

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO :Integrar temáticas de derechos humanos en la gestión organizacional

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
<p>POLITICA DE TALENTO HUMANO En Emcali EICE ESP, la Gerencia de Area Gestion Humana y Administrativa, administra y desarrolla la gestion integral del talento humano atendiendo de manera efectiva, oportuna y pertinente los requerimientos que se presenten a nivel individual y colectivo de los servidores publicos, identificando a cada colaborador como persona unica con competencias y valores que son reconocidos y desarrollados mediante sistemas objetivos, que permiten alinear los intereses personales con las metas empresariales conforme a la normatividad constitucional, legal e interna expedidas en materia de administracion del talento humano</p>	<p>Estructura Organizacional</p>	<p>Durante el año 2011 se realizaron ajustes a la estructura organizacional , logrando que Emcali sea una empresa mas competitiva y que cuente con el talento humano requerido para el logro de sus objetivos estrategicos.</p>	<p>Emcali EICE ESP cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades y prestacion del servicio, adoptada mediante resolucion GG No. 951 del 16 de mayo de 2011.</p>	<p>Departamento de Planeacion Humana y Organizacional</p>	X	X		X	LA1	<p>Desgloce del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y por contrato</p>
<p>POLITICA DE COMPENSACION Y BENEFICIOS. En Emcali EICE ESP, la gestión de compensacion y beneficios garantiza el pago de salarios, prestaciones sociales y beneficios, seguridad social y parafiscales de manera oportuna, objetiva, transparente y de acuerdo con las disposiciones convencionales y legales vigentes, con el proposito de reconocer, compensar y asegurar la protección e integridad fisica, generada en la relación laboral entre los servidores publicos y Emcali EICE ESP.</p>	<p>Cumplimiento oportuno de los acuerdos pactados convencionalmente</p>	<p>Entrega de Auxilios o beneficios colectivos</p>	<p>La empresa valora a sus empleados y respeta las garantías que se han pactado convencionalmente en beneficio de sus empleados con los diferentes auxilios o beneficios colectivos.durante el 2011 promovio el desarrollo de l equipo humano de la empresa y de sus beneficiarios , a traves del reconocimiento de becas de primaria, bachillerato y universidad por un valor cercano a los \$ 5.000 millones de pesos.</p>	<p>Departamento de Gestión Laboral</p>	X	X			LA3	<p>Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosado por actividad principal</p>

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

POLITICA DE INDUCCION Realizar induccion a los trabajadores que ingresan a la Empresa sobre temas derechos humanos	Listados de asistencia	Proceso de Induccion a los trabajadores	En el 2011 se realizo induccion a veinte (20) nuevos funcionarios capacitandolos en temas de: Misión, vision y lineamientos estrategicos de Emcali, estructura organizacional, portafolio de servicios, sistemas de gestión, responsabilidad social, gestión ambiental, codigo de etica, valores y principios corporativos, convenciones colectivas de trabajo, ley de acoso laboral, situaciones administrativas, evaluacion del desempeño, codigo unico disciplinario, beneficios de la caja de compensación	Departamento de Planeacion Humana y Organizacional	X	X			No aplica indicador GRI	100% de nuevos funcionarios capacitados
Codigo de Etica de la Empresa	Listado de asistencia Papel tapiz	Se realizó capacitación de manera general a los servidores publicos de la empresa en las cuales se incluien temas del codigo de etica, mediante el seminario denominado viviendo la mejora continua tendientes a mejorar el clima organizacional	Encumplimiento a los principios y valores contenidos en el Código de Etica se capacitaron 2276 funcionarios en el año 2011.	Gerencia de Area Gestión Humana y Administrativa	X	X		X	No aplica indicador GRI	Cubrimiento del 100% de empleados citados a esta campaña educativa
Codigo de Etica de la Empresa	Aplicación de los principio y valores que rigen las relaciones laborales y personales Actas de acuerdos de compromisos de cumplimiento de valores y principios	Atención a los trabajadores mediante el comité de convivencia laboral, conciliacion y orientación en temas de relaciones interpersonales y comunicación oganizacional.	13 comités realizados	Comité de Convivencia Laboral		X			No aplica indicador GRI	No. De comites realizados
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	Analisis y revision del desarrollo de los ajustes a la Estructura Organizacional y Manuales de Funciones	Revisión y ajuste a la estructura organizacional y manuales de funciones acorde a las necesidades de la empresa y responsabilidades de los cargos	Definición de manuales de funciones por procesos y niveles jerarquicos y definición de las responsabilidades de cada dependencia para el 100% de la empresa.	Gerencia de Area Gestión Humana y Administrativa		X		X	No aplica indicador GRI	Mnuales de funciones estructurados
POLITICA DE CALIDAD PLANEACION ESTRATEGICA	Formato de Acuerdo de Niveles de Servicio	Se cumplen los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS, conforme a lo pactado entre las Unidades de Negocio y el Corporativo	Cumplimiento del 100% de los acuerdos	Gerencia de Area Gestión Humana y Administrativa	X	X		X	No aplica indicador GRI	100% de los Acuerdos de Niveles de Servicios cumplidos

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO :Valorar Temas de DDHH en las relaciones empresariales

