Ciudad de Santiago de Cali, incluyendo la optimización de la operación del sistema formado por el reservorio actual y nuevo.
- Obras de mejoramiento de descargas y protección del dique en la Estación Paso del Comercio en el Municipio de Santiago de Cali, que permitieron: 1) La habilitación del sistema de drenaje por gravedad del canal oriental al Río Cauca cuando presenta bajos niveles, sustituyendo la operación de bombeo con el consecuente ahorro energético. 2) Con el muro tablestacado controlar la inestabilidad y servir como protección del dique frente a la estación Paso del Comercio. 3) Mejorar la capacidad de evacuación de las aguas del canal oriental de la Estación Paso del Comercio, mediante la rehabilitación de las líneas de descarga y 4) Con las compuertas radiales instaladas, obtener un blindaje seguro y permanente contra posibles inundaciones de la comuna 6 por crecientes del Río Cauca.

GERENCIA UNIDAD ESTRATÉGICA DE TELECOMUNICACIONES

GESTIÓN

Perspectiva Clientes

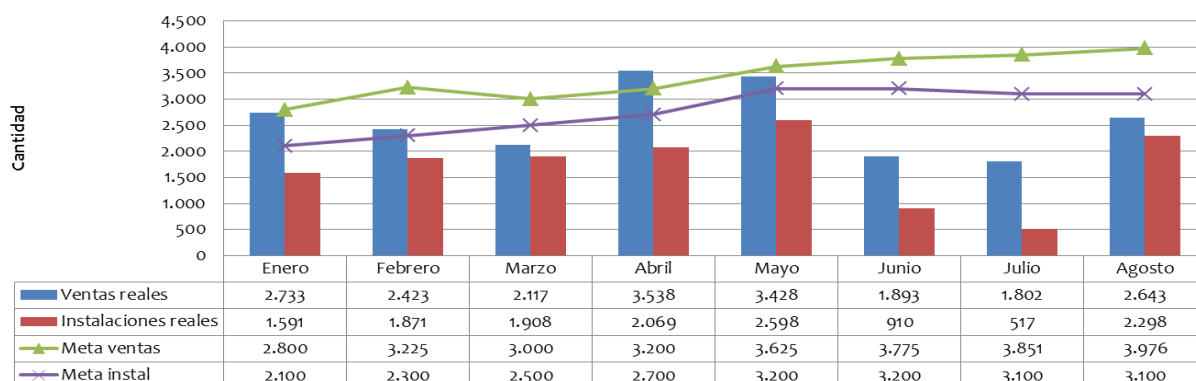
❖ Crecimiento de Clientes

El negocio de internet y de televisión ha tenido un comportamiento positivo aumentando su base de clientes en 4.93% y 0.48% respectivamente.

La concentración de clientes por tipo de servicio se encuentra distribuida en un 57.83% para los clientes de línea básica, seguido del negocio de internet con un 19.23%, al negocio de televisión se le atribuye el 4.40%, a pesar que las tendencias mundiales del mercado tienden a reducir o

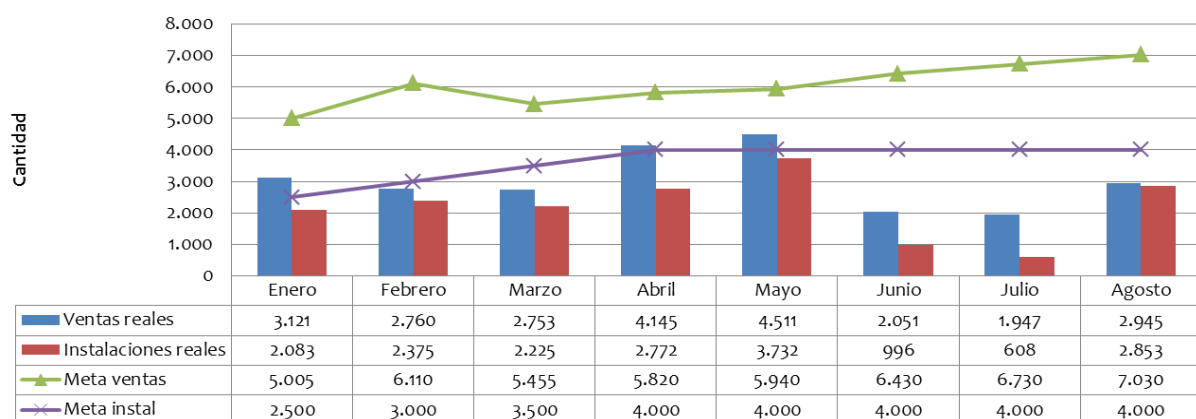
sustituir el negocio de telefonía, las cifras siguen mostrando que representa más del 50% de la base de clientes actual.

