



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



ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

AÑOS

Año 2024 a enero 23 de 2025

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INTRODUCCION | 8 |
| CAPITULO 1 - DATOS GENERALES | 9 |
| CAPITULO 2 INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN | 10 |
| 2.1. Informe resumido de la gestión Subgerencia Administrativa y financiera | 10 |
| 2.2. Informe resumido de la gestión Subgerencia Comercial y de Mercadeo | 13 |
| 2.3. Informe resumido de la gestión Subgerencia de Planeación | 57 |
| 2.4. Informe resumido de la gestión Subgerencia Técnica y Operativa | 60 |
| 2.5. Informe resumido de la gestión Secretaria general | 63 |
| 2.6. Informe resumido de la gestión Asesoría de Control Interno | 64 |
| 2.7. Informe resumido de la gestión director de Control Interno Disciplinario | 66 |
| CAPITULO 3 - SITUACIÓN DE LOS RECURSOS | 69 |
| 3.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A DICIEMBRE DE 2024 | 69 |
| 3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A DICIEMBRE 2024 | 69 |
| 3.3. ESTADOS FINANCIEROS A NOVIEMBRE DE 2024 | 70 |
| 3.4. INDICADORES FINANCIEROS | 74 |
| 3.5. CONVENIOS SUSCRITOS Y EJECUTADOS | 75 |
| 3.6. INVERSION POR AÑOS TARIFARIOS | 77 |
| 3.7. SALDO BANCOS A DE DICIEMBRE DE 2024 | 78 |
| 3.8. CUENTAS POR PAGAR DE LA VIGENCIA 2024 QUE PASAN AL 2025 | 79 |
| 3.9. BIENES MUEBLES E INMUEBLES | 80 |
| CAPITULO 4 PLANTA DE PERSONAL | 80 |
| 4.1. AÑO 2024 – Planta de Personal | 80 |
| CAPITULO 5 PROGRAMAS ESTUDIOS Y PROYECTOS | 85 |
| 5.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO | 85 |
| 5.1.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas..... | 85 |
| 5.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 94 |
| 5.2.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas..... | 94 |
| 5.3. SERVICIO DE ASEO | 99 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas..... | 99 |
| 5.4. CUADROS CONSOLIDADOS DE METAS Y RECURSOS EJECUTADOS | 104 |
| 5.4.1. Consolidado ejecución tesorería recursos financieros por meta | 104 |
| 5.4.2. Consolidado por meta- indicador de eficacia..... | 105 |
| 5.5. INFORME RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DEL PLAN DE ACCION 2024..... | 106 |
| CAPITULO 6 OBRAS PUBLICAS..... | 108 |
| CAPITULO 7 EJECUCIONES PRESUPUESTALES | 122 |
| 7.1. Ejecución presupuestal Años 2024 | 122 |
| CAPITULO 8 CONTRATACION..... | 123 |
| CAPITULO 9 REGLAMENTOS Y MANUALES | 124 |
| CAPITULO 10 SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA..... | 125 |
| 10.1. Informe sobre los comités en los cuales se participa desde el área | 125 |
| CAPITULO 11 SUBGERENCIA COMERCIAL Y MERCADEO | 128 |
| 11.1. Informe sobre los COMITES en los cuales se participa desde el área | 129 |
| 11.2. Copia De Las Actas De Los Comités En Los Cuales La Secretaria Esta A Cargo De Funcionario Del Area | 131 |
| 11.3. Informe proceso de Facturación | 131 |
| 11.4. Informe Proceso De PQRS– Estadísticas | 138 |
| 11.5. Informe Proceso De Usuarios Nuevos | 139 |
| 11.6. Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados Del Proceso De Cartera | 141 |
| 11.7. Informe Proceso De Micromedición | 146 |
| 11.8. Informe De Aplicación Subsidios Y Contribuciones | 147 |
| 11.9. Plan De Participación Ciudadana..... | 149 |
| 11.10. Informe Del Censo De Usuarios..... | 150 |
| 11.11. Informe Proceso De Aplicación Tarifas, | 151 |
| 11.12. Estrategias de Mercadeo, Comunicaciones y sostenimiento de usuarios | 154 |
| 11.13. Encuesta de Satisfacción al cliente | 164 |
| 11.15. Informe de Aforos y Control de Perdidas | 165 |
| 11.16. Informe de Control de Agua no contabilizada | 167 |
| 11.18. Aspectos Complementarios a los anteriores capítulos del Área Comercial . | 170 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| CAPITULO 12 SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA | 176 |
| 12.1. Informe sobre los COMITES en los cuales se participa desde el área | 176 |
| 12.2. Copia de las Actas de los Comités en los cuales la secretaria está a cargo de funcionario del área | 176 |
| 12.3. Plan de Emergencias Y Contingencia Y El Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados | 176 |
| 12.4. Informe Sistema Acueducto De Serviciudad..... | 178 |
| 12.4.1. Aducciones y conducciones matrices..... | 178 |
| 12.4.2. Tanques de almacenamiento..... | 181 |
| 12.6.3. Catastro de redes de acueducto..... | 182 |
| 12.6.4. Catastro de hidrantes | 184 |
| 12.6.5. Zonas de presión | 189 |
| 12.6.6. Sectorización | 190 |
| 12.6.7. Situacion particular zona de presion 4 (tanque la giralda 3)..... | 192 |
| 12.6.8. Situación particular zona 7 (tanques la romelia)..... | 196 |
| 12.6.9. Retos del sistema de abastecimiento de agua potable de la empresa: | 196 |
| 12.6.10. AUTONOMÍA HIDRICA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS: | 198 |
| 12.6.11. SISTEMA CON CATASTRO URBANIZADO | 199 |
| 12.6.12. VIABILIDADES, FACTIBILIDADES Y CONCEPTOS OTORGADOS ENTRE 2024 Y ENERO 2025 201 | |
| 12.6.13. Sistema Santa Helena | 203 |
| 12.6.14. Sistema De Acueducto San José | 204 |
| Sinopsis De La Prestación De Los Servicios Y La Proyección Con Los Sistemas Santa Helena Y San José | 206 |
| 12.6.15. Plan De Calidad Del Agua Y El Informe De Ejecucion, Gestion Y Resultados..... | 207 |
| 12.6.16. PUEAA..... | 207 |
| 12.6.17. POMCA | 213 |
| 12.6 Informe Sobre Como Se Realiza La Prestación Del Servicio De Alcantarillado (Articulación POT - PTAR) | 214 |
| 12.6.1 Gestión del Sistema de Alcantarillado vigencia 2024..... | 214 |
| 12.6.2 Indicadores de fallas en el sistema de alcantarillado:..... | 217 |
| 12.6.3 Supervisión de contratos:..... | 218 |

| | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 12.6.4 | Relación de colectores:..... | 219 |
| 12.4.3. | Componentes del Sistema de Alcantarillado..... | 219 |
| 12.4.4. | PSMV - Informe de Ejecución, Gestión y resultados | 222 |
| 12.4.5. | Área de prestación del servicio de alcantarillado actual..... | 230 |
| 12.4.6. | Proyección de interceptores y redes primarias en áreas del acuerdo 014 de 2012 – vis y vip 231 | |
| 12.4.7. | Perímetro Urbano Piamonte | 231 |
| 12.4.8. | Perímetro Urbano Quintas. | 231 |
| 12.4.9. | Perímetro Urbano Frailes. | 232 |
| 12.4.10. | PROYECCIÓN INTERCEPTORES Y REDES PRIMARIAS AREAS DE EXPANSIÓN | 233 |
| 12.4.11. | Área de Expansión Proyectada La Romelia..... | 234 |
| 12.4.12. | Área de Expansión Proyectada Piamonte..... | 235 |
| 12.4.13. | Área de expansión proyectada el diamante – el Ensueño..... | 237 |
| 12.4.14. | Avance construcción interceptores - Saneamiento Hídrico | 239 |
| 12.4.15. | Identificación número de vertimientos puntuales eliminados. | 240 |
| 12.4.16. | Sistema de tratamiento de aguas residuales – PTAR..... | 241 |
| 12.4.17. | Informe de vertimientos, implementación de software | 244 |
| 12.5. | Informe servicio de Aseo | 247 |
| 12.5.1. | Gestión del Servicio de Aseo vigencia 2024 | 247 |
| 12.5.2. | Capacidad Operativa | 251 |
| 12.5.3. | Generalidades actividades corte de Césped y poda de Árboles: | 257 |
| 12.5.4. | Ejecución Actividad Poda de Árboles: | 261 |
| | Vehículos, equipos y/o elementos | 262 |
| 12.5.5. | INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS..... | 265 |
| | Modelo de Cestas instaladas por SERVICIUDAD E.S.P. | 265 |
| 12.5.6. | Fortalecimiento del Parque Automotor y Seguridad Vial vigencia 2024..... | 268 |
| 12.5.7. | Lavado De Áreas Publicas | 294 |
| 12.6. | Plan De Calibración De Equipos Y El Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados | 295 |
| 12.7. | Plan de inversión de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo | 298 |
| 12.10.1. | Plan De Inversiones De La Entidad Sistema De Acueducto | 300 |
| 12.10.2. | Plan De Inversiones De La Entidad Sistema DeL Sistema de Alcantarillado | 304 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 12.10.3. Plan De Inversiones De La Entidad Sistema Del Sistema de Aseo | 308 |
| 12.8. POIR - Informe de ejecución Gestion y resultados | 309 |
| 12.9. Componente Ambientales..... | 322 |
| 12.9.1. GESTION AMBIENTAL vigencia 2024 | 322 |
| 12.9.2. Comité ambiental convertido en DGA – Departamento de Gestión Ambiental | 332 |
| 12.9.3. Departamento de Gestión Ambiental (DGA)..... | 333 |
| CAPITULO 13 SUBGERENCIA DE PLANEACION | 341 |
| 13.1. Informe sobre los comites en los cuales se participa desde el área | 341 |
| 13.2. Copia De Las Actas De Los Comités En Los Cuales La Secretaria Esta A Cargo De Funcionario Del Area | 346 |
| 13.3. MIPG – FURAG..... | 348 |
| 13.4. Informe De Plan Estratégico 2024 | 355 |
| 13.5. Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano | 357 |
| 13.6. Informe SIA Misional..... | 360 |
| 13.7. PETI Plan Estratégico De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones (PETI) | 362 |
| 13.8. Plan Estratégico De Seguridad Y Privacidad De La Información | 365 |
| 13.9. Informe GODI – GOBIERNO DIGITAL..... | 366 |
| 13.10. Informe Pagina Web De Serviciudad Estado De Cumplimientos E Informe Sobre Su Conformación Y Sus Diferentes Opciones..... | 367 |
| 13.11. ITA – Transparencia Y Acceso De La Información / Botón | 369 |
| 13.12. Inventario De Servidores – Informe Derechos De Autor | 371 |
| 13.13. INVENTARIO DE SERVIDORES | 377 |
| 13.14. Informe Sobre Plataformas Utilizadas Por Serviciudad PSE Y Otros Pagos | 378 |
| 13.15. Contratos De Proveedores De Internet, Impresoras, Mantenimiento Y Soporte De Software..... | 380 |
| 13.16. Catálogo De Servicios De Tecnologías De La Información | 380 |
| 13.17. Reporte De Los Sistemas De Información O Software Que Maneja..... | 381 |
| 13.18. Relación Inventario De Herramientas Tecnológicas | 382 |
| 13.19. Plan De Gestión Y Resultados – IUS | 383 |
| 13.20. Información Estadística | 386 |
| 13.21. Información De Indicadores – Software De Indicadores..... | 391 |

| | | |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 13.7. | La Política De Administración De Los Riesgos (Mapa De Riesgos) | 399 |
| 13.8. | Informe De Proveedores - Software De Proveedores | 399 |
| 13.9. | Inventario De Tramites Suit..... | 415 |
| | Anexo 13.9. Relación de tramites SUIT Racionalizados año 2024 | 416 |
| 13.24. | Relación Inventario De Herramientas Tecnológicas | 417 |
| 13.25. | Sistema de Gestión de Calidad..... | 417 |
| 13.26. | Plan estrategico de seguridad vial | 419 |
| CAPITULO 14 CONTROL INTERNO DE GESTION | | 431 |
| CAPITULO 15 ASESORIA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 439 |
| 15.1. | Informe Sobre Los Comités En Los Que Participa Esta Area | 439 |
| 15.2. | Relación de procesos disciplinarios 2020-2023..... | 439 |
| 15.3. | Informe De Sustanciación De Procesos Disciplinarios 2020-2023..... | 440 |
| 15.5. | Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2021 | 441 |
| 15.6. | Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2022 | 442 |
| 15.7. | Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2023 | 443 |
| CAPITULO 16 SECRETARIA GENERAL..... | | 444 |
| 16.1. | Informe De Comités En Los Cuales Se Participa Desde El Area. | 444 |
| 16.2. | Copia De La Actas De Comité En Los Cuales La Secretaria General Esta A Cargo De Funcionario Del Area. | 444 |
| 16.3. | Informe de Procesos Jurídicos | 444 |
| 16.5. | Estado De Sentencias Por Pagar Y Cumplir. | 444 |
| 16.6. | Tramites Sancionatorios Ante Carder Y Entes De Control..... | 445 |
| 16.7. | Informe Sia Observa Contratación. | 445 |
| 16.8. | Informe De Actos Administrativos De Junta Directiva..... | 445 |
| 16.9. | Fallos De Procesos Disciplinarios. | 445 |
| 16.10. | Expediente De Los Convenios Suscritos Por Serviciudad Estado De Ejecucion Y Liquidacion. | 445 |
| 16.11. | Informe Sobre La Sede Administrativa Nueva. | 445 |
| 16.12. | Informe Sobre el lote donde se construirá La Sede Operativa de Serviciudad ESP. | 445 |
| 16.13. | Informe Vocales De Control De Serviciudad..... | 446 |
| CAPITULO 17 CONCEPTO GENERAL | | 447 |



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



INTRODUCCION

Considerando que la información requerida en el “Formato Único Acta de informe de Gestión Ley 951 de marzo 31 de 2005, el cual es anexo de la Resolución 5674 de 2005 que reglamento la metodología para el Acta de Informes de Gestión, pide sean diligenciados 11 capítulos que no comprenden la totalidad de información que una empresa como Serviciudad tiene implementada en cada una de las áreas que la conforman, de acuerdo a la normatividad que se ha expedido desde el año 2005 a Enero de 2025, para empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado, se considera indicado incluir información adicional para los capítulos que pide la Res 5674/2005 y se estableció además crear capítulos adicionales, con el objetivo fundamental de garantizar que se entrega la información total, sobre la gestión y resultados de Serviciudad, de una manera clara y de una forma completa, que permite soportar y explicar detalladamente la gestión realizada durante el periodo de rendición , que para este caso es desde Enero de 2024 a Enero 23 de 2025

Informe que permite, además, de manera pertinente, dar cumplimiento al deber legal de rendir cuentas a los órganos de control, con información consistente y coherente, ya que este informe se envía a Contraloría Municipal de Dosquebradas, Control Interno de Serviciudad, a Planeación Municipal de Dosquebradas y se publicara en la Página WEB de Serviciudad.

CAPITULO 1 - DATOS GENERALES

| | |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA | JOHN JAIRO GOMEZ CASTAÑO |
| CARGO | GERENTE |
| ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL) | SERVICIUDAD ESP EICE |
| CIUDAD Y FECHA | DOSQUEBRADAS |
| FECHA INICIO DE LA GESTIÓN | ENERO 3 DE 2024 |
| CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN | RETIRO SEPARACIÓN DEL CARGO <u>XXX</u> RATIFICACIÓN _____ |
| FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN | ENERO 20 DE 2025 |

| | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE ENTREGA | LEONARDO RAMOS RAMIEZ |
| CARGO | GERENTE |
| ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL) | SERVICIUDAD ESP EICE |
| CIUDAD Y FECHA | DOSQUEBRADAS |
| FECHA INICIO DE LA GESTIÓN | ENERO 21 DE 2025 |
| CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN | RETIRO SEPARACIÓN DEL CARGO RATIFICACIÓN _____ |
| FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN | ENERO 23 DE 2025 |

CAPITULO 2 INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

Informe narrado, máximo de dos hojas, sobre la gestión adelantada, en la que se cubra aspectos como son: Principales logros, programas, proyectos, actividades y los resultados obtenidos por cada uno de los anteriores, contextualizado en términos de economía, eficiencia y eficacia. Resumen de la gestión:

2.1. Informe resumido de la gestión Subgerencia Administrativa y financiera

En la vigencia 2024

Presupuesto Total de Ingresos Aprobados:

- **Inicial:** 81,586,108,514.00
- **Final:** 85,021,052,998.85
- **Recaudo Acumulado:** 80,707,333,575.88
- **Falta por Ejecutar:** 4,313,719,422.97
- **Porcentaje Ejecutado:** 94.9%

El porcentaje de ejecución es de (94.9%), quedando una no ejecución por ejecutar en el servicio de acueducto \$330,298,625.50 (98.8% porcentaje ejecutado), en alcantarillado queda una no ejecución \$553,662,540.00 (97.2% porcentaje ejecutado), en el servicio de aseo queda una no ejecución \$330,819,160.00 (98.2% porcentaje ejecutado), , en los ordinarios falto por ejecutar \$ 52.739.097.00 (69.4% porcentaje ejecutado), en los extraordinarios se presentó una sobre ejecución de \$57,071,082.73 (141.2% porcentaje ejecutado), en los recursos de capital una no ejecución de \$1.217.982.953.62 (48.7% porcentaje ejecutado).

Total, de presupuesto Gastos:

- **Presupuesto Inicial:** 81,586,108,514
- **Presupuesto Final:** 85,021,052,999
- **CDP Acumulado (Certificados de Disponibilidad Presupuestal):** 76,921,113,621
- **Pagos Realizados:** 69,531,188,007
- **Falta por Ejecutar:** 8,099,939,378
- **Porcentaje Ejecutado:** 90.5%
-

La ejecución de los egresos es bastante alta (90.5%), lo que indica que la mayoría de los recursos ya han sido comprometidos y ejecutados.

Funcionamiento:

- **Presupuesto Inicial:** 31,095,164,612
- **Presupuesto Final:** 25,856,339,324
- **CDP Acumulado:** 22,792,892,403
- **Pagos Realizados:** 22,019,219,400
- **Falta por Ejecutar:** 3,063,446,921
- **Porcentaje Ejecutado:** 88%

Operación

- **Presupuesto Inicial:** 28,162,468,714
- **Presupuesto Final:** 28,745,873,994
- **CDP Acumulado:** 26,228,314,248

- **Pagos Realizados:** 24,965,978,917
- **Falta por Ejecutar:** 2,517,559,746
- **Porcentaje Ejecutado:** 91%

Inversión:

- **Presupuesto Inicial:** 14,971,005,447
- **Presupuesto Final:** 22,056,831,188
- **CDP Acumulado:** 19,723,469,792
- **Pagos Realizados:** 14,957,784,401
- **Falta por Ejecutar:** 2,333,361,396
- **Porcentaje Ejecutado:** 89%

El **porcentaje de ejecución global de los egresos** es del **90.5%**, lo que refleja una ejecución equilibrada frente al presupuesto de ingresos para la vigencia 2024. La mayor parte de los recursos ya han sido comprometidos y pagados, con algunas áreas como el funcionamiento y las inversiones que aún tienen una pequeña porción pendiente de ejecución. En general, la administración parece estar gestionando de manera eficiente los recursos destinados a estos gastos.

Crecimiento de los Recaudos:

| Año | Recaudo (COP) | Crecimiento (%) |
|------|-------------------|-----------------|
| 2021 | 48,875,602,825.00 | 17.4% |
| 2022 | 54,869,867,272.00 | 12.3% |
| 2023 | 59,395,253,703.00 | 8.3% |
| 2024 | 63,982,414,374.00 | 7.8% |

2024, con un crecimiento de **7.8%**, continúa con un crecimiento positivo, pero es **más modesto** que el de los años anteriores, lo que podría ser un signo de que los incrementos excepcionales ya no son tan sostenibles.

Si el crecimiento sigue reduciéndose al mismo ritmo que en 2024 (una disminución de **0.5%** en el crecimiento anual), los ingresos en los próximos años podrían seguir creciendo, pero a un ritmo más lento. Es importante considerar las siguientes acciones:

- **Expansión de la cobertura de servicios** o la **mejora en la calidad** de los servicios existentes, como el reemplazo de medidores defectuosos, podría estimular el crecimiento, mejorar la facturación y fortalecer la independización de los servicios a los usuarios.
- **Innovación y nuevos proyectos** que puedan generar ingresos adicionales, como **nuevas líneas de servicios** o **mejoras tecnológicas**, podrían ser claves para mantener un crecimiento sostenido.