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
POLITICA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO El plan de capacitación de EMCALI, mantiene una equidad entre el desarrollo de las capacidades de orden técnico y el crecimiento del ser humano	Plan de capacitación	Emcali cumple con el Plan Institucional de Capacitación	Informes estadísticos del Personal Capacitado	Departamento de Planeación Humana y Organizacional					No aplica indicador GRI	Índice de personal formado y capacitado
POLITICAS DE TALENTO HUMANO	Equidad y estandarización en la asignación salarial para los contratistas por prestación de servicios	Aplicación de la tabla de honorarios para los contratistas por prestación de servicios, EAT, CTA.	Remuneración justa y en igualdad de condiciones para los contratistas de acuerdo con la tabla de honorarios	Gerencia de Área Gestión Humana y Administrativa					No aplica indicador GRI	Tabla de honorarios

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Practicas de Seguridad

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
Normas de Seguridad	Conocimiento y aplicación de las normas de seguridad	Capacitar a todos los funcionarios del departamento de seguridad en temas de consideraciones básicas de derechos humanos, valor del hombre, defensa de la población, derecho internacional humanitario, obediencia no ciega, derecho a desobedecer, empleo de la fuerza, procuraduría general de la nación, defensoría del pueblo, organizaciones no gubernamentales	100% de los funcionarios del Departamento de Seguridad tanto de planta como contratista fueron capacitados en normas de seguridad y derechos humanos. nformes de asistencia a capacitaciones	Departamento de Seguridad	X	X		X	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos, relevantes para las actividades
Normas de Seguridad	Garantizar la seguridad de los funcionarios y de las instalaciones de la empresa	Se cuenta con el Departamento de Seguridad, cuya función principal es realizar la gestión de las prácticas y estrategias de seguridad a nivel de toda la empresa	Implementación y desarrollo de prácticas de seguridad. Informe de Gestión de las acciones realizadas	Departamento de Seguridad	X	X		X	No aplica indicador GRI	Total de Actividades ejecutadas
Contrarrestar e implmentar estragias que reduzcan el hurto de la infraestructura de servicios publicos	Informe de gestion de las acciones realizadas en alianza con fuerzas de seguridad sectoriales	Alianzas con fuerzas de seguridad sectoriales (policia nacional, sijin, policia comunitaria y dpto. de seguridad)	Aprovechamiento de recursos y estandarizacion de lineamientos y estrategias de seguridad internas y externas	Departamento de Seguridad	X	X		X	No aplica indicador GRI	Disminución del índice de vandalismo en las redes.
Cumplimiento de la normatividad de los procedimientos de seguridad	Seguimiento del cumplimiento del indicador	Aplicar los procedimientos de seguridad de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia de vigilancia	Disminución del índice de pérdida de elementos y reclamos por pérdidas al interior de la empresa.	Departamento de Seguridad		X			No aplica indicador GRI	Disminución del índice de pérdida de elementos y reclamos por pérdidas al interior de la empresa.
POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Se inicia el proceso de Adopción del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI,	Se inicia el proceso de Adopción del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI.	Para dar Cumplimiento a la Norma ISO/IEC 27001 la empresa tiene como reto implementar el sistema en el año 2011 y crear un Comité de Sistemas de gestión de seguridad de la información y un comité técnico de seguridad	Gerencia de Area Tecnología de Información		X			No aplica indicador GRI	No. De acciones emprendidas

INFORME COP 2011 EMCALI EICE ESP

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Trato Justo

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
<p>POLITICA DE SELECCION Y VINCULACION</p> <p>En Emcali EICE ESP la selección y vinculación del personal se realiza conforme a los requerimientos y condiciones específicas del cargo, según el manual de funciones vigente de manera oportuna, objetiva, transparente y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, con el fin de satisfacer las necesidades de talento humano idóneo desde el punto de vista técnico y humano.</p> <p>Cumplimiento de la Resolución No. 963 del 18 de julio de 2008 que establece que los aspirantes podrán acceder a los concursos sin discriminación de ninguna índole, siempre que acrediten los requisitos determinados en la convocatoria, garantizando la efectividad de los derechos de los aspirantes, eficiencia administrativa, la legalidad, moralidad, la transparencia y la imparcialidad.</p>	<p>Informes de Evaluación</p> <p>Archivo de Personal</p> <p>Planta de Personal</p>	<p>Selección de personal de acuerdo con la reglamentación interna</p>	<p>Planta de personal con diversidad de género</p>	<p>Departamento de Planeación Humana y Organizacional</p>	X	X		X	LA13	<p>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y otros indicadores de diversidad</p>
<p>POLITICA DE COMPENSACION Y BENEFICIOS</p> <p>En Emcali EICE ESP, la gestión de compensación y beneficios garantiza el pago de salarios, prestaciones sociales y beneficios, seguridad social y parafiscales de manera oportuna, objetiva, transparente y de acuerdo con las disposiciones convencionales y legales vigentes con el propósito de reconocer, compensar y asegurar la protección e integridad física generada en la relación laboral entre los servidores públicos y EMCALI.</p>	<p>Planta de personal</p> <p>Pagos de la nómina</p>	<p>Garantizar que en EMCALI exista igualdad salarial para hombres y mujeres</p>	<p>En la comparación salarial entre los salarios básicos de hombres y mujeres se demuestra que no existe discriminación de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.</p>	<p>Departamento de Gestión Laboral</p>	X	X		X	LA14	<p>Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional</p>
<p>Código de Ética</p>	<p>Comité Especial de Convivencia</p>	<p>El Comité Especial de Convivencia atiende de manera individual y confidencial los casos de presuntas conductas de acoso laboral.</p>	<p>Mejoramiento de las relaciones interpersonales, laborales y cumplimiento del código de ética</p> <p>Actas de Reunión de atención de Casos</p>	<p>Comité Especial de Convivencia</p> <p>Departamento de Planeación Humana y Organizacional</p>	X	X		X	No aplica indicador GRI	<p>No. De casos atendidos</p>

