

# DOCUMENTO DE EVALUACIÓN INTEGRAL A PRESTADORES

## CAPITULO PRINCIPAL

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.  
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.**

**JULIO 2022**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO  
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS  
COMBUSTIBLE**

**Dirección Técnica de Gestión de Energía**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL  
USUARIO Y GESTIÓN EN TERRITORIO**

## 1. Identificador del prestador

1.1. Nombre o razón social: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P. – EMCALI

1.2. NIT: 890399003 - 4

1.3. ID (SUI - RUPS):2438

1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto, Alcantarillado y Energía Eléctrica.

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:

- Energía Eléctrica: Comercialización, generación y distribución en Sistema Interconectado Nacional
- Servicio de Acueducto: Aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
- Servicio de Alcantarillado: Comercialización, conducción de residuos líquidos, disposición final, recolección y tratamiento.

1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

- Energía Eléctrica: 25 de noviembre de 1961.
- Acueducto y Alcantarillado: 25 de noviembre de 1961.

## 2. Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2022

2.2. Clase acción: Vigilancia  Inspección

2.3. Motivo de la acción: Especial  detallada  concreta

2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo  Perfilamiento de riesgo  Evaluación de Gestión y Resultados  Monitoreo de planes  Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual ubicada en el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1b16ogm0tU0FYM8gH7HTFHTQOmkQekwxQ> así como la información recopilada durante las visita físicas realizadas durante la semana del 14 al 31 de marzo de 2022. Información reportada al Sistema Único de Información – SUI.

## 3. Delimitación del marco de evaluación

3.1. Criterios evaluados: En términos generales, el objetivo que pretende la presente evaluación integral es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades vigiladas por la SSPD, desarrolladas por EMCALI, para los años 2019 a 2022, de acuerdo con la siguiente normativa:

- Ley 142 de 1994 numeral 15.6 del artículo 151, el párrafo del artículo 172 y el artículo 273
- Ley 489 de 1998
- Resolución SSPD N° 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias.
- Resolución SSPD N° 2021100016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N° 20211000171855 de 21 de mayo de 2021.
- Resolución CREG 072 de 2002 modificada por la CREG 034 de 2004.
- Resolución CRA N° 906 de 23 de diciembre de 2019.
- Resolución CRA 688 de 2014 de 2014.
- Resolución MVCT 330 de 2017.
- Resolución CREG 67 de 1995.
- Resolución CREG 100 de 2003 – modificada por las Resoluciones 9 de 2005, 5 de 2006 y 35 de 2020.
- Circular Conjunta SSPD – CREG No. 001 de 2006 – modificada por la Circular 3 de 2006.
- Resolución CREG 108 de 1997.
- Resolución CREG 137 de 2013.
- Resolución SSPD No. 20211000016645 de 9 de abril de 2021.
- Resolución CREG 072 de 2002 modificada por la CREG 034 de 2004.

Desde el punto de vista de Gobierno Corporativo, se evaluaron los siguientes criterios: i) Enfoque Financiero, ii) Enfoque Legal y de Gobierno y iii) Enfoque de Gestión de Personal y Contratación de Servicios Profesionales

### **3.2. Marco temporal de evaluación: 2019 a 2022.**

## **4. Descripción de lo desarrollado:**

**4.1. Información fuente usada:** La información recopilada para la elaboración de la presente evaluación integral proviene de la respuesta del prestador a un requerimiento escrito de esta Superintendencia, de los requerimientos adicionales realizadas durante las mesas de trabajo físicas y de la información reportada al Sistema Único de Información SUI, para la vigencia de los años 2019 a 2022. A los requerimientos escritos de información se suman los realizados en las mesas de trabajo.

<sup>1</sup> “**Artículo 15. Personas que prestan servicios públicos.** Pueden prestar los servicios públicos: (...) 15.6. Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse esta Ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el párrafo del artículo 17.”

<sup>2</sup> “**Artículo 17. Naturaleza.** (...) **Parágrafo 1.** Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional, cuyos propietarios no deseen que su capital esté representado en acciones, deberán adoptar la forma de empresa industrial y comercial del estado. (...)”

<sup>3</sup> “**Artículo 27. Reglas especiales sobre la participación de entidades públicas.** La Nación, las entidades territoriales, y las entidades descentralizadas de cualquier nivel administrativo que participen a cualquier título en el capital de las empresas de servicios públicos, están sometidas a las siguientes reglas especiales: (...) **27.3** Deberán exigir a las empresas de servicios públicos una administración profesional, ajena a intereses partidistas, que tenga en cuenta las necesidades de desarrollo del servicio en el mediano y largo plazo. Al mismo tiempo es derecho suyo fijar los criterios de administración y de eficiencia específicos que deben buscar en tales empresas las personas que representen sus derechos en ellas, en concordancia con los criterios generales que fijen las comisiones de regulación. (...)”

La información suministrada por el prestador fue entregada a través de un sistema de información electrónico disponible en la página web:

<https://drive.google.com/drive/folders/1b16ogm0tU0FYM8gH7HTFHTQOmkQekwxQ>

**4.2. Requerimientos realizados:** Solicitud de información Radicado SSPD No. 20221000596991 del 18 de febrero de 2022

**4.3. Estado de respuesta de requerimientos:** Información suministrada en carpetas virtuales la cual se encuentra en estado Completo.