En resumen, los **últimos dos años** muestran un crecimiento aún positivo en los recaudos, pero con una **ligera desaceleración** en el porcentaje de crecimiento, que es natural cuando la entidad llega a un nivel de madurez en el mercado. A pesar de esta desaceleración, los resultados siguen siendo sólidos y sostenibles, lo que indica que la entidad ha logrado una buena base de clientes y una gestión eficiente de sus ingresos. Sin embargo, es importante mantener la **innovación** y explorar **nuevas fuentes de ingresos** para asegurar la continuidad de este crecimiento en el futuro.

| | 2023 | 2024 PARCIAL NOV |
|-----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| INGRESOS OPERACIONALES | 58,629,338,128 | 60,125,143,599 |
| COSTOS | 36,576,367,928 | 33,807,428,051 |
| UTILIDAD BRUTA | 22,052,970,200 | 26,317,715,548 |
| GASTOS OPERACIONALES | 8,175,405,336 | 7,730,734,888 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | 13,877,564,864 | 18,586,980,660 |
| OTROS INGRESOS | 12,579,656,610 | 5,705,487,210 |
| OTROS GASTOS | 1,418,042,437 | 1,137,603,399 |
| GASTO /INGRESO X IMPTOS A LAS GANANCIAS | 9,999,682,264 | 8,287,368,115 |
| UTILIDAD NETA | 15,039,496,773 | 14,867,496,357 |

El crecimiento Moderado en Ingresos: Los ingresos operacionales siguen creciendo, aunque a un ritmo más moderado en 2024 comparado con 2023, lo que puede reflejar condiciones del mercado y la competencia.

Rentabilidad Estable: A pesar de la caída en los otros ingresos y la ligera disminución en la utilidad neta, la entidad ha logrado mantener una rentabilidad sólida, con un crecimiento notable en su utilidad operacional.

En resumen, SERVICIUDAD ESP muestra buenas perspectivas financieras para el futuro, se debe buscar un enfoque en la optimización de costos y la mejora de márgenes. Sin embargo, será importante monitorear la fluctuación de los ingresos extraordinarios (recursos que se reciben a través de la gestión en el Municipio, Carder, Nación, Departamento) y el impacto de las condiciones del mercado en los ingresos operacionales en los próximos meses.

2.2. Informe resumido de la gestión Subgerencia Comercial y de Mercadeo

Durante la vigencia 2024 la subgerencia comercial y mercadeo adelanto las siguientes acciones y planes dentro de cada área coordinada desde la subgerencia:

Se continuó la aplicación tarifaria en los servicios de acueducto y alcantarillado conforme a las disposiciones de la resolución cra 688 de 2014 y para el servicio de aseo enmarcado en la resolución cra 720 de 2015, la aplicación y actualización tarifaria ha garantizado el correcto ejercicio de sostenibilidad financiera y es la herramienta fundamental para proyección de ingresos de cada presupuesto durante cada vigencia , donde se tienen como elementos fundamentales el crecimiento de usuarios, actualizaciones de IPC y consumos por estrato y clase de uso.

El área de tarifas está dirigida por un profesional especializado de control y seguimiento y es apoyado por un contratista externo especialista en implementación y seguimiento de los esquemas tarifarios de los servicios AAA prestados por Serviciudad ESP.

Toda la implementación tarifaria puede encontrarse a través del siguiente link:

<https://www.serviciudad.gov.co/ws/atencion-al-usuario/tarifas>

En el presente informe se detalla en el capítulo 11 , la información mencionada en este capítulo

FACTURACION

Desde el área de facturación asignada a la subgerencia se dió un proceso de transformación digital, incorporando tablets de última tecnología para toma de fotos en caso de imposibilidad de lectura, grandes clientes y desviaciones significativas. Además, se transformó el proceso de crítica de forma manual a digital con impresión en sitio, por medio de implementación y adquisición de herramientas tecnológicas permitiendo un proceso eficaz y más productivo, es así que en la tabla se presenta el crecimiento que se ha tenido en la facturación de la empresa durante la vigencia 2024

| FACTURADO AÑO 2024 | | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| PERIODO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | TOTAL |
| ENERO | \$ 2,168,213,201 | \$ 1,502,949,129 | \$ 1,510,306,464 | \$ 5,181,468,794 |
| FEBRERO | \$ 2,199,048,764 | \$ 1,518,422,583 | \$ 1,525,008,807 | \$ 5,242,480,154 |
| MARZO | \$ 2,170,214,205 | \$ 1,502,675,792 | \$ 1,514,476,239 | \$ 5,187,366,236 |
| ABRIL | \$ 2,246,704,670 | \$ 1,544,890,343 | \$ 1,525,608,000 | \$ 5,317,203,013 |
| MAYO | \$ 2,190,589,092 | \$ 1,528,477,137 | \$ 1,522,134,831 | \$ 5,241,201,060 |
| JUNIO | \$ 2,199,423,216 | \$ 1,529,534,670 | \$ 1,520,243,621 | \$ 5,249,201,507 |
| JULIO | \$ 2,146,547,112 | \$ 1,507,323,875 | \$ 1,491,748,529 | \$ 5,145,619,516 |
| AGOSTO | \$ 2,304,866,201 | \$ 1,595,485,819 | \$ 1,502,779,502 | \$ 5,403,131,522 |
| SEPTIEMBRE | \$ 2,349,055,389 | \$ 1,605,715,250 | \$ 1,505,300,446 | \$ 5,460,071,085 |
| OCTUBRE | \$ 2,368,037,186 | \$ 1,628,038,286 | \$ 1,543,234,043 | \$ 5,539,309,515 |
| NOVIEMBRE | \$ 2,252,177,680 | \$ 1,579,429,205 | \$ 1,542,586,598 | \$ 5,374,193,483 |
| DICEMBRE | \$ 2,301,080,036 | \$ 1,612,827,949 | \$ 1,550,729,026 | \$ 5,464,637,011 |
| TOTAL * SERVICIO | \$ 26,895,956,752 | \$ 18,655,770,038 | \$ 18,254,156,106 | \$ 63,805,882,896 |

En el presente informe se detalla en el capítulo 11 , la información mencionada en este capítulo

USUARIOS NUEVOS

El área de usuarios nuevos ha garantizado una línea de atención, implementación y seguimiento de la vinculación de usuarios en los 3 servicios por la modalidades de : Independización, activación de servicio, inmuebles construidos y destino a construcción, se han cumplido las metas de crecimiento de usuarios fijadas en el POIR (Plan de obras inversión regulado) y las cifras de crecimiento para proyección de ingresos en cada vigencia objeto de la presupuesto consolidado de la empresa.

Se muestran las cifras de crecimiento 2023 VS 2024

| | INDEP | NUEVAS | ACTIV | AC | AL | AS | nuevos residen AC AL | TOTAL USUARIOS ATENDIDOS | MEDIDORE S SOLICITAD OS | MEDIDORE S INSTALADO S 2024 |
|------------|-------|--------|-------|------|------|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| ENERO | 29 | 116 | 5 | 151 | 145 | 47 | 98 | 171 | 164 | 151 |
| FEBRERO | 36 | 196 | 6 | 237 | 234 | 226 | 195 | 258 | 252 | 237 |
| MARZO | 32 | 7 | 2 | 39 | 37 | 33 | 3 | 66 | 56 | 39 |
| ABRIL | 47 | 93 | 2 | 142 | 136 | 133 | 85 | 163 | 156 | 142 |
| MAYO | 46 | 21 | 1 | 69 | 67 | 63 | 20 | 90 | 76 | 69 |
| JUNIO | 28 | 23 | 10 | 61 | 50 | 47 | 21 | 91 | 86 | 61 |
| JULIO | 29 | 129 | 1 | 158 | 152 | 154 | 116 | 152 | 168 | 158 |
| AGOSTO | 45 | 489 | 0 | 532 | 533 | 530 | 485 | 524 | 542 | 532 |
| SEPTIEMBRE | 30 | 113 | 2 | 146 | 145 | 144 | 107 | 166 | 156 | 146 |
| OCTUBRE | 30 | 62 | 1 | 91 | 91 | 88 | 29 | 132 | 115 | 91 |
| NOVIEMBRE | 16 | 297 | 50 | 313 | 313 | 354 | 297 | 350 | 341 | 310 |
| DICIEMBRE | 22 | 82 | 1 | 104 | 104 | 80 | 81 | 142 | 134 | 104 |
| 2023 | 45 | 31 | 9 | 85 | 75 | 77 | 13 | | | 85 |
| 2024 | 435 | 1659 | 90 | 2128 | 2082 | 1976 | 1550 | 2305 | 2246 | 2125 |

En el presente informe se detalla en el capítulo 11 , la información mencionada en este capítulo

CARTERA

Desde área de cartera se establecieron mecanismos de acercamiento a los usuarios por medio de jornadas descentralizadas, políticas de cartera más flexibles, para llegar a todo el grupo de cuentas de difícil cobro y poder generar financiaciones accequibles para los usuarios. Además, se garantizó durante la vigencia la contratación de una empresa especializada en la cobranza de cartera con la cual se realizó, labor de notificación, brigadas de campo, despliegues de visitadores, recordación por mensajes masivos de la obligación, además se entregaron los trámites de cobro jurídico y seguimiento de cuentas grandes.

| USO/EST | 1-2 MESES | 3-6 MESES | 7-12 MESES | >12 MESES | TOTAL USO/EST |
|-------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| | \$ | \$ | \$ | \$ | |
| RESID 1 | 252,265,538 | 48,865,222 | 59,525,966 | 795,912,337 | 1,156,569,063 |
| RESID 2 | 790,597,630 | 131,838,655 | 111,886,800 | 1,503,255,604 | 2,537,578,689 |
| RESID 3 | 1,217,208,625 | 93,505,259 | 50,986,453 | 393,753,114 | 1,755,453,451 |
| RESID 4 | 415,780,209 | 33,716,950 | 3,980,750 | 109,722,950 | 563,200,859 |
| COMERCIAL | 372,114,592 | 109,595,825 | 34,753,700 | 645,386,589 | 1,161,850,706 |
| INDUSTRIAL | 91,380,862 | 1,473,400 | 7,736,600 | 84,768,050 | 185,358,912 |
| OFICIAL | 25,158,600 | 1,486,650 | 531,800 | 0 | 27,177,050 |
| ESPECIAL | 4,018,700 | 254,800 | 487,350 | 36,317,480 | 41,078,330 |
| TEMPORAL | 3,827,684 | 174,600 | 389,750 | 9,753,950 | 14,145,984 |
| PROVISIONAL | 50,580,219 | 7,548,200 | 16,151,350 | 190,883,050 | 265,162,819 |
| TOT. RANGO | 3,222,932,659 | 428,459,561 | 286,430,519 | 3,769,753,124 | 7,707,575,863 |
| | | | | 48.9% | |

Además las herramientas de corte de servicio asignadas a la unidad de suspensiones de la empresa, las políticas de cartera y las herramientas tecnológicas y facilidades de pago de nuestras facturas han permitido que la empresa conserve y mantenga una eficiencia de recaudo por encima del 95% en los tres servicios prestados por la empresa

En el presente informe se detalla en el capítulo 11, la información mencionada en este capítulo

MICROMEDICION

Desde el área de micro medición se ha garantizado que todos nuestros suscriptores que tienen el servicio de acueducto tengan una correcta medición del consumo, y es así que durante las vigencias 2024 se ha generado una implementación de cambio de medidores por obsolescencia tecnológica, medidores frenados y predios directos, garantizando los estándares de micro medición exigidos por la normatividad vigente.

Las cifras de cambio de medidores contribuyen directamente a la reducción de puntos de agua no contabilizada y metas del ICUF.

CONSOLIDADO DE MEDIDORES INSTALADOS EN EL AÑO DE 2024
DETALLADO POR CLASE DE USO - ESTRATO Y APORTANTE

| CLASE DE USO | APORTADO POR USUARIO | APORTADO POR EMPRESA | TOTAL MEDIDORES |
|----------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| RESIDENCIAL 1 | 106 | 87 | 193 |
| RESIDENCIAL 2 | 962 | 446 | 1408 |
| RESIDENCIAL 3 | 1411 | 761 | 2172 |
| RESIDENCIAL 4 | 539 | 69 | 608 |
| COMERCIAL | 142 | 44 | 186 |
| ESPECIAL | 2 | 2 | 4 |
| INDUSTRIAL | 6 | 2 | 8 |
| OFICIAL | 1 | 5 | 6 |
| PROVISIONAL | 39 | 14 | 53 |
| TEMPORAL | 2 | 1 | 3 |
| TOTALES | 3081 | 1431 | 4512 |

NUEVAS MATRICULAS

| | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jair Valencia Castaño Técnico en Medición | Consolidado 16 de enero año 2024 hasta el periodo del 17 dediciembre 2024 Fecha Informe |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

En el presente informe se detalla en el capítulo 11, la información mencionada en este capítulo

MERCADEO

En el Área de mercadeo y comunicaciones de la empresa se han desarrollado políticas, implementaciones y seguimientos de nuestros procesos de cara al usuario, permitiendo una consolidación de marca y una proyección de empresa estable y confiable para los Dosquebradenses.

Por medio de esta área se han desarrollado estrategias enmarcadas en el plan de mercadeo que han permitido un acercamiento y conocimiento de nuestros clientes y sus necesidades, que han permitido retroalimentación y acciones de mejora para seguir posicionados con la empresa de servicios públicos más importante de la ciudad de Dosquebradas.

APOYO A CARAVANAS DE LA LIMPIEZA

En el mes de enero de 2024, la Administración Central dio inicio a las caravanas de la limpieza, recorridos en toda la ciudad, con el fin de recuperar y limpiar puntos críticos que se encuentran regados por la ciudad, en este apoyo se hicieron acompañamientos, se coordinó la recolección en varios puntos, se hizo además la difusión pertinente de la actividad.

“Serviciudad Empresa de los Dosquebradenses en alianza con la Alcaldía Municipal comprometidos con la limpieza. Vereda Santana baja sector Alpaca”



“Serviciudad empresa de los dosquebradenses transformando la imagen de nuestro Municipio de la mano del señor alcalde Roberto Jiménez Naranjo [Alcaldía de Dosquebradas](#) entrada al barrio Guadualito”



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo



· 29 de enero ·

La comunidad en alianza con la Policía Nacional y la empresa Serviciudad realizaron labores de limpieza de punto crítico generado a la entrada del barrio El Rosal, dejando el mismo en óptimas condiciones para el disfrute de sus habitantes.



Comentas como Serviciudad



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo



· 2 de febrero ·

Continúa la Caravana de la Limpieza recorriendo nuestro Municipio, recogiendo desechos especiales. Invitamos a la comunidad a cuidar y mantener estos espacios y denunciar a infractores que depositan las basuras y residuos en lugares no establecidos.

Dosquebradense envía fotos de tus denuncias a los números 322 2651098 - 320 3019501.



Ver insights y anuncios

Promocionar

17

9 veces compartida

Me gusta

Comentar

Enviar

Compartir



Comentas como Serviciudad



“El día de ayer lunes 12 de febrero se hizo limpieza de este punto crítico del barrio Las Acacias, el mismo que fue dejado en óptimas condiciones con la presencia del Señor Alcalde y el día de hoy martes ya encontramos desechos mal dispuestos en el mismo. Hacemos un llamado a la conciencia y la cultura ciudadana”



Publicación de Serviciudad



Serviciudad
Publicado por Astrid Giraldo
- 22 de febrero -



Continúa la caravana de la limpieza recorriendo la ciudad. Invitamos a la comunidad a tener sentido de pertenencia por nuestro Municipio. Cuidemos con amor y contribuyamos con la transformación de Dosquebradas.



Ver Insights y anuncios

Promocionar

7

7 veces compartida



Me gusta



Comentar



Enviar



Compartir

SERVICIUDAD AL PARQUE 2024

Es una campaña que se coordina desde la Oficina de Mercadeo, mediante la cual con el apoyo del área de aseo, se embellecen los parques de la ciudad. Se realizan labores de corte de césped, poda de árboles barrido, recolección.

Para la vigencia 2024 se atendieron 30 parque aproximadamente

| | | |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| EL PROGRESO | GUADALUPE | SAN FERNANDO |
| SANTA TERESITA | VALHER | JUPITER |
| LA MARIANA | LA CAPILLA | LARA BONILLA |
| CESAR AUGUSTO LOPEZ | VILLA ALEXANDRA | PANORAMA COUNTRY II |
| NARANJOS | LA GRACIELA | NUEVA GRANADA |
| VILLAVENTO | MIRADOR DE LA ESTANCIA | LA PRADERA |
| EL REFUGIO | MONTEBONITO | BUENOS AIRES |
| CAMPESTRE A-B-C Y D | PLAZOLETA DEL VIADUCTO | COUSEO MPAL |
| LAS COLINAS | PLAZOLETA DEL CAM | MILAN |

Publicación de Serviciudad

Serviciudad
Publicado por Astrid Giraldo
· 5 de febrero ·

La comunidad del barrio Campestre B, de manera conjunta con funcionarios de Serviciudad empresa de los dosquebradenses realizaron jornada de limpieza y mantenimiento al parque del barrio. Dejándolo en inmejorables condiciones para su propio disfrute.
Gracias comunidad barrio Campestre B por su colaboración y compromiso



Comentas como Serviciudad

Publicación de Serviciudad

Serviciudad
Publicado por Astrid Giraldo
· 23 de enero ·

Serviciudad empresa de los Dosquebradenses, el día de hoy y con su programa Serviciudad al parque, realizó intervención en el parque del barrio San Fernando, dónde con la impecable labor de nuestros funcionarios realizamos labores de corte de césped, barrido y recolección, dejando el parque en óptimas condiciones para el disfrute de la ciudadanía.



Comentas como Serviciudad

Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo



· 21 de febrero ·

Continuamos con nuestra campaña Serviciudad al parque interviniendo los parques de la ciudad a fin de dejarlos en óptimas condiciones para el disfrute de la ciudadanía. Esta vez el turno fue para el parque del barrio El Progreso, así mismo se adelantaron labores de limpieza, corte de césped, poda de árboles y recolección al sendero que comunica Molivento 1 y Quintas de Jardín Colonial

Estamos transformando nuestra ciudad!!!



Comentas como Serviciudad



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo

· 22 de febrero ·

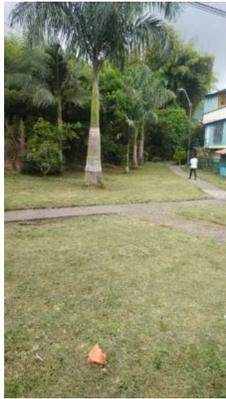
Serviciudad al parque continua embelleciendo los parques de la ciudad. Esta vez desde el parque del barrio Santa Teresita, realizando labores de barrido, corte de césped, limpieza de zonas duras y puntos críticos en la zona. Cuidemos nuestros parques, que son para el disfrute de chicos y grandes.



Comentas como Serviciudad



Serviciudad al Parque barrio Júpiter



Serviciudad al Parque barrio Lara Bonilla



Serviciudad al Parque Valher



Publicación de SerVICIUDAD

SERVICIUDAD
Publicado por Astrid Giraldo
· 28 de febrero ·

El día de hoy nos encontramos desde el sector de Montebonito, con nuestros compañeros de las áreas de barrido y corte de césped, embelleciendo la ciudad.



Ver Insights y anuncios

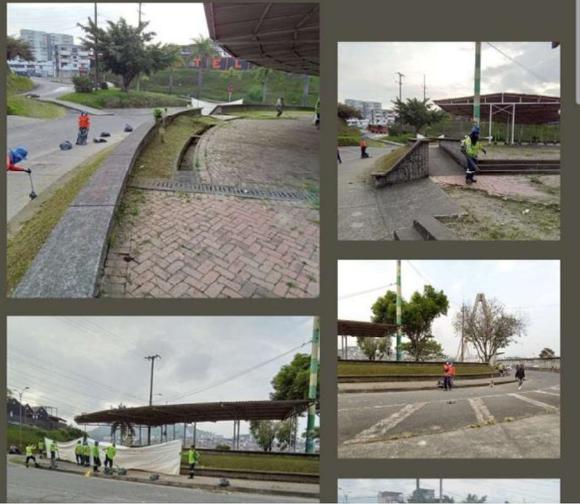
Promocionar

Comentas como SerVICIUDAD

Publicación de SerVICIUDAD

SERVICIUDAD
Publicado por Astrid Giraldo
· 2 de Marzo ·

En SerVICIUDAD empresa de los dosquebradenses no paramos, hoy desde la plazoleta del viaducto realizando labores de limpieza con nuestro persona de corte de césped y barrido. Nuestra ciudad se transforma.



Comentas como SerVICIUDAD

Publicación de SerVICIUDAD

SERVICIUDAD
Publicado por Astrid Giraldo
· 3 de mayo ·

SERVICIUDAD ESP embelleciendo nuestros parques.

Seguimos trabajando por mejorar nuestros entornos verdes de los barrios en Dosquebradas y darle vida a los espacios de encuentro con la comunidad.

