



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
AL PLAN DE ACCION DE SERVICIUDAD  
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023**

**Periodo de Rendición  
Enero a septiembre de 2020**

**FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO  
GERENTE**

**DOSQUEBRADAS, Octubre 27 de 2020**



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PLAN DE ACCION DE SERVICIUDAD 2020 .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. EJECUCION FINANCIERA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. EJECUCION DE OBRAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LAS OBRAS.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4. EJECUCION CON RELACION AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 .....</b>	<b>12</b>
<b>2. SERVICIO DE ASEO .....</b>	<b>14</b>
<b>3. MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, Y DE CONTROL SANITARIO, FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID – 19 .....</b>	<b>18</b>

## 1. PLAN DE ACCION DE SERVICIUDAD 2020

El Plan de acción de Serviciudad, está conformado por el proyecto de inversión pública de nombre “Construcción de obras en el sistema de acueducto y sistema de alcantarillado de Serviciudad, para garantizar la prestación de los servicios de manera continua con calidad y cobertura en el área urbana del municipio de Dos Quebradas” el cual agrupa las inversiones a realizar durante estos cuatro años en cumplimiento a lo establecido en el Plan estratégico de Serviciudad y en :

### PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023 – DOSQUEBRADAS EMPRESA DE TODOS

#### LÍNEA ESTRATÉGICA 3 – TERRITORIO AMBIENTAL PROGRAMA 3.7 SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL BIENESTAR DE TODOS

Proyecto del programa 3.7.3 AGUA POTABLE SUMINISTRADA POR SERVICIUDAD CON CALIDAD

- Servicio de acueducto, metas número 363-364-364-367-368-369

Proyecto del programa 3.7.4 MANEJO EFICIENTE DE AGUAS RESIDUALES EN LA ZONA URBANA

- Servicio de alcantarillado, metas número 372-373-374-375-376

El Plan de Acción 2020, se encuentra publicado en la pagina web de Serviciudad [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co) en la opción “Planes”

Cuadro Consolidado :

PLAN DE ACCION ARTICULACION						
CON PLAN DE DLLO 2020-2023 Y PLAN ESTRATEGICO						
		Plan Dillo	POIR	SGP- C X P	CARDER - C X P	
		METAS	Propios			
<b>ACUEDUCTO</b>	<b>GARANTIZAR</b>					-
Expansion	COBERTURA	363	97.098.329	332.484.075		429.582.404
Restitucion	CONTINUIDAD CALIDAD	364	145.297.085	141.213.361		286.510.446
Rehabilitacion	CONTINUIDAD CALIDAD	365	1.508.017	3.314		1.511.331
Riesgo	CCC	367	355.186.176			355.186.176
ANC	CONTINUIDAD CALIDAD	368	43.175.514			43.175.514
Sta Helena- San Joaquin	CCC	369	4.986.359.631	22.846.993		5.009.206.624
<b>ALCANTARILLADO</b>						-
Expansion	COBERTURA	372	204.087.943	31.479.648		235.567.591
Restitucion	CONTINUIDAD CALIDAD	373	3.724.686.267	4.031.039		3.728.717.306
Rehabilitacion	CONTINUIDAD CALIDAD	374	471.359.138	39.315.457		510.674.595
Colectores (PTAR)	CALIDAD	375	2.485.290.329	31.915.746		2.517.206.075
Riesgo	CCC	376	481.277.828	154.988.531	205.248.697	841.515.056
<b>ASEO</b>						-
Compra de Recolectores			570.000.000			570.000.000
			<b>13.565.326.257</b>	<b>758.278.164</b>	<b>205.248.697</b>	<b>14.528.853.118</b>
			94%	5%		1%



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002

- **SERVICIO DE ACUEDUCTO**

PROYECTO Construcción de obras en el sistema de acueducto y sistema de alcantarillado de Serviuidad, para garantizar la prestación de los servicios de manera continua con calidad y cobertura en el area urbana del municipio de Dos Quebradas

<b>Lineamientos Plan de Desarrollo 2020 – 2023 – Dosquebradas: Empresa de Todos</b>
LÍNEA ESTRATÉGICA 3 – TERRITORIO AMBIENTAL
PROGRAMA 3.7 SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL BIENESTAR DE TODOS
Proyecto del programa 3.7.3 AGUA POTABLE SUMINISTRADA POR SERVICIUDAD CON CALIDAD CONTINUIDAD Y COBERTURA - SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>METAS:</b>
3.7.3.363 Instalación de redes en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.364 Restitución de redes de acueducto en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.365 Rehabilitación de redes de acueducto en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.367 Actividades de inversión para Gestión del Riesgo en sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.368 Actividades de inversión para Control de Agua no contabilizada en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.369 Sistema de Distribución de agua potable desde Santa Helena y San Joaquín

**Codigo BPIM :2020661700003**

<b>Lineamientos Plan Estratégico Serviuidad 2016-2021</b>
PERSPECTIVA: INVERSIÓN Y FINANCIERA
SERVICIO: ACUEDUCTO
OBJETIVO ESTRATEGICO: Construir redes para la ampliación de infraestructura y distribución de agua potable
OBJETIVO ESTRATEGICO: Restituir tuberías para la distribución de agua potable
OBJETIVO ESTRATEGICO: Rehabilitar tuberías para la distribución de agua potable
OBJETIVO ESTRATEGICO: Restituir tuberías para la distribución de agua potable
OBJETIVO ESTRATEGICO: Lograr disminuir las pérdidas de agua
OBJETIVO ESTRATEGICO: Lograr la autonomía Hídrica
OBJETIVO ESTRATEGICO: Implementar acciones encaminadas a la gestión del riesgo para acueducto
OBJETIVO ESTRATEGICO: Llevar a cabo estrategias que permitan garantizar la continuidad del negocio