**4.4. Evaluaciones realizadas:** Las evaluaciones realizadas en el marco de esta evaluación integral, se presentan de forma separada por capítulos, siguiendo la siguiente estructura:

- Capítulo 1 - Capítulo Principal: Este capítulo contiene la información principal del desarrollo de la Evaluación Integral y las conclusiones de la misma.
- Capítulo 2 – Temas Transversales: Contienen tres componentes: i) Gobierno Corporativo, ii) Administrativo y iii) Financiero.
- Capítulo 3 – Servicios de Energía Eléctrica
- Capítulo 4 – Protección al Usuario y Gestión en Territorio
- Capítulo 5 – Técnico Acueducto y Alcantarillado
- Capítulo 6 – Tarifas Acueducto y Alcantarillado
- Capítulo 7 – Comercial Acueducto y Alcantarillado

Se hicieron dos visitas: una general de apertura y física sobre los temas presentados EMCALI E.I.C.E. E.S.P. de cada una de las áreas evaluadas. Por otro lado, las evaluaciones sobre los documentos enviados por parte de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se realizaron tanto virtualmente como físicamente sobre los documentos que se encontraban en el cuarto de datos habilitado por la empresa.

## 5. Hallazgos:

Los hallazgos detallados de la presente Evaluación Integral se encuentran expuestos en cada capítulo. Sin embargo y a manera de referencia siendo este el capítulo principal, a continuación, se presenta en resumen los principales hallazgos para cada una de las áreas evaluadas:

### GOBIERNO CORPORATIVO

Se destaca que el Convenio Marco de Gobernabilidad resulta obligatorio y tiene fuerza vinculante para el Distrito Especial y para EMCALI E.I.C.E. E.S.P.<sup>4</sup>. Este mismo documento establece una obligación de seguimiento y evaluación, en línea con lo dispuesto en el artículo 4 del Acuerdo 489 de 2020 que impone la obligación para EMCALI E.I.C.E. E.S.P. de presentar informes ante el Consejo del Municipio en los meses de marzo y julio. En dicha norma se impone el deber de evidenciar los avances y logros en la implementación del Gobierno Corporativo y la Gobernanza. Si bien se presentaron ante el Consejo del Municipio informes en los meses de marzo y julio de 2021 y marzo de 2022, la información resulta insuficiente. En efecto, en estos documentos se presentó un avance de la gestión adelantada por la empresa, pero no se incluyeron aspectos detallados sobre la eficacia de las medidas de Gobierno Corporativo de cara al desarrollo del negocio y el impacto que éste pudo tener en la gestión y

<sup>4</sup> Artículo 9 del Convenio Marco de Gobernabilidad.

administración de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Adicionalmente, los informes presentados no evidencian la adopción de medidas de control y seguimiento.

El Convenio Marco de Gobernabilidad existe una obligación para EMCALI E.I.C.E. E.S.P., de transferir al Distrito los excedentes líquidos financieros. Dicho valor corresponde a un valor máximo de 45% aplicado sobre el saldo del excedente financiero líquido disponible al cierre del ejercicio fiscal. No obstante, en las notas a los estados financieros de los años 2019, 2020 y 2021<sup>5</sup>, se advierte que en un periodo de veintitrés (23) años no se han distribuido excedentes financieros al municipio.

Es evidente que el Municipio tiene una fuerte incidencia como propietario de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. Al respecto, se destaca la inclusión de principios en el Gobierno Corporativo como el de *“No influir, ni participar, directa o indirectamente, en el proceso de selección y nombramiento de los funcionarios, ni en los procesos de contratación de la Empresa”* o *“Garantizar que las transferencias a la ciudad no atenten contra la viabilidad, la solvencia y la solidez financiera de EMCAL E.I.C.E. E.S.P.”*

Los estatutos incluyen reglas para el manejo de los cargos de dirección. Particularmente, se incluye una regla según la cual cuando hay cambio de administración distrital y se requiere un cambio en la JD, es obligación del alcalde mantener *“al menos, durante el primer año, uno (1) de los miembros representantes de los vocales de control y uno (1) de los miembros libremente designados que no correspondan a vocales de control.”*<sup>6</sup> Esta disposición busca mantener la continuidad en los planes y programas y puede evitar los traumatismos que afectan las empresas con capital público cuando ocurren fenómenos electorales.

Los Estatutos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. otorgan plenas facultades al Alcalde para nombrar a todos los miembros de la JD. No obstante, no existe evidencia de ningún procedimiento o proceso que se adelante a efectos de garantizar el cumplimiento de estas obligaciones.

La JD tiene la obligación de autoevaluarse, pero no tiene la obligación para los miembros de presentar informes ante la Asamblea o un órgano superior que verifique su gestión. Es cierto que se permite la autoevaluación como medida de control, sin embargo, en empresas donde el presidente de la junta directiva es a su turno el principal y único dueño, estos mecanismos deben ser más robustos.

Los estatutos<sup>7</sup> imponen obligación para el Presidente de la JD de actuar de manera coordinada con los demás miembros para garantizar que se respeten las disposiciones del órgano de dirección. No obstante, no existe ningún mecanismo de control.

En el Reglamento de la Junta Directiva se dispone que la empresa *“debe facilitar mecanismos de actualización, formación y capacitación, en función de las necesidades estratégicas de la Empresa o de las circunstancias específicas de los miembros de la Junta Directiva.”*<sup>8</sup>

Como mecanismo de control, se destaca incorporar el régimen de inhabilidades e incompatibilidades en los estatutos y en Código de Gobierno de Gobierno corporativo, tanto para el gerente general como para los miembros de la junta directiva.