Desde hoy, los residentes y visitantes del parque Guadalupe podrán disfrutar de este lugar hasta donde ha llegado SerVICIUDAD al Parque para crear consciencia y transformar entornos.



Comentas como SerVICIUDAD

Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo



· 9 de Marzo ·

Hoy desde el barrio Campestre D, con nuestra campaña Serviciudad al parque embelleciendo escenarios deportivos y áreas comunes para beneficio de la comunidad.



Comentas como Serviciudad



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo



· 21 de Marzo ·

Serviciudad al parque' llega con jornadas de limpieza a las comunidades.

Con el fin de embellecer los entornos sociales como parques y áreas comunes. La Empresa de Servicios Públicos de Dosquebradas continua con la estrategia de Serviciudad al Parque; con jornadas de limpieza y recolección de residuos ordinario

Esta estrategia de intervención busca además que las personas cuenten con espacios sanos e impios.

En esta ocasión desde el barrio Panorama Country II.



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Astrid Giraldo

· 22 de mayo · 🌐

Serviciudad al Parque transforma el sector de Villavento y Molivento, con esta estrategia busca mejorar las zonas verdes de los barrios de la ciudad.

Durante 3 días se realizó limpieza de sumideros, corte de césped y barrido por parte de operarios de la Empresa de Servicios Públicos Serviciudad en el sector de Molivento y Villavento, donde además se hizo mantenimiento a las zonas verdes, senderos ecológicos, espacios sociales como parques y áreas de protección forestal.

Dato de Interés

La empresa se encarga de recoger los residuos ordinarios, es decir, lo que se dispone de las viviendas y las zonas comerciales.



Comentas como Serviciudad





SERVICIUDAD AL PARQUE CON LA RECLUSIÓN DE MUJERES LA BADEA.

En la Reclusión de mujeres La Badea, se han adelantado acercamientos y de manera coordinada se han ejecutado diversas actividades entre otras la realización del embellecimiento del Parque Valher entre nuestros funcionarios y 10 internas de la reclusión.



| PLAN DE MEDIOS SERVICIUDAD 2024 | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| No. | NOMBRE | CONT No. | MEDIO | OBJETO | VALOR TOTAL |
| 1 | AIBERTO ALVAREZ | 072-2024 | ACTUALIDAD REGIONAL | EMISION DE COMERCIALES DE SERVICIUDAD E.S.P. EN NOTICERO DE CANAL DE TELEVISION REGIONAL REALIZAR LA TRANSMISION DE INFORMACION GENERAL DE SERVICIUDAD E.S.P. EN EMISIONES DEL PROGRAMA PERIODISTICO O TRANSMITIDO A TRAVES DE LA RED SOCIAL FACEBOOK | 6.000.000 |
| | AIBERTO ALVAREZ | 125-2024 | ACTUALIDAD REGIONAL | EMISION DE COMERCIALES DE SERVICIUDAD E.S.P. EN NOTICERO DE CANAL DE TELEVISION REGIONAL REALIZAR LA TRANSMISION DE INFORMACION GENERAL DE SERVICIUDAD E.S.P. EN EMISIONES DEL PROGRAMA PERIODISTICO O TRANSMITIDO A TRAVES DE LA RED SOCIAL FACEBOOK | 2.500.000 |
| 2 | JAMES AMAYA | 101/2024 | CANAL VEALO | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP) | 10.000.000 |
| 4 | BROWN Y SAUVEDRA | 099/2024 | EJE AL DIA | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE) | 7.800.000 |
| 5 | OLIMPIA STEREO | 091-2024 | | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LA EMISORA MUSICAL | 7.800.000 |
| 6 | VISION ARTU | 093-2024 | ENTERTAINMENT | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM) | 9.000.000 |
| 7 | IMPARABLES SAS | 100-2024 | PEREIRA EN VIVO | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM) | 7.800.000 |
| 8 | JUAN CARLOS RAMIREZ | 92 | ULTIMA HORA | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP) | 7.800.000 |
| 9 | ASOC AMIGOS POR DOS DIAS | 107-2024 | QUE BUENA | REALIZAR LA PROMOCION DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SERVICIUDAD ESP EN NOTICERO RADIAL | 7.000.000 |
| 10 | ESTERAN LARGO ALCALDE | 119-2024 | PEREIRA EN VIVO | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP) | 3.000.000 |
| 11 | ERIKA SERNA | 094-2024 | SE SISTEMA INFORMATIVO | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP, TIK TOK) | 6.000.000 |
| 12 | FRIBEN TORRILLOGA | 098-2024 | VIVA LA RADIO | REALIZAR LA PROMOCION DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SERVICIUDAD ESP EN NOTICERO RADIAL | 6.000.000 |
| 13 | LEONEL ARELAJAZ | 126-2024 | | EMISORA DIGITAL Y RED SOCIAL FACEBOOK Alcance: 1.2 millones a nivel nacional de 30" primera emisión de noticias en el horario de 6 a 7 am de lunes a viernes | 2.500.000 |
| TOTAL | | | | | 81.200.000 |

Se trabajó durante la vigencia 2024, con 13 medios de comunicación contratados, a través de los cuales se hizo difusión de planes, proyectos y actividades realizadas como Empresa.

MI DOSQUEBRADAS LIMPIA

A través de esta campaña en la vigencia 2024 fueron capacitados 4.500 usuarios, de intuiciones educativas, centros comerciales, propiedades horizontales, barrios y empresas. La Empresa Mundo Sostenible Consultores S.A.S. ejecuto los alcances del contrato a través de talleres, capacitaciones y campañas de sensibilización en pro del cuidado ambiental en desarrollo del objeto principal.

Se desarrollaron piezas publicitarias y folletos de apoyo para tal fin y de acuerdo a los públicos objetivos que fueron atendidos.

Público Objetivo: Edad entre los 3 y 18 años.

Separa en la fuente y construyamos una Dosquebradas limpia.
En tu hogar, institución o empresa, separa los residuos así:



| | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESIDUOS | RESIDUOS ORGANICOS | RESIDUOS NO ORGANICOS |
| Papel Cartón Plástico Metales Vidrio | Residuos orgánicos y agrícolas | Papel higiénico Servilletas Cartones contaminados con comida Papeles metalizados |



! HAZ TU PARTE Y CONSTRUYAMOS UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE !



Público Objetivo: Edad entre los 18 y 60 años



¡Tú, qué tan comprometido estás con el cuidado de Dosquebradas?

Construyamos juntos la Dosquebradas que soñamos...

¡Hagamos del reciclaje un hábito para construir un mundo sostenible!

REGLAS DE CONVIVENCIA

- 1. Mantener el espacio limpio, ordenado, descontaminado y libre de residuos.
- 2. Mantener el espacio libre de residuos.
- 3. Usar el agua responsablemente, evitando el desperdicio y el uso excesivo.
- 4. Mantener el espacio libre de residuos.
- 5. Evitar el uso de pesticidas y herbicidas.
- 6. Evitar el uso de plásticos de un solo uso.
- 7. Mantener el espacio libre de residuos.

¡Cuidar el agua, es cuidar la vida.

Vertimiento Responsable:

Evitar el vertimiento de residuos sólidos, líquidos, químicos o inflamables en cualquier tipo de vertimiento o depósito de residuos de aguas lluvias.

¡No se recicla, si se privilegia al planeta!

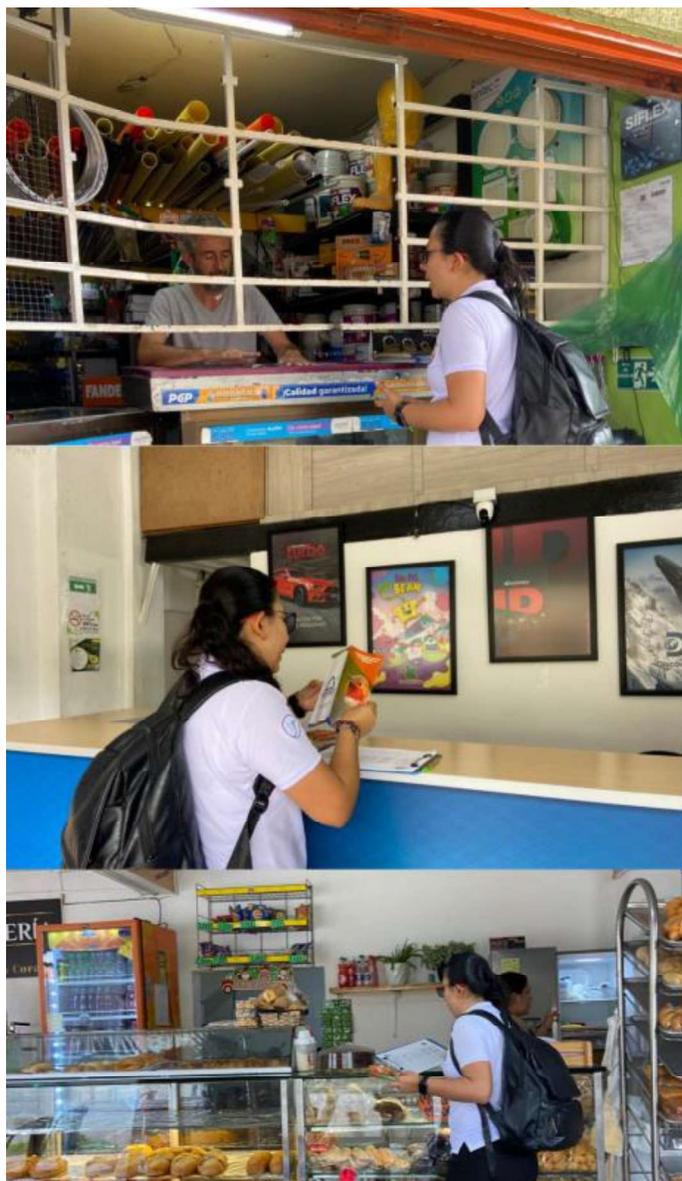
¡No se recicla, si se privilegia al planeta!





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





Se atendió de manera especial a través de esta Campaña la Recertificación turística La Pradera, con las siguientes actividades:

Socialización de apuesta sobre la certificación turística La Pradera: donde se planeó la estrategia para disminuir la contaminación por residuos sólidos orgánicos del sector, se programaron una serie de capacitaciones para abordar esta situación.

Capacitaciones sobre la gestión adecuada de residuos orgánicos para el sector comercio del sector de La Pradera. Se realizaron las jornadas de capacitación sobre la gestión adecuada de residuos orgánicos para el sector comercio de La Pradera. Las jornadas se realizaron de la siguiente manera:

- Diseño de presentación para la gestión de residuos sólidos orgánicos enfocados en el sector comercial.
- Diseño de volantes con fin instructivo para la disposición adecuada de los residuos orgánicos.



Manejo de Residuos Orgánicos

¡Necesitamos de tu ayuda para transformar a Dosquebradas, en la ciudad que soñamos!

Como empresa comprometida con la transformación de una Dosquebradas limpia y sostenible, tenemos una estrategia para hacer un adecuado manejo de residuos sólidos.

1 Separa:

Separa con mucho cuidado todos los residuos orgánicos.
Residuos de comida, cascara de frutas, verduras, resto de café, semillas, restos vegetales y de jardinería.

Los residuos orgánicos como los comida y plantas pueden transformarse en abono para enriquecer el suelo y evitar la contaminación.

2 Deposita:

Deposita en la caneca, **solo los residuos orgánicos.** Cada caneca, estará debidamente marcada, con un código para identificar el nombre del establecimiento.

Al separar orgánicos, disminuye hasta un 50% de volúmenes de basuras en los recolectos, sacabastos.

3 Disposición Final

SERVICIUDAD, se encargará de disponer de forma adecuada los residuos orgánicos para su aprovechamiento.
Recuerda: Cada caneca será pesada y revisada. La incorrecta disposición de residuos, traerá costos adicionales en la tarifa de servicio de aseo.

Separar los residuos orgánicos evita que se mezclen con otros desechos, disminuyendo abonos desorganizados y malos olores. Dejando una mejor imagen de la ciudad.

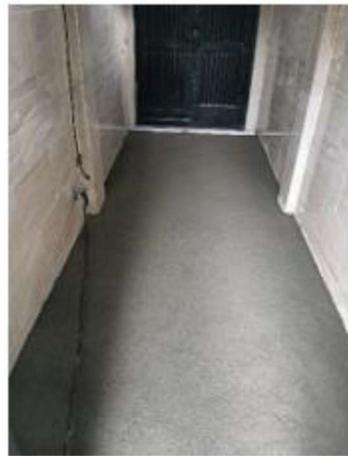


- Convocatoria de comerciantes • Capacitación sobre manejo de residuos orgánicos
- Entrega de canecas a los comerciantes del sector para la correcta disposición de residuos orgánicos.

ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO A PROPIEDADES HORIZONTALES Y BARRIOS

Con esta estrategia hemos realizado la reparación de Shuts de basuras en diversas propiedades horizontales, lo que nos permite crear fidelidad de parte de nuestros clientes.





CONGRESO DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Anualmente la Empresa participa en este congreso, se hace presencia institucional en un espacio en el cual participa todas las empresas de servicios públicos de la región, se establecen contactos importantes y se atienden numerosas solicitudes de las propiedades horizontales.



APOYOS A OTRAS ACTIVIDADES

Desde esta oficina se coordinan diversos acompañamientos y en algunos casos coordinación a actividades institucionales del orden municipal, así como se hace la difusión de los mismos.

Publicación de Serviciudad



Serviciudad está con Alcaldía de Dosquebradas

13 de febrero de 2024 · 🌐



Con gran éxito Serviciudad realizó la mesa de participación del Plan de Desarrollo Territorial para las comunas 8 y 9, en la cual se trataron temas muy importantes como: seguridad, movilidad, competitividad y medio ambiente para la ciudadanía. Dosquebradas se transforma.



Publicación de Serviciudad

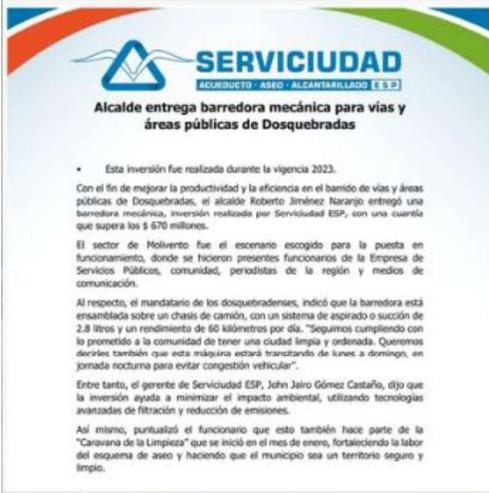


Serviciudad

5 de abril de 2024 · 🌐



Ya tenemos barredora mecánica para vías y áreas públicas de nuestro Municipio



Publicación de Alcaldía de Dosquebradas



Alcaldía de Dosquebradas

6 de julio · 🌐

¡El Viaducto siempre vivo!

Hoy, es un hito histórico para nuestro municipio. 🙌 Gracias al trabajo conjunto de la institucionalidad, la comunidad y grupos cívicos, este sueño se está haciendo realidad. 🙌🙌 "El Viaducto Siempre Vivo" es una estrategia socioeconómica que busca fortalecer el tejido social de la zona y promover el turismo natural y sostenible en Dosquebradas. 🍀🍀

[#ElViaductoSiempreVivo](#)
[#DosquebradasEnAccion](#)
[#Turismo](#) [#DesarrolloSocial](#)



Comentas como Serviciudad



Publicación de Serviciudad

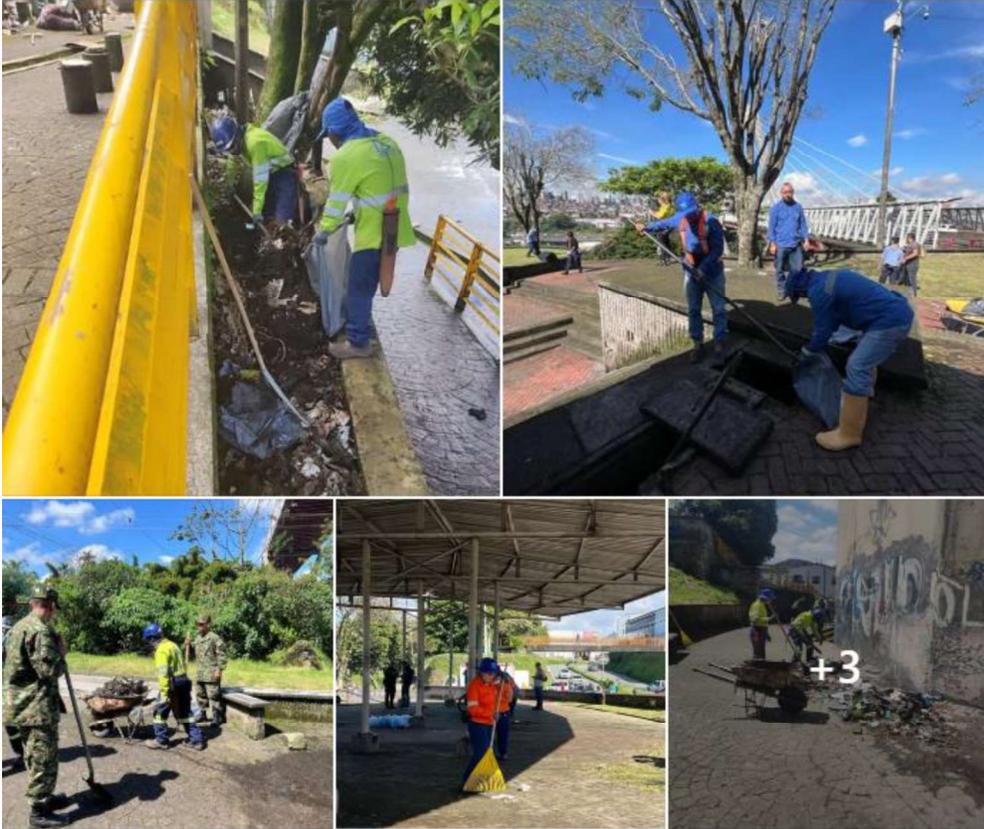


Serviciudad

6 de julio de 2024 · 🌐



Serviciudad ESP presente contribuyendo en la recuperacion y transformacion de espacios publicos de nuestro Municipio, hoy desde la plazoleta del emblematico viaducto Cesar Gaviria Trujillo, embelleciendo para bienestar e identidad de Dosquebradas.