Ventas vs Instalaciones Linea Basica

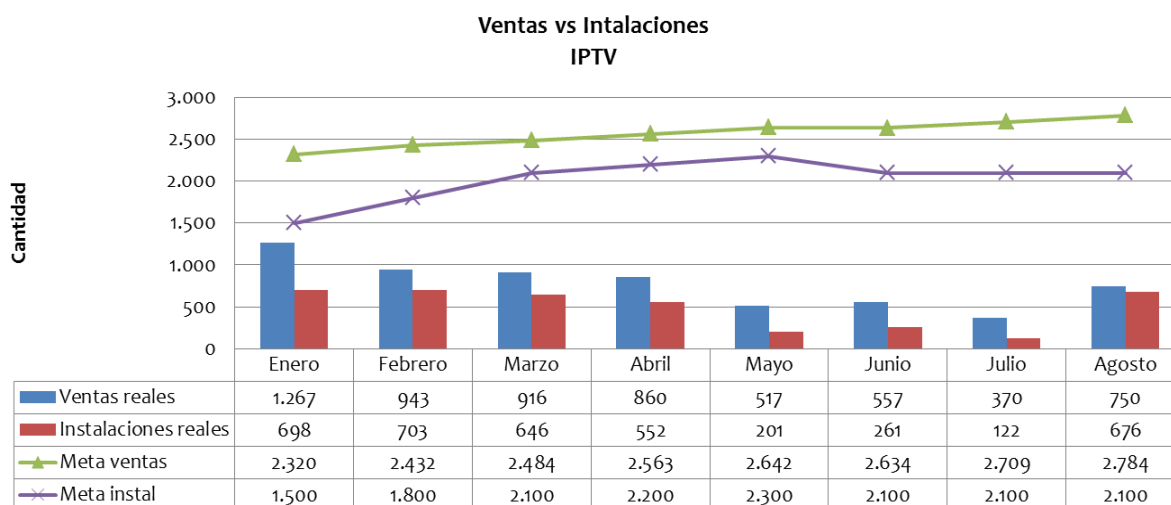


Fuente: Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones (UENT)

Ventas vs Instalaciones Banda Ancha



Fuente: Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones (UENT)



Fuente: Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones (UENT).

A manera general el sector se caracteriza por una competencia que ofrece los mismos servicios pero incluyen telefonía celular. Las economías de escala que manejan les permite ofrecer servicios empaquetados a precios más bajos.