- **SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

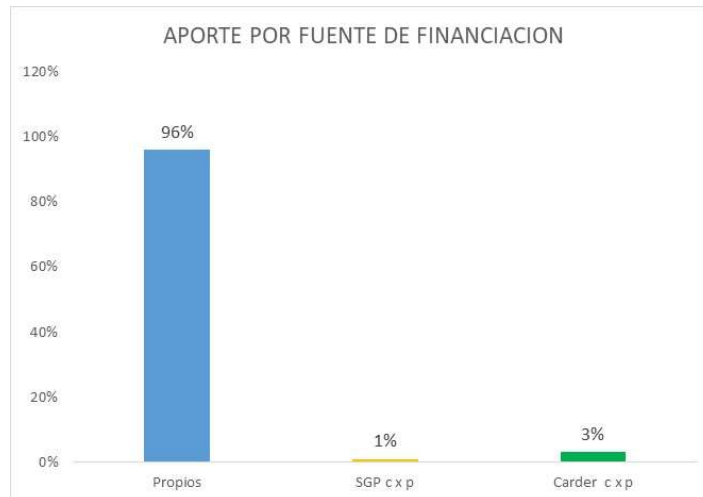
PROYECTO Construcción de obras en el sistema de acueducto y sistema de alcantarillado de Serviuidad, para garantizar la prestación de los servicios de manera continua con calidad y cobertura en el área urbana del municipio de Dos Quebradas

<b>Lineamientos Plan de Desarrollo 2020 – 2023 – Dosquebradas: Empresa de Todos</b>
LÍNEA ESTRATÉGICA 3 – TERRITORIO AMBIENTAL
PROGRAMA 3.7 SERVICIOS PÚBLICOS PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL BIENESTAR DE TODOS
Proyecto del programa 3.7.4 MANEJO EFICIENTE DE AGUAS RESIDUALES EN LA ZONA URBANA
<b>METAS:</b>
3.7.3.372 Instalación de redes en el sistema de alcantarillado de Serviuidad
3.7.3.373 Restitución de redes de alcantarillado en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.3.374 Rehabilitación de redes de alcantarillado en el sistema de acueducto de Serviuidad
3.7.4.375 Construcción de Colectores en el sistema de alcantarillado de Serviuidad
3.7.4.376 Actividades de inversión para Gestión del Riesgo en sistema de alcantarillado de Serviuidad

<b>Lineamientos Plan Estratégico Serviuidad 2016-2021</b>
PERSPECTIVA: INVERSIÓN Y FINANCIERA
SERVICIO: ALCANTARILLADO
OBJETIVO ESTRATEGICO: Actualizar y ejecutar las obras del plan maestro de alcantarillado
OBJETIVO ESTRATEGICO: Tratar las aguas residuales generadas en el municipio de Dosquebradas
OBJETIVO ESTRATEGICO: Implementar acciones encaminadas a la gestión del riesgo para alcantarillado
PERSPECTIVA: INNOVACIÓN Y GENERACIÓN DE VALOR
OBJETIVO ESTRATEGICO: Llevar a cabo estrategias que permitan garantizar la continuidad del negocio

### 1.1. EJECUCION FINANCIERA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

FUENTE	VR PPTAL	VR PAGO TESORERIA
<b>ACUEDUCTO</b>		
RP	3,473,650,406	2,560,607,453
SGP	234,147,493	21,842,132
	<b>3,707,797,899</b>	<b>2,582,449,585</b>
<b>ALCANTARILLADO</b>		
RP	5,044,736,850	3,414,433,523
SGP	205,468,014	38,859,836
Carder	186,890,017	186,890,017
	<b>5,437,094,881</b>	<b>3,640,183,376</b>
<b>TOTAL ACUED Y ALCA</b>		
RP	8,518,387,256	5,975,040,976
SGP	439,615,507	60,701,968
Carder	186,890,017	186,890,017
	<b>9,144,892,780</b>	<b>6,222,632,961</b>



## 1.2. EJECUCION DE OBRAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Contrato	OBRA	Sector/ Barrio	Ejecutado		No Empleos
<b>ACUEDUCTO</b>					
100/20	Bocatoma Desarenador aducción hasta viaducto 4 - Santa Helena		800	12"	21
176/19	Bocatoma Desarenador aducción hasta viaducto 4 - San Joaquín		1155	8"	
			108	6"	
		Desarenador		100%	
		Bocatoma		100%	
		Viaductos 3 y 4		100%	26
177/19	Aducción SH-SJ de Viaducto 4 a cond 1 Pte San Eugenio		1944	12"	16
		Viaductos 5 y 6		100%	
<b>Meta 363</b>	<b>EXPANSION - TOTAL</b>		<b>4007</b>		
<b>Meta 369</b>	<b>SANTA HELENA SAN JOAQUIN</b>			<b>85%</b>	

Contrato	OBRA	Sector/ Barrio	Ejecutado		No Empleos
<b>ALCANTARILLADO</b>					
86/20	Expansión	Badea	127.55	12"	
			93.1	10"	
<b>Meta 372</b>	<b>EXPANSION - TOTAL</b>		<b>220.65</b>		
107/20	Reposición	San Rafael	24.2	12"	
			81.5	14"	
	Reposición	Valer	32	12"	
			72.8	14"	31
86/20	Reposición	Graciela	108.27	12"	31
			65.05	12"	
			81.2	16"	
			30	10"	
			30	12"	
			108.85	12"	
			64.59	12"	



## SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002

Contrato	OBRA	Sector/ Barrio	Ejecutado		No Empleos
<b>ALCANTARILLADO</b>					
86/20	Reposición	Otún	60.89	12"	31
			62.29	12"	
			58	12"	
86/20	Reposición	Inquilinos	51.46	18"	21
			105	12"	
			67.94	12"	
<b>Meta 373</b>	<b>REPOSICION - TOTAL</b>		<b>1104.04</b>		
<b>COLECTOR</b>					
135/19	Colector	Víbora C 93 a C 113 MIZ	113.69	18"	31
			499.72	30"	
165/19	Colector	Cañaveral CÑ62-C30	30.5	44"	13
			36.41	18"	
			77	12"	
<b>Meta 375</b>	<b>COLECTOR - TOTAL</b>		<b>757.32</b>		



### 1.3. REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LAS OBRAS

#### Colector Vibora



Vaciado de concreto tramo 3 zarta 2 muro #2



Instalacion de tuberia y conformacion de filtro detrás del gavion 2 del muro #2



Instalacion tuberia tipo novafort de 30"



## COLECTOR CAÑAVERAL



Demolicion de via para construccion de cámara de aguas lluvias



Desvio de quebrada para paso sub fluvial



Instalación de tubería para descole



Construcción cabezal de descole

**ACUEDUCTO SANTA HELENA SAN JOAQUIN**



Bocatoma San Joaquín



Desarenador San Joaquín



Viaducto Numero 4



Instalación Viaducto numero 4

**1.4. EJECUCION CON RELACION AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023**

METAS	CUMPLIMIENTO METAS PLAN DLLO							FUENTES DE FINANCIACION			TOTAL
	Sept 30	PLAN INDICATIVO						Propios Serviciudad	C x P SGP	C X P CARDER	
	EJEC	2020	2021	2022	2023						
3.7.3.363 Instalación de redes en el sistema de acueducto de Serviciudad	967	100%		567	400	967	100%	82,616,902			82,616,902
3.7.3.364 Restitución de redes de acueducto en el sistema de acueducto de Serviciudad			1026	114	115	1255		115,593,391	21,842,132		137,435,523
3.7.3.365 Rehabilitación de redes de acueducto en el sistema de acueducto de Serviciudad			190	320	635	1145					-
3.7.3.366 Actividades de inversión para control de calidad del agua			2			2					-
3.7.3.367 Actividades de inversión para Gestión del Riesgo en sistema de acueducto de Serviciudad			4			4		122,104,139			122,104,139
3.7.3.368 Actividades de inversión para Control de Agua no contabilizada en el sistema de acueducto de Serviciudad			4	4	6	14					-
3.7.3.369 Sistema de Distribución de agua potable desde Santa Helena y San Joaquín	51%	60%	85%			60%		2,240,293,021			2,240,293,021
3.7.3.370 Sistema de Distribución de agua potable desde San José				5%	5%	10%					-
3.7.3.371 Ampliación tanque la Giralda No 3 de 750 m3 a 1500 m3				750		750					-



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002

METAS	CUMPLIMIENTO METAS PLAN DLLO							FUENTES DE FINANCIACION			TOTAL
	Sept 30	PLAN INDICATIVO						Propios Serviciudad	C x P SGP	C X P CARDER	
	EJEC	2020	2021	2022	2023						
3.7.3.372 Instalación de redes en el sistema de alcantarillado de Serviciudad	220.65	180	123%	60	100	365	706.2	31%	89,414,470		89,414,470
3.7.3.373 Restitución de redes de alcantarillado en el sistema de acueducto de Serviciudad	1,104	3741	30%			423	4164	27%	1,652,627,581		1,652,627,581
3.7.3.374 Rehabilitación de redes de alcantarillado en el sistema de acueducto de Serviciudad		150	0%	90	170	346	756		38,859,836		38,859,836
3.7.4.375 Construcción de Colectores en el sistema de alcantarillado de Serviciudad	757.32		100%	806	1037	786	2629	29%	1,672,391,472		1,672,391,472
3.7.4.376 Actividades de inversión para Gestión del Riesgo en sistema de alcantarillado de Serviciudad		2	0%	2	2	4	10			186,890,017	186,890,017
											<b>6,222,632,961</b>



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002



## 2. SERVICIO DE ASEO

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lineamientos Plan Estratégico Serviciudad 2016-2021</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSPECTIVA: INVERSIÓN Y FINANCIERA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVICIO: ASEO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBJETIVO ESTRATEGICO: Renovar la flota de los vehículos recolectores para mejorar la prestación del servicio</li> <li>• OBJETIVO ESTRATEGICO: Comprar y renovar los equipos y maquinaria para la prestación adecuada del servicio de aseo</li> </ul>

### Ejecutado

DESCRIPCIÓN	FUENTE	VR PRESUPUESTAL	VR PAGO TESORERÍA
Contrato cf-052-2020 para la adquisición de un (1) chasis con motor para vehículo recolector de 25 yardas cubicas y dos (2) camiones tipo doble cabina para optimizar el parque automotor de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad esp.	RP	271,086,210	104,024,568
Contrato cf-052-2020 para la adquisición de un (1) chasis con motor para vehículo recolector de 25 yardas cubicas y dos (2) camiones tipo doble cabina para optimizar el parque automotor de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad esp.	RP	104,433,000	104,024,568
Contrato cf-053-2020 para la adquisición de una (1) caja compactadora (de 25 yardas) para optimizar el parque automotor de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas. Serviciudad esp incluye winche de 12.000 libras para cajas compactadoras	RP	153,682,000	153,682,000
Contrato sf-090-2020 para el suministro de maquinaria, equipos, herramienta y materiales consumibles necesarios, para la actividad de corte de césped y poda de árboles a realizarse en el municipio de Dosquebradas por parte de Serviciudad e.s.p.	RP	40,318,774	40,118,009
		569,519,984	401,849,145