Ahora bien, a pesar de que es necesario un proceso de empalme con el nuevo gerente - obligación estatutaria - no existe ningún procedimiento específico que se deba seguir, ni se incluyen consecuencias de buen gobierno para cuando esta no se cumple.

Se destaca que, a pesar de que el Gerente General sea nombrado por el Alcalde, se le impone obligación para seguir lo ordenado por la JD. Sin embargo, no existe ningún mecanismo que permita establecer o verificar el cumplimiento.

<sup>5</sup> Página 150 de los Estados Financieros 2019

<sup>6</sup> Ver inciso tercero del artículo octavo de los Estatutos.

<sup>7</sup> Artículo 12 de los Estatutos

<sup>8</sup> Artículo 3 del Reglamento de la Junta Directiva.

**ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Aspecto Financiero	Resolución SSPD N° 20161300013475 y sus modificatorias.	Diferencias entre las cifras del Estado Financiero Firmado del año 2021 y la Taxonomía Individual 2021 certificada en SUI.	Pendiente
	Proceso de conmutación pensional parcial.	El prestador informó que tiene un patrimonio autónomo constituido que cubre el total del valor del cálculo actuarial. El Ministerio de Trabajo le solicitó al prestador la constitución de un patrimonio autónomo de garantía por conceptos que no cubre el cálculo actuarial (educación, servicio médico, contingencias jurídicas de los jubilados).	El prestador se encuentra en proceso de respuesta al Ministerio de Trabajo para continuar el proceso, la SSPD aprobó la conmutación pensional parcial en diciembre de 2021.

**SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Error en la asignación y recaudo de subsidios y contribuciones originado en la incorrecta aplicación del Pc que afectó el CU_119, CU_012 y las tarifas aplicadas.	Subsidios y contribuciones.	Información reportada al SUI, tarifas publicadas y comunicaciones realizadas entre la DTGE y EMCALI E.I.C.E. E.S.P..	A la fecha EMCALI E.I.C.E. E.S.P. no ha remitido el impacto y la propuesta para realizar los ajustes al usuario final a que haya lugar.
Usuarios de estratos residenciales clasificados con tarifas no reguladas evidenciando una mala calidad de información reportada.	Calidad de información Formato TC1 y TC2.	Información reportada al SUI.	La empresa certifica información comercial en el SUI de usuario residenciales con tipo de tarifa no regulada.

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Formatos comerciales reportados al SUI pendientes de certificación para la vigencia 2021.	Reporte de información comercial al SUI Resoluciones SSPD 20212200012515 y.	Reportes realizados al SUI.	EMCALI E.I.C.E. E.S.P. aún presenta 136 formatos pendientes de certificación para la vigencia 2021.
Aplicación de subsidios FOES a usuarios ubicados en estrato 3 y sector Comercial.	Subsidios FOES	Reportes realizados al SUI.	Información errónea reportada al SUI en la aplicación de los subsidios FOES.
Calidad individual del servicio.	Indicadores DIU y FIU.	Información cargada por el OR al SUI.	Incumplimiento de estándares de calidad individual del servicio en los SDL establecidos en el numeral 5.2 de la Resolución CREG 015 de 2018.
Sistema de información disponible en la web.	Autogeneradores y generadores distribuidos	Información página web del OR.	Incumplimiento del artículo 7 de la Resolución CREG 174 de 2021.
Publicidad y difusión de los planes de inversión.	Plan de inversión	Información de la página web del OR	Incumplimiento de literal a del numeral 6.7 de la Resolución CREG 015 de 2018.
		Información entregada por el OR en el marco de la evaluación integral.	
Senda del plan de pérdidas del OR	Cumplimiento de la senda del plan de pérdidas aprobada en la Resolución CREG 028 de 2020	Índice de Pérdidas Totales - IPT realizados por XM	Incumplimiento de la senda durante los años 2019, 2020 y 2021.
Reporte de información SUI.	Formato TC2	Información cargada al SUI.	Incumplimiento de los tiempos estipulados en el anexo de la Resolución SSPD 20212200012515.
Formulación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP)	Decreto 2157 de 2017, Artículo 2.3.1.5.2.1.1.- Formulación del Plan de Gestión	Solicitud de información en el marco de la evaluación integral.	EMCALI E.I.C.E. E.S.P. no cuenta con la actualización para las vigencias 2020 y 2021 de los documentos para

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
	del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP) y artículo 2.3.1.5.2.8.1 Revisión y ajuste del Plan		cumplimiento del contenido mínimo.
Formulación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP)	Formato TT10	Información cargada al SUI	No evidencia reporte del formato TT10 Plan de Gestión de Riesgo, que debe reportar EMCALI E.I.C.E. E.S.P., según Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo del 2021.
Cumplimiento RETIE	Cumplimiento con RETIE en la subestación Menga	<p><b>a.</b> Actualización diagrama unifilar.</p> <p><b>b.</b> La delimitación de las distancias de seguridad en la caseta de control.</p>	<p>a. No cumple.</p> <p>b. No cumple, las distancias mínimas no concuerdan con la nueva disposición de equipos.</p>
Cumplimiento RETIE	Artículos 10.8, 13.4, literal c del 23.4 y 24.6 del RETIE.	<p>Presencia de animales dentro de la subestación.</p> <p>Distancias mínimas para trabajos en o cerca partes energizadas.</p> <p>Humedad e indicios de goteras en la caseta de control, se evidencia presencia en techos, paredes y algunos paneles LED con humedad. Salas de operaciones, mando y control</p> <p>Pérdida de cimentación en algunos de los pórticos, el acero</p>	No cumple



<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
		estructural visible, tapas de cargamos, rotas y con huecos, ductos de afloramientos sin sellar, crucetas en general con oxidación; En la caseta de control algunos medidores de calidad de potencia con la pantalla dañada.	