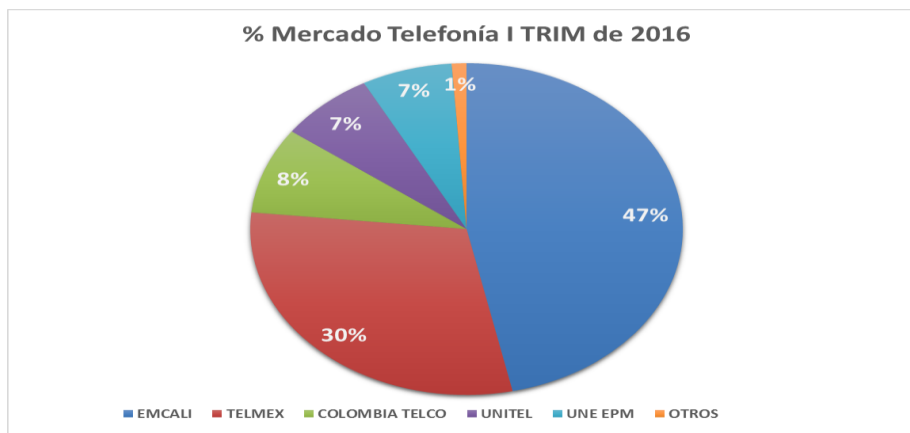
Perspectiva de Proceso

❖ Participación en el Mercado

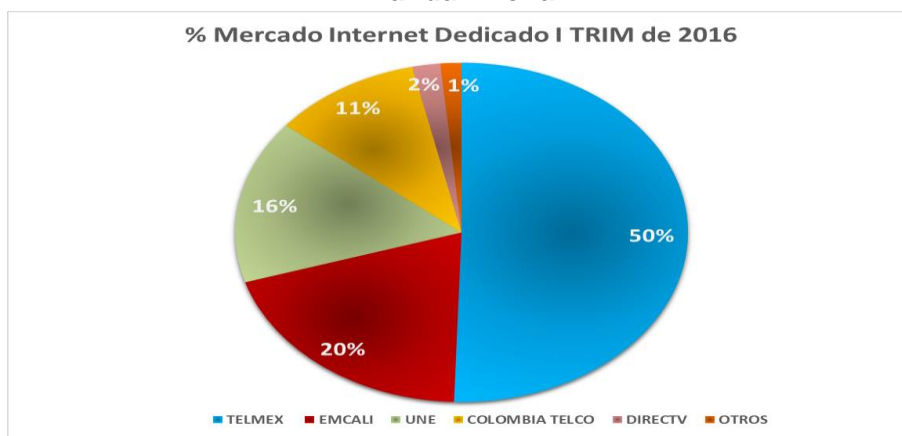
El mercado meta para EMCALI son los municipios de Cali, Jamundí y Yumbo.

En el análisis de la participación en lo corrido de la vigencia 2016 se observa como el mercado en General está altamente concentrado por los tres grandes compañías Claro Telmex, Movistar y EMCALI en telefonía básica y en internet, en el caso de la televisión la mayor proporción de mercado corresponde a DIRECTV, aunque el comportamiento que ha tenido Emcali para este tipo de producto ha sido creciente en los últimos dos años.

Telefonía fija



Banda Ancha



Cálculos: Unidad Estratégica de Negocio de Telecomunicaciones (UENT).

Otros resultados obtenidos Unidad Estratégica Negocio de Telecomunicaciones

- Apertura de la Oficina de retención y fidelización el 9 de junio en la 14 de Calima.
- Se participó en la licitación para el proyecto de conectividad de servicios y datos para la red universitaria del valle.
- Se socializo con los jóvenes el uso responsable del internet alineados al día mundial del internet sano, con esto se logró un posicionamiento de marca en el cual EMCALI pueda ser reconocido por las futuras generaciones como proveedor de los servicios de internet cumpliendo con todos los estándares.
- Cierre de acuerdos con clientes corporativos, contrato con Imbanaco en donde se instalaron 500 puntos IPTV e internet (vigencia 2015), contrato con el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón con 3 puntos de recarga en los muelles nacional, internacional y regional, Internet dedicado en oficinas y wifi en las 3 salas de espera.

GERENCIA AREA GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA

GESTIÓN

Perspectiva Aprendizaje

❖ Gestión Talento Humano:

- La accidentabilidad de la empresa para el periodo enero-agosto de 2016, se redujo comparado con el mismo periodo del año 2015, en seis (6) casos menos, lo que equivale a un 5,2%. Así mismo se redujo en siete (7) días las incapacidades de los trabajadores de EMCALI por concepto de Accidentes Laborales.
- Se logra recuperar cartera laboral para EMCALI, por medio de las gestiones de recobro de las actividades derivadas de las comparticiones, cuotas partes e incapacidades, por valor de \$12.433.318.273 lo que representa el 147% de la meta inicialmente definida, resaltando que se han constituidos títulos ejecutivos a las EPS y ARP que tienen cartera pendiente con EMCALI.
- En cuanto a la devolución de aportes a Terceros, se solicitó la devolución de aportes exonerados con posterioridad al reconocimiento de la pensión de vejez otorgada por COLPENSIONES mediante la radicación de 322 solicitudes, de los cuales COLPENSIONES en el mes de junio de 2016 consignó a EMCALI un valor de \$3.195.905.514 equivalente a 274 jubilados.
- Se logra dar cumplimiento a la política gerencial de realizar el pago de la nómina de jubilados de manera mensualizada, y con los recursos del Patrimonio Autónomo del Pasivo Pensional, para lo cual en el segundo trimestre se realizaron jornadas de sensibilización en todas las organizaciones de jubilados sin ninguna reclamación, gracias a una concertada Planeación.