### RECOLECCION TRANSPORTE DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS ORDINARIOS

- Se cuenta con 7 vehículos de recolección de aseo 5 de 25 Y3 y 2 de 17 YD 3
- 18 Rutas – 2 veces a la semana y de manera diaria en avenidas principales

#### Compra de Carro Recolector



## BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICA EN EL AREA DE PRESTACION DE SERVICIUDAD

Se lleva a cabo la labor con

- 6 barredoras de empuje
- 45 carros papeleros

Se tienen 18 rutas, barrido 2 veces a la semana y diario en Avenida Principales

## LIMPIEZA URBANA

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| • Poda de árboles                    | 1.708 al mes                            |
| • Corte de césped                    | 448.094 m2 mes                          |
| • Lavado de puentes                  | 18 puentes 2 veces en el año 3046.13 m2 |
| • Cestas mantenimiento e instalación | 70                                      |

Se inicio con la prestación directa por parte de la empresa con las actividades de corte de césped y poda de arboles, se llevo a cabo , el suministro de maquinaria, equipos, herramienta y materiales consumibles necesarios, para el desarrollo de las actividades







Vinculación de :

Operativos Corte :	20
Operativos Poda :	9

### **3. MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRECTIVAS, Y DE CONTROL SANITARIO, FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID – 19**

A raíz de la expedición de la Resolución 385 de marzo 12 de 2020, por parte del Ministerio de Salud, por la cual declara emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19 y la expedición del Decreto presidencial 417 de 2020, con la cual declara emergencia económica, social y ecológica; el Gerente de Serviciudad convocó el pasado 12 de Marzo, al Comité Empresarial de Gestión del Riesgo y Desastres de la Empresa, para estipular las acciones a implementar en Serviciudad, como medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, frente a la Pandemia del COVID19, Coronavirus, desde los aspectos administrativos, técnicos, operativos, legales, comité que se ha llevado a cabo con relación al COVID 19, desde Marzo 16 de 2020, con reuniones periódicas de control y seguimiento. De acuerdo a las reuniones llevadas a cabo y análisis de las normas del orden nacional, y municipal, expedidas por COVID 19, se tiene el Plan de Acción de Serviciudad COVID 19, el cual se va ajustando con la normatividad nueva que se va expidiendo al respecto.

#### **• HORARIOS LABORALES**

Serviciudad expide resolución 234 de marzo 17 de 2020, “por la cual se adoptan medidas para mitigar la calamidad pública en el Municipio, se adoptan medidas sobre la jornada laboral de los servidores públicos y contratistas, para los servidores públicos se estableció:

- Flexibilidad de horarios
- Trabajo desde casa

El Gerente solicitó a cada subgerente el llevar a cabo en cada área el análisis y procesos respectivos para establecer los horarios y formas labores de los funcionarios, para lo cual se elaboraron dos formatos, que han sido diligenciados y enviados a la oficina de recursos humanos de Serviciudad para que lleve a cabo el respectivo reporte a la ARL


Formato 1: Declaración de control preventivo contra el coronavirus (adjunta)

Formato 2 : Acta de concertación de teletrabajo acciones de contingencia ante el covid-19 ( adjunta)

Se expide además:



- Marzo 18 de 2020 - Se envía comunicado interno recordando la obligación de portar el carnet que los acredite como funcionarios de Serviciudad en caso de demostrar la circulación por las calles en toques de queda o cuarentenas decretadas por el alcalde.
- Marzo 19 de 2020 – Comunicado informando cierre de atención a usuarios por parte administrativa solo queda sala de atención
- Circular 3 de 2020 – Marzo 20 de 2020 - Para contratistas, Presentación de Informes y Actas por Contingencia COVID 19
- Circular 4 de 2020 – Marzo 20 de 2020- Para Subgerentes, Asesor de Control Interno de Gestión, Secretario General, supervisores e interventores, Solicitud de información sobre la ejecución de contratos



- Marzo 25 : Se toma la decisión de cerrar servicio al cliente amparado en el decreto 457 del 20 de marzo y la resolución interna 235 del 20 de marzo del presente año. Se emite el siguiente comunicado oficial publicado en WEB, en redes y en ventanillas de atención.



**SERVICIUDAD ESP**  
INFORMA:

Acatando el Decreto Nacional 457 del 20 de Marzo de 2020, ServiCiudad ESP, adopta la Resolución 235 de Marzo 20 de 2020, informando a nuestros usuarios que desde el **25 de Marzo y hasta el 13 de abril del presente año, suspendemos la atención presencial en nuestras oficinas**, pero aclaramos que están disponibles nuestros canales virtuales y telefónicos para realizar cualquier solicitud, queja o reclamo:

 www.serviciudad.gov.co	 Chat virtual.	 Pago de factura por PSE.	 Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia O Denuncia.
---	--	---	---

#QuédateEnCasa  **Línea de atención al cliente**  
**3322109** 

Se dispone además la línea 3320830 , atendida por un funcionario de servicio al cliente y que da traslado desde call center

Se envía comunicado interno (adjunto) solicitando portar el carnet que los acredite como funcionarios de ServiCiudad en caso de demostrar la circulación por las calles en toques de queda o cuarentenas decretadas por el Alcalde

Se llevo a cabo además generación de informe con información sobre los funcionarios que tienen posibles factores de riesgo para desarrollar un caso grave de enfermedad por COVID-19 , las personas mayores a 65 años con afecciones médicas crónicas latentes, tal como enfermedades de pulmón, corazón, riñones e hígado, así como diabetes y un estado de embarazo, estas personas fueron notificadas de que debían permanecer en sus viviendas, para tener aislamiento preventivo, acatando dicha orden desde el 18 de marzo de 2020.