### PROTECCIÓN AL USUARIO

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Reporte de Reclamaciones	Cumplimiento de Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, modificada por la Resoluciones SSPD 20161300011295 de 2016, 2018800007663576635 de 2018.	Reporte SUI	Existen diferencias entre lo reportado en SUI y la información entregada por el prestador. Lo anterior, de acuerdo a la verificación de la documentación entregada por el prestador y la consignada en SUI.
Procedimiento de desviaciones significativas	Contrato de Condiciones Uniformes	Acta de visita Información aportada por el prestador.	No existe claridad frente al procedimiento adelantado para las lecturas con desviación significativa en el contrato de condiciones uniformes.
Facturación del consumo por medición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994	Información estadística de suscriptores aportada por el prestador.	Presuntamente incumple dado que existe un índice de suscriptores facturados por promedio de consumo, pese a que cuentan con medición y lectura.

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Información de recursos de apelación interpuestos en subsidio del recurso de reposición y remitidos a la Superintendencia oportunamente	Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 Circulares Externas 003 y 008 de 2004 Concepto SSDP – OJ2021-501	Estadística trámites. Información remitida por el prestador.	No cumple presuntamente con la remisión oportuna y de calidad de los expedientes a la Superintendencia para el trámite de los recursos de apelación.
Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	Artículo 7 numeral 2 Ley 1437	Información aportada por el prestador.	El prestador presuntamente no cumple en algunos puntos de atención con el mínimo de horas establecido en la ley. Mínimo 40 horas semanales.
Procedimiento recuperación de consumos dejados de facturar	Cumplimiento del artículo 154 y 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994, Artículo 29 CPC.	Estadística trámites. Información remitida por el prestador.	El prestador presuntamente no concede oportunidad procesal para controvertir los cobros por recuperación de consumos, no colocando valores en reclamo y negando la oportunidad de la reclamación por parte de los usuarios después de emitir la factura.

### **TÉCNICO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Cumplimiento lineamientos mínimos Plan de Emergencia y Contingencia – Resoluciones 154 de 2014 y 527 de 2018	SUI	Presunto incumplimiento en la información requerida de acuerdo con lo solicitado en la normatividad legal vigente.

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Calidad de la información reportada en el SUI	SUI e información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.	Presuntas inconsistencias en la información reportada en algunos formularios de registro de infraestructura con respecto a la información suministrada
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Certificaciones en competencias laborales del personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.	Presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución 1570 de 2004, por no contar con la totalidad del personal operativo certificado en competencias laborales
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Calidad del agua	SIVILAB 2020	Presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Candelaria durante el mes de abril de 2020
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Calidad del agua	Información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.	Presuntamente no se cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución del municipio de Yumbo para los parámetros pH, Color Aparente, Turbiedad, Cloro Residual Libre, Coliformes Totales y E. Coli durante la vigencia 2021.
<b>Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado</b>	Calidad del agua	Información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.	Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos de turbiedad, pH, hierro total y aluminio en las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.

### **TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Comparación entre la tarifa aplicada en la factura y la registrada en SUI.	Archivo anexo al presente informe y reporte en SUI de facturas en PDF en SUI.	El valor dispuesto en la factura es superior al registrado en SUI.

Aplicación de porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por los Concejos Municipales.	Acuerdos de Concejos Municipales y Archivos de comparación de tarifas aplicadas anexo al presente informe.	Aplicación de porcentajes de subsidios y contribuciones que difieren en decimales respecto de los aprobados por los Concejos Municipales.
Variaciones en las tarifas aplicadas.	Soportes entregados por la empresa y Archivos de comparación de tarifas aplicadas anexo al presente informe.	Respecto de las variaciones de las tarifas durante el período evaluado, la empresa presentó los soportes de los ajustes a la estructura tarifaria que aplica en las áreas de prestación donde opera los servicios de acueducto y alcantarillado.
Costos de referencia aprobados por la empresa.	Soportes entregados por la empresa. Reporte de información en SURICATA.	Se observaron diferencias entre los costos medios reportados y los adoptados como costos máximos, en particular con el valor previsto para el CMI del servicio de alcantarillado.

**COMERCIAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Calidad de información reportada al SUI - Resolución No. SSPD 39945 de marzo de 2017.	SUI/ Información remitida por la empresa	La información reportada por el prestador para el servicio de acueducto al SUI, presenta diferencias menores en relación con la entregada por la empresa en el marco de la visita, no obstante, se puede observar que para la vigencia 2021, no hay datos reportados para el mes de noviembre.
		Comparando la información de suscriptores para el servicio de alcantarillado, de lo entregado por la empresa y lo reportado por ésta al SUI, se observan diferencias menores. Sin embargo, en SUI, el prestador reportó la APS Yotoco para el mes de mayo, por lo

Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		<p>tanto, esta información debe ser aclarada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P..</p> <p>La empresa reporta 592.001 suscriptores de la APS Cali con el estado del medidor en “Buen Estado”, sin embargo la determinación del consumo fue “Medición por promedio”.</p> <p>Se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI para el cálculo de micromedición.</p> <p>Se pudo evidenciar una diferencia significativa en el total de facturación presentada en visita frente a la reportada al Sistema Único de Información (SUI), en donde se reportan \$31.611.940.772 menos facturación para ambos servicios frente a la información entregada en visita.</p>
Artículo 146 de la Ley 142, facturación de consumos por promedio.	SUI	EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presuntamente no realizó la facturación por diferencia de lecturas a 19.974 suscriptores del servicio de acueducto, aun cuando la condición del medidor la reportó al SUI como “buen estado”.
Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016	Información remitida por la empresa	De acuerdo con lo evidenciado, no se observa en qué parte de la factura la empresa relaciona los numerales 7, 8, 9 y 10, para los numerales 13 y 14 se evidencian requisitos incompletos, por lo tanto, el prestador no cumple con lo establecido en la mencionada Resolución.