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Responsabilidad sobre el producto

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI	
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION			
POLITICA DE GESTIONAR SALUD OCUPACIONAL Emcali EICE ESP, preserva, mantiene y mejora permanentemente la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y en su sitio de trabajo, de forma integral e interdisciplinaria con el fin de asegurar la disponibilidad de personal apto para laborar en relación con el perfil ocupacional del cargo	Programas de Seguridad y Salud Ocupacional	El Comité Paritario Realiza el seguimiento de las actividades del programa de salud ocupacional de la empresa		Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO	X	X	X		LA6	Porcentaje del total de trabajadores que esta representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	
		Programa Medicina Preventiva y del trabajo: Fomentar la prevención de enfermedades cardiovasculares y el consumo de sustancias psicoactivas, intervención de riesgos a través de programas como carga física, conservación auditiva, respiratoria y biológica	Mejoramiento de las condiciones laborales en los ambientes de trabajo, % de prevención, vigilancia y control de la salud ocupacional en la Empresa disminución y controlar el riesgo en la fuente, el medio y el trabajadorActa de reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional y visitas de inspecciónInformes estadísticos	Departamento de Bienestar laboral	X	X	X		LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	
		Subprograma higiene y seguridad industrial: Emcali cuenta con un Comité Paritario de SAud Ocupacional - COPASO , se efectuaron las siguientes actividades complementarias de higiene industrial, riesgo electrico, accidentalidad, inspecciones de seguridad, brigadas de emergencia y planes de evacuación, dotación de ropa, calzado y elementos de protección personal			X	X	X				
		En emcali se mide la efectividad de la implementación de practicas de gestion de seguridad de los programas de medicina preventiva y del trabajo y del subprograma de higiene y seguridad industrial								LA7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y numero de victimas mortales relacionados con el trabajo por region
POLITICA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO En EMCALI EICE ESP, el desarrollo de los programas de gestion del conocimiento estan orientados al fortalecimiento de las competencias de los funcionarios para el cumplimiento de los roles y responsabilidades inherentes a los procesos en los cuales participa el respectivo cargo. El plan de capacitación mantiene una equidad entre el desarrollo de las capacidades de orden técnico y el crecimiento del ser humano.	Plan de capacitación	Se tiene estructurado un plan de capacitación que contiene las necesidades de capacitacion de cada trabajador	Personal competente	Departamento de Planeacion Humana y Organizacional	X	X	X		LA10	Promedio de horas de formacion al año por empleado	
POLITICA DE ESTRATEGIAS INTEGRALES DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Sistema de Evaluacion del Rendimiento	Emcali tiene establecido la Evaluación anual del rendimiento de los trabajadores oficiales con respecto al cumplimiento de sus compromisos laborales y comportamentales. Esta herramienta permite estimar el rendimineto laboral del trabajador de manera integral, permanente, objetiva e imparcial.	Medir el rendimiento de los compromisos laborales, comportamentales y compromisos con la excelencia como medio para optimizar resultados laborales y potenciar la productividad empresarial	Departamento de Planeacion Humana y Organizacional					LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Prestación de servicios Públicos Domiciliarios

POLITICAS	SISTEMA (incluirl seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
Política de Calidad Política Ambiental Política de Responsabilidad Social	Medidores de tecnología de medición avanzada (AMI)	Esta tecnología permite la introducción de un nuevo servicio "energía prepago" que es un proyecto que tiene como objetivo que las comunidades de bajos ingresos puedan acceder al servicio de energía de una forma más accesible. Cada usuario consume lo que puede pagar y compra de acuerdo a su presupuesto. Además crea un control del consumo de energía que contribuye al ahorro de la misma.	A Diciembre de 2011 ingresaron 11.000 familias a la tecnología AMI de las cuales 614 familias se vincularon al proyecto de energía prepago. Se continúa la instalación de medidores AMI y en el desarrollo de producto "energía prepago" para su respectiva masificación.		x		x		EC8 EN5 EC4	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
	Proyecto Diferenciación de Prestación de Servicio de Energía a Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto	Implementación del proyecto "energía para todos" por medio del cual se presta el servicio de energía mediante esquema diferencial de prestación del servicio a dos Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto Nueva Florida y Oasis del Hormiguero con 315 familias	En el año 2011 ingreso un nuevo sector al proyecto llamado Oasis del Hormiguero con 113 familias y continuo el sector Nueva Florida, ahora con 202 familias. En total por los dos sectores en el año 2011 se ha recibido un subsidio del gobierno por valor de \$98.271,649 y por recaudo \$30.871,340 para un total de \$129,142,989.							