En el proceso de evaluación y seguimiento a la ejecución del Plan de Acción COVID 2019, , el Gerente solicita, que los Subgerentes y Directores de áreas, continúen llevando a cabo el análisis e implementación de medidas, que permita establecer el menor número de personas laborando en las oficinas, las demás que se envíen a TRABAJO EN CASA, quienes soportan y envían a cada Subgerente el soporte de las labores realizadas en casa en la jornada laboral.

Se establecieron unos horarios flexibles y algunas adecuaciones de trabajo en casa, para evitar la congestión en las oficinas, la idea de esta instrucción, es que por área siempre exista una persona que pueda responder por el proceso, además así salgan de la empresa y estén en sus casas el resto de la jornada laboral, deben en este espacio, estar disponibles para cualquier inquietud o apoyo que se requiera

- **Suministro de implementos de protección**

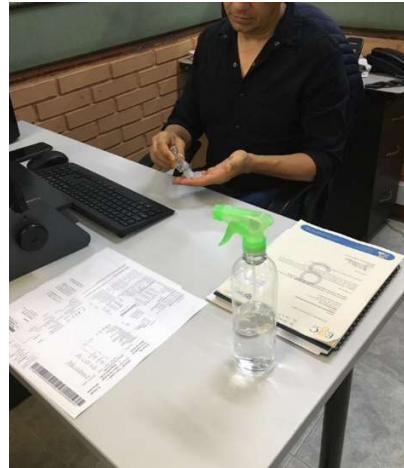
De manera diaria se entregan a todos los funcionarios implementos de protección y desinfección, se implementan los protocolos de bioseguridad al ingreso a las sedes y se documenta en planillas de registro de información. Se realizó circular interna donde se socializó la circular 006 y son los funcionarios quienes deben reportar al área de talento humano si presentan alguna patología

En lo relacionado con el área de almacén se ha dado soporte en la compra de los elementos necesarios para tener el abastecimiento de lo entregado a cada uno de los funcionarios, además del acompañamiento en la entrega de los mismos.



Entrega de folleto con las medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, frente a la Pandemia del COVID – 19 – Coronavirus (ANEXO) y kit a cada funcionario, con implementos de limpieza y desinfección, que comprende gel antibacterial, alcohol, tapabocas y se registra en planilla de control con la firma de recibido (ANEXO)

- Se realizó la dotación de alcohol en cada área para que realicen la limpieza constante de escritorios, equipos de trabajo, manijas y tomas de energía
- Se cambiaron los dispensadores de los baños, se colocó más suministro de toallas desechables en los dispensadores, se colocaron en lugares donde se puede observar que solo tomen una para, garantizar el uso correcto de estos materiales.
- Se llevan a cabo jornadas diarias en las instalaciones de la Empresa, de control de lavado de manos
- Se entregaron guantes quirúrgicos a los operativos del área comercial.
- Se tienen las personas que están ubicadas en las puertas de ingreso a la empresa, con un rociador con alcohol, para que les aplique a todas las personas que ingresan a Serviciudad.



**Marzo 20 - Vidrio para cubículos de atención al cliente:** Se llevo a cabo la instalación de vidrios en los cubículos de atención al cliente, de manera que brinde protección a los usuarios y funcionarios



Se llevo a cabo la construcción de baños con duchas, compra e instalación de lavamanos para el personal e Serviuidad

Los lavamanos portátiles se ubicaron en la sede del CAM, en Milán , en Villa santana, se llevó a cabo la señalización de ingreso a las instalaciones en donde debe el funcionario primero lavarse las manos con jabón y continua con el suministro de información sobre síntomas o malestares que haya presentado se le toma la temperatura , se pide que firme, se le aplica alcohol en las manos y amonio cuaternario por la parte de debajo de los zapatos



## **Sede Milan**



- Se llevo a cabo señalización para el distanciamiento de los funcionarios, contratistas operarios de AAA y visitantes, en cada una de las sedes de Serviuidad

**SEDE ADMINISTRATIVA EL CAM**



**SEDE MILAN  
SEÑALIZACION**







## **SEDE LA MARIANA SEÑALIZACION**

- **APOYO DE PSICOLOGO**

Se llevan a cabo asesorías y orientaciones personalizadas y grupales. Se adjunta informes de las actividades desarrolladas

Se llevan a cabo jornadas de sensibilización a los funcionarios, sobre el cuidado que deben tener con el COVID 19 , se realizan controles de salud al personal, además de registrar de manera diaria, información que permita establecer de manera inmediata si debe continuarse con el protocolo por sospecha de COVID

Capacitaciones frecuentes a los Servidores públicos, trabajadores y contratistas de Serviciudad



- **AISLAMIENTO PREVENTIVO DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO**

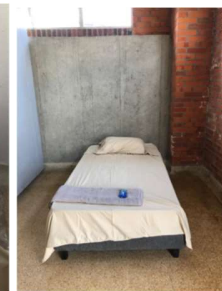
Se realizó el aislamiento de 2 de los tecnólogos y un técnico para la operación de la Planta para evitar el desplazamiento adicional de las demás personas que laboramos allá y evitar así algún tipo de contagio. Desde el día de hoy 2 de estas 3 personas permanecerán en la Planta de Tratamiento, el otro tecnólogo se internará desde el día de mañana

Se realizó la adecuación de los espacios para dormir, con su respectiva dotación, se les suministró elementos básicos para realizar los desayunos y la comida, para el almuerzo se coordinó el suministrado y transporte con Simón Parrilla.