#### 6. Acciones correctivas definidas:

Las Acciones Correctivas Definitivas de la presente Evaluación Integral serán presentados en cada capítulo.

#### 7. Conclusiones:

Las conclusiones de la presente Evaluación Integral se encuentran expuestos en cada capítulo. Sin embargo y a manera de referencia siendo este el capítulo principal, a continuación, se presentan consolidadas las conclusiones para cada una de las áreas evaluadas:

## **CONCLUSIONES GOBIERNO CORPORATIVO**

La calidad de administrador impone deberes y responsabilidades que deben atenderse. El ejercicio de estos cargos, además, está cobijado por unos principios que obligan, a quienes ostentan esta calidad, a *“obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios”*

Los administradores tienen unos deberes específicos que surgen como consecuencia de la profesionalidad que supone el ejercicio de estos cargos<sup>9</sup>. Estas responsabilidades resultan aplicables a los directivos de sociedades de capital e incluso a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado<sup>10</sup>. Dentro de éstas, se destaca el deber de *“velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias”*<sup>11</sup>. Esta obligación implica poner todo su empeño en que se cumplan las normas legales y contractuales a las que está obligada la empresa (v.gr. los estatutos, convenios y demás documentos a los que se encuentran sujetos).

Lo anterior es acorde teniendo en cuenta que, esta disposición, además, se encuentra en línea con la responsabilidad específica que se les asigna a las juntas directivas de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado en el literal c) del artículo 90 de la Ley 489 de 1998, que impone el deber para este cuerpo colegiado de controlar el funcionamiento general de la organización y verificar su conformidad con la política adoptada.

Cabe anotar que en cumplimiento del numeral 27.3 del artículo 27 de la Ley 142 de 1994, las empresas con participación estatal, deben evitar la injerencia de intereses partidistas en su administración. La referida norma señala:

*“ARTÍCULO 27. REGLAS ESPECIALES SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS. La Nación, las entidades territoriales, y las entidades descentralizadas de cualquier nivel administrativo que participen a cualquier título en el capital de las empresas de servicios públicos, están sometidas a las siguientes reglas especiales:*

*(...)*

*27.3. Deberán exigir a las empresas de servicios públicos, una administración profesional, ajena a intereses partidistas, que tenga en cuenta las necesidades de desarrollo del servicio en el mediano y largo plazo. Al mismo tiempo es derecho suyo fijar los criterios de administración y de eficiencia específicos que deben buscar en tales empresas las personas que representen sus derechos en ellas, en concordancia con los criterios generales que fijan las comisiones de regulación.*

*(...)”*

La norma transcrita supone una instrucción expresa del legislador a las entidades estatales que participen en el capital de las ESP, de exigir a los prestadores una administración libre de injerencia de intereses partidistas, para lo cual la misma disposición les otorga la facultad de *“fijar los criterios de administración y de eficiencia específicos que deben buscar en tales empresas las personas que representen sus derechos en ellas, en concordancia con los criterios generales que fijan las comisiones de regulación.”*

<sup>9</sup> Ver: artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

<sup>10</sup> Ver: artículos 85 y 93 de la Ley 489 de 1998.

<sup>11</sup> Numeral 2. Artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

## **CONCLUSIONES FINANCIERO**

- El prestador actualmente se encuentra al día en el reporte de información financiera al Sistema Único de Información – SUI.
- Respecto a la gestión financiera a nivel de resultados, en el año 2021, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. obtuvo un Resultado Neto considerablemente superior al del año anterior, producto de una mayor eficiencia en su operación, con un nivel mayor de ingresos y un menor nivel de gastos. Adicionalmente, se evidenció la alta sensibilidad y correlación que tienen los resultados de la unidad de negocio de energía, dentro del total de la empresa, dado que allí se concentra el 63% de los ingresos.
- Producto del análisis realizado sobre los Estados Financieros de la empresa, y tal como se describió en el desarrollo del presente documento, dentro de las notas se evidenció la omisión de información relevante para los usuarios de la información financiera, presuntamente incumpliendo el deber de revelación contemplado en el marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- A diciembre de 2021 los Ingresos Operacionales de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se ubicaron en \$2.342.581 millones, representando un crecimiento de \$116.280 millones equivalentes al 5,2% frente al año inmediatamente anterior. Incremento dado debido al crecimiento de la tarifa y a que los consumos se han mantenido en los servicios de Energía Eléctrica, Alcantarillado y Acueducto.
- El ingreso del prestador se ve impactado por el mayor cálculo provisionado en el año 2021 del pasivo pensional, el cual, al haber sido ajustado por el actuario, pasó al ingreso, por cruces netamente contables.
- El impuesto diferido aumentó visiblemente a causa del mayor porcentaje de la tarifa del impuesto de renta que pasó del 30 al 35% para el año 2021.
- EMCALI E.I.C.E. E.S.P. genera un suficiente ingreso operacional el cual le permite cumplir con su deuda adquirida con la Nación, es importante resaltar que este dinero pagado por dicha deuda es retornado al Municipio para que EMCALI E.I.C.E. E.S.P., ejecute proyectos de expansión, adecuación y demás, en los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- De acuerdo con la proyección realizada por el prestador, en los años 2024 y 2025 va a presentar flujos de caja netos negativos, con base en los pagos que realizará a la Nación por la deuda adquirida, los cuales serán los de mayor magnitud, por lo que se establece una alerta por la situación de liquidez en el año 2024.
- La Contraloría General de Santiago de Cali realizó Auditoría Financiera a EMCALI E.I.C.E. E.S.P. sobre la vigencia 2020, en cuyo informe de resultados estableció incorrecciones de reconocimiento por \$66.285.184.715 pesos, que originaron 21 hallazgos administrativos. Durante el desarrollo del presente informe, la Contraloría General de Santiago de Cali se encontraba desarrollando la auditoría sobre la vigencia 2021, de la cual, hasta el momento había establecido 32 observaciones.