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

Publicado por Elizabeth Taborda

· 7 de octubre ·

¡🎉! Serviciudad presente en el lanzamiento de las Fiestas del Progreso No. 52, una tradición que nos une como ciudad y nos llena de orgullo 🥰. Gracias a todos los asistentes por su confianza y al señor Alcalde @robertojimenezdosquebradas por hacernos parte de este gran evento 🙌. ¡Juntos seguimos progresando! 💧💚 #FiestasDelProgreso #UnidosPorElProgreso #Dosquebradas



Comentas como Serviciudad



Publicación de Serviciudad

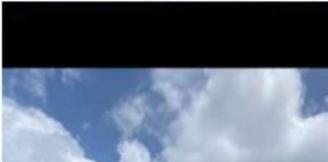


Serviciudad

7 de diciembre de 2024 · 🌐



Serviciudad engalanando el Desfile del Progreso 52 años. Feliz Cumpleaños Dosquebradas. !!! 🧡💚💙



Publicación de Serviciudad



Serviciudad

12 de diciembre de 2024 · 🌐



Serviciudad participa activamente de las Fiestas del Progreso 52 años. Hoy acompañando del Gran Desfile a caballo. Servicios que transforman 💙💚💛



Publicación de Serviciudad ✕

 **Serviciudad**
Publicado por Elizabeth Taborda ⋮
· 4 d · 

🌟🌟 ¡Plazoleta del Viaducto lista y reluciente! 🌟👉 En el marco del Festival Gastronómico, desde Serviciudad reportamos la limpieza y embellecimiento de este espacio icónico 🌟. ¡Disfruta del sabor y la cultura en un entorno limpio y acogedor! 🍽️👨🍳 ¡Cuidemos juntos nuestros espacios! 🌱💪
[#ServiciudadEsProgreso](#) [#FestivalGastronómico](#) [#CuidemosLoNuestro](#)



 Comentas como Serviciudad 😊 😄 📷 GIF 🗨️

Desde el área de Mercadeo se ha venido manejando las relaciones interinstitucionales para apoyo de los distintos eventos en los cuales se ha requerido la presencia de Serviciudad, es por ello que Constantemente se coordinan las labores de corte de césped, poda de árboles, barrido, lavado y recolección, cuando las entidades públicas del Municipio deben realizar actividades y eventos con presencia masiva de personas. Nuestra labor de coordinación y manejo de las comunicaciones e imagen corporativa de Serviciudad, como:

Centro Administrativo Municipal
Transmisión de partidos Copa América



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



Día de Los niños
Lanzamiento Fiestas del Progreso
Concierto de Amor y Amistad
Día del Tendero

Parqueadero Antiguo Olímpica
Feria de Emprendimientos
Mercado Campesinos

Plazoleta del Viaducto
Festival de Luces Tributo a Pereira 161 años
Desfile de modas
Vibra Rock
Festival gastronómico comida Callejera Viaducto Truck

Intermediaciones del Lago La Pradera
Feria Equina
Desfile a Caballo
Desfile del Progreso
Procesión Virgen María
Feria Agroindustrial

Fiestas del Progreso 52 años
Todos los eventos en el CAM dentro del marco de las Fiestas del Progreso 52 años

En el presente informe se detalla en el capítulo 11 , la información mencionada en este capítulo

CONTROL DE PERDIDAS (AFOROS)

Durante la vigencia y por medio de la unidad de control de pérdidas y Aforos se realiza de manera constante actualizaciones al censo de usuarios lo que permite, ampliar la información en nuestra base de datos y normalización de clases de uso, además de la creación y facturación de unidades residenciales nuevas que permitieron mejorar nuestros indicadores de facturación.

| MES | AFORO | RECAUDO | ACUM-FACTURADO | CANT.US.AFOR |
|--------------|-------------|----------------|------------------|--------------|
| ENERO | 1 | \$ 198,055 | \$ 198,055.0 | 7 |
| FEBRERO | -3 | \$ (396,110.0) | \$ (198,055.0) | 5 |
| MARZO | -1 | \$ (594,165.0) | \$ (792,220.0) | 10 |
| ABRIL | 2 | \$ (198,055.0) | \$ (990,275.0) | 10 |
| MAYO | 0.00 | \$ (198,055.0) | \$ (1,188,330.0) | 0 |
| JUNIO | 0.00 | \$ (198,055.0) | \$ (1,386,385.0) | 0 |
| JULIO | 0.41 | \$ (116,852.5) | \$ (1,503,237.5) | 8 |
| AGOSTO | 0.62 | \$ 5,941.6 | \$ (1,497,295.8) | 9 |
| SEPTIEMBRE | 0.00 | \$ 5,941.6 | \$ (1,491,354.2) | 0 |
| OCTUBRE | 0 | \$ 5,941.6 | \$ (1,485,412.5) | 0 |
| NOVIEMBRE | -0.45 | \$ (83,183.1) | \$ (1,568,595.6) | 4 |
| DICIEMBRE | 0.52 | \$ 19,805.5 | \$ (1,548,790.1) | 6 |
| TOTAL | 0.10 | | | |

| Resultado Censo Agosto-2024 , Sector Mirador de la Estancia | | | |
|-------------------------------------------------------------|-----|------------------------|----------------------|
| FACTURACION ADICIONAL | | | |
| | | \$ | \$ total/mes |
| Total Cuentas hijas | 212 | \$ 18,115 | \$ 3,840,380 |
| Cambio Uso | 15 | \$ 25,934 | \$ 389,010 |
| | | TOTAL X MES | \$ 4,229,390 |
| | | TOTAL PERIODO | \$ 16,917,560 |
| | | PROYECCION 2025 | \$ 50,752,680 |

| CENSOS EN PROCESO DE NOTIFICACION | | |
|-----------------------------------|---------------|------------------|
| EL ESTANQUILLO | | |
| CUENTAS HIJAS % | CAMBIOS USO % | CUENTAS NUEVAS % |
| 3 | 1 | 27 |

| LA PRADERA | |
|-----------------|---------------|
| CUENTAS HIJAS % | CAMBIOS USO % |
| 230 | 105 |

En el presente informe se detalla en el capítulo 11, la información mencionada en este capítulo

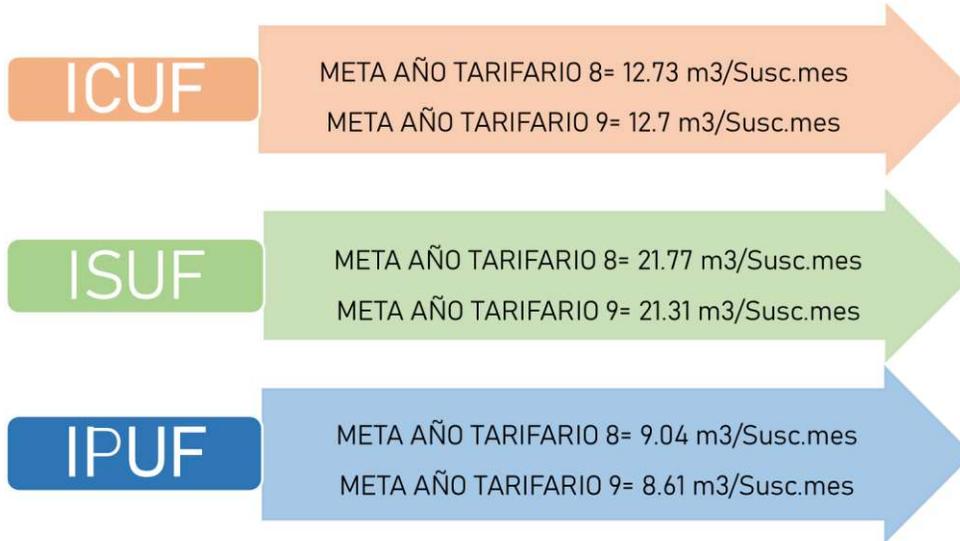
AGUA NO CONTABILIZADA

En el área de Agua No Contabilizada (ANC) se desarrollan acciones enmarcadas en el plan de pérdidas de la empresa y todos los indicadores medidos por la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios como ente regulador, para la reducción de pérdidas de las empresas del sector.

Se han ejecutados acciones de normalización de ilícitos, contratos especializados de detección de fugas, reposición de medidores y macro medidores y seguimiento a clientes de alto consumo de agua.

Además por medio del Comité de Agua No Contabilizada conformado por la gerencia, la Subgerencia comercial, la subgerencia técnica y operativa y la Subgerencia de planeación, se realiza seguimiento constante de metas y acciones aprobadas para dar cumplimiento a los indicadores exigidos por la resolución CRA 688 de 2014.





Se presenta indicadores de reducción de puntos de ANC y cumplimiento de metas

| Periodo Facturado | Consumo Facturado | Suscriptores | ICUF |
|------------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| mes | M ³ /mes | No | m ³ /susc.mes |
| jul-23 | 696.800 | 66.158 | 10,53 |
| ago-23 | 692.769 | 66.444 | 10,43 |
| sep-23 | 686.705 | 66.858 | 10,27 |
| oct-23 | 681.135 | 66.909 | 10,18 |
| nov-23 | 694.047 | 67.081 | 10,35 |
| dic-23 | 704.859 | 67.469 | 10,45 |
| ene-24 | 707.061 | 67.561 | 10,47 |
| feb-24 | 713.314 | 67.711 | 10,53 |
| mar-24 | 706.283 | 67.762 | 10,42 |
| abr-24 | 698.130 | 67.978 | 10,27 |
| may-24 | 690.141 | 68.015 | 10,15 |
| jun-24 | 689.530 | 68.132 | 10,12 |
| Año Tarifario 8 | 8.360.774 | 67.340 | 10,35 m³ |

Meta Año Tarifario 8 12,73 m³

| Periodo Facturado | Consumo Facturado | Suscriptores | ICUF |
|------------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| mes | M ³ /mes | No | m ³ /susc.mes |
| jul-24 | 676.411 | 68.190 | 9,92 |
| ago-24 | 699.771 | 68.312 | 10,24 |
| sep-24 | 711.330 | 68.871 | 10,33 |
| oct-24 | 724.116 | 69.179 | 10,47 |
| nov-24 | 688.665 | 69.245 | 9,95 |
| dic-24 | 709.854 | 69.376 | 10,23 |
| ene-25 | | | |
| feb-25 | | | |
| mar-25 | | | |
| abr-25 | | | |
| may-25 | | | |
| jun-25 | | | |
| Año Tarifario 9 | 4.210.147 | 68.862 | 10,19 m³ |

Meta Año Tarifario 9 12,70 m³

| Periodo Facturado | Suministro | Suscriptores | ISUF |
|------------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| mes | M ³ /mes | No | m ³ /susc.mes |
| jul-23 | 1.128.903 | 66.158 | 17,06 |
| ago-23 | 1.147.063 | 66.444 | 17,26 |
| sep-23 | 1.102.477 | 66.858 | 16,49 |
| oct-23 | 1.082.167 | 66.909 | 16,17 |
| nov-23 | 1.070.664 | 67.081 | 15,96 |
| dic-23 | 1.123.570 | 67.469 | 16,65 |
| ene-24 | 1.120.589 | 67.561 | 16,59 |
| feb-24 | 1.051.686 | 67.711 | 15,53 |
| mar-24 | 1.129.216 | 67.762 | 16,66 |
| abr-24 | 1.113.925 | 67.978 | 16,39 |
| may-24 | 1.117.989 | 68.015 | 16,44 |
| jun-24 | 1.066.886 | 68.132 | 15,66 |
| Año Tarifario 8 | 13.255.135 | 67.340 | 16,40 m³ |

Meta Año Tarifario 8 21,77m³

| Periodo Facturado | Suministro | Suscriptores | ISUF |
|------------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| mes | M ³ /mes | No | m ³ /susc.mes |
| jul-24 | 1.185.979 | 68.190 | 17,39 |
| ago-24 | 1.208.920 | 68.312 | 17,70 |
| sep-24 | 1.156.787 | 68.871 | 16,80 |
| oct-24 | 1.278.116 | 69.179 | 18,48 |
| nov-24 | 1.140.436 | 69.245 | 16,47 |
| dic-24 | 1.217.400 | 69.376 | 17,55 |
| ene-25 | - | - | - |
| feb-25 | - | - | - |
| mar-25 | - | - | - |
| abr-25 | - | - | - |
| may-25 | - | - | - |
| jun-25 | - | - | - |
| Año Tarifario 9 | 7.187.638 | 34.431 | 17,40 m³ |

Meta Año Tarifario 9 21,31

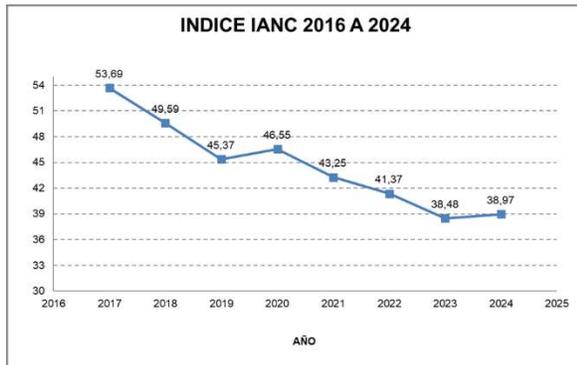
| Mes Facturado | ISUF | ICUF | IPIUF |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| mes | M ² /susc.mes | M ² /susc.mes | m ³ /susc.mes |
| jul-23 | 17,06 | 10,53 | 6,53 |
| ago-23 | 17,26 | 10,43 | 6,84 |
| sep-23 | 16,49 | 10,27 | 6,22 |
| oct-23 | 16,17 | 10,18 | 5,99 |
| nov-23 | 15,96 | 10,35 | 5,61 |
| dic-23 | 16,65 | 10,45 | 6,21 |
| ene-24 | 16,59 | 10,47 | 6,12 |
| feb-24 | 15,53 | 10,53 | 5,00 |
| mar-24 | 16,66 | 10,42 | 6,24 |
| abr-24 | 16,39 | 10,27 | 6,12 |
| may-24 | 16,44 | 10,15 | 6,29 |
| jun-24 | 15,66 | 10,12 | 5,54 |
| Año Tarifario 8 | 196,87 m³ | 124,16 m³ | 6,06 m³ |

Meta Año Tarifario 8 **9,04 m³**

| Mes Facturado | ISUF | ICUF | IPIUF |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| mes | M ² /susc.mes | M ² /susc.mes | m ³ /susc.mes |
| jul-24 | 17,39 | 9,92 | 7,47 |
| ago-24 | 17,70 | 10,24 | 7,45 |
| sep-24 | 16,80 | 10,33 | 6,47 |
| oct-24 | 18,48 | 10,47 | 8,01 |
| nov-24 | 16,47 | 9,95 | 6,52 |
| dic-24 | 17,55 | 10,23 | 7,32 |
| ene-25 | | | |
| feb-25 | | | |
| mar-25 | | | |
| abr-25 | | | |
| may-25 | | | |
| jun-25 | | | |
| Año Tarifario 9 | 104,38 m³ | 61,14 m³ | 7,21 m³ |

Meta Año Tarifario 9 **8,61**

HISTORICO ANC E IPIUF



CONEXIONES DIRECTAS E ILICITAS AÑO 2024

| CONSOLIDADO COBROS ILÍCITOS TOTAL AÑO 2024 | | | | | | | |
|--------------------------------------------|--------------|----------------------|-------------------|----------------------|------------------|---------------------|----------------------|
| MES | M3 ACUEDUCTO | VALOR ACUEDUCTO | M3 ALCANTARILLADO | VALOR ALCANTARILLADO | MESES COBRO ASEO | VALOR ASEO | COBRO TOTAL |
| ENERO | 636 | \$ 1.698.445,00 | 163 | \$ 301.540,00 | 0 | \$ - | \$ 1.999.985,00 |
| FEBRERO | 2916 | \$ 8.819.623,00 | 139 | \$ 413.615,00 | 5 | \$ 1.149.371,00 | \$ 9.233.238,00 |
| MARZO | 500 | \$ 1.084.570,00 | 500 | \$ 756.310,00 | 0 | \$ - | \$ 1.840.880,00 |
| ABRIL | 1149 | \$ 2.492.341,00 | 1149 | \$ 1.737.999,00 | 9 | \$ 1.468.468,00 | \$ 4.230.340,00 |
| MAYO | 259 | \$ 560.721,00 | 258,5 | \$ 391.011,00 | 7 | \$ 419.570,00 | \$ 951.732,00 |
| JUNIO | 1023 | \$ 1.849.627,00 | 1023 | \$ 1.259.290,00 | 30 | \$ 688.260,00 | \$ 3.108.917,00 |
| JULIO | 2027 | \$ 6.442.279,00 | 574 | \$ 1.932.331,00 | 5 | \$ 462.429,00 | \$ 8.374.610,00 |
| AGOSTO | 383 | \$ 1.030.522,00 | 383 | \$ 897.087,00 | 5 | \$ 222.530,00 | \$ 1.927.609,00 |
| SEPTIEMBRE | 2132 | \$ 6.728.769,60 | 1721,73 | \$ 3.690.144,06 | 13 | \$ 369.031,44 | \$ 10.418.913,66 |
| OCTUBRE | 876 | \$ 2.377.091,22 | 705 | \$ 1.378.340,33 | 20 | \$ 362.509,80 | \$ 3.755.431,55 |
| NOVIEMBRE | 0 | \$ - | 0 | \$ - | 0 | \$ - | \$ - |
| DICIEMBRE | 164 | \$ 2.467.901,14 | 0 | \$ - | 0 | \$ - | \$ 2.467.901,14 |
| TOTAL | 12065 | \$ 35.551.890 | 6616,23 | \$ 12.757.667 | 94 | \$ 5.142.169 | \$ 48.309.557 |

CONCLUSIONES ÁREA AGUA NO CONTABILIZADA :

Los sectores escogidos para la revisión de fugas imperceptibles corresponden a sectores con redes de distribución susceptibles a daños, en PVC, o sectores con daños recurrentes, atacando inicialmente lo más críticos.

Se realizó repaso de revisión en algunos sectores, como los que corresponden a altas laderas, sectores con altos consumos, sector industrial y zonas de interés por grandes consumidores.

En la ejecución de los contratos de los años 2022 y 2023, se evidenció una adecuada localización de las fugas, con un margen de error en la ubicación de aproximadamente de un radio de 75cm.

En la ejecución del contrato del 2024, se evidenciaron problemas en la localización de las fugas, donde en algunas no se encontró pérdida, y en otras se debió realizar mayor cantidad de demolición y excavación, puesto que no se encontraban cerca de la marcación realizada, inclusive hasta 2 metros de desfase.

La recuperación de fugas en el contrato de 2024, no corresponde a lo esperado, ni se encuentra dentro del promedio de fugas de los contratos anteriores.

La cantidad de redes revisadas a la fecha asciende a los 200 km, que corresponde al 71% de las redes de distribución de la Empresa.

El 29% restante, en su mayoría (21%) redes en material PEAD, representan gran confiabilidad debido a su resistencia y características mecánicas, además que corresponden a redes con una vida útil remanente muy alta.

Con lo anterior, y los indicadores de ANC expuestos, se demuestra una óptima gestión de agua no contabilizada, en la cual, contratos como la detección de fugas imperceptibles fueron fundamentales para una adecuada revisión de las redes, y el descarte de fugas de gran dimensión sin afloramiento a la superficie, sin embargo, se evidencia que actualmente los daños en redes de distribución no representan un gran porcentaje de las pérdidas de la Empresa, por lo cual, no se considera conveniente realizar mediante contrato de prestación de servicios la detección de fugas imperceptibles, a pesar de ser una actividad que por confiabilidad y seguridad debe realizarse de manera constante, se podría analizar la posibilidad de realizarlo con el personal actual con el que cuenta la empresa.

Consideramos entonces, prudente recomendar que los esfuerzos y el enfoque de la Empresa se dirijan hacia la renovación del parque de micromedición, en donde la obsolescencia de los equipos está, con toda seguridad, induciendo a grandes pérdidas de agua y por consiguiente a pérdidas económicas a la Empresa muy significativas.

En el presente informe se detalla en el capítulo 11, la información mencionada en este capítulo

2.3. Informe resumido de la gestión Subgerencia de Planeación

La gestión de la Subgerencia de Planeación de Serviciudad ESP, durante el periodo 2024, fue fundamental para el desarrollo estratégico y eficiente de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por la empresa.

En ese año de labor, la subgerencia desempeño, un papel fundamental en cuanto a la formulación, implementación y supervisión de planes y proyectos que han contribuido al bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos y mejoramiento continuo. Con la formulación de proyectos tan importantes como la planta de tratamiento El Rodeo, la Nueve sede Administrativa y proyectos de obras de expansión, restitución y rehabilitación.

Uno de los aspectos destacados de la gestión ha sido el seguimiento y control del Plan Estratégico 2022-2026 “Juntos Creciendo, mejorando e innovando” el cual abordó no solo las necesidades actuales, sino también aquellas que se proyectan a futuro. La subgerencia ha trabajado en estrecha colaboración con otras áreas de la entidad, así como con actores externos, para garantizar una planificación holística y alineada con los objetivos institucionales.

Se ha realizado una gestión proactiva y estratégica, enfocada en impulsar la transformación digital y fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión durante el periodo 2024.

A continuación, se presenta los principales logros, programas, proyectos y actividades, así como los resultados obtenidos en términos de, eficiencia y eficacia.

La gestión de la subgerencia de planeación es clave para asegurar que las actividades, proyectos y metas estratégicas se alineen con los objetivos generales de la Institución.

Esta subgerencia en el año 2024 realizó las siguientes actividades:

Principales Logros:

Plataforma tecnológica:

Desarrolló e implementó desde la oficina de Tecnologías de la información, plataformas digitales para la optimización de trámites y servicios ciudadanos como trámites en línea en la página web, el turnero en atención al cliente para mejorar los tiempos de espera del usuario, renovación de equipos de cómputo a los funcionarios, configuración de servidor nuevo y una NAS para la empresa.

Aumento significativo de la participación ciudadana a través de canales en línea, promoviendo la transparencia y la colaboración.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- Elaboración de los planes Institucionales año 2024 según decreto 612 de 2018 de la función pública.
- Actualización de los autodiagnósticos de las políticas del modelo integrado de planeación y gestión.
- Elaboración del plan de acción del modelo MIPG año 2024.
- Control y seguimiento trimestral de las 19 políticas que le aplican a la empresa en función de MIPG.
- Diligenciamiento del formato único de avance a la gestión FURAG, correspondiente al año 2023 y socialización a la alta dirección.

- Reuniones periódicas del comité institucional de gestión y desempeño.
- Rendición de informes de avance del modelo y los planes institucionales al comité municipal de gestión y desempeño en cabeza del señor alcalde de manera trimestral.
- Control y seguimiento a los planes institucionales
- Asesoría permanente a los líderes de las políticas e el cumplimiento de los requerimientos normativos y mejoramiento de procesos.
- fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, alineando las estrategias con los objetivos organizacionales.

Integración efectiva de los procesos de planificación, presupuesto y seguimiento, mejorando la toma de decisiones.

Plan Estratégico:

Control y seguimiento del Plan Estratégico “Juntos Creciendo, mejorando e innovando” 2022-2026”, lo que ha facilitado la ejecución de las acciones encaminadas al desarrollo empresarial, asegurando la alineación y logro de los objetivos institucionales.