Evidencia alimentación:



Adecuación de espacios para dormir:



### APOYO EN ALBERGUE

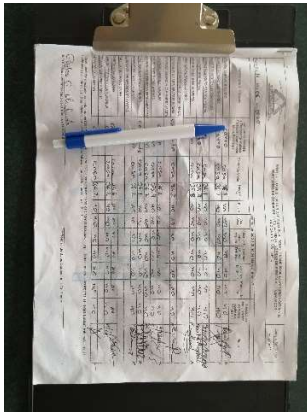
Se ubicaron 3 tanques estacionarios con capacidad de 2000 litros y se llenaron con agua potable, en el albergue del Municipio ubicado en el Coliseo



IMPLMENTACION DE PROTOCOLOS

Protocolo implementado en la Sede administrativa del CAM- **SEDE ADMINISTRATIVA EL CAM**





Para ingresar a la Empresa inician pisando tapetes con amonio cuaternario continúan por un pasillo con señales de líneas garantizando distanciamiento, hasta llegar al lavamanos donde se lavan las manos con jabón y agua, siguen se secan las manos y continúan la toma de temperatura con termómetro digital, de manera que no se tenga ningún contacto entre las personas y se sigue con registro de datos en listados donde se pregunta si han tenido una serie de síntomas, con el fin de detectar posibles personas que deban ser enviadas a casa por sospecha de COVID

- **CREACION DE HERRAMIENTA VIRTUAL**

Se retroalimenta de manera diaria, la herramienta virtual, que permite consolidar lo que viene realizando Serviciudad por COVID 19, y se tiene de manera actualizada Normas Nacionales, Mps, de Serviciudad, y otras entidades para tener una herramienta de control, que permita orientar, sobre las tareas que deben realizarse, se creó botón en la página de la intranet de la empresa con el siguiente link: <https://serviciudad.gov.co/intranet/serviciudad/>, el contiene lo siguiente:



## SERVICIUDAD COVID-19



### Contenido:

**"Normas ESP – Semáforo de Serviciudad"**: hoja de Excel con normas COVID 19 para ESP (expedidas por Nación, Mpio, Serviciudad) con datos x norma y link para consultar c/norma ; hoja en Excel con semáforo de cumplimiento de normas, responsable al que se envió solicitud, estado de cumplimiento verde (ejecutada), amarillo (Dllo constante) , rojo (no han suministrado soporte de cumplimiento) .

**"Solicitudes Gerencia"**: Emails y comunicados enviados por el Gerente solicitando a funcionarios cumplimiento de actividades.

**"Plan de Acción COVID 19"**: Plan enviado a Contraloría con responsables de cumplir acciones y Plan enviado al PAE

**"Actas"**: sobre reuniones de comité de Riesgo COVID 19, reunión con otras entidades x COVID y listado de asistencias

**"Reporte Funcionarios Serviciudad"**: por carpeta y fecha, lo que ha enviado cada funcionario para enviar a entes de control sobre COVID 19

**"Ultimo informe enviado a PMUD"**: enviado a PMUD, se actualiza con aportes de funcionarios





Se creo en la página web por disposición legal el link para acceder a la información sobre el COVID 19 retroalimentado por el Ministerio de Protección social

- **REINSTALACIÓN SERVICIO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



Según lo dispuesto en resolución CRA 911. Se reinstalo el servicio a usuarios suspendidos por falta de pago. A partir del 17 de marzo hasta la fecha se tiene suspendida la actividad de corte de servicio

- **CIFRAS SUSCRIPTORES SUSCEPTIBLES DE CORTE A 30 SEPTIEMBRE 2020**

RESIDENCIAL	Estrato	No. suscriptores	Deuda
	1	617	\$ 187.144.550
	2	1444	\$ 374.355.350
	3	2426	\$ 618.203.718
	4	625	\$ 109.198.744
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5112</b>	<b>\$ 1.288.902.362</b>	

NO RESIDENCIAL	CATEGORIA	No. suscriptores	Deuda
	Comercial	387	\$ 317.411.021
	Especial	9	\$ 1.385.450
	Industrial	15	\$ 98.308.750
	Oficial	5	\$ 2.640.000
Provisional	164	\$ 60.627.200	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>580</b>	<b>\$ 480.372.421</b>	

- **CONGELAMIENTO TARIFARIO EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

Según resolución CRA 911 en la facturación de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre del año 2020 se suspendió el incremento tarifario por acumulación de IPC.

El congelamiento tarifario en los tres servicios ha generado reducción de ingresos por facturación de aproximadamente \$100,000,000 mensuales.

- **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN AREAS PÚBLICAS**



Serviciudad esp desarrolló actividades de lavado y desinfección de aproximadamente 17.600 mts2 mensuales en áreas públicas del municipio de Dosquebradas para combatir puntos críticos de contagio. Durante los 2 primeros meses de la declaratoria de emergencia sanitaria



**SERVICIUDAD ESP**  
 Empresa Industrial y Comercial del Estado  
 NIT. 816.001.609-1  
 NUIR 1-661700002

• **ATENCIÓN A USUARIOS**



Durante la emergencia hemos garantizado la atención virtual a nuestros usuarios:

**CIFRAS ATENCIÓN USUARIOS**

ATENCIÓN TELEFONICA	
MESES	TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS
MARZO	2411
ABRIL	1859
MAYO	2230
JUNIO	2209
JULIO	2197
AGOSTO	2115
SEPTIEMBRE	2000
<b>TOTAL</b>	<b>15021</b>

CHAT VIRTUAL	
MESES	TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS
MARZO	469
ABRIL	653
MAYO	637
JUNIO	396
JULIO	407
AGOSTO	336
SEPTIEMBRE	357
<b>TOTAL</b>	<b>3255</b>