## **CONCLUSIONES SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- Se evidencia que el prestador ha mitigado el impacto en el cobro de la factura a los usuarios finales como consecuencia de la opción tarifaria a la cual se acogió el prestador.

- Se encontró que el CGM de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. garantiza la integridad de las mediciones por un periodo mínimo de 2 años, en los cuales se realiza el proceso de validación de información comparando mediciones realizadas en puntos físicos, e información obtenida por el CGM. Adicionalmente, el prestador se encuentra en un proceso de evolución y cambio tecnológico para los dispositivos utilizados.
- La concentración de los usuarios beneficiados tanto FSSRI como en el FOES, se encuentran en el estrato 2, que para el 2021 se encontraron en \$74.469 millones. Mientras que, las contribuciones registraron cifras de \$84.873 y \$83.106 millones, para los años 2020 y 2021, siendo los usuarios comerciales los de mayor aporte.
- Se evidencia que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presenta varios errores frente al de información en el SUI, tanto en aspectos técnicos y comerciales como en cargue de información relacionada con el Plan Gestión de Riesgos de Desastres.
- Durante las vigencias 2020 y 2021 se evidenció que actividades a cargo de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. relacionadas con la buena prestación del servicio, fueron afectadas por eventos de estallido social, riesgos biológicos, como la pandemia y riesgos de ciberseguridad. A partir de lo anterior, estos aspectos fueron identificados por el prestador e incluidos en la matriz de riesgos.
- EMCALI E.I.C.E. E.S.P. viene adelantando trabajos en barrios subnormales a partir de recursos propios, normalizando varios barrios e incluso utilizando medición avanzada.

### **CONCLUSIONES PROTECCIÓN AL USUARIO**

- La prestadora EMCALI E.I.C.E. E.S.P. remitió a esta entidad información respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el periodo comprendido entre enero de 2020 a enero de 2022, con un total de 80.918 peticiones.

Se identificó que las causales más frecuentes objeto de reclamación por parte de los usuarios de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. son las asociadas a los siguientes numerales: i) No. 102 Inconformidad con el consumo o producción facturado, ii) No. 120 Cobros por promedio, iii) No. 122 Pago sin abono a Cuenta y iv) No. 127 Inconformidad por desviación significativa.

En este sentido el prestador deberá analizar las causales descritas para emprender las acciones necesarias que permitan mejorar la satisfacción de sus usuarios.

- Para los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en el CCU denominado por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. como Contrato de Servicios Públicos - CSP y publicado en la página web, no se evidencia el procedimiento relacionado con la identificación y tratamiento de DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, tampoco enuncia los porcentajes a aplicar para tales casos. Es importante tener en cuenta que la Resolución CRA 943 de 2021, en su Artículo 1.13.1.6. Desviaciones significativas, desarrolla el tema y los porcentajes que los prestadores deben tener en cuenta al momento de tipificar la causal.



En este sentido y pese a que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. informó a la Superintendencia que el Contrato de Condiciones Uniformes (CSP) se encuentra en proceso de actualización y adelanta ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, el concepto de legalidad, es fundamental que mientras se surte dicho proceso se realice la divulgación debida a los suscriptores/usuarios en especial sobre este tema, en pro del debido proceso y la protección al usuario.

- Ante esta Superintendencia, para el periodo de análisis, los usuarios presentaron un total de 1.013 reclamaciones por desviación significativa, correspondiendo 542 casos (53,5%) al servicio de acueducto, 275 (27.1%) al servicio de energía y 196 casos (19.3%) de ambos; sin embargo, los casos confirmados por el prestador ascienden solo a un total de 420.

Lo anterior denota que existe una diferencia considerable de casos relacionados con desviación significativa entre la información que reporta la empresa frente a la información que reposa en la Superintendencia, por el cual es importante determinar los criterios de definición de esta causal de reclamación.