❖ Gestión Logística de Bienes Y Servicios

- Se construyó el Plan Estratégico de Seguridad Vial –PESV de EMCALI, que regirá el tema de flota vehicular de la empresa.
- Se revisaron los expedientes del parque automotor y se obtuvo un listado que contiene el estado actual de cada uno.
- Se estructuro el contrato marco, logrando pasar de tener el servicio en una sola estación a contar con 23 estaciones de servicio para ser atendidos, generando ahorros en el uso del combustible.
- Se instaló el sistema de seguridad electrónica, en la subestación Agua blanca y la culminación del trabajo de conectividad de 39 sedes a la red corporativa de EMCALI.
- En lo concerniente a los procesos de contratación se ha logro la contratación del:

- Mantenimiento parque automotor
- Administración de Almacenes e Inventarios
- Proceso de contratación de suministro y mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados.
- Proceso de contratación de alquiler y mantenimiento de UPS
- Proceso de contratación de aseo y cafetería
- Proceso intermediario de Seguros
- Suministro Mobiliario y equipos
- Mantenimiento de zonas verdes, equipos de Medición
- Honorarios implementación decreto 1072 de 2015 sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo
- Servicio de vigilancia
- Suministro de mobiliario

GERENCIA DE AREA FINANCIERA

Perspectiva Financiera

❖ Balance General

En comparación con los resultados a junio 30 de la vigencia anterior, en 2016 el total de activos aumentó 10.06%, el total de pasivos disminuyó 1.42% y el patrimonio presentó una variación positiva de 18.29%

Con respecto a lo presupuestado se obtiene un cumplimiento del 67,3%, por la menor ejecución en el recaudo asociado a la venta del servicio de Telecomunicaciones y Energía, y la mayor ejecución de los costos operacionales de Acueducto y Alcantarillado, básicamente por más utilización de fuerza eléctrica y un consumo de productos químicos de casi el doble.

❖ Flujo De Caja

La caja disponible a agosto 31 de 2016, sin descontar cuenta convenios de la Nación y Cesantías Retroactivas, fue de \$565.489 millones

❖ Indicadores de Endeudamiento y Liquidez

Los indicadores de endeudamiento presentaron variaciones significativas con respecto al año anterior al haber un incremento del 10,1% en el total de activos, al mismo tiempo que se presenta una disminución del 1,4% en el total de pasivos.

Los indicadores de liquidez, aumentaron considerablemente ya que la disminución de los pasivos corrientes fue mayor que el aumento en el activo corriente.

❖ Renegociación de la Deuda de EMCALI con la Nación

Se reestructuró la deuda que tiene EMCALI con la Nación, ajustando el esquema financiero y el plan de inversiones mediante documento CONPES No 3858 del 3 de Junio de 2016. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público aceptó la modificación en las condiciones de pago del crédito adquirido para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR. Las nuevas condiciones para la amortización de la deuda, reducen de manera considerable los montos de las cuotas anuales, con lo que se mejorará el flujo de caja de la empresa de servicios públicos y obtendrá mayor disponibilidad de recursos para sus planes de inversión. Para el primer semestre del año se habían proyectado pagos por \$94.447 millones, la ejecución fue de \$73.365 millones, reflejándose un menor compromiso de \$21.082 millones. Lo que equivale a una variación de -22.32% frente a lo presupuestado.