PAGOS VIRTUALES OPCION PSE		
MES	NUMERO PAGOS	VR_PAGADO
MARZO	3449	\$ 260.595.600
ABRIL	6724	\$ 474.899.150
MAYO	6502	\$ 465.962.200
JUNIO	6500	\$ 373.552.234
JULIO	6403	\$ 387.086.275
AGOSTO	6255	\$ 433.461.700
SEPTIEMBRE	5968	\$ 422.088.350
<b>TOTAL</b>	<b>41801</b>	<b>\$ 2.817.645.509</b>

PAGOS PARCIALES SOLICITADOS Y LLEVADOS AL DOMICILIO		
MES	NRO PAGOS	VR_AUTORIZADO
MARZO	560	\$ 42.300.951
ABRIL	434	\$ 31.961.000
MAYO	786	\$ 46.249.479
JUNIO	294	\$ 24.527.930
JULIO	222	\$ 19.662.301
AGOSTO	333	\$ 24.617.817
SEPTIEMBRE	496	\$ 47.364.651
<b>TOTAL</b>	<b>3125</b>	<b>\$ 236.684.129</b>

FINANCIACIONES REALIZADAS DESDE LA VIRTUALIDAD Y PRESENCIAL		
MES	NRO. FINANCIACIONES	TOTAL FINANCIADO
MARZO	89	\$ 40.592.807
ABRIL	26	\$ 5.304.058
MAYO	159	\$ 51.407.262
JUNIO	118	\$ 49.147.889
JULIO	130	\$ 54.177.125
AGOSTO	110	\$ 34.850.307
SEPTIEMBRE	149	\$ 68.185.858
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	<b>\$ 303.665.306</b>

- **APLICACIÓN DE INCREMENTO DE SUBSIDIOS**

Aplicación de incremento de subsidios a los 3 servicios en la facturación de mayo y junio  
Población beneficiada 166.845



- **CIFRAS INCREMENTO SUBSIDIOS MESES MAYO Y JUNIO**

SUBSIDIOS OTORGADOS ACUERDO MUNICIPAL 006 24 ABRIL 2020				
MESES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ESTRATOS 1,2,3
MAYO	\$ 245.258.335,00	\$ 217.779.409,00	\$ 264.710.771,00	\$ 727.748.515,00
JUNIO	\$ 245.608.373,00	\$ 217.854.017,00	\$ 265.056.001,00	\$ 728.518.391,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 490.866.708,00</b>	<b>\$ 435.633.426,00</b>	<b>\$ 529.766.772,00</b>	<b>\$1.456.266.906,00</b>

- **FINANCIACIÓN DIFERIDA AUTOMÁTICA**

En aplicación a resolución CRA 915 y 918 , ServiCiudad ESP activó el diferido automático de las facturas emitidas en marzo , abril, mayo de suscriptores que no tenían capacidad de pago y posteriormente diferir su obligación en cuotas diferidas a partir de la facturación de julio 2020. Para estratos (1 y 2) a 36 meses; estratos (3 y 4) a 24 meses

- **CIFRAS DIFERIDO AUTOMATICO**

ESTRATO	SUSCRIPTORES BENEFICIADOS CON FACTURAS DIFERIDAS	VALOR DIFERIDO
1	3.984	\$ 89.297.546
2	9.821	\$ 327.865.790
3	9.975	\$ 475.419.591
4	2.937	\$ 141.012.689
<b>TOTAL</b>	<b>26.717</b>	<b>\$ 1.033.595.616</b>

- **SUSCRIPTORES COMERCIALES E INDUSTRIALES**

ServiCiudad ESP tomó la decisión empresarial de no suspender el servicio de acueducto y alcantarillado a esta categoría de suscriptores , además ha ofrecido a ellos las financiaciones comerciales aprobadas, para los suscriptores que soliciten financiar la deuda de servicios adquirida con la empresa.

Además para el servicio de aseo se visitaron todos los suscriptores, comerciales, industriales y oficiales; descontando en los periodos de la emergencia el costo por cargo variable, al determinar que el establecimiento se encontraba cerrado.

- **CIFRAS DESCUENTO CARGO VARIABLE EN ASEO PARA COMERCIALES, INDUSTRIALES OFICIALES Y ESPECIALES**

SERVICIO ASEO SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES		
PERIODOS FACTURACIÓN	CANTIDAD DE SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES CERRADOS	TONELADAS NO FACTURADAS
MARZO-ABRIL	1789	289,85
ABRIL-MAYO	1107	174,62
MAYO-JUNIO	960	164,06
JUNIO-JULIO	571	105,33
JULIO-AGOSTO	515	103,31
AGOSTO -SEPT.	325	71,82

- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



Durante la emergencia la empresa ha garantizado el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo cumpliendo con los estándares de calidad, cobertura y continuidad.

- **FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

Serviciudad ESP durante el periodo de emergencia sanitaria ha visitado mes a mes todas las viviendas para realizar la toma de lectura y poder garantizar la adecuada facturación de nuestros suscriptores.

Además nuestro personal operativo cuenta con trajes y elementos de bioseguridad.



• **CAMPAÑAS PREVENCIÓN**

La empresa ha desplegado diferentes campañas por todas sus plataformas; acerca de las medidas de prevención y recomendaciones a nuestros usuarios emitidas por el gobierno nacional y municipal



1 volante entregado con la factura a cada suscriptor



### #EmpiezaPor TusManos

**¿Cómo se transmite el COVID-19?**  
La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas.

**¿Cuáles son los síntomas?**  
El nuevo Coronavirus causa una Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir una gripe, que puede ser leve, moderada o severa. Puede producir fiebre, tos, secreciones nasales (mocos) y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar.