Este control es fundamental para garantizar que la empresa se mantenga enfocada en sus objetivos, se ajuste a los cambios del entorno y maximice el uso de sus recursos.

Administración de Riesgos:

La empresa para la vigencia 2024 cuenta con un sistema de administración de riesgos, donde permanentemente se identifican y controlan los riesgos mitigando amenazas potenciales de manera anticipada y facilitando el mejoramiento de los procesos. Actualmente se tiene actualizadas las matrices de riesgos de cada uno de los procesos de la empresa

Trámites:

Actualización tramites SUIT en la plataforma, racionalizando y digitalizando los trámites en línea, reduciendo tiempos, desplazamiento y costos para ciudadanos y empresas.

Indicadores:

La empresa cuenta con la **implementación de un software de indicadores** el cual facilita la evaluación objetiva de la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la organización. Este software permite automatizar la recopilación, análisis y presentación de datos relevantes, proporcionando una visión clara y precisa del desempeño de cada área y actividad de la empresa.

De esta manera, se puede medir el progreso hacia los objetivos establecidos, identificar áreas de mejora y detectar posibles desviaciones a tiempo.

El monitoreo constante y el análisis de los indicadores a través del software permite un seguimiento en tiempo real de los resultados y el rendimiento de los procesos. Esta información actualizada y precisa facilita la toma de decisiones informadas y oportunas, al proporcionar una base sólida para evaluar las estrategias en curso, ajustar tácticas y priorizar acciones correctivas.

Proveedores:

Actualmente la empresa cuenta con un software de proveedores el cual ha facilitado la gestión eficiente de las relaciones comerciales con los proveedores, lo cual es crucial para garantizar el flujo continuo de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Esta herramienta ha mejorado la eficiencia de los procesos de contratación en su fase precontractual y facilita la toma de decisiones al contar con información organizada y actualizada.

Seguridad y Privacidad de la Información:

En el año 2024, se llevó a cabo la implementación de medidas de seguridad de la información, garantizando a la empresa la confidencialidad e integridad de los datos y cumplimiento de normativas y estándares de privacidad en el manejo de la información.

Índice de Transparencia y Acceso a la Información:

Se llevó a cabo la actualización del ITA índice de transparencia y acceso a la información, destacando la apertura informativa y la accesibilidad para la ciudadanía e implementación de portales y mecanismos que facilitan el acceso a la información pública de manera inmediata.

PGR

Actualmente la empresa realiza la medición del PGR a través del Indicador único sectorial- IUS, creado con el objetivo de definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, para evaluar la gestión y resultados de la empresa.

El Plan de gestión y resultados permite evaluar el desempeño institucional y la mejora continua de los procesos.

Por lo anterior es importante destacar que la subgerencia de planeación es fundamental para el buen manejo de los recursos de la empresa, en la medida que sin una planeación eficiente y efectiva se corre el riesgo de que los recursos no se inviertan en las necesidades estratégicas de SERVICIUDAD ESP.

2.4. Informe resumido de la gestión Subgerencia Técnica y Operativa

La Subgerencia Técnica y Operativa es el área misional de Serviciudad ESP, encargada de **coordinar todas las labores relacionadas con la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la planificación técnica de la empresa** en estos mismos componentes. Durante los últimos cuatro años, se ha trabajado para fortalecer los indicadores de calidad, continuidad y cobertura en la prestación de los servicios, con el propósito de responder al crecimiento acelerado del municipio de Dosquebradas. Aunque los recursos disponibles no han sido los ideales, la empresa ha logrado consolidar avances significativos en la mejora y optimización de sus procesos técnicos y operativos, asegurando así la sostenibilidad y eficiencia en la prestación del servicio.

En el sistema de acueducto, **se ha trabajado en la independencia hídrica de la empresa, permitiendo una mayor maniobrabilidad ante contingencias y el crecimiento poblacional.**

La puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Rodeo y los estudios definitivos para la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en la quebrada San José representan avances clave en este objetivo. A la par, se han fortalecido los controles de calidad del agua, optimizando el laboratorio ubicado en la planta Villasantana. Adicionalmente, se han llevado a cabo actividades de reposición, rehabilitación y expansión de redes de acueducto, así como la sectorización y zonificación del sistema, lo que ha permitido mejorar la eficiencia operativa y reducir pérdidas.

En alcantarillado, uno de los mayores avances ha sido la ejecución del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) ante la CARDER, el cual establece la ruta para la construcción de colectores interceptores en el municipio, tomando como eje el colector de la quebrada Dosquebradas. A pesar del retardo en el inicio del proyecto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Regional, **Serviciudad ESP sigue comprometida con el cumplimiento del PSMV, asegurando la construcción de colectores y la modernización de las redes de alcantarillado.** A esto se suman los trabajos de reposición y rehabilitación de redes, fundamentales para garantizar la calidad y eficiencia en la recolección y evacuación de las aguas residuales del municipio.

En el servicio de aseo, se han implementado **estrategias para optimizar la recolección de residuos y mantener la sostenibilidad del servicio. Se ha promovido la renovación del parque automotor con la adquisición de al menos un vehículo nuevo por año**, garantizando el cumplimiento de normativas ambientales y operativas; sin embargo, en 2024 se adquirieron 2 carros compactadores, una barredora mecánica y uno satélite. Asimismo, se dejó formulado el Plan Operativo de Aseo, documento clave para la planificación y mejora continua de las rutas y la prestación del servicio; se requiere de recursos como personal, vehículos entre otros para materializar dicho plan operativo nuevo. **La empresa ha trabajado de la mano con la administración municipal en la construcción y cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), consolidando así un modelo eficiente de gestión de residuos.** No obstante, el servicio ha enfrentado desafíos como el aumento del ausentismo laboral y la baja productividad en la labor de barrido, problemáticas que requieren una

reestructuración en la asignación de rutas y una mayor supervisión operativa para optimizar el rendimiento del personal.

En términos de infraestructura y equipamiento, se han implementado mejoras anteriores en el parque automotor con la adquisición de camiones doble cabina para los servicios de acueducto, alcantarillado y poda, lo que ha permitido optimizar la atención de emergencias y mejorar la capacidad operativa; sigue habiendo dificultades de transporte especialmente con personal de corte y poda, se requiere de más apoyo motorizado para su labor y de más personal de apoyo pues las ausencias de recolección se cubren con este personal normalmente. **Se ha iniciado la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial**, con el propósito de garantizar la seguridad de los trabajadores y reducir el riesgo de incidentes en la operación de los vehículos.

A pesar de los avances, es crucial seguir trabajando en proyectos que mejoren la operatividad y generen nuevas fuentes de ingreso para la empresa. La sostenibilidad de Serviciudad ESP requiere de estrategias innovadoras, inversiones en tecnología y mejoras en los procesos de gestión, con el fin de garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios y responder a las necesidades crecientes del municipio. **Se hace necesario también fortalecer la capacidad técnica del área**, dotando a las cuadrillas de herramientas de medición modernas y contratando estudios especializados, como topografía, que permitan una mejor planificación y ejecución de los proyectos.

El balance del periodo muestra que, a pesar de las dificultades y limitaciones, **Serviciudad ESP ha logrado importantes avances en la consolidación de su infraestructura y operatividad**, garantizando la prestación de los servicios públicos con calidad y eficiencia. No obstante, la empresa aún enfrenta retos significativos que deberán ser atendidos, asegurando la continuidad de los procesos y la mejora constante en la prestación de los servicios esenciales para la comunidad.

Proyectos en Desarrollo por el Área Técnica y Operativa: Trabajamos en propuestas de nuevos proyectos para la empresa como:

- **Puesta en marcha o relocalización de la PTAP El Rodeo:** Optimización de la infraestructura para garantizar la calidad y continuidad del servicio de acueducto. A la espera de resultados del estudio de riesgo de la PTAP: Evaluación técnica para definir acciones que mitiguen riesgos y aseguren la operación eficiente de la planta.
- **Línea de agua en bloque: Combia y Cerritos:** Modelación hidráulica, estudios topográficos y diseño para el suministro de agua potable en bloque en estas zonas.
- **EcoPuntos:** Diseño y contratación de espacios para mejorar la gestión de residuos sólidos en el municipio, fortalecer la separación en la fuente y promover la educación y sensibilización ambiental.
- **Rutas rurales de recolección de aseo rural:** Desarrollo de pruebas piloto y ajustes logísticos para garantizar cobertura en zonas de difícil acceso como la rural. Lo anterior por solicitud de la alcaldía de revisar técnicamente la viabilidad de la empresa prestar este servicio en algunas áreas especialmente turísticas del área rural de la ciudad. (Serranías del nudo y Las Marcadas).

- **Recolección de inservibles:** Adquisición de un vehículo recolector especial y exploración de convenios con el municipio para mejorar la disposición de estos residuos.
- **Tratamiento de residuos sólidos – Proceso Plasma:** Evaluación de propuestas con terceros para implementar tecnologías innovadoras en la gestión de residuos.
- **Soterrados:** Diseño y construcción de contenedores soterrados para optimizar la recolección y disposición de residuos en puntos estratégicos.
- **Plantas satélites y planta municipal de orgánicos:** Búsqueda de alternativas para el tratamiento de residuos orgánicos y su aprovechamiento.
- **Prestación de servicio de laboratorio:** Ampliación de la capacidad del laboratorio de calidad de agua para ofrecer servicios a terceros, como acueductos comunitarios, empresas y conjuntos residenciales.
- **Conversión energética en la PTAP y sede operativa:** Implementación de paneles solares para reducir el consumo energético y optimizar costos operativos.
- **Conformación de áreas de reserva forestal:** Identificación de fuentes de financiación a través de la facturación y fuentes externas con un componente de inversión ambiental.
- **Fuente alterna (Potencial de 200 l/s) – Río San Ramón, Santa Rosa Cabal:** Caracterización de la fuente hídrica con el objetivo de solicitar una concesión de aguas que permita diversificar las fuentes de abastecimiento; este sistema se sumaría al actual sistema de Santa Helena y San Joaquín que están en la ciudad vecina también y alimentan la planta El Rodeo.

Los proyectos que ha venido desarrollando el área técnica y operativa de Serviciudad ESP **reflejan el compromiso y trabajo en equipo para fortalecer la infraestructura, optimizar la prestación de los servicios y garantizar la sostenibilidad ambiental del municipio.** Estas iniciativas buscan mejorar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, respondiendo a las necesidades crecientes de la comunidad y al desarrollo urbano de Dosquebradas. **La consolidación de estos proyectos no solo permitirá modernizar la operación, sino también generar nuevas oportunidades de ingresos para la empresa, fortalecer la eficiencia en la prestación del servicio y avanzar en soluciones sostenibles para la gestión del recurso hídrico y los residuos sólidos.** Es fundamental continuar con este enfoque estratégico, asegurando la viabilidad técnica y financiera de cada iniciativa para el beneficio de los ciudadanos y el fortalecimiento institucional de Serviciudad ESP.

2.5. Informe resumido de la gestión Secretaria general

Desde la secretaria general de Serviciudad se ha llevado a cabo la defensa jurídica de la entidad, su representación jurídica y legal, cuando se requiere, en las diferentes ramas del derecho, logrando resultados positivos con el equipo de abogados tanto interno como externo, adscritos a la misma. Se ha asesorado a la gerencia en todos sus ámbitos, al igual que a la junta directiva al igual que se encarga de coordinar todas acciones y procedimientos jurídicos, administrativos en todas las actuaciones de la Empresa. Se ha logrado crear políticas de daño antijurídico en procura de las buenas prácticas dentro del contexto legal, técnico y normativo vigente, para minimizar los riesgos jurídicos en los que pueda incurrir la empresa. El área de la secretaria general sirve como soporte jurídico transversal a toda la entidad, al igual que a los usuarios, contribuyendo con el buen desarrollo de las actividades propias de la misma. Se ha creado el nuevo manual de contratación, de supervisión e interventoría, entre otros, al igual que procedimientos que contribuyen al fortalecimiento de las políticas empresariales de la entidad. En procura de fortalecer el área de contratación de la empresa., se han diseñado nuevos procedimientos y controles con el fin de hacer más eficiente y eficaz el proceso contractual, con la colaboración del personal adscrito al área y bajo los lineamientos de la Gerencia

2.6. Informe resumido de la gestión Asesoría de Control Interno

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AÑO 2024

De acuerdo al Decreto 943 de 21 de mayo 2014 el Gobierno Nacional actualizó el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, integrado con todos sus procesos, los cuales operan de manera conjunta y transversal alineado al modelo MIPG, y a su vez Serviciudad ESP opera a través de los cinco (5) componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo), articulados con el esquema de las Líneas de Defensas y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Este Sistema de Control Interno opera y es efectivo frente a los objetivos institucionales, es decir, su diseño y ejecución bajo una estructura de responsabilidades (líneas de defensa) han permitido identificar oportunamente posibles desviaciones, evitar materialización de riesgos y debilidades en los controles, garantizando el buen manejo de los recursos, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, así como la mejora de la prestación del servicio a los grupos de valor, ejes fundamentales para la generación de valor público, aspecto que se evidencia en los resultados institucionales, evaluaciones internas y externas.

Los controles para cada componente se encuentran diseñados (existencia) y operando (funcionando), lo que demuestra que la entidad cuenta con una estructura de control bajo los lineamientos de la Alta Dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI, que se establezcan y fortalezcan las acciones, los métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo.

Dentro de los resultados del área de control interno de gestión, se destaca la presentación de los informes de ley en las vigencias 2024 de manera oportuna en las fechas establecidas por las diferentes entidades, los cuales han permitido evidenciar y conocer el estado real y las acciones de mejora a establecer para su buen desempeño institucional además de dar cumplimiento a las normas aplicables a nuestro objeto social.

De la misma manera y en aras de fomentar la cultura de autocontrol, la Oficina de Control Interno brindó asesoría permanente a la construcción de los controles preventivos producto de los hallazgos identificados en las auditorías realizadas para la vigencia 2024 como en los seguimientos de ley. La materialización de estas asesorías pudo verse reflejada en los planes de mejoramiento formulados por los líderes de proceso. Para el año 2024, se realizó la presentación y aprobación del plan de auditorías en el comité coordinador de control interno de gestión de la empresa.

Se presentaron los informes en las fechas establecidas dar cumplimiento a las normas aplicables a la empresa.

Se realizaron 5 auditorías en la vigencia 2024, de las cuales 3 de ellos son obligatorias al área financiera, PESV y al SG-SST realizarse de manera anual

la Oficina de Control Interno se desempeñó como enlace durante la vigencia 2024 entre la Empresa y la Contraloría Municipal para el desarrollo de la labor de Auditoría financiera y de gestión Vigencia Fiscal 2023, PVCFT - 2024 y la Auditoría de cumplimiento, estado de las finanzas públicas, y contratos no auditados PVCFT 2024 y de la secretaria de Salud departamental.

Durante el año 2024 se dieron las alertas oportunas mediante los informes de evaluación, informes de ley y seguimiento a los líderes de los procesos y a la alta dirección.



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



Se realizaron los seguimientos trimestrales de las planes de mejoramiento suscritos de las auditorías realizadas en las vigencias anteriores.

Se asistió a las reuniones de los diferentes comités de los cuales se hacen parte

Se realizó el seguimiento a la política de gestión del riesgo de la entidad con el fin de verificar el cumplimiento de controles establecidos.

La oficina asesora de control interno de Serviciudad ESP diligenció el formulario de recolección de datos de la información del avance del Sistema de Control Interno en el aplicativo en línea FURAG II para la vigencia 2023 en el mes de marzo de 2024.

Se asistió a las diferentes jornadas de capacitación realizadas por la función pública y la contraloría Municipal con respecto al rol de la oficina asesora de control interno.

Se ejecutó el plan de acción MIPG-MECI de acuerdo con los resultados del índice de desempeño de Control interno FURAG para la vigencia 2024.

Se realizó la actualización del procedimiento de auditorías en cumplimiento del plan de mejoramiento de la auditoría realizada al laboratorio de la empresa por parte de la secretaria de salud Departamental.

Se presento el informe de gestión de la oficina Asesora de control interno al comité coordinador de control interno de la Empresa y al del ente central.

Finalmente, la oficina de control interno para permitir el desarrollo adecuado del sistema de control interno deberá continuar con el seguimiento a la implementación y socialización de política de gestión del riesgo y al monitoreo a los riesgos acorde con la periodicidad por cada uno de los líderes de la entidad para evitar su materialización.

Mejorar los mecanismos de comunicación interna y externa, para dar a conocer los objetivos y metas estratégicas institucionales mediante el desarrollo de los Comités Directivos, en los cuales se da a conocer los informes de avance y logros y continuar con el desarrollo cada uno de los planes, programas y proyectos establecidos, dando cumplimiento a todas las actividades y compromisos adquiridos por cada una de las áreas.

2.7. Informe resumido de la gestión director de Control Interno Disciplinario

La función principal de la Oficina de Control Interno Disciplinario de SERVICIUDAD E.S.P es contribuir al desarrollo armónico y eficientes de las conductas de los Servidores Públicos que prestan sus servicios para la Empresa, mediante la vigilancia y cumplimiento de la Constitución, la ley 1952 del 2019 Código General Disciplinario, modificado en algunos artículos por la ley 2094 del 2021, el Reglamento Interno de Trabajo adoptado mediante la resolución N° 502 del 22 de agosto del 2022, normas que en concordancia con la Convención Colectiva de trabajo 2023-2025 tienen como fin preservar el orden disciplinario interno y los valores institucionales generando cultura de auto control como consecuencia de las acciones correctivas y necesarias para tal fin.

Dentro de las funciones de la Oficina de Control Interno Disciplinario se encuentran las siguientes:

- Evaluar el mérito de las noticias disciplinarias (quejas, informes de servidor público y anónimos) radicados en la empresa o trasladados por competencia a esta entidad.
- Ordenar la apertura de indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias en contra de los Servidores públicos.
- Instruir en primera instancia las indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias en contra de servidores públicos, ex servidores públicos de la empresa SERVICIUDAD E.S.P., hasta la formulación de cargos y/o archivo.
- Proferir las decisiones de impulso y sustanciación dentro de los procesos disciplinarios en la etapa de indagación preliminar e investigación disciplinaria.
- Resolver los recursos que procedan contra las decisiones proferidas en la etapa de instrucción.
- Dar trámite ante el competente de los recursos de alzada que procedan contra las decisiones proferidas durante la etapa de instrucción disciplinaria.
- En aplicación al artículo 68 del código general disciplinario, trasladar por competencia, a los jefes inmediatos, las situaciones que se presenten con los trabajadores de la empresa y que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales.

Igualmente me permito informarle que la oficina de control disciplinario interno de la empresa SERVICIUDAD E.S.P cuenta con un director de profesión Abogado especialista, que es el encargado de conocer de los procesos disciplinarios que se adelantan contra los servidores públicos que laboran en esta empresa.

Con la derogación de la ley 734 del 2002 y la entrada en vigencia de la ley 1952 del 2019, se crea en las oficinas de control disciplinario interno de las entidades del estado la doble conformidad, es decir que el funcionario que realiza el proceso de instrucción disciplinaria, debe ser diferente al funcionario que falla en primera instancia. De lo

precedente se tiene que el funcionario que conoce de los procesos en la etapa de juzgamiento, ósea, fallar en primera instancia es el doctor LEONARDO RAMOS, secretario general de la empresa SERVICIUDAD, abogado Titulado.

La segunda instancia es competencia de la gerencia general de la empresa SERVICIUDAD E.S.P

De manera general es importante conocer que mediante la resolución N° 324 del 01 de julio del 2003 “Por medio de la cual se suprimen unos cargos y se crean otros en la planta de personal de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas” el artículo segundo crea el cargo de director Control Disciplinario Interno como un empleo público. Igualmente, a través de la resolución N° 356 del 11 de julio del 2003, se hace el primer nombramiento para el cargo de director de control disciplinario interno del nivel directivo de la entidad.

De acuerdo a la naturaleza de la oficina de Control Interno Disciplinario no se manejan proyectos de inversión en obras públicas, ni ejecuciones presupuestales o contratación

En la actualidad funge como director de la oficina de control disciplinario interno el doctor **HECTOR JAIME TREJOS MONTOYA**, abogado especialista, quien tomó posesión del cargo el día diecinueve (19) de febrero del año 2024, quien realiza el presente informe conforme a la información recibida por la doctora TATIANA MONTOYA en el acta de entrega del puesto, y a los procesos disciplinarios aperturados durante la vigencia 2024 y 2025.

De lo anteriormente esbozado me permito presentar el informe en de los procesos disciplinarios aperturados por esta dirección durante las vigencias 2022-2023-2024 y 2025.

PROCESOS DISCIPLINARIOS 2022.

Proceso 004 del 2022- etapa de juzgamiento.