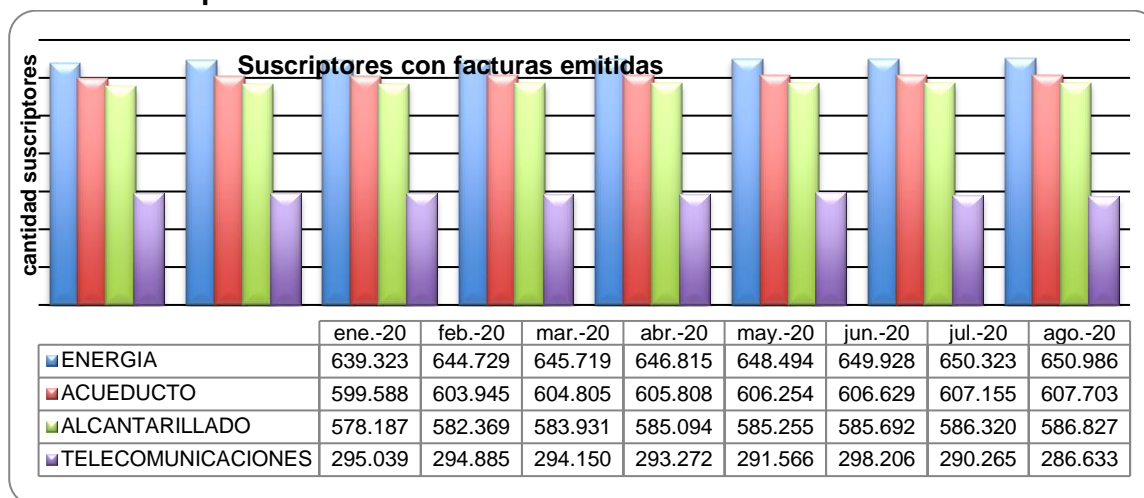
❖ Gestión de Recaudo y Cartera

- Se realizó una jornada de cartera en el Centro de Atención de Puerto Tejada, debido a que es un sector reconocido por tener cultura de no pago y encontrarse una cantidad de usuarios con conexiones irregulares. Disminuyó la cartera en 3% y aumento el recaudo en más del 6%. Igual sucedió el viernes 18 de marzo en el C.A.L.I. 1 - Terrón Colorado, en la jornada de cartera se incrementó el recaudo en 8.52% en el mes de marzo al compararlo con el mismo mes del año anterior.
- El programa EMCALI EN TU COMUNA, se realizó en la Comuna 3, incrementando el recaudo total del ciclo 10 en el 3%, aumentando \$232 millones al compararlo con el mes anterior.
- Producto de la gestión de cobranza el INPEC hizo un pago el mes de Mayo de \$1.849.millones.
- Igualmente con el grupo dedicado a la cobranza de Telecomunicaciones, la cartera se redujo en \$186 millones y el recaudo aumento en \$387 millones al compararlo con abril 2016 y si se compara mayo con el mismo mes del año anterior la cartera vencida se disminuyó en el 4% y el recaudo aumentó en 16.26%.
- Para el mes de Junio de 2016, se presentaron incrementos en el recaudo aportado por el Uso de Infraestructura eléctrica por el abono de \$ 2.601 millones por compensación de EMCALI infraestructura eléctrica y por la prestación de los servicios por \$2.509 millones.

GERENCIA COMERCIAL Y AREA DE GESTIÓN AL CLIENTE

Perspectiva Clientes

❖ Proceso Operaciones Comerciales



Fuente Gerencia Comercial.

❖ Ingresos recibidos por terceros

Dentro de los ingresos para Emcali por concepto de comisión el mayor porcentaje lo generan las empresas de aseo que conforman a la UT SICO con un 48%, seguido de Credivalores con 25% y Crediseguros con 16%.

TERCERO	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDO	COMISION PARA EMCALI	CANTIDAD DE FACTURAS
SICO	\$ 13.315.205.170	\$12.849.274.791	\$376.972.594	572.121
LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS LYS	\$ 278.939.608	\$299.399.274	\$9.317.527	14.663
MISION AMBIENTAL	\$ 271.705.473	\$239.857.947	\$12.099.259	15.186
PROAMBIENTALES SA	\$ 3.863.073	\$3.925.425	\$145.437	204
PROYECTO AMBIENTAL	\$ 64.082.857	\$63.522.259	\$1.311.045	2.112
SERVIGENERALES	\$ 566.419.321	\$556.586.673	\$16.397.419	26.735
CAUCASEO LIMPIA S.A ESP	\$ 69.650.538	\$60.490.246	\$3.374.633	3.980
ESPY	\$ 337.872.079	\$263.146.902	\$16.116.072	16.005
AQUAMBIENTAL	\$ 7.343.754	\$7.162.194	\$163.277	133
CREDIVALORES	\$ 5.386.095.707	5.106.377.894,61	198.364.185,00	57.343
SEGUROS	\$ 1.072.828.615	1.053.692.616,00	125.389.421,00	59.305
LA ASCENSION	\$ 72.620.700	73.927.144,00	7.392.714,00	5.562
GRUPO RECORDAR	209.113.600,00	196.217.452,00	19.621.745,00	13.169
TOTAL	\$ 21.655.740.496	\$ 20.773.580.818	\$ 786.665.328	