Si presenta dos o más de los siguientes síntomas: Comuníquese a la línea dispuesta por la Secretaría de Salud 3135794026 (Voz o WhatsApp).

**Recomendaciones y medidas preventivas cotidianas para ayudar a prevenir la propagación:**

-  Lava tus manos frecuentemente durante el día.
-  Evita el contacto cercano con personas enfermas.
-  Al estornudar, cúbrete con la parte interna del codo.
-  Si tienes síntomas de resfriado, quédate en casa y usa tapabocas.
-  Limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente.
-  Ventila tu casa.

La prevención es responsabilidad de todos

### ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

**SERVICIUDAD**  
lo invita a cuidar y valorar el agua con la que hoy cuentas. Evita el desperdicio de este líquido con acciones sencillas como cerrar la llave mientras te enjabonas.

 Realizar un manejo responsable con la disposición de los residuos, evita sacarlos fuera de la hora que pasa el camión recolector.

 No arrojes basuras y escombros en la vía pública.

 ¡Quédate en casa! Recuerda que para tu comodidad y tranquilidad tenemos canales de atención virtual.

[www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)

Chat virtual

Pago de factura por PSE

Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia O Denuncia

**Línea de atención al cliente 3322109 de Lunes a Jueves de 7:30 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM / Viernes de 7:00 AM a 03:00 PM.**

**La prevención es responsabilidad de todos**



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Se activo campaña de socialización con grupos internos y externos de difusión sobre la modalidad de pago a través de la plataforma PSE emitiendo un video tutorial de cómo utilizarlo.



SERVICIUDAD E.S.P.			
Puntos abiertos durante la emergencia <b>Apostar</b>			
OFICINA	PDV	HORARIO	DIRECCIÓN
LA POPA	OFICINA PPAL	8:00 - 16:00	Calle 16 # 40-07 Centro Comercial Inducentro D/das
	LA CAPILLA	8:00 - 16:00	Carrera 16 # 66-64
	EL JAPON	8:00 - 16:00	Calle 8 # 23-33 El Japon D/das
	PIO-PIO	8:00 - 16:00	Calle 21 # 16-34
	FRAILES	8:00 - 16:00	Manzana 5 Casa 8 Barrio Santiago Londoño D/das
	STA MONICA HOSPITAL	8:00 - 16:00	Calle 18 # 19-03 Barrio Santa Monica D/das
INDUSTRIAL	AURORA BAJA	8:00 - 16:00	Calle 12 # 21b-02
	CAMPESTRE D	8:00 - 16:00	Manzana 18 casa 1 Barrio Campestre D
	LA GRACIELA 1	8:00 - 16:00	Manzana 7 casa 44B La Graciela
	SANTA ISABEL 1	8:00 - 16:00	Transversal 8 # 27-04 Barrio Santa Isabel
	CAMPESTRE B	8:00 - 16:00	Carrera 2 # 18-48 Campestre B
	LOS SAPOS	8:00 - 16:00	Manzana 10 casa 1 Campestre A
	LOS REYES	8:00 - 16:00	Calle 43 # 9-16
	SATELITE	8:00 - 16:00	Manzana 13 casa 1 Sector B Parque Industrial
	COMBIA	8:00 - 16:00	Cruce de Combia Local 3
DROGUERIA	8:00 - 16:00	Manzana 1 Casa 10 Sector D - Ciudadela del Café Drogueria	
BOLIVAR	ACACIAS (SOAT)	8:00 - 16:00	Manzana 8 Casa 23 Barrio Las Acacias
	GUADALUPE	8:00 - 16:00	Calle 34 # 10-156
	LA MARIANA	8:00 - 16:00	Manzana K Casa 13 Barrio La Mariana
	MOLINOS CANCHA	8:00 - 16:00	Calle 44 # 25-21 Barrio Los Molinos

Se habilitaron puntos de APOSTAR para que reciba el pago de facturas de cualquier tipo de edad – se publicó en página WEB los puntos habilitados y horarios de APOSTAR para pago de facturas durante la emergencia.

Con relación a Pagos en línea PSE, se modificó permitiendo el pago de todas las facturas sin restricción en caso de estar con más de una edad

Difusión de videos :

- 1 video donde se observa socialización a los funcionarios de Serviciudad de las acciones de prevención y salud con el apoyo de la Secretaria de Salud
- 1 audio sensibilizando a las personas sobre la importancia de quedarse en sus casas y la manera de hacer uso de canales de atención virtual, para registro de PQR, realizar denuncias, línea de atención, medio de pagos para las facturas.
- 1 video del Gerente informando sobre las medidas preventivas, correctivas, y de control sanitario, que deben tener las personas, frente a la Pandemia del COVID – 19 – Coronavirus e informando sobre los canales de comunicación que pueden utilizar las personas, para evitar el traslado hasta las oficinas de la empresa.



- **CIFRAS PUBLICIDAD EMITIDA ACCIONES Y PREVENCIÓN DURANTE EMERGENCIA COVID-19**

TIPO DE PUBLICIDAD	CANTIDAD EMITIDA
VOLANTES	40.000
BANNER	30
VIDEOS	13
SERVITIPS	12
PUBLICIDAD EN FACTURA	136.000

- **CAMPAÑA DONACIÓN MERCADOS**



Aporte voluntario de más de 500 mercados por parte de la familia de Serviciudad para compartir con los más necesitados

Cordialmente,

***Firmado el Documento impreso***

**FERNADO JOSE DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente

Informe Elaborado por:

Claudia Milena Rubio Mejía  
Profesional Especializada