INFORME COP 2011 EMCALI EICE ESP

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Etiquetado de Productos y Servicios

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL				No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
EMCALI EICE ESP se compromete con la prestación de servicios públicos domiciliarios con sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, en forma efectiva, continua y oportuna, cumpliendo con la normatividad vigente, mediante la promoción del desarrollo integral del talento humano, la modernización tecnológica y el mejoramiento de los procesos, CONSOLIDANDO UNA CULTURA ORIENTADA AL CLIENTE, que permita obtener rentabilidad, para asegurar, su sostenibilidad en el largo plazo.	NSU	Medición del indicador NSU de Emcali para Telecomunicaciones, Energía y Acueducto y Alcantarillado, en el segmento de residenciales y no residenciales. La medición se realizó entre el 28 de octubre y 18 de noviembre de 2011.	NSU: TELECOMUNICACIONES 67.4 ENERGIA 70.2 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 69.1 NSU TOTAL: 69.0	Gerencia Area Comercial y Gestión Cliente y Areas comerciales de los servicios.	X				PR5	Practicas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente
	Plan de remodelación de Centros de Atención a Clientes	Aumentar de los puntos de atención y recaudo para comodidad de los clientes y usuarios.	De igual manera, se establece un Centro de atención de escritos PQR, en el cual solo se radican derechos de petición relacionados con el contrato de condiciones uniformes y se notifican todos los usuarios sobre la respuesta dada al escrito.	Gerencia Area Comercial y Gestión Cliente y Areas comerciales de los servicios.	X				PR5	Prácticas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente
	Total Ingreso de llamadas/ número de llamadas atendidas, nivel de servicio, nivel de atención, nivel de abandono.	Atención a Clientes y usuarios mediante Contac Center, facilitando el acceso de los clientes y usuarios a la organización.	Se mejoraron las métricas mensuales: en los productos de acueducto y energía, se tenía un porcentaje de abandono de llamadas mensual del 17% y 16% respectivamente, mientras que en el producto de telecomunicaciones era del 3% mensual. El 2011 cerró con un consolidado de abandono del 5%.	Gerencia de Area Comercial y Gestion al Cliente	X				PR5	Practicas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente
	Tiempo de Espera en Sala - Tiempo promedio de atención	Disminuir los tiempos de atención en ventanilla y los tiempos de espera.	En el indicador muestra una mejora en el tiempo de atención del 12% respecto del año 2010 y una mejora del 33% en el tiempo de espera frente al mismo año. La meta para el tiempo de atención es de 7 minutos la cual se cumplió en el año 2011. Para el tiempo de espera se identificó una meta de 20 minutos que al cierre del año 2011 se ubicó en 16 minutos. Comparando los años 2009 y 2010 con el 2011, se logró reducir la presentación de PQR's y recursos en un 52%, bajando el promedio en el 2011 a 1.776 escritos mensuales, igualmente se logró reducir los tiempos de respuesta de los escritos.	Gerencia Area Comercial y Gestión Cliente y Areas comerciales de los servicios.	X				PR5	Practicas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente
	Volumen en la recepción de los PQR .	Identificación adecuada de las causas de reclamación y búsqueda de soluciones en las áreas correspondientes. Implementación de subcausas de reclamación en el aplicativo OpenSmartflex, en el registro y atención de reclamos, que permita visualizar y aplicar solo las subcausas asociadas al producto.	Comparando los años 2009 y 2010 con el 2011, se logró reducir la presentación de PQR's y recursos en un 52%, bajando el promedio en el 2011 a 1.776 escritos mensuales, igualmente se logró reducir los tiempos de respuesta de los escritos.	Gerencia Area Comercial y Gestión Cliente y Areas comerciales de los servicios.	X				PR5	Practicas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente
	Emcalidades de Vida realizados durante el 2011 y número de personas atendidas.	Acercar la empresa a los clientes y usuarios mediante jornadas itinerantes llamadas Emcalidad de Vida, en las cuales se visitan sectores de la ciudad y las personas pueden realizar todos los trámites y solicitudes que de forma normal se hacen en los Centros de Atención.	Se llevaron a cabo seis (6) jornadas de EMCALIDAD DE VIDA, en las cuales se atendieron 1.142 usuarios de diferentes comunas, los cuales accedieron a facilidades de pago, atención de reclamos, ventas de servicios, reportes de daños, revisiones en sitio, entre otras solicitudes.	Gerencia Area Comercial y Gestión Cliente y Areas comerciales de los servicios.	X				PR5	Practicas con respecto a la satisfaccion del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfaccion del Cliente