- Del análisis de las cifras remitidas por el prestador frente a facturación de usuarios se evidenció que existen suscriptores de los servicios de acueducto y energía que están siendo facturados por consumo promedio, pese a tener medición y no encontrarse dentro de las causales de no lectura determinadas por el prestador, en ese sentido EMCALI E.I.C.E. E.S.P., tendrá que aportar las explicaciones pertinentes y/o realizar las acciones que correspondan para subsanar el tema.
- En la verificación de información en la Superintendencia se pudo evidenciar que a la fecha han sido devueltos un total de 98 expedientes de la vigencia 2021 y 2022 por encontrarse incompletos al no contar con alguna de las actuaciones administrativas como el derecho de petición, decisión administrativa, recurso de reposición y apelación, o resolución del recurso de reposición, en contravía de lo dispuesto en la Circular 003 de 2004. Así mismo se identificaron expedientes que han sido devueltos en 2 o 3 ocasiones sin tener una respuesta efectiva y completa del prestador.

En el mismo sentido se han encontrado expedientes que no cuentan con las facturas necesarias para el análisis de reclamación, para lo cual se le ha realizado a la prestadora 610 solicitudes de copias de facturas y otros documentos necesarios para el fallo de los recursos de apelación. Lo anterior genera procesos adicionales que la empresa pudiera eliminar al remitir el expediente completo desde el principio.

- Los temas inherentes a la atención del usuario como lo son: formatos de datos en físico, virtuales y herramientas tecnológicas utilizadas, las encuestas de satisfacción del usuarios con mediciones tanto de calidad del servicio como de los canales de atención, y la caracterización de usuarios, permite identificar aspectos de mejora constante como prestador, no obstante se sugiere que sean datos abiertos para todos aquellos que quieran conocer y consultar los resultados, de igual forma es importante que los informes que elaboren sean publicados en la página web de la entidad con un lenguaje claro atrayente a los usuarios.
- Para los años 2020 a lo corrido del 2022 se encontró que solo el 42% de los empleados dispuestos para la atención de usuarios habían recibido capacitación en temas específicos de su quehacer, por lo que en consideración a la relevancia que implica este aspecto, se insta al prestador a realizar las acciones pertinentes para garantizar las competencias laborales en el personal a cargo de la atención de los usuarios.

- Los canales de atención presenciales del prestador deben cumplir su propósito con el usuario a fin de lograr una interacción con quien recurre de manera directa a los diferentes puntos de atención, sin que se generen barreras ni interferencias que permitirá el acercamiento del usuario y la satisfacción en las respuestas oportunas a sus peticiones, quejas o reclamos.

Parte fundamental del servicio al usuario, está en una atención amable con disposición de resolver en los términos de ley y con buena actitud de servicio para que la información sea clara, oportuna y veraz.

Será importante que la empresa prestadora revise la necesidad de suplir los puestos de trabajo con personal en los puntos de atención a fin de garantizar la atención personalizada, oportuna a fin de disminuir tiempos de espera al usuario.

Igualmente es positivo resaltar la distribución de los diferentes puntos de atención presenciales distribuidos en la ciudad de Cali y municipios que permiten al usuario el acceso por este canal de atención. Sin embargo, es preciso que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. revise la disponibilidad de mecanismos presenciales que se le otorga a los usuarios del municipio de La Candelaria y los horarios de atención al público en algunos puntos que no cumplen con el mínimo de atención de horas semanales con el fin de realizar los ajustes que correspondan para garantizar la atención al público como mínimo en 40 horas semanales.

- En la evaluación realizada a los canales de atención virtual y telefónico, se concluye que la página web en general es clara, pero se deben hacer mejoras en el tema de simplificar el ingreso a los canales de atención para los usuarios, la disponibilidad directa en la página de los formatos y formularios para trámites, así como la generación de certificados para los usuarios.

Igualmente, el prestador debería considerar un espacio para la participación ciudadana -en especial para las vocales de control- así como la creación de espacio de chat de atención para los usuarios.

Adicionalmente se sugiere que en los canales de atención de la página web se publique la línea de atención al whatsapp “Soy Mile” para lograr una mayor cobertura en atención al cliente, y se incluya la localización en el mapa dispuesto en la web los centros de atención de EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y los Cali’s.

En el canal de atención telefónica la evaluación se realizó por medio de diferentes roles de ciudadano incógnito, evidenciando que en general la atención fue satisfactoria con un trato adecuado al usuario, brindando la información completa y clara, y en tiempos de espera apropiados.

También se revisó la disponibilidad de las Redes Sociales de las Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. evidenciando que tienen presencia en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram con los usuarios activos.