Fuente: Informe de conciliación ZRFA julio 2016, contabilizado en agosto 2016 Open Smart Flex

❖ Aseguramiento de ingresos

Recuperaciones

ACTIVIDAD	ENERGIA			ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO			
	AÑO	2014	2015	ENE-AGOS2016	2014	2015	ENE-AGOS2016	2014	2015	ENE-AGOS2016
SCRR		2.245.738.909	3.845.988.645	1.481.924.985	812.155.620	522.242.565	183.046.743	NA	NA	NA
FACTURACION SIN CARGOS		2.427.933.742	1.065.309.743	384.369.841	743.097.717	115.419.623	260.714.395	-	-	-
CAMBIOS DE ESTADO		135.374.782	55.514.883	20.293.209	25.769.084	26.785.455	120.383.772	36.602.092	16.402.573	29.345.226
SERVICIOS SUSCRITOS		756.974.190	603.600.001	162.319.118	90.947.410	134.916.983	33.744.023	116.147.918	129.060.222	47.019.848
CLIENTES MAYORES A 300 M3		NA	NA	NA	NA	NA	397.592.748	NA	NA	NA
MEDIDORES GENERALES Y ZC		NA	NA	3.054.966.281	NA	NA	521.456.992	NA	NA	
TOTAL		3.320.282.714	5.570.413.272	5.103.873.434	1.671.969.831	799.364.626	1.516.938.673	152.750.010	145.462.795	76.365.074
TOTAL 2.016										6.697.177.181
TOTAL 2.014-2.016										18.357.420.429

Fuente: Gerencia Comercial (Open Smart Flex)

Durante el periodo en mención el Grupo de Control Gestión adscrito a la Dirección de Operaciones Comerciales logró recuperar \$6.697.177.181.

❖ Clientes atendidos

En los Centros de atención personalizada (CAP's), los cuales son doce (12) y en los Centros de Atención Local Integrada (CALI's), que son dieciocho (18), durante el mes de agosto de 2016, se atendieron un total de 64.758 clientes a través de las oficinas físicas de atención al usuario, comparado con las cifras de 61.674 de agosto del 2015, se evidencia un aumento en el tráfico de usuarios del 5%.

Durante este periodo (enero a agosto de 2016) se recibieron 50.059 PQR's. El servicio por el cual más reclamaron los usuarios es por el servicio de acueducto y alcantarillado, seguido está el servicio de energía. Las causas más representativas de reclamación están relacionadas con "cobros por promedio" e "inconformidad con el consumo". A nivel del servicio de comunicaciones se destaca como queja más representativa la "falta de disponibilidad del servicio por falla técnica" e "Inconformidad con el Plan Tarifario y también "Inconformidad en la facturación".

Perspectiva Proceso

❖ Proceso mercadeo y comercialización de productos y servicios

- Se trabajó en el proyecto para el lanzamiento del nuevo producto “Publicidad Anexa a la Factura”.
- Se realizaron capacitaciones sobre los servicios que presta EMCALI dirigido a los Ejecutivos de Cuenta, se continúa con la actualización de la base de datos de este sector y las revisiones en terreno de los proyectos activos con provisionales de acueducto y energía, al igual que la verificación de la facturación de estos provisionales.
- Se realizó la implementación de mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Perspectiva Aprendizaje Organizacional

❖ Proyectos

- *Selección y adjudicación del sistema de recursos empresariales – ERP:* La meta al presente año es actualizar a la fecha los requerimientos de las áreas administrativa y financiera.
- *Adecuación de los sistemas SRF, ADSUM, OSF, SRH, SICOM, SIVAL y FPL a las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.*
- *Selección y adjudicación del Sistema de Gestión Documental.*
- *Gestión de Trabajo de campo – Field Services:* Lleva a cabo las fases de factibilidad y contratación para la implementación de un sistema de información para control de los equipos de trabajo en campo (cuadrillas), incluye tiempos, materiales, vehículos y herramientas.
- *Diagnóstico y diseño del sistema de información geográfico corporativo – SIG*