INFORME COP 2011 EMCALI EICE ESP

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : Comunidad

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL PACTO GLOBAL			No. GRI	INDICADOR GRI
					DDHH	RELACIONES LABORALES	MEDIO AMBIENTE		
• Política de Responsabilidad Social - Area de Programas Sociales y Eventos	Encuestas de satisfacción, consolidado de eventos	Celebración del programa institucionalizado "Día de la Mujer" con el cual se resalta y reconoce el rol de la mujer que trabaja por la comunidad .	Emcali, convoco a 400 mujeres de las diferentes comunas, corregimientos y Municipios donde presta sus servicios,	•Dirección de Responsabilidad -Social •Departamento de Gestión Comunitaria	X		X		SO 1 Naturaleza, alcance y efectividad de progamas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa
•• Política de Responsabilidad Social - Area de Programas Sociales y Eventos	Encuestas de satisfacción, consolidado de eventos	•Celebración del programa institucionalizado día del Adulto Mayor, reconociendo el valor de aquellas personas que lo han dado todo y han trabajado en su comunidad siendo testigos del crecimiento y desarrollo de la empresa .	•• Niños y niñas sensibilizados y socializados como multiplicadores de programas que fortalecen la disminución de impactos ambientales.	•Dirección de Responsabilidad -Social •Departamento de Gestión Comunitaria	X		X		SO 1 Naturaleza, alcance y efectividad de progamas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
•• Política de Responsabilidad Social - Area de Programas Sociales y Eventos	Encuestas de satisfacción, Informe de Gestión del area	Promover la participación de los niños en programas de formación para conservar y proteger el ambiente.	750 Niños y niñas sensibilizados y formados como multiplicadores en el uso eficiente de los recursos naturales.	•Dirección de Responsabilidad -Social •Departamento de Gestión Comunitaria	X		X		SO 1 Naturaleza, alcance y efectividad de progamas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
• Política de Responsabilidad Social	Informe de Gestión del area	Acompañamiento a los eventos que permitan fidelizar la imagen de Emcali a los grupos de interes	corresponsabilidad de la comunidad en la resolución de sus problemáticas • Campañas de Cultura Ciudadana	Dirección de Responsabilidad -Social •Departamento de Gestión Comunitaria •Otras Gerencias	X		X		SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de progamas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de los operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

INFORME COP 2011 EMCALI EICE ESP

Base Datos año 2011

PRINCIPIO No. 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES

ASUNTO : **Mecanismos de Inclusión y participación del Ciudadano que garanticen la buena articulación Interinstitucional y facilite el proceso de concertación de los actores y sus requerimientos.**

POLITICAS	SISTEMA (Incluir seguimiento y medición)	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE	DIMENSIONES DEL				No. GRI	INDICADOR
					DDHH	RELACIONES LABORALES	AMBIENTE	ANTICORRUPCION		
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de las Redes de Apoyo Social. Fortalecimiento en los procesos de intervención Comunitaria. 	38 Redes de Apoyo Social de Servicios Públicos Domiciliarios, conformados como grupos para la búsqueda en la solución de problemas sociales y de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad". 	X			X	NA	No. de Redes de Apoyo Social conformadas.
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Reuniones Comunitarias: espacios de participación Ciudadana.	469 reuniones que fortalecen los vínculos con las partes interesadas de EMCALI.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad" 	X			X	NA	No. de Reuniones mensuales realizadas con cada una de las RAS, Organizaciones y Comunidad.
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. Sistema de Gestion Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Fichas de Trabajo de Cada Taller. Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Talleres por Comunas, Municipios y Corregimientos, sobre LEY 142, elaboración de proyectos, crecimiento personal.	195 talleres realizados, que posibilitan la consolidación y el fortalecimiento de las partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad" 	X			X	NA	No. De Talleres por comuna,
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Atención personalizada a requerimientos de los Representantes de la Comunidad y grupos de interés.	Gestión del 100% (556) de requerimientos recibidos en diferentes espacios de intervención con la Comunidad: reuniones ,recorridos, priorizando las necesidades más sentidas de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad" 	X			X	NA	No. De Requerimientos presentados por las RAS y organizaciones comunitarias.
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Iniciativas orientadas a incidir en la disminución de pérdidas en Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto - AHDI	Intervención realizada en la Comunidad de los AHDI, orientada al acercamiento y diagnóstico de los Servicios Públicos utilizados en éstos sectores, implementando estrategias para incidir en la disminución de pérdidas de energía y acueducto.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad" 	X			X	NA	No. De Convenios firmados en AHDI para la prestación del servicio de energía a través del Esquema Diferencial.
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Acompañamiento social al Programa de Normalización de Energía "PRONE"	Acompañamiento social permanente a 4,021 familias beneficiadas con el proyecto, capacitandolas en uso racional del servicio, lectura de facturas y el mejoramiento de las redes internas de energía.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad". 	X			X	NA	No. de familias acompañadas socialmente y beneficiadas con el programa de Normalización del servicio de energía "PRONE".
<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social. Ley 42 de 1994. Política de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Reunión Listados de Asistencia Registro Fotográfico 	Acompañamiento y Gestión a los requerimientos presentados por los Vocales de Control de servicios publicos de los municipios de Puerto Tejada y Cali, en cumplimiento de la LEY 142 de 1.994 y 689 de 2001 en sus artículos 62 al 66, donde se estableció el Comité de Desarrollo y Control Social, que permite la organización de los Usuarios por medio de los Vocales de Control, y la búsqueda del mejoramiento continuo mediante la atención de propuestas y requerimientos de tipo Comunitario.	Gestionamiento al 100% de los requerimientos presentados por los vocales de control, conformación de la mesa de trabajo al interior de la empresa para dar solución permanente a dichos requerimientos presentados.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Responsabilidad Social Departamento de Gestión Comunitaria: "Area de Atención a la Comunidad". 	X			X	NA	No de requerimientos gestionados