### **CONCLUSIONES TÉCNICO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

- Todas las fuentes de abastecimiento cuentan con concesión de aguas superficiales vigente otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC.
- En lo relacionado con la medición de caudales a la entrada y salida de las PTAP, la empresa cuenta con instrumentos de macromedición para todas las plantas dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000, con excepción de las PTAP La Reforma y La Rivera, donde si bien no se cuenta con macromedidor a la entrada de la PTAP, se realiza la medición del caudal de entrada de forma empírica por medio de la geometría del canal.
- Cada PTAP cuenta con un equipo para la realización del ensayo de jarras, y realiza dicho ensayo conforme lo establece el parágrafo 3 del artículo 111 de la Resolución 330 de 2017.
- Los equipos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en las PTAP se encuentran debidamente calibrados.
- Los lodos producidos en las PTAP no son tratados, con excepción de la PTAP La Rivera. Los lodos generados en la PTAP Puerto Mallarino son vertidos al río Cauca mientras que los lodos generados en la PTAP Río Cauca son vertidos al sistema de alcantarillado. El esquema de solución para el tratamiento de los lodos generados en las 5 PTAP se encuentra dentro del PSMV vigente, para lo cual actualmente se está ejecutando el contrato No. 300-AO-1200-2021 cuyo objeto es construir el sistema de manejo integral de los generados en la PTAP Río Cali y La Reforma.
- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2021 clasificó como continua en todos los sectores hidráulicos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, la continuidad cumplió con lo establecido en el CCU.
- Las presiones de prestación el servicio para las APS atendidas por el prestador se encuentran por encima de los mínimos establecidos en las Resoluciones 1096 de 2000 y 330 de 2017, y el CCU.
- El prestador desconoce el valor de la cobertura de acueducto y alcantarillado para las vigencias bajo análisis. Lo anterior debido principalmente a que este indicador se calcula a nivel municipal y para su cálculo se requiere conocer el número de predios que cuentan con el servicio de acueducto (EMCALI E.I.C.E. E.S.P. no es el único prestador de este servicio en el municipio, por lo que desconoce este dato) y el número de predios existentes en el municipio (información que maneja la Alcaldía y que no necesariamente coincide con el número de suscriptores).
- Se evidenciaron presuntas inconsistencias en la información reportada en algunos formularios de registro de infraestructura con respecto a la información suministrada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
- Si bien es cierto que el contrato que busca la actualización del estudio de oferta y demanda del municipio fue terminado bilateralmente en enero del presente año, este se encuentra en proceso de liquidación para volver a realizar la licitación de este.

- De igual manera, mediante el estudio de oferta y demanda realizado por la Universidad ICESI en 2016, se evidencia que, mediante el control de pérdidas, actualmente la oferta del servicio de acueducto es mayor a la demanda del líquido en el municipio de Cali, Valle del Cauca.
- La empresa prestadora incumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados para el municipio de Candelaria; en tal sentido, incumple con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008.
- En lo relacionado con la actualización del acta de concertación, se evidenció que la empresa solo cumple para la ciudad de Cali. Así las cosas, para los municipios de Yumbo, Candelaria y Palmira se está incumpliendo con lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con la información reportada en SIVILAB por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Candelaria durante el mes de abril de 2020. Lo anterior, debido al incumplimiento del parámetro cloro residual libre.
- Para los municipios de Palmira y Candelaria en el mes de mayo de 2020, la empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución para los parámetros de pH, Color Aparente, Turbiedad, Cloro Residual Libre, Coliformes Totales y E. Coli. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007. Al respecto, en la mesa de trabajo adelantada el 31 de marzo de 2022 el prestador señaló que dicha situación se generó dados los bloqueos presentados por el paro nacional de los meses de abril y mayo del 2021.
- Para todos los meses del año 2021 en el municipio de Yumbo, la empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución para los parámetros de pH, Color Aparente, Turbiedad, Cloro Residual Libre, Coliformes Totales y E. Coli. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos de turbiedad, pH, hierro total y aluminio total en las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.
- La empresa cumplió con las frecuencias de análisis establecidas en los mapas de riesgo para las fuentes de abastecimiento río Cali, río Cauca, río Meléndez y río Pance.
- El sistema de alcantarillado pluvial presenta conexiones erradas en varios sectores de la ciudad lo que genera que a las EBALL lleguen aguas residuales que son vertidas sin tratamiento previo al río Cauca.
- La información presentada frente a los usuarios de alcantarillado en el municipio de Yumbo, no coincide con lo entregado por la empresa para el capítulo comercial, lo que denota inconsistencias en el manejo de información entre áreas al interior de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

- La PTAR Cañaveralejo está trabajando por debajo de su capacidad instalada, dados los inconvenientes presentados por el contrato de optimizaciones de la planta con la firma ACCIONA, lo que conlleva que el caudal de exceso sea dispuesto sin tratamiento al río Cauca.
- El PSMV se encuentra aprobado por el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente de Santiago de Cali. No obstante, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. lo demandó puesto que la autoridad ambiental presuntamente lo aprobó sin tener en cuenta el debido proceso.
- En general, la empresa cumplió con la programación de mantenimiento para la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Asimismo, se cuenta con manuales de operación y mantenimiento para cada uno de los diferentes componentes que conforman la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- No se cuenta con la totalidad del personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo la Resolución 1570 de 2004.
- El Plan de Emergencia y Contingencia de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014 relacionados con:
  - Elaboración de inventarios.
  - Identificación de requerimientos: Edificaciones, equipos, recursos económicos, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y sistemas de monitoreo.
  - Fortalecimiento de educación y capacitación.
  - Protocolo de actuaciones.
  - Ejecución de la respuesta.

## **CONCLUSIONES TARIFAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

- La empresa presenta los soportes de los ajustes a la estructura tarifaria que aplica en las áreas de prestación donde opera los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se observaron diferencias entre los costos medios reportados y los adoptados como costos máximos, en particular con el valor previsto para el CMI del servicio de alcantarillado.
- En la comparación realizada se observa que el valor dispuesto en la factura es superior a la tarifa reportada en el Sistema Único de Información.
- La empresa aplicó los porcentajes de subsidios y contribuciones que difieren en decimales respecto de los aprobados por los Concejos Municipales.

### **8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar**

Las recomendaciones de la presente Evaluación Integral serán presentadas en cada capítulo.

## **9. Responsables de la realización (Mencione nombres y apellidos completos)**

### **9.1. Responsable general**

Los responsables de la realización de la presente Evaluación Integral serán presentados en cada capítulo.

## **10. Anexos:**

Los anexos de la presente Evaluación Integral serán presentados en cada capítulo de acuerdo a lo referenciado.