PROCESOS DISCIPLINARIOS VIGENCIA 2023.

Once (11) procesos disciplinarios que se encuentran en el siguiente estado.

Uno en etapa probatoria

Uno en traslado para alegatos previos

Cuatro en notificación de pliego de cargos

Cuatro en etapa de juzgamiento.

Uno, con auto de archivo (Hecho atribuido no existió).

PROCESOS DISCIPLINARIOS VIGENCIA 2024.

Veintiseis (26) procesos disciplinarios que se encuentran en el siguiente estado:

Dos en apertura de investigacion disciplinaria.
Siete en etapa probatoria.
Cuatro en traslado para alegatos previos.
Cuatro en notificacion pliego de cargos.
Siete trasladados a la secretaria general para surtir la etapa de juzgamiento.
Dos se decreto auto de archivo, por duda razonable

PROCESOS DISCIPLINARIOS VIGENCIA 2025.

Siete procesos disciplinarios que se encuentran en el siguiente estado:

Dos procesos en indagacion preliminar.
Cinco procesos en notificacion de la apertura de la investigacion disciplinaria.

Desde la oficina de control disciplinario interno, constantemente se generan estrategias y capacitaciones, que nos permiten mitigar de manera directa el riesgo de caer en acciones que permitan aperturar investigaciones disciplinarias, nuestro principal objetivo es fortalecer el conocimiento normativo y crear conciencia en la importancia de la responsabilidad en cada uno de nuestros compañeros de trabajo.

CAPITULO 3 - SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

Se adjunta informe detallado de la ejecución presupuestal, las resoluciones y acuerdos de traslados de recursos

3.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS A DICIEMBRE DE 2024

| | INICIAL | FINAL | RECAUDO ACUMULADO | FALTA POR EJECUTAR | 100.0% |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------|
| PRESUPUESTO DE INGRESOS APROBADOS | 81,586,108,514.00 | 85,021,052,998.85 | 80,707,333,575.88 | 4,313,719,422.97 | 94.9% |
| VENTA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO | 27,484,620,143.00 | 27,484,620,143.00 | 27,154,321,517.50 | 330,298,625.50 | 98.8% |
| VENTA DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO | 19,711,365,020.00 | 19,711,365,020.00 | 19,157,702,480.00 | 553,662,540.00 | 97.2% |
| VENTA DE SERVICIOS DE ASEO | 18,086,922,446.00 | 18,086,922,446.00 | 17,756,103,286.00 | 330,819,160.00 | 98.2% |
| ORDINARIOS | 172,528,212.00 | 172,528,212.00 | 119,789,115.00 | 52,739,097.00 | 69.4% |
| EXTRAORDINARIOS | 138,461,932.00 | 138,461,932.00 | 195,533,014.73 | 57,071,082.73 | 141.2% |
| TRANSFERENCIAS, APORTES Y TRASPASOS | - | 2,467,000,453.00 | 1,000,000,000.00 | 1,467,000,453.00 | NC |
| RECURSOS DE CAPITAL | 2,374,747,459.00 | 2,374,747,459.00 | 1,156,764,505.38 | 1,217,982,953.62 | 48.7% |
| DISPONIBILIDAD INICIAL | 13,617,463,302.00 | 14,585,407,333.85 | 14,167,119,657.27 | 418,287,676.58 | 97.1% |
| CUENTAS POR COBRAR | 574,303,041.00 | 1,969,618,191.00 | 1,534,654,358.77 | 434,963,832.23 | 77.9% |

3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS A DICIEMBRE 2024

| GASTOS | INICIAL | FINAL | CDP ACUMULADO | PAGOS | FALTA X EJECUTAR | % EJ |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------|
| | 81,586,108,514 | 85,021,052,999 | 76,921,113,621 | 69,531,188,007 | 8,099,939,378 | 90.5% |
| FUNCIONAMIENTO | 31,095,164,612 | 25,856,339,324 | 22,792,892,403 | 22,019,219,400 | 3,063,446,921 | 88% |
| GASTOS DE OPERACION COMERCIAL | 28,162,468,714 | 28,745,873,994 | 26,228,314,248 | 24,965,978,917 | 2,517,559,746 | 91% |
| SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA | - | - | - | - | - | NC |
| INVERSION | 14,971,005,447 | 22,056,831,188 | 19,723,469,792 | 14,957,784,401 | 2,333,361,396 | 89% |
| CUENTAS POR PAGAR | 7,357,469,741 | 8,362,008,493 | 8,176,437,178 | 7,588,205,289 | 185,571,315 | 98% |
| CUENTAS POR PAGAR TESORERIA | 188,254,359 | 602,075,708 | 602,075,708 | 596,289,366 | - | 100% |
| CUENTAS POR PAGAR PRESUPUESTALES | 7,169,215,382 | 7,759,932,785 | 7,574,361,470 | 6,991,915,923 | 185,571,315 | 98% |

3.3. ESTADOS FINANCIEROS A NOVIEMBRE DE 2024

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL A 30 NOVIEMBRE 2024-NOVIEMBRE 2024

| | NOTA | 2024 | 2023 | VAR ABSOLUTA | VAR % |
|-----------------------------------------------------------------|------|------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| ACTIVOS | | | | | |
| ACTIVOS CORRIENTES | | 34,282,261,084 | 37,766,759,409 | -3,484,498,325 | -9.23% |
| EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO | | 13,269,995,205 | 16,352,579,338 | -3,082,584,134 | -18.85% |
| CUENTAS POR COBRAR | | 9,494,483,084 | 9,026,043,603 | 468,439,482 | 5.19% |
| INVENTARIOS | | 1,247,269,122 | 1,261,783,915 | -14,514,793 | -1.15% |
| OTROS ACTIVOS | | 10,270,513,673 | 11,126,352,553 | -855,838,880 | -7.69% |
| ACTIVOS NO CORRIENTES | | 181,324,498,850 | 166,386,355,881 | 14,938,142,969 | 8.98% |
| INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS | | 46,105,000 | 46,105,000 | 0 | 0.00% |
| CUENTAS POR COBRAR | | 274,208,384 | 497,709,079 | -223,500,694 | -44.91% |
| PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO | | 180,050,968,421 | 164,850,224,230 | 15,200,744,191 | 9.22% |
| OTROS ACTIVOS | | 953,217,045 | 992,317,572 | -39,100,528 | -3.94% |
| TOTAL ACTIVOS | | 215,606,759,934 | 204,153,115,290 | 11,453,644,644 | 5.61% |
| PASIVOS | | | | | |
| PASIVOS CORRIENTES | | 21,944,073,632 | 23,177,894,884 | -1,233,821,252 | -5.32% |
| CUENTAS POR PAGAR | | 5,612,323,920 | 3,493,161,189 | 2,119,162,731 | 60.67% |
| BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS | | 4,053,042,236 | 3,489,283,031 | 563,759,205 | 16.16% |
| PROVISIONES | | 9,548,462,473 | 7,447,467,657 | 2,100,994,816 | 28.21% |
| OTROS PASIVOS | | 2,730,245,003 | 8,747,983,007 | -6,017,738,004 | -68.79% |
| PASIVOS NO CORRIENTES | | 22,800,036,597 | 23,464,682,217 | -664,645,620 | -2.83% |
| BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS | | 1,466,258,713 | 1,107,718,125 | 358,540,588 | 32.37% |
| PROVISIONES | | 320,284,149 | 470,356,213 | -150,072,064 | -31.91% |
| OTROS PASIVOS | | 21,013,493,734 | 21,886,607,878 | -873,114,144 | -3.99% |
| TOTAL PASIVOS | | 44,744,110,229 | 46,642,577,100 | -1,898,466,872 | -4.07% |
| PATRIMONIO | | | | | |
| Capital Fiscal | | 71,245,796,367 | 57,586,030,170 | 13,659,766,198 | 23.72% |
| Reservas | | 7,642,846,758 | 6,125,094,958 | 1,517,751,800 | 24.78% |
| Resultados de Ejercicios anteriores y reclasif efectos NIIF | | 40,094,583,606 | 40,112,590,038 | -18,006,432 | -0.04% |
| Resultados de Ejercicios anteriores y -Efecto convergencia 2014 | | 37,215,971,128 | 37,215,971,128 | 0 | 0.00% |
| Resultados del Ejercicio | | 14,867,496,357 | 16,656,051,906 | -1,788,555,549 | -10.74% |
| Ganancias o Pérdidas por planes de beneficios postempleo | | -204,044,511 | -185,200,010 | -18,844,501 | 10.18% |
| TOTAL PATRIMONIO | | 170,862,649,705 | 157,510,538,189 | 13,352,111,515 | 8.48% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 215,606,759,934 | 204,153,115,290 | 11,453,644,644 | 5.61% |

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL INDIVIDUAL
Periodos contables terminados el 30/11/2024 y 30/11/2023

| | NOTAS | 2024 | 2023 | VAR ABSOLUTA | VAR % |
|--------------------------------------------------------------|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| INGRESOS | | | | | |
| VENTA DE BIENES | 28 | 219,417,955 | 610,466,368 | -391,048,413 | -64.06% |
| Venta de Bienes Comercializados | | 220,121,398 | 613,759,530 | -393,638,132 | -64.14% |
| Devoluciones, Rebajas y Descuentos en Venta de Bienes(db) | | -703,443 | -3,293,162 | 2,589,719 | -78.64% |
| VENTA DE SERVICIOS | 28 | 59,905,725,644 | 52,594,640,723 | 7,311,084,921 | 13.90% |
| Servicio de Acueducto | | 26,584,865,694 | 23,668,319,865 | 2,916,545,829 | 12.32% |
| Servicio de Alcantarillado | | 17,299,648,681 | 13,884,712,754 | 3,414,935,927 | 24.59% |
| Servicio de Aseo | | 16,208,305,535 | 15,198,184,746 | 1,010,120,789 | 6.65% |
| Devoluciones, Rebajas y Descuentos en Venta de Servicios(db) | | -187,094,266 | -156,576,642 | -30,517,624 | 19.49% |
| SUBTOTAL INGRESOS | | 60,125,143,599 | 53,205,107,091 | 6,920,036,508 | 13.01% |
| COSTO DE VENTAS | | | | | |
| Costo de Ventas de Bienes | 30 | 279,974,726 | 595,747,739 | -315,773,013 | -53.00% |
| Costo de Venta de Servicios | | 33,527,453,325 | 31,516,041,169 | 2,011,412,156 | 6.38% |
| SUBTOTAL COSTO DE VENTAS | | 33,807,428,051 | 32,111,788,908 | 1,695,639,143 | 5.28% |
| GANANCIA BRUTA | | 26,317,715,548 | 21,093,318,182 | 5,224,397,365 | 24.77% |
| GASTOS | | | | | |
| GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN | 29 | 7,730,734,888 | 7,114,741,404 | 615,993,483 | 8.66% |
| Sueldos y Salarios | | 2,657,246,438 | 2,293,403,729 | 363,842,709 | 15.86% |
| Contribuciones Imputadas | | 20,322,927 | 20,555,644 | -232,717 | -1.13% |
| Contribuciones Efectivas | | 561,089,272 | 553,136,391 | 7,952,881 | 1.44% |
| Aportes sobre la Nomina | | 30,292,800 | 47,078,300 | -16,785,500 | -35.65% |
| Prestaciones Sociales | | 1,072,254,472 | 929,306,634 | 142,947,838 | 15.38% |
| Gastos de Personal Diversos | | 146,748,484 | 165,540,945 | -18,792,461 | -11.35% |
| Generales | | 2,151,641,483 | 2,135,496,345 | 16,145,138 | 0.76% |
| Impuestos Contribuciones y Tasas | | 1,091,139,012 | 970,223,417 | 120,915,595 | 12.46% |
| GANANCIA(PERDIDA) POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | 18,586,980,660 | 13,978,576,778 | 4,608,403,882 | 32.97% |
| TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES | | | | | |
| Subvenciones | 28 | 4,370,662,931 | 8,977,214,727 | -4,606,551,796 | -51.31% |
| OTROS INGRESOS | | 1,334,824,279 | 2,184,412,202 | -849,587,922 | -38.89% |
| Ingresos Financieros | | 1,283,877,563 | 1,572,790,055 | -288,912,492 | -18.37% |
| Ingresos Diversos | | 31,906,154 | 98,821,783 | -66,915,629 | -67.71% |
| Reversión de Pérdidas por deterioro de valor | | 19,040,562 | 512,800,363 | -493,759,801 | -96.29% |
| SUBTOTAL OTROS INGRESOS Y TRANSFERENCIAS | | 5,705,487,210 | 11,161,626,929 | -5,456,139,718 | -48.88% |
| OTROS GASTOS | | | | | |
| Deterioro de Cuentas por Cobrar | 29 | 522,115,409 | 223,858,478 | 298,256,931 | 133.23% |
| Depreciación de Propiedad Planta y Equipo | | 160,373,844 | 124,959,781 | 35,414,063 | 28.34% |
| Amortización de Activos Intangibles | | 42,494,159 | 28,119,894 | 14,374,265 | 51.12% |
| Provisión Litigios y Demandas | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Provisiones Diversas | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Comisiones servicios Financieros | | 136,801,756 | 90,996,998 | 45,804,758 | 50.34% |
| Costo Efectivo por Prestamos por Pagar | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Gastos diversos | | 275,818,231 | 570,262,034 | -294,443,803 | -51.63% |
| Devoluciones, Rebajas y descuentos y venta de servicios | | 0 | 165,296,359 | -165,296,359 | -100.00% |
| SUBTOTAL OTROS GASTOS | | 1,137,603,399 | 1,203,493,544 | -65,890,145 | -5.47% |
| GANANCIA(PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS | | 23,154,864,472 | 23,936,710,163 | -781,845,691 | -3.27% |
| Gasto impuesto a las ganancias corriente | 29-35 | 9,068,036,250 | 7,713,786,849 | 1,354,249,401 | 17.56% |
| Gasto impuesto a las ganancias diferido | 29-35 | 76,030,664 | 230,914,453 | -154,883,789 | -67.07% |
| Ingreso impuesto a las ganancias diferido | 28-35 | 856,698,799 | 664,043,045 | 192,655,754 | 29.01% |
| GANANCIA(PERDIDA) | | 14,867,496,357 | 16,656,051,906 | -1,788,555,549 | -10.74% |
| RESULTADO DEL PERIODO | | 14,867,496,357 | 16,656,051,906 | -1,788,555,549 | -10.74% |
| OTRO RESULTADO INTEGRAL | | | | | |
| Ganancias o Pérdidas por planes de beneficios postempleo | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| TOTAL OTRO RESULTADO INTEGRAL | | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO | | 14,867,496,357 | 16,656,051,906 | 1,788,555,549 | 10.74% |

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL INDIVIDUAL
Periodo contable terminado AI 30 NOVIEMBRE 2024- 2023
ACUEDUCTO

| | ACUEDUCTO | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| | AÑO 2024 | AÑO 2023 | VARIACION | % |
| Ingresos de actividades ordinarias | 26,713,582,308 | 24,212,910,660 | 2,500,671,648 | 10.33% |
| Costo de ventas | 16,057,259,064 | 15,058,674,059 | 998,585,005 | 6.63% |
| Ganancia bruta | 10,656,323,243 | 9,154,236,601 | 1,502,086,643 | 3.70% |
| Otros ingresos | 1,248,085,326 | 87,908,612 | 1,160,176,714 | 1319.75% |
| Gastos de administración, operación y ventas | 3,269,680,578 | 2,438,949,942 | 830,730,636 | 34.06% |
| Ingresos financieros | 461,794,422 | 905,407,478 | -443,613,056 | -49.00% |
| Costos financieros | 46,501,774 | 36,526,925 | 9,974,849 | 27.31% |
| Otros gastos | 209,254,785 | 128,866,710 | 80,388,075 | 62.38% |
| Otras ganancias (pérdidas) | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Ganancia (pérdida), antes de impuestos | 8,840,765,854 | 7,543,209,113 | 1,297,556,741 | 1150.70% |
| Gasto impuesto a las ganancias corriente | 3,357,572,611 | 2,266,790,828 | 1,090,781,783 | 48.12% |
| Gasto impuesto a las ganancias diferido | 39,665,958 | 115,549,072 | -75,883,114 | -65.67% |
| Ingreso impuesto a las ganancias diferido | 445,458,471 | 331,633,344 | 113,825,127 | 34.32% |
| Ganancia (pérdida) | 5,888,985,756 | 5,492,502,557 | 396,483,198 | 1202.58% |

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL INDIVIDUAL
Periodo contable terminado AI 30 NOVIEMBRE 2024- 2023
ALCANTARILLADO

| | ALCANTARILLADO | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| | AÑO 2024 | AÑO 2023 | VARIACION | % |
| Ingresos de actividades ordinarias | 17,229,589,893 | 13,833,941,458 | 3,395,648,435 | 24.55% |
| Costo de ventas | 6,323,847,591 | 7,077,160,764 | -753,313,173 | -10.64% |
| Ganancia bruta | 10,905,742,302 | 6,756,780,694 | 4,148,961,608 | 35.19% |
| Otros ingresos | 3,152,313,049 | 8,920,328,166 | -5,768,015,117 | -64.66% |
| Gastos de administración, operación y ventas | 2,256,028,500 | 1,501,067,674 | 754,960,825 | 50.29% |
| Ingresos financieros | 447,156,435 | 457,338,634 | -10,182,199 | -2.23% |
| Costos financieros | 57,860,799 | 27,059,466 | 30,801,333 | 113.83% |
| Otros gastos | 466,354,198 | 737,837,757 | -271,483,559 | -36.79% |
| Otras ganancias (pérdidas) | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Ganancia (pérdida), antes de impuestos | 11,724,968,289 | 13,868,482,597 | -2,143,514,308 | -159.03% |
| Gasto impuesto a las ganancias corriente | 4,682,980,844 | 4,684,850,351 | -1,869,507 | -0.04% |
| Gasto impuesto a las ganancias diferido | 32,578,204 | 110,057,709 | -77,479,505 | -70.40% |
| Ingreso impuesto a las ganancias diferido | 365,514,538 | 315,543,708 | 49,970,830 | 15.84% |
| Ganancia (pérdida) | 7,374,923,780 | 9,389,118,245 | -2,014,194,466 | -72.75% |

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL INDIVIDUAL
Periodo contable terminado AI 30 NOVIEMBRE 2024- 2023
ASEO

| | ASEO | | | |
|-----------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| | AÑO 2024 | AÑO 2023 | VARIACION | % |
| Ingresos de actividades ordinarias | 16,181,971,398 | 15,158,254,973 | 1,023,716,425 | 6.75% |
| Costo de ventas | 11,426,321,395 | 9,975,954,085 | 1,450,367,310 | 14.54% |
| Ganancia bruta | 4,755,650,003 | 5,182,300,888 | -426,650,885 | -7.79% |
| Otros ingresos | 21,211,272 | 580,600,095 | -559,388,823 | -96.35% |
| Gastos de administración, operación y ventas | 2,205,025,810 | 3,174,723,788 | -969,697,978 | -30.54% |
| Ingresos financieros | 374,926,706 | 210,043,943 | 164,882,764 | 78.50% |
| Costos financieros | 32,439,183 | 27,410,607 | 5,028,576 | 18.35% |
| Otros gastos | 325,192,660 | 245,792,079 | 79,400,581 | 32.30% |
| Otras ganancias (pérdidas) | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Ganancia (pérdida), antes de impuestos | 2,589,130,329 | 2,525,018,452 | 64,111,877 | -45.74% |
| Gasto impuesto a las ganancias corriente | 1,027,482,795 | 762,145,670 | 265,337,125 | 34.81% |
| Gasto impuesto a las ganancias diferido | 3,786,502 | 5,307,673 | -1,521,171 | -28.66% |
| Ingreso impuesto a las ganancias diferido | 45,725,790 | 16,865,994 | 28,859,797 | 171.11% |
| Ganancia (pérdida) | 1,603,586,822 | 1,774,431,103 | -170,844,281 | 119.22% |

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO INDIVIDUAL
Periodos contables terminados en 30-11-2024 y 30-11-2023
(Cifras expresadas en pesos de colombianos)