Perspectiva procesos

❖ Proyectos

- Seguridad y privacidad de la información.
- Aseguramiento de ingresos Telco: Consolidación productos corporativos Telco, Fortalecimiento integración SIGT - Open

Perspectiva Clientes

❖ Proyectos

- Gobierno en Línea
- Fortalecimiento del canal virtual: brindar a la comunidad un sitio virtual que sea más fácil de acceder. Comprende la actualización de la plataforma y rediseño virtual de los contenidos (Portal Web).
- Gestión de Pérdidas: Con este proyecto se pretende mejorar el proceso de anomalías en el servicio de energía, tendiente a disminuir pérdidas por fraudes en el servicio.
- *Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto – AHDI*: Caracterizar estas zonas en el negocio de Acueducto, para ser georeferenciados y hacer un monitoreo permanente, vigilando su crecimiento o decrecimiento.
- *Arquitectura del E.R.P*: diseñar, implementar y consolidar una guía estándar que sirva de mapa para la estructura tecnológica de la organización.
- Rediseño del portal corporativo, buscando modernizar su acceso, teniendo permanente y mayor visibilidad de las funciones principales del sitio, con lo cual se obtendrá un mayor flujo de visitas y uso de los servicios disponibles.

SECRETARÍA GENERAL

Perspectiva Financiera

- ❖ Se realizaron 548 Embargos de Bienes durante el 2016, que aseguran la cartera coactiva en \$3.363 Millones. En total 4.849 predios embargados que aseguran la cartera coactiva en \$19.026 Millones.
- ❖ Se realizó la descarga de la cartera de aseo de 8.635 suscriptores por valor de \$10.354 millones.
- ❖ Se ajustó la facturación por valor de \$138 millones

VISITAS DE COBRO Y LOCALIZACIÓN	
Visitas Efectivas	210
Valor Cartera Visitada	\$14.800 Millones
Verificaciones de Corte	41

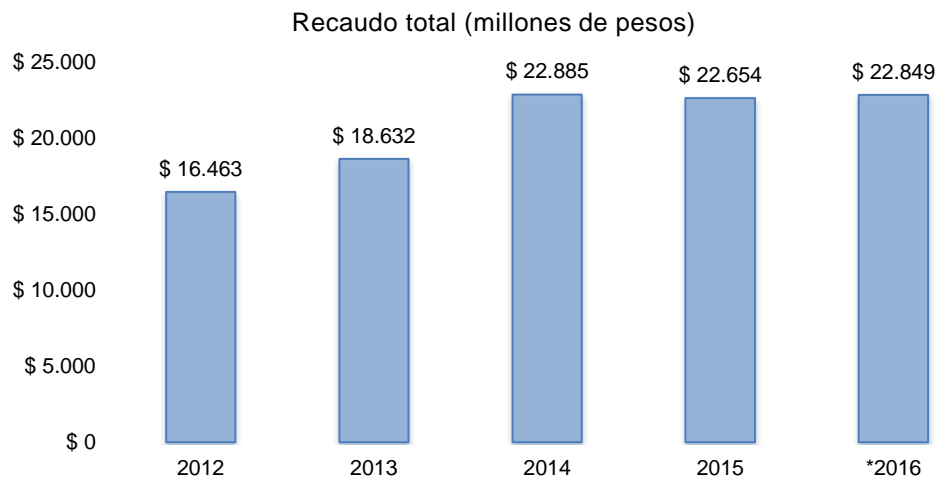
PROCESOS CARTERA Y RECAUDO	
Sin Garantías	374 procesos por \$ 1.290 millones.
Costo Beneficio	4.300 procesos por \$ 2.500 millones.

Fuente: Secretaría General

GESTIÓN	
Persuasivo Masivo	19.404
Mensajes de Texto	3.124
Procesos Terminados	1.816
Investigación de suscriptores	1.250

Fuente: Secretaría General

Es importante anotar que entre enero y julio de 2016 el recaudo total de cartera (22.849 millones) ya supera el recaudo total del 2015 (22.654 millones) y casi iguala el del 2014 (22.885 millones).



* A julio de 2016.

Fuente: Gerencia Financiera – Secretaría General.