Fondo especial para préstamo de vivienda: Un aporte semilla de Emcali por 500 millones cada año	
20 funcionarios que participaron en la inducción.	
2276 Funcionarios capacitados (valores en familia 301 - Viviendo la mejora continua 1975)	
13 comités realizados	
Definición de manuales de funciones por procesos y niveles jerárquicos y definición de las responsabilidades de cada dependencia para el 100% de la empresa.	
Cumplimiento del 100% de los acuerdos	

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
Indice de personal formado y capacitado: 90% Cantidad de personas formadas y capacitadas: 2187	
Remuneración justa y en igualdad de condiciones para los contratistas de acuerdo con la tabla de honorarios	

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
100% de los funcionarios del Departamento de Seguridad tanto de planta como contratista fueron capacitados en normas de seguridad y temas de derechos humanos, mediante campañas, folletos y capacitaciones	
Implementacion y desarrollo de practicas de seguridad	
Aprovechamiento de recursos y estandarizacion de lineamientos y estrategias de seguridad interna y externa	
Disminución del índice de pérdida de elementos y reclamos por pérdidas al interior de la empresa.	
Se cuenta con la política de seguridad de la información, la cual fue oficializada mediante Resolución de Gerencia General. durante la vigencia 2011-2012 se esta desarrollando la etapa de formación de personal interno en la norma 27001. Existe un comité Técnico y Comité de Seguridad de la información, quienes tienen la responsabilidad de implementar el sistema.	

RESULTADOS DEL INDICADOR			PAG.															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL</th> <th>MUJER</th> <th>HOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASISTENCIAL</td> <td>254</td> <td>1149</td> </tr> <tr> <td>TECNICO</td> <td>114</td> <td>449</td> </tr> <tr> <td>PROFESIONAL</td> <td>118</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>DIRECTIVO</td> <td>37</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL	MUJER	HOMBRE	ASISTENCIAL	254	1149	TECNICO	114	449	PROFESIONAL	118	250	DIRECTIVO	37	59	34
NIVEL	MUJER	HOMBRE																
ASISTENCIAL	254	1149																
TECNICO	114	449																
PROFESIONAL	118	250																
DIRECTIVO	37	59																
Existe una relación de igualdad entre el salario básico de los hombres y las mujeres en cada nivel jerárquico.			34															
100% de casos atendidos																		

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
<p>El comité ayuda a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo (COPASO), esta integrando por 16 funcionarios así: 8 del nivel directivo y 8 de los empleados, que representa el 1% del total de los trabajadores de Emcali.</p> <p>Identificación de factores de riesgo psicosocial, dando cumplimiento a la resolución 2646-08 del Ministerio de la Protección Social</p> <p>Se realizaron valoraciones médicas para iniciar curso de certificación laboral en alturas a 567 trabajadores</p> <p>Acompañamiento de la Cruz Roja Colombiana para la dotación de 230 botiquines ubicados en toda la empresa.</p> <p>Se practicaron 278 optometrias a los trabajadores de la empresa.</p> <p>Se practicaron 219 exámenes para ejecutivos.</p> <p>Se realizaron 100 otoscopias a trabajadores de la empresa.</p> <p>Se realizaron mediciones ambientales en la planta de tratamiento de aguas residuales</p> <p>Se realizaron mediciones ambientales de gases y vapores.</p> <p>Se practicaron 13 dosimetrías de ruido en las estaciones de bombeo.</p> <p>Se realizan permanentemente inspecciones de seguridad</p> <p>Se realizó entrenamiento y capacitación a la brigada de seguridad de la empresa</p> <p>Se realizó capacitación avanzada para trabajo en altura a través del SENA a 220 trabajadores</p> <p>se ubicaron cascos dieléctricos en las diferentes plantas de la empresa</p>	
<p>Número de fatalidades: 3 Número de accidentes de trabajo reportados: 308 Enfermedades ocupacionales: 3</p>	34
<p>Horas de formación: 25.5 horas por persona Total servidores públicos: 2335</p>	
<p>Número total de empleados: 2335 Número de trabajadores que han recibido la evaluación: 2335 Porcentaje de trabajadores evaluados: 100%</p>	

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
<p>Se realizaron inversiones de USD 4.987.000 en tecnología AMI para beneficio de la comunidad.</p> <p>PREPGAO: El consumo medio ha disminuido de 240 a 169 kwh lo que representa una disminución o ahorro de energía del 30% mes. Ahorro de 38,000 kwh/mes en los 618 clientes incorporados.</p> <p>ENERGIA ARA TODOS: Se logro medir 657,100 Kwh al año que antes se reportaban como pedidas.</p> <p>Se hizo una inversión en redes provisionales de \$ 45.000.000 aproximadamente y \$87.000.000 en las mejoras a las redes internas de cada vivienda del sector.</p> <p>En total por los dos sectores en el año 2011 se ha recibido un subsidio del gobierno por valor de \$98,271,649 por medio del ministerio de minas y energía.</p>	9, 12