METODO DIRECTO

| | 30/11/2024 | 30/11/2023 | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------|
| ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | | |
| Recibido por Prestación de Servicios AAA | 58,213,960,202 | 52,893,328,723 | 5,320,631,479 |
| Recibido por Rendimientos Recursos Propios | 1,092,876,577 | 1,249,797,526 | -156,920,949 |
| Recibidos por otros Ingresos | 1,243,637,475 | 1,697,037,809 | -453,400,334 |
| Ingresos recibidos para terceros-Stampillas | 863,768,654 | 1,490,843,716 | -627,075,061 |
| Pagado por comisiones recaudo | -314,439,686 | -364,530,092 | 50,090,406 |
| Pagado por Gastos Bancarios y Gravamen movim | -463,537,420 | -400,165,618 | -63,371,802 |
| Pagado a proveedores Suministros y Servicios | -10,266,685,815 | -12,131,166,275 | 1,864,480,460 |
| Pagado por seguros | -612,161,760 | -595,996,117 | -16,165,643 |
| Pagados por beneficios a los empleados | -13,496,284,727 | -11,670,403,287 | -1,825,881,440 |
| Pagado por aportes parafiscales y Seguridad Soc | -3,169,369,269 | -2,784,148,910 | -385,220,359 |
| Pagado por servicios públicos | -544,397,916 | -436,984,997 | -107,412,919 |
| Pagado por honorarios y prestacion de servicios | -5,811,093,408 | -3,538,307,426 | -2,272,785,982 |
| Pagado en litigios y demandas civiles | -650,000 | -186,770,269 | 186,120,269 |
| Pagado por impuestos contribuciones y tasas | -10,957,349,470 | -13,018,306,797 | 2,060,957,327 |
| Pagado por ingresos recibidos para terceros-est | -3,138,756,045 | -3,023,483,781 | -115,272,265 |
| Flujo de efectivo neto en actividades de operaci | 12,639,517,392 | 9,180,744,206 | 3,458,773,186 |
| | | | 0 |
| ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | | | |
| Recibidos por Convenios Interadministrativos SC | 0 | 627,424,936 | -627,424,936 |
| Recibidos por Convenios Interadministrativos di | 410,410,879 | 7,053,144,725 | -6,642,733,846 |
| Recibidos por Rendimientos de Convenios Inter | 16,435,111 | 4,490,519 | 11,944,592 |
| Pagado por Obras-Inversion RP | -9,046,073,794 | -7,731,554,466 | -1,314,519,328 |
| Pagado por compra de Activos Fijos e Intangible | -4,663,671,870 | -1,854,649,784 | -2,809,022,086 |
| Pagadp por Obras-Inversion RECURSOS CARDER | -853,402,602 | -3,660,845,762 | 2,807,443,160 |
| Pagado por Obras-Inversion RECURSOS SGP | -399,808,384 | -2,869,848,681 | 2,470,040,297 |
| Flujo de efectivo neto en actividades de inversi | -14,536,110,660 | -8,431,838,513 | -6,104,272,147 |
| | | | 0 |
| ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN | | | |
| Pagos de préstamos e intereses | 0 | 0 | 0 |
| | | | 0 |
| Flujo de efectivo neto en actividades de financi | 0 | 0 | 0 |
| | | | 0 |
| Flujo de efectivo del periodo | -1,896,593,268 | 748,905,693 | -2,645,498,961 |
| Saldo inicial de efectivo y equivalentes al efecti | 15,166,588,473 | 15,603,673,645 | -437,085,172 |
| | | | 0 |
| Saldo final de efectivo y equivalentes al efectiv | 13,269,995,205 | 16,352,579,337 | -3,082,584,133 |

3.4. INDICADORES FINANCIEROS

Se Adjunta archivo con el cálculo de indicadores acorde además como se requieren para el IUS , están con corte a Nov de 2024

3.5. CONVENIOS SUSCRITOS Y EJECUTADOS

| CONVENIOS CARDER | | | | AÑO |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------|
| 536 DE 2016 | Aunar esfuerzos entre la Corporación Autónoma Regional de Risaralda -CARDER- y SERVICIUDAD para llevar a cabo la construcción de un tramo del colector de aguas | 20,000,000.00 | 526,544,940 | 2016 |
| SUBTOTAL 2016 | | | 526,544,940.00 | |
| 471 2017 | Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre la corporación autónoma regional del Risaralda Carder y Serviciudad para la implementación de acciones que permitan | 6,129,637.00 | 219,633,643.00 | 2017 |
| 442 DE 2017 | Aunar esfuerzos entre la Carder y Serviciudad para ejecutar obras de mitigación del riesgo que garanticen estabilidad de la estructura de alcantarillado en los barrios villa vista y altos | 19,000,000.00 | 400,908,485.00 | 2017 |
| SUBTOTAL 2017 | | | 620,542,128.00 | |
| 323 DE 2019 | Aunar esfuerzos entre la Carder y Serviciudad para ejecutar la segunda etapa de las obras de | 21,000,000.00 | 361,241,165.00 | 2019 |
| SUBTOTAL 2019 | | | 361,241,165.00 | |
| 458 DE 2020 | Aunar esfuerzos entre la Carder y la empresa Serviciudad esp para llevar a cabo la | 60,047,769.00 | 600,477,685.00 | 2020 |
| 506 DE 2020 | Aunar esfuerzos entre la Carder y la empresa Serviciudad esp para llevar a cabo la construcción de obras de estabilización y saneamiento quebrada Dosquebradas, Vibora, | 162,453,244.00 | 1,624,532,439.00 | 2020 |
| SUBTOTAL 2020 | | | 2,225,010,124.00 | |
| 575 DE 2021 | Aunar esfuerzos entre la Carder y la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad ESP para llevar a cabo las construcción y mitigación de riesgos del | - | 1,462,544,890.00 | 2021 |
| 576 DE 2021 | Aunar esfuerzos entre la Carder y la empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad ESP para llevar a cabo la ejecución de acciones de mejoramiento | - | 484,839,992.00 | 2021 |
| SUBTOTAL 2021 | | | 1,947,384,882.00 | |
| 911 DE 2022 | Aunar esfuerzos entre la Carder y Serviciudad Empresa Industrial y Comercial del Estado Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector | - | 2,055,877,579 | 2022 |
| 117 DE 2022 | Aunar esfuerzos entre la Carder y Serviciudad Empresa Industrial y Comercial del Estado Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector | - | 1,268,313,435.00 | 2022 |
| SUBTOTAL 2022 | | | 3,324,191,014.00 | |
| CARDER 680 /580/591/2023-EN | Aunar esfuerzos entre la Carder, y Serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector | 1,366,760,312.00 | 1,159,747,672.00 | 2023 |
| CARDER 626/595/596/2023- | Aunar esfuerzos entre la Carder, y Serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector | 177,978,381.00 | 2,394,080,852.00 | 2023 |
| SUBTOTAL 2023 | | | 3,553,828,524.00 | |
| CARDER 951 DE 2024 | Aunar esfuerzos entre la Carder, y Serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector | 50,000,000.00 | 1,000,000,000.00 | 2024 |
| SUBTOTAL 2024 | | | 1,000,000,000.00 | |
| TOTAL 2016 A 2024 | | | 14,658,201,716.00 | |

| CONVENIOS MUNICIPIO | | | | AÑO |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|------|
| 730 DE 2016 | Construir un sistema alternativo de bombeo de agua directo a la red de distribución en el sector la giralda | - | 119,999,911.00 | 2016 |
| 812 DE 2016 | Aunar esfuerzos técnicos , administrativos y financieros para la construcción de redes de colectores interceptores en las quebradas Gutierrez y Montebonito y en los afluentes | - | 1,644,003,960.00 | 2016 |
| SUBTOTAL 2016 | | | 1,764,003,871.00 | |
| 1222 DE 2017 - GOBERNACION | Aunar esfuerzos entre el departamento de Risaralda y la empresa Serviudad ESP para la construcción de tramos de colectores interceptores de aguas residuales de las quebradas | 222,405,803.00 | 3,068,398,882.00 | 2017 |
| SUBTOTAL 2017 | | | 3,068,398,882.00 | |
| 1024 DE 2018 | Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la construcción de la fase 1 del proyecto relacionado con el sistema de acueducto complementario para el área urbana de la | 825,448,931.00 | 3,000,000,000.00 | 2018 |
| SUBTOTAL 2018 | | | 3,000,000,000.00 | |
| 1415 DE 2019 | Aunar esfuerzos técnicos administrativos y financieros para la construcción de obras de restitución, rehabilitación y expansión de redes de acueducto y alcantarillado en la | | 1,989,969,801.00 | 2019 |
| SUBTOTAL 2019 | | | 1,989,969,801.00 | |
| 1151 DE 2021 | Convenio interadministrativo para aunar esfuerzos y llevar a cabo la ejecución de reposición de redes de acueducto y la ampliación del tanque de almacenamiento elevado la giralda, con | 13,405,547.00 | 1,131,902,087.00 | 2021 |
| 1312 DE 2021 | Convenio interadministrativo de unión de esfuerzos para restitución de redes de acueducto en el municipio de Dosquebradas | 139,576,815.00 | 1,550,853,499.00 | 2021 |
| 1313 DE 2021 | Convenio interadministrativo de unión de esfuerzos para restitución de redes de alcantarillado en la infraestructura a través de la cual, Serviudad ESP transporta las aguas | 28,264,878.00 | 314,054,203.00 | 2021 |
| SUBTOTAL 2021 | | | 2,996,809,789.00 | |
| 1668 DE 2023 | Convenio interadministrativo de asociación con el fin de unir esfuerzos para la rehabilitación de redes de alcantarillado en el barrio santa Mónica en el municipio de Dosquebradas | 158,215,885.00 | 1,898,537,768.00 | 2023 |
| 1669 DE 2023 | Convenio interadministrativo de asociación para la rehabilitación de redes de alcantarillado en el sector de la macarena y limonar en el municipio de Dosquebradas | 134,882,410.00 | 1,133,612,360.00 | 2023 |
| 1670 DE 2023 | Convenio interadministrativo de asociación con el fin de unir esfuerzos para construcción de obras para la sectorización y optimización del sistema de acueducto (sector 56) en los barrios | 177,978,381.00 | 2,394,080,852.00 | 2023 |
| SUBTOTAL 2023 | | | 5,426,230,980.00 | |
| 1741 DE 2024 | CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA AUNAR ESFUERZOS Y LLEVAR A CABO LA OBRA CIVIL RELACIONADA CON LA CONSTRUCCION DEL INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS EN EL SECTOR | 50,307,909.00 | 1,000,000,000.00 | 2023 |
| SUBTOTAL 2024 | | | 1,000,000,000.00 | |
| TOTAL 2016 A 2024 | | | 20,344,872,262.00 | |

3.6. INVERSION POR AÑOS TARIFARIOS

| DESCRIPCION | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 | AÑO 6 | AÑO 7 | AÑO 8 | AÑO 9 | Total general |
|---------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| 20.00 | 218,689,962.00 | 519,463,375.00 | 289,556,411.00 | 138,597,715.30 | 615,320,357.69 | 2,038,784,271.00 | 3,356,411,812.00 | 4,395,493,606.14 | | 11,572,317,510.13 |
| 22.00 | 218,689,962.00 | 519,463,375.00 | 289,556,411.00 | 138,597,715.30 | 615,320,357.69 | 2,038,784,271.00 | 1,865,555,065.00 | 1,262,208,791.00 | | 3,127,763,856.00 |
| 21.00 | 12,300,000.00 | 12,300,000.00 | 12,300,000.00 | | | | 1,490,856,747.00 | 3,133,284,815.14 | | 8,444,553,654.13 |
| 20.00 | | 2,647,718,969.00 | 270,500,472.00 | | | | | | | 24,600,000.00 |
| 22.00 | | 2,647,718,969.00 | 155,479,432.00 | | | | | | | 2,918,219,441.00 |
| 21.00 | 3,859,936,468.00 | 6,199,725,317.00 | 8,782,798,574.00 | 10,737,122,712.00 | 9,985,631,907.00 | 16,118,810,218.00 | 12,152,465,839.00 | 16,251,323,024.00 | 10,679,906,277.00 | 94,767,720,336.00 |
| 22.00 | 1,450,330,675.00 | 2,060,606,024.00 | 3,670,437,405.00 | 4,450,104,371.00 | 2,735,530,989.00 | 7,837,097,901.00 | 6,635,636,126.00 | 6,466,051,083.00 | 3,917,348,578.00 | 39,223,143,152.00 |
| 23.00 | 2,409,605,793.00 | 4,139,119,293.00 | 4,340,673,196.00 | 5,458,718,341.00 | 6,680,781,699.00 | 7,857,448,317.00 | 4,866,804,513.00 | 9,122,767,530.00 | 2,773,840,199.00 | 47,649,758,881.00 |
| 20.00 | 2,079,450,014.00 | 875,959,561.00 | 18,098,366.00 | 4,827,401,326.00 | 203,683,121.00 | 3,083,561,670.46 | 63,007,047.87 | 4,366,027,838.62 | 795,533,024.05 | 16,312,721,968.00 |
| 21.00 | 331,902,492.00 | 42,240,427.00 | 5,071,390.00 | 3,000,000,000.00 | 1,275,279.00 | | | 207,844,110.00 | 1,578,737.05 | 3,210,698,126.05 |
| 22.00 | 1,747,547,522.00 | 833,719,134.00 | 11,751,697.00 | 1,153,188,098.00 | 21,842,132.00 | 2,767,203,785.25 | 48,637,212.90 | 1,091,275,929.62 | 793,954,287.00 | 5,461,361,466.77 |
| Total general | 6,170,376,444.00 | 10,255,167,222.00 | 9,360,953,823.00 | 15,703,121,753.30 | 10,804,635,385.69 | 21,241,156,159.46 | 15,571,884,698.87 | 25,012,844,468.76 | 11,475,439,301.05 | 125,595,579,256.13 |

3.7. SALDO BANCOS A DE DICIEMBRE DE 2024

SERVICIUDAD ESP
Sucursal: Todos
Nit: 816001609-1

Pag. 1
6/02/2025 3:05:15 p. m.
Periodo: 1/01/2024 - 31/12/2024

**BALANCE DE PRUEBA
CUENTA SALDO**

| CUENTA | DESCRIPCIÓN | SALDO INICIAL | DÉBITO | CRÉDITO | SALDO FINAL |
|--------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 11 | EJECUTIVO | 15,166,588,474.13 | 153,250,215,150.70 | 156,740,351,526.18 | 11,676,452,098.65 |
| 1105 | CAJA | 0.00 | 62,915,685,938.00 | 62,915,685,938.00 | 0.00 |
| 110501 | CAJA PRINCIPAL | 0.00 | 62,915,685,938.00 | 62,915,685,938.00 | 0.00 |
| 11050101 | Caja Principal | 0.00 | 62,915,685,938.00 | 62,915,685,938.00 | 0.00 |
| 1110 | DEPOSITOS EN INSTITUCIONES | 15,166,588,474.13 | 90,334,529,212.70 | 93,824,665,588.18 | 11,676,452,098.65 |
| 111005 | CUENTA CORRIENTE BANCARIAS | 1,708,195,629.18 | 17,957,213,028.03 | 19,153,169,849.15 | 512,238,808.06 |
| 11100507 | CUENTA CORRIENTE BANCARIAS | 1,202,956,497.14 | 17,033,154,428.24 | 17,945,760,963.73 | 290,349,961.65 |
| 1110050701 | Banco Colpatría - Cuenta No | 258,117,632.84 | 471,639.00 | 231,371,210.67 | 27,218,061.17 |
| 1110050702 | Banco Colpatría - Cuenta No | 1,013.51 | 0.00 | 0.00 | 1,013.51 |
| 1110050703 | Banco Colpatría - Cuenta No | 944,837,850.79 | 17,032,682,789.24 | 17,714,389,753.06 | 263,130,886.97 |
| 11100508 | CUENTA CORRIENTE BANCARIAS | 489,151,551.83 | 924,058,599.79 | 1,207,408,885.42 | 205,801,266.20 |
| 1110050802 | Banco Davivienda - Cuenta No. | 489,151,551.83 | 924,058,599.79 | 1,207,408,885.42 | 205,801,266.20 |
| 11100509 | CUENTA CORRIENTE BANCARIAS | 16,087,580.21 | 0.00 | 0.00 | 16,087,580.21 |
| 1110050901 | Banco GNB Sudameris - Cuenta No 360 | 16,087,580.21 | 0.00 | 0.00 | 16,087,580.21 |
| 111006 | CUENTA DE AHORRO | 13,458,392,844.95 | 72,377,316,184.67 | 74,671,495,739.03 | 11,164,213,290.59 |
| 11100601 | CUENTA DE AHORRO COLPATRIA | 229,050,963.46 | 18,988,146,610.95 | 19,210,750,119.11 | 6,447,455.30 |
| 1110060102 | Banco Colpatría - Cuenta No. 9003 | 229,050,963.46 | 18,988,146,610.95 | 19,210,750,119.11 | 6,447,455.30 |
| 11100603 | CUENTA DE AHORRO BBVA | 860,056,850.42 | 161,307,901.00 | 1,021,364,751.42 | 0.00 |
| 1110060301 | Banco BBVA (ANTIGUO | 860,056,850.42 | 161,307,901.00 | 1,021,364,751.42 | 0.00 |
| 11100604 | CUENTA DE AHORRO DAVIVIENDA | 12,129,942,437.17 | 52,608,666,668.24 | 54,199,510,776.79 | 10,539,098,328.62 |
| 1110060402 | Banco Davivienda - Cuenta No. | 4,633,692,654.08 | 43,963,815,013.81 | 46,747,959,952.79 | 1,849,547,715.10 |
| 1110060403 | Banco Davivienda - Cuenta No. 1274 | 5,845,149,475.37 | 5,965,297,680.96 | 4,287,329,771.89 | 7,523,117,384.44 |
| 1110060408 | Banco Davivienda 127400045002 | 489,590.59 | 2,361.17 | 0.00 | 491,951.76 |
| 1110060416 | Banco Davivienda 127470152209 | 122,238,365.87 | 16,787.33 | 113,242,853.74 | 9,012,299.46 |
| 1110060418 | Banco Davivienda 127400063302 | 707,082,144.51 | 422,645,154.48 | 922,557,157.55 | 207,170,141.44 |
| 1110060419 | Banco Davivienda 127400063310 | 7,858,298.34 | 7,877.56 | 0.00 | 7,866,175.90 |
| 1110060420 | Banco Davivienda 127400063542 | 192,243,485.33 | 190,339.70 | 192,433,825.03 | 0.00 |
| 1110060421 | Banco Davivienda 127400063559 | 93,276,979.87 | 157,217.12 | 93,434,196.99 | 0.00 |
| 1110060422 | Banco Davivienda 127400063567 | 527,911,443.21 | 4,777,000.42 | 162,811,219.00 | 369,877,224.63 |
| 1110060423 | Banco Davivienda Fondo de Inversión | 0.00 | 1,251,702,359.17 | 1,010,050,471.00 | 241,651,888.17 |
| 1110060424 | Banco Davivienda 127400081262 | 0.00 | 1,000,054,876.52 | 669,691,328.80 | 330,363,547.72 |
| 11100606 | CUENTA AHORRO BANCO CAJA | 52,781,823.13 | 536,360,598.48 | 9,254,819.00 | 579,887,602.61 |
| 1110060609 | Banco Caja Social - Cuenta de ahorro | 64,342.22 | 32.83 | 0.00 | 64,375.05 |
| 1110060612 | Banco Caja Social-Cuenta | 52,717,480.91 | 19,398.12 | 0.00 | 52,736,879.03 |
| 1110060613 | Banco Caja Social-Cuenta Ahorro Pyme | 0.00 | 536,341,167.53 | 9,254,819.00 | 527,086,348.53 |
| 11100613 | CUENTA DE AHORRO AGRARIO | 24,743,576.00 | 248,117.00 | 0.00 | 24,991,693.00 |
| 1110061301 | Banco Agrario de Colombia - Cuenta No | 24,743,576.00 | 248,117.00 | 0.00 | 24,991,693.00 |
| 11100614 | CUENTA DE AHORRO GNB | 161,817,194.77 | 82,586,289.00 | 230,615,272.71 | 13,788,211.06 |
| 1110061401 | Banco GNB Sudameris - Cuenta No | 161,817,194.77 | 82,586,289.00 | 230,615,272.71 | 13,788,211.06 |
| Total | Total General: | 15,166,588,474.13 | 153,250,215,150.70 | 156,740,351,526.18 | 11,676,452,098.65 |

3.8. CUENTAS POR PAGAR DE LA VIGENCIA 2024 QUE PASAN AL 2025

| PRESUPUESTALES | | | |
|---------------------------------------|-------|----------|-------------------------|
| TIPO CUENTA | FONDO | SERVICIO | VALOR FINAL |
| ADMINISTRATIVA ACUEDUCTO | RP | 21 | 385,728,416.80 |
| ADMINISTRATIVA ALCANTARILLADO | RP | 22 | 261,896,382.59 |
| ADMINISTRATIVA ASEO | RP | 23 | 406,150,543.61 |
| INVERSION ACUEDUCTO | RP | 21 | 2,265,606,141.00 |
| INVERSION ALCANTARILLADO | RP | 22 | 854,476,849.00 |
| INVERSION ASEO | RP | 23 | |
| OPERATIVA ACUEDUCTO | RP | 21 | 372,687,161.50 |
| OPERATIVA ALCANTARILLADO | RP | 22 | 293,201,593.50 |
| OPERATIVA ASEO | RP | 23 | 575,699,422.00 |
| SUBTOTAL PRESUPUESTO | | | 5,415,446,510.00 |
| TESORALES | | | |
| ADMINISTRATIVA ACUEDUCTO | RP | 21 | 35,562,588.00 |
| ADMINISTRATIVA ALCANTARILLADO | RP | 22 | 10,081,082.00 |
| ADMINISTRATIVA ASEO | RP | 23 | 9,016,307.00 |
| INVERSION ACUEDUCTO | RP | 21 | 6,942,845.00 |
| INVERSION ASEO | RP | 23 | 78,106,978.00 |
| OPERATIVA ALCANTARILLADO | RP | 22 | 28,690,603.00 |
| OPERATIVA ASEO | RP | 23 | 4,006,800.00 |
| SUBTOTAL TESORERIA | | | 172,407,203.00 |
| TOTAL CUENTAS POR PAGAR RP | | | 5,587,853,713.00 |
| TOTAL CUENTAS POR PAGAR SGP | | | 343,244,889.00 |
| TOTAL CUENTAS POR PAGAR CARDER | | | 1,466,876,972.00 |

3.9. BIENES MUEBLES E INMUEBLES

Se adjunta informe detallado del Almacenista

CAPITULO 4 PLANTA DE PERSONAL

4.1. AÑO 2024 – Planta de Personal

Se adjuntan archivos en Excel con:

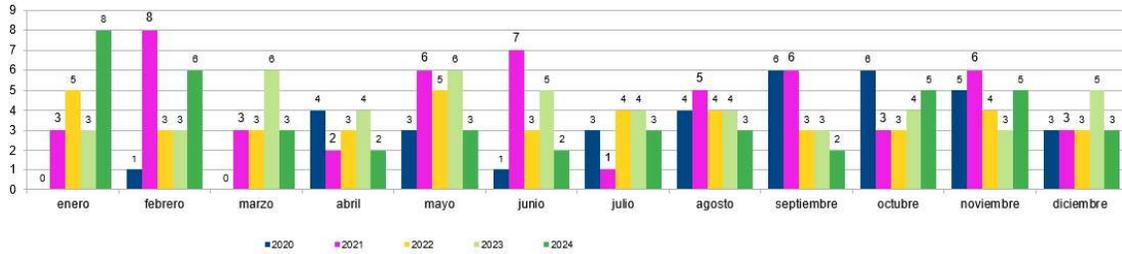
Información detallada de la planta de personal de Serviciudad, discriminados por Empleados públicos, trabajadores oficiales, administrativos, organizados por servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

Información sobre vacantes , ascensos.