- ❖ El 14 de julio se llevó a cabo la inauguración del Centro Único de Información -CUI- en donde reposan planos, actos administrativos, diseños y soportes legales referentes al crecimiento y expansión de los servicios públicos domiciliarios en Cali y los municipios vecinos atendidos por EMCALI, y cumple con todas las especificaciones técnicas y logísticas que recomienda la Ley General de Archivos.
- ❖ Establecimiento de Políticas de prevención del daño antijurídico
- ❖ Proyecto de resolución por medio de la cual se establece la política de cobertura, correspondencia y precios para la compra-venta de energía eléctrica en la unidad estratégica de negocio de energía.
- ❖ Elaboración del Plan de implantación e implementación Gobierno Corporativo

CONCLUSIONES

- Para el periodo enero - agosto los ingresos operacionales de la empresa suman 1.236.230 millones, un incremento del 12,5% frente al mismo periodo del 2015 (1.098.961 millones) en donde Acueducto tuvo una variación de 3,1% con ingresos por 322.001 millones frente a 312.176 millones para enero – agosto de 2015; Energía con ingresos por 814.394 millones, un incremento del 19,2% frente al mismo periodo de 2015 (683.381 millones) y Telecomunicaciones con una caída del 3,5% a agosto de 2016 (99.385 millones frente a 103.404 millones a agosto de 2015).
- Entre enero y agosto de 2016 la utilidad operacional de la empresa fue de 167.331 millones equivalente a un incremento del 20,9% frente al mismo periodo del año anterior (138.425 millones) con una menor utilidad en Acueducto en -3,8% (98.773 millones frente a 102.656 millones en 2015) debido al incremento en los costos de fuerza eléctrica y mantenimientos; una mayor utilidad en energía en 72,5% frente a 2015 (101.396 millones frente a 58.771 millones en 2015) explicada por la mejora en el margen de compra venta de Energía y continua la delicada situación de telecomunicaciones con una pérdida de 32.839 millones a agosto de 2016 (caída del 42,8%) debido a la reducción en los ingresos dada la competencia que se da en el sector.
- Por su parte, el Ebitda tiene un crecimiento del 6,8% respecto al año anterior (288.375 millones frente a 270.011 millones a agosto de 2015). La principal reducción se da en Telecomunicaciones, ya que la tendencia a la reducción de ingresos y pérdida de mercado continúa. Al comparar el porcentaje de la variación con el año anterior, este se debió a un ajuste contable de la clasificación de las contribuciones imputadas al ajuste del cálculo actuarial realizado en abril de 2015, impactando positivamente el indicador a nivel general en la empresa incluyendo a telecomunicaciones. No obstante lo anterior la tendencia en el deterioro en los ingresos del negocio de telecomunicaciones dada la competencia en el mercado continuo por lo cual la unidad cerró el 2015 con Ebitda negativo (-4.708 millones).
- La fidelización de clientes, mediante valores agregados, es importante para el sostenimiento y crecimiento en la participación de mercado sin entrar en sobrecostos para los negocios.
- La empresa debe continuar con el objetivo de compra de energía eficiente que respalde la venta a precios competitivos y con márgenes positivos para el negocio.

- El cumplimiento del plan de expansión aprobado por la UPME es un reto importante para el negocio de energía con miras a garantizar una adecuada prestación del servicio así como el aseguramiento de ingresos para la empresa.
- La búsqueda de generación propia de fuentes Convencionales y No Convencionales debe ser una prioridad para toda la empresa.
- Es necesario continuar con la priorización de los indicadores estratégicos que apunten al objetivo principal de mejorar permanentemente los servicios prestados con énfasis en el control de pérdidas tanto en acueducto y alcantarillado como en energía. La disminución en el suministro dado el control a las presiones y el avance en la sectorización hidráulica en el caso de acueducto y alcantarillado han permitido que la variación móvil acumulada negativa del Índice de Agua No Contabilizada en lo corrido del 2016 sea la más baja en los últimos 10 años.
- En telecomunicaciones el reto es mejorar los indicadores operativos buscando mejorar la atención a los clientes y reducir las pérdidas operacionales que presenta el negocio dada la competencia existente. La empresa debe definir cuál será su participación en el mercado de las telecomunicaciones.