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
En el 2011 EMCALI EICE ESP obtuvo una calificación de 69.0 (Se anexa estudio) Las siguientes son las ponderaciones por servicio y segmento: Telco Residencial: 68.4 Telco No residencial: 63.0 Energía Residencial: 70.6 Energía No residencial: 66.3 Acueducto y Alcantarillado Residencial: 68.8 Acueducto y Alcantarillado No residencial: 71.0	40
6 Calí's y 7 Centros de Atención personalizada.	40
Durante el 2011 se recibieron en el Contac Center 1.769.963 llamadas de las cuales se atendieron el 94.69%. El nivel de servicio se ubicó en 86.61%. El nivel de abandono en 4.56%	40
Se cumplió la meta de 7 minutos en atención personalizada. De la meta de tiempo de espera en sala de 20 minutos, se cerró al final del 2011 en 16 minutos..	40
A Diciembre de 2011 se recepcionaron, tramitaron y atendieron 21.306 PQR's y se logró una reducción del 52% con respecto a los años anteriores.	40
Realización de 6 Emcalidad de vida en el 2011, con 1142 personas atendidas.	40

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.																																																																																
<ul style="list-style-type: none"> Participación del 80 % de las mujeres "Líderes" convocadas de los Municipios de: Cali, Yumbo y Puerto Tejada. Posicionamiento de la Actividad realizada por EMCALI Reconocimiento de la acción social realizada entre EMCALI y la Red de apoyo Social. 																																																																																	
<ul style="list-style-type: none"> 1100 asistentes Adultos Mayores de la Ciudad de Cali, Yumbo y Puerto Tejada. Colaboración de la Secretaría de Bienestar del Municipio de Yumbo. Satisfacción del 100% de los asistentes, resaltando la importancia del acercamiento de la empresa con sus usuarios. 																																																																																	
<ul style="list-style-type: none"> Participación de 750 niños y niñas de sectores vulnerables del Municipio de Santiago de Cali, de los sectores del jarillón del río Cauca, los cuales fueron sensibilizados en el cuidado de los recursos naturales y el uso racional de los Servicios Públicos. Efecto Multiplicador sobre el reconocimiento de la empresa en la comunidad, a través de la familia. Satisfacción de los niños ante la vivencia de la prevención de la ola invernal y prepararea para 																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>REUNIONES Y/O ACTIVIDADES</th> <th>PERSONAS ATENDIDAS DIRECTAS</th> <th>PERSONAS ATENDIDAS INDIRECTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ATENCIÓN A LA COMUNIDAD</td><td>34</td><td>473</td><td>2.555</td></tr> <tr><td>COMITÉ DE PLANIFICACIÓN</td><td>2</td><td>27</td><td>335</td></tr> <tr><td>ACOMPANIAMIENTO PROYECTO PRONE</td><td>55</td><td>8901</td><td>39505</td></tr> <tr><td>FALLERES CON REAS Y AHOI</td><td>91</td><td>1413</td><td>7065</td></tr> <tr><td>REUNION POR REAS</td><td>282</td><td>1809</td><td>9145</td></tr> <tr><td>RECORRIDO COMUNITARIO</td><td>259</td><td>2631</td><td>13155</td></tr> <tr><td>REUNION COMUNITARIA</td><td>169</td><td>1119</td><td>10595</td></tr> <tr><td>ASAMBLEA COMUNITARIA</td><td>5</td><td>225</td><td>1125</td></tr> <tr><td>CONSULTA SOCIAL DOMICILIARIA Y CENSO DE CARGA</td><td>192</td><td>3715</td><td>18575</td></tr> <tr><td>REUNIONES DE SOCIALIZACION</td><td>77</td><td>3088</td><td>15310</td></tr> <tr><td>RECORRIDO DE OBRA</td><td>23</td><td>80</td><td>315</td></tr> <tr><td>REMIAMO</td><td>2</td><td>250</td><td>1000</td></tr> <tr><td>FALLERES DE CAPACITACION</td><td>381</td><td>10879</td><td>54365</td></tr> <tr><td>REUNION INTER INSTITUCIONAL</td><td>81</td><td>261</td><td>1305</td></tr> <tr><td>EVENTOS INTERINSTITUCIONALES</td><td>98</td><td>72231</td><td></td></tr> <tr><td>EVENTOS INSTITUCIONALES</td><td>4</td><td>2475</td><td></td></tr> <tr><td>APOTO A OTRAS DEPENDENCIAS</td><td>23</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>PARTICIPACION EVENTO COLOMBA RESPONSABLE - BOGOTA</td><td>1</td><td>700</td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL ARTICULACION DE ACTIVIDADES</td><td>2097</td><td>108202</td><td>163980</td></tr> </tbody> </table>	ACTIVIDAD	REUNIONES Y/O ACTIVIDADES	PERSONAS ATENDIDAS DIRECTAS	PERSONAS ATENDIDAS INDIRECTAS	ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	34	473	2.555	COMITÉ DE PLANIFICACIÓN	2	27	335	ACOMPANIAMIENTO PROYECTO PRONE	55	8901	39505	FALLERES CON REAS Y AHOI	91	1413	7065	REUNION POR REAS	282	1809	9145	RECORRIDO COMUNITARIO	259	2631	13155	REUNION COMUNITARIA	169	1119	10595	ASAMBLEA COMUNITARIA	5	225	1125	CONSULTA SOCIAL DOMICILIARIA Y CENSO DE CARGA	192	3715	18575	REUNIONES DE SOCIALIZACION	77	3088	15310	RECORRIDO DE OBRA	23	80	315	REMIAMO	2	250	1000	FALLERES DE CAPACITACION	381	10879	54365	REUNION INTER INSTITUCIONAL	81	261	1305	EVENTOS INTERINSTITUCIONALES	98	72231		EVENTOS INSTITUCIONALES	4	2475		APOTO A OTRAS DEPENDENCIAS	23	0		PARTICIPACION EVENTO COLOMBA RESPONSABLE - BOGOTA	1	700		TOTAL ARTICULACION DE ACTIVIDADES	2097	108202	163980	
ACTIVIDAD	REUNIONES Y/O ACTIVIDADES	PERSONAS ATENDIDAS DIRECTAS	PERSONAS ATENDIDAS INDIRECTAS																																																																														
ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	34	473	2.555																																																																														
COMITÉ DE PLANIFICACIÓN	2	27	335																																																																														
ACOMPANIAMIENTO PROYECTO PRONE	55	8901	39505																																																																														
FALLERES CON REAS Y AHOI	91	1413	7065																																																																														
REUNION POR REAS	282	1809	9145																																																																														
RECORRIDO COMUNITARIO	259	2631	13155																																																																														
REUNION COMUNITARIA	169	1119	10595																																																																														
ASAMBLEA COMUNITARIA	5	225	1125																																																																														
CONSULTA SOCIAL DOMICILIARIA Y CENSO DE CARGA	192	3715	18575																																																																														
REUNIONES DE SOCIALIZACION	77	3088	15310																																																																														
RECORRIDO DE OBRA	23	80	315																																																																														
REMIAMO	2	250	1000																																																																														
FALLERES DE CAPACITACION	381	10879	54365																																																																														
REUNION INTER INSTITUCIONAL	81	261	1305																																																																														
EVENTOS INTERINSTITUCIONALES	98	72231																																																																															
EVENTOS INSTITUCIONALES	4	2475																																																																															
APOTO A OTRAS DEPENDENCIAS	23	0																																																																															
PARTICIPACION EVENTO COLOMBA RESPONSABLE - BOGOTA	1	700																																																																															
TOTAL ARTICULACION DE ACTIVIDADES	2097	108202	163980																																																																														

RESULTADOS DEL INDICADOR	PAG.
<ul style="list-style-type: none"> • 38 Redes de Apoyo Social - RAS, Conformadas con 260 personas en los Municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada. • Desarrollo de Talleres de formación y/o Capacitaciones en temas de manejo de conflictos, Liderazgo, relaciones interpersonales, Uso Racional y eficiente de los servicios públicos domiciliarios, los cuales aportaron a la cualificación, experiencia comunitaria y visibilización de nuevos liderazgos. • Fortalecimiento en los procesos de intervención comunitaria, a través de profesionales especializados, de los CALI, Representantes de la JAL, JAC, Líderes y Grupos Organizados. • 38 Diagnósticos actualizados y Planes de Acción de SPD de las Comunas. • Reconocimiento de la gestión social de EMCALI por parte de integrantes de las Redes de Apoyo Social, Líderes y organizaciones comunitarias. • Consolidación del canal de comunicación directa entre EMCALI EICE ESP y la Comunidad. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 469 reuniones, con la participación de 4.119 personas orientadas en aspectos de Servicios Públicos Domiciliarios. • Participación en 2 Reuniones de comité de Planificación con 27 personas atendidas, que presentaron sus inquietudes y requerimientos. • 5 Asambleas comunitarias realizadas con la participación de 225 personas que participan en espectos relacionados con servicios públicos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 91 Talleres realizados para las Redes de Apoyo Social- RAS y Organizaciones Comunitarias, contando con una asistencia de 1,413 personas de diferentes Comunas y Corregimientos. • 1,413 personas capacitadas en el uso racional del agua y cuidado del ambiente. • Se implementó la figura de "Líderes multiplicadores" en las Redes de Apoyo Social-RAS, los cuales se encargaron de continuar con procesos de formación en su comunidad y de consolidar los procesos liderados por EMCALI al interior de las Comunidades. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 2.631 personas atendidas por requerimientos de servicios publicos en 299 recorridos. • 556 requerimientos gestionados brindando respuesta o solución. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cinco (5) Convenios firmados para la prestación del Servicio de Energía a través del esquema de medición diferencial y facturación Comunitaria con los AHDI del Municipio de Yumbo. • 192 Consultas sociales domiciliarias (encuestas) con Censos de Carga de energía, beneficiando directamente a 3.715 personas. • Mejoras Técnicas en el Sector AHDI "Brisas de Mulaló" y " La Isla" en el Municipio de Yumbo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 3,465 Familias del Municipio de Yumbo beneficiadas con la implementación del proyecto PRONE, en los barrios: Panorama, Las Cruces, San Fernando, Nuevo Horizonte, Puerto Isaacs, Juan pablo II, La Ceiba y Bellavista. • 556 Familias del Municipio de Cali, en el barrio "Pampas del Mirador" en la Comuna 18, beneficiadas con el proyecto PRONE • Acompañamiento Social , capacitaciones en uso racional de energía, lectura de facturas, mejora de redes internas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 540 suscriptores atendidos por medio de los Vocales de Control. • 525 requerimientos de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocios de EMCALI, presentadas por los Vocales de Control. 	