Estructura Organizacional

| Etiquetas de fila | DIAS | VALOR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| NOMINA ADMINISTRATIVA EMPLEADOS PUBLICOS | 29.00 | 6,774,572.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 2.00 | 649,174.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 27.00 | 6,125,398.00 |
| NOMINA ADMINISTRATIVA TRABAJADORES OFICIALES | 143.00 | 21,231,478.00 |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 2,005,469.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 2.00 | 536,858.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 8.00 | 2,147,431.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 82.00 | 11,822,186.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 51.00 | 4,719,534.00 |
| NOMINA OPERATIVA ACUEDUCTO | 856.00 | 72,965,355.00 |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEDUCCION) | | - |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEVENGO) | | 7.00 |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 15,752,908.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 3.00 | 246,414.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 186.00 | 15,277,607.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 106.00 | 9,716,181.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 181 A 540 DIAS 50% RESPONDE PAGO AFP | 70.00 | 3,431,174.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 454.00 | 26,807,011.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 91 A 180 DIAS 50% RESPONDE PAGO EPS | 37.00 | 1,734,053.00 |
| NOMINA OPERATIVA ALCANTARILLADO | 195.00 | 17,243,236.00 |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 1,334,176.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 6.00 | 529,299.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 62.00 | 5,823,495.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 78.00 | 6,472,320.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 48.00 | 3,034,022.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 91 A 180 DIAS 50% RESPONDE PAGO EPS | 1.00 | 49,924.00 |
| NOMINA OPERATIVA ASEO | 2,629.00 | 148,417,369.00 |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEDUCCION) | | - |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEVENGO) | | 8.00 |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 17,773,237.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 21.00 | 1,159,429.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 153.00 | 8,293,212.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 686.00 | 39,594,479.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 1,686.00 | 77,703,735.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 91 A 180 DIAS 50% RESPONDE PAGO EPS | 83.00 | 3,893,269.00 |
| NOMINA OPERATIVA COMERCIAL | 246.00 | 21,320,741.00 |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEDUCCION) | | - |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 2,542,174.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 4.00 | 360,344.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 73.00 | 7,029,285.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 64.00 | 5,406,360.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 105.00 | 5,982,578.00 |
| NOMINA OPERATIVA CORTE DE CESPED Y PODA DE ARBOLES | 275.00 | 14,676,035.00 |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEVENGO) | | 1.00 |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 1,120,435.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 8.00 | 423,832.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 45.00 | 2,384,039.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 111.00 | 5,907,754.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 111.00 | 4,839,974.00 |
| NOMINA OPERATIVA LECTORES | 364.00 | 30,691,542.00 |
| AJUSTE AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION (DEDUCCION) | | - |
| AUXILIO INCAPACIDAD POR CONVENCION | | 5,100,143.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 1 DIA - 100% RESPONDE POR EL PAGO LA EMPRESA | 9.00 | 779,850.00 |
| INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO DE 2 A 540 DIAS - RESPONDE POR EL PAGO 100% LA ARL | 133.00 | 11,524,492.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 1 A 2 DIAS 100% RESPONDE PAGO EMPRESA | 26.00 | 2,252,913.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 3 A 90 DIAS 66.67% RESPONDE PAGO EPS | 176.00 | 10,167,477.00 |
| INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD GENERAL DE 91 A 180 DIAS 50% RESPONDE PAGO EPS | 20.00 | 866,667.00 |
| Total general | 4,737.00 | 333,320,328.00 |

ACCIDENTES DE TRABAJO MES A MES



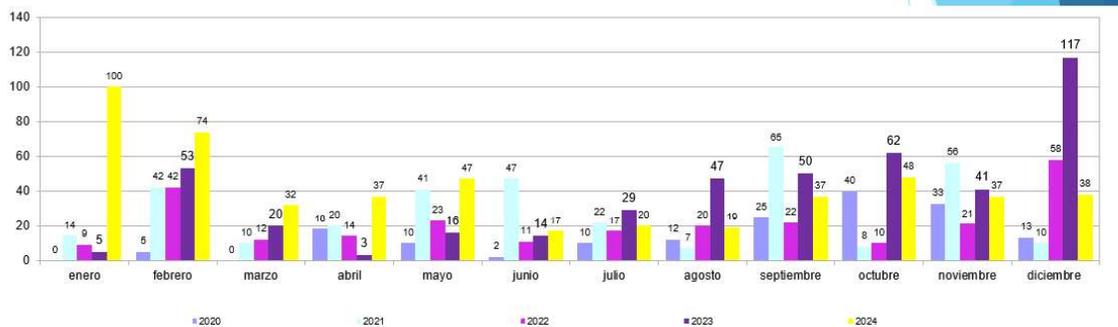
| | |
|----------|---------------|
| Año 2020 | 31 accidentes |
| Año 2021 | 53 accidentes |
| Año 2022 | 40 accidentes |
| Año 2023 | 50 accidentes |
| Año 2024 | 45 accidentes |

CAUSAS POR INCAPACIDAD LABORAL AÑO 2024

Heridas de manos 7
Golpe o contusión 13
Heridas superiores, cabeza y pierna y muslo 4

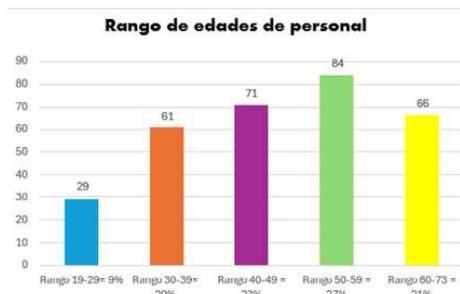
Las áreas que presentan mayor accidentalidad son:
Comercial
Operarios de barrido y recolección
Alcantarillado

DIAS DE AUSENTISMO POR ACCIDENTES DE TRABAJO

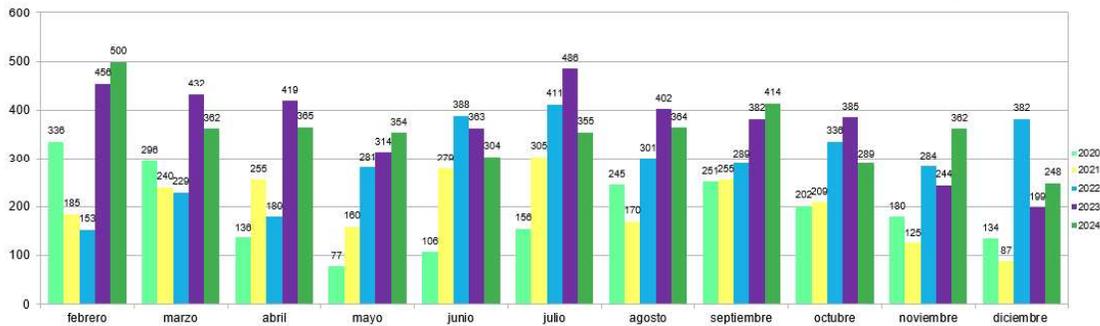


Año 2020 121 días perdidos
 Año 2021 342 días perdidos
 Año 2022 201 días perdidos
 Año 2023 457 días perdidos
 Año 2024 660 días perdidos

RANGO DE EDADES DEL PERSONAL



DIAS DE AUSENTISMO POR INCAPACIDAD MEDICA COMUN



Año 2020 días perdidos 2572 + (incluidos 677 x covid-19)
 Año 2021 días perdidos 2944 (incluidos 646 x covid-19)
 Año 2022 días perdidos 3860
 Año 2023 días perdidos 4637
 Año 2024 días perdidos 4737

HORAS EXTRAS AÑO

| TIP. NOMINA | DIAS | VALOR |
|----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| NOMINA ADMINISTRATIVA TRABAJADORES OFICIALES | 3.70 | 406,721.00 |
| NOMINA OPERATIVA ACUEDUCTO | 730.25 | 140,225,823.00 |
| NOMINA OPERATIVA ALCANTARILLADO | 209.42 | 27,564,721.00 |
| NOMINA OPERATIVA ASEO | 4,104.97 | 433,545,794.00 |
| NOMINA OPERATIVA COMERCIAL | 277.04 | 37,200,222.00 |
| NOMINA OPERATIVA CORTE DE CESPED Y PODA DE ARBOLES | 320.55 | 27,084,190.00 |
| NOMINA OPERATIVA LECTORES | 84.00 | 13,584,292.00 |
| Total general | 5,729.92 | 679,611,763.00 |

CAPITULO 5 PROGRAMAS ESTUDIOS Y PROYECTOS

A continuación, se entrega el informe de seguimiento al Plan de Acción 2024, el cual está adjunto al presente informe

5.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

5.1.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lineamientos Plan de Desarrollo 2024 – 2027 – “TRANSFORMEMOS A DOSQUEBRADAS” |
| SECTOR: Vivienda, ciudad y territorio. (Servicios Públicos) |
| PROGRAMA No. A4.3. Alianza por el acceso de la población a los servicios de agua potable y saneamiento básico |
| OBJETIVO: Garantizar de manera integral el acceso al agua potable y saneamiento básico a través de la Integración y mejora administrativa y operativa del acueducto, alcantarillado y aseo |

| Meta de producto (Actividad) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A4.3.P222 Realizar expansión, restitución y rehabilitación de redes de acueducto en el sistema de Serviciudad |
| A4.3.P223 Construir el sistema de acueducto desde el Río San José para sistema de Serviciudad |
| A4.3.P224 Realizar obras complementarias al sistema de acueducto de Serviciudad de las Quebradas Santa Helena Y San Joaquín |
| A4.3.P225 Realizar obras de mitigación del riesgo en el sistema de acueducto de Serviciudad |
| A4.3.P226 Controlar y disminuir el agua no contabilizada (ANC) en el sistema de acueducto de Serviciudad |

CÓDIGO BPIN No. 2024661700032 SUIFP TERRITORIAL

Lineamientos Plan Estratégico Serviciudad 2022-2026

EJE : EFICIENCIA EN LA PLANIFICACION Y EJECUCION DE INVERSIONES

OBJETIVO : 5. "Planear y desarrollar inversiones e iniciativas de acueducto ,alcantarillado y aseo con viabilidad técnica y financiera "

Actividades desarrolladas con recursos de Inversión

| Expansión | Denominación rubro | Contratos | Fuente | Orion | | Reporte Sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | | Regist pptal | enero - dic 2024 Tesorería | | |
| Expansión de redes | Contrato 095 del 2024, obra civil tendiente a la expansión de redes de acueducto sector av Simón Bolívar (la Capilla - la Mariana) | Rp | 151,809,402 | 151,809,402 | 375 | Finalizado | |
| Cxp expansión de redes | Cxp contrato sf 161/2023- compra e instalación de dos motobombas lapicero 60hp para el sistema de bombeo Giralda 3. | Rp | 38,045,747 | 38,045,747 | Instalación de 2 motobombas de 60hp | Finalizado | |
| Cxp expansión de redes | Cxp contrato no.cf-133-2023 por la obra civil tendiente a la sectorización y optimización del sistema de acueducto (sector 56) en los barrios la Pradera y Santa Mónica. | Rp | 94,949,028 | 58,229,040 | 348 132 531 313 | Proceso de liquidación | |
| Cxp expansión de redes | Cxp contrato sf165/2023- construcción de automatización de tanques (giralda 3 - rodeo) y monitoreo de variables de calidad del agua. Incluye suministro de equipos de automatización y medición de calidad. | Rp | 316,938,517 | 316,938,517 | 8" 6" 4" 4" 3 un de macro medición y automatización | Proceso de liquidación | |
| Cxp expansión de redes | Cxp contrato 130/2023-adición y prorrogación interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la sectorización y optimización del sistema de acueducto sector 56 en los barrios la Pradera y Santa Mónica. | Rp | 31,837,795 | 31,837,795 | Interventoría | Finalizado | |
| | | | 633,580,489 | 596,860,501 | 1,699 | | |



| Reposición | Contratos | Fuente | Orion | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|-------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| | | | Rp | enero - dic. 2024 | | |
| Reposición de redes | Contrato: 059-2024 por interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la rehabilitación y reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 2 - barrio Valher - la Aurora y el Japon | Rp | 56,683,775 | 22,810,206 | Interventoría | Finalizado Se adjuntan los informes de ejecución |
| Reposición de redes | Cont cf 0062 del 2024 de obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 8 barrios nueva granada - San Diego y el Modelo | Rp | 519,521, | 519,521,159 | 833.31 | Finalizado |
| Reposición de redes | Cont sf 060--2024 de interventoría tecnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la reposición de la red de acueducto por pead sector comuna 8 barrios nueva Granada - San Diego y el Modelo | Rp | 76,345,680 | 69,331,656 | Interventoría | Finalizado |
| Reposición de redes | Cont cf 061-2024 obra civil tendiente a la rehabilitación y reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 2 barrio valher - la aurora y el Japon | Rp | 405,044,964 | 405,044,964 | 330.1 | Finalizado |
| Reposición de redes | Adicion 1 presupuestal al contrato de obra cf-159-2023 que tienen por objeto la obra civil tendiente a la reposición de las redes de acueducto por pead sector Buenos Aires | Rp | 68,665,829 | 68,665,829 | 98.55 | Finalizado |
| Reposición de redes | Contrato: 136-2024 la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead barrio el Modelo | | 364,427,773 | 145,771,109 | Se reporta en Contrato inicial del presente cuadro | Acta de inicio |
| Reposición de redes | Contrato sf 139 - 2024 obra civil tendiente a la mitigación del riesgo y reposición de redes de acueducto sector Soledad Diamante | Rp | 135,000,000 | 54,015,265 | | |
| Reposición de redes | Contrato: sf-141-2024 de la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead barrio Girasol | Rp | 219,121,046 | 87,648,418 | | Proceso de legalización |
| Cxp reposición de redes | Cxp acta de liquidación final fac fmg-42 actividades del 09 de agosto al 22 de septiembre del 2023 contrato 012-2023 de la obra civil tendiente a la reposición y rehabilitación de redes de acueducto por pead en el barrio santa isabel fase I del municipio de Dosquebradas. | Rp | 70,842,960 | 70,842,960 | Terminado | Finalizado |



| Reposición | Contratos | Fuente | Orion | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|----------------------|------------------------------------------------|---------------|
| | | | enero - dic. 2024 | Tesorería | | |
| Cxp reposición de redes | Cxp cont sf158-2023- obra civil tendiente a la reposición redes acueducto conducción no1- sector el rodeo - tramo la chillona | Rp | 142,449,727 | 142,449,727 | 180 Pead 355mm | Finalizado |
| Cxp reposición de redes | Cxp contrato cf-083-2023 de la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead sector campestre a-b y Bohio. | Rp | 41,733,007 | 41,733,007 | Terminado | Finalizado |
| Cxp reposición de redes | Cxp adición presupuestal y prorroga por 45 días al contrato de interventoría no.sf-013-2023 que tiene por objeto: " interventoría técnica, administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la reposición y rehabilitación de redes de acueducto por pead en el barrio Santa Isabel fase 1" | Rp | 2,040,403 | 2,040,403 | Interventoría | Finalizado |
| Cxp reposición de redes | Cxp contrato cf 159-2023- obra civil tendiente a la reposición redes de acueducto Buenos Aires municipio de Dosquebradas. | Rp | 709,297,631 | 709,297,631 | 1,560 Pead 200mm pead 90mm | Finalizado |
| Cxp reposición de redes | Cxp contrato 160-2023- interventoría técnica, administra y financiera de la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead sector Buenos Aires municipio de Dosquebradas. | Rp | 71,644,384 | 70,909,840 | 145 Interventoría | Finalizado |
| | | | 2,882,818,338 | 2,410,082,174 | 3,147 | |



| Rehabilitación | Denominación rubro | Contratos | Fuente | Orion | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | | enero - dic 2024 | Tesorería | | |
| Rehabilitación de redes | Contrato: 059-2024 por interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la rehabilitación y reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 2 - barrio valher - la aurora y el japon | Rp | 45,147,500 | 17,922,304 | Interventoria | Finalizado | |
| Rehabilitación de redes | Cont cf 061-2024 obra civil tendiente a la rehabilitación y reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 2 barrio Valher - la Aurora y el Japon | Rp | 322,296,205 | 322,296,205 | 484.5 Pead 90 mm | Finalizado | |
| Cxp rehabilitación de redes | Acta de liquidación fianl fac fmg-42 actividades del 09 de agosto al 22 de septiembre del 2023 contrato 012-2023 de la obra civil tendiente a la reposición y rehabilitación de redes de acueducto por pead en el barrio santa isabel fase i del municipio de Dosquebradas. | Rp | 493,211 | 493,211 | | | |
| Cxp rehabilitación de redes | Cxp contrato 162/2023- interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la rehabilitación de redes de acueducto por pead sector la badea municipio de Dosquebradas | Rp | 54,250,916 | 53,516,372 | Interventoria | Finalizado | |
| Cxp rehabilitación de redes | Contrato 163/2023- obra civil tendiente a la rehabilitación redes de acueducto por pead sector la badea municipio de Dosquebradas | Rp | 497,568,557 | 497,568,557 | 1247 Pead 160mm pead 90mm | Finalizado | |
| | | | | | 24.5 | | |
| | | | 919,756,389 | 891,796,649 | 1,756 | | |
| | | | total ml | | 6,602 | | |



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1



Vigilado
Superservicios

NUJR 1-661700002

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEQ - ALCANTARILLADO ESP

| ANC | Denominación rubro | Contratos | Fuente | Orion | | Reporte sub técnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|-----|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | | enero - dic 2024 | Tesorería | | |
| | Servicios de la construcción / anc | Adición y prorroga no 2 contrato no 130 - 2023 interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la sectorización y optimización del sistema de acueducto sector 56 en los barrios la Pradera y Santa Mónica | Rp | 58,165,653 | 58,165,653 | Interventoría | Finalizado |
| | Cxp conv. 1670-2023 sectorización pradera-santa mónica | Cxp conv cd 1670-2023 sgp contrato no cf 133 del 2023b obra civil tendiente a la sectorización y optimización del sistema de acueducto sector 56 en los barrios la Pradera y Santa Mónica | Sgp | 345,409,439 | 207,844,110 | Ya reportado | Proceso de liquidación |
| | | | Propios | 58,165,653 | 58,165,653 | | |
| | | | Sgp | 345,409,439 | 207,844,110 | | |
| | | | | 403,575,092 | 266,009,763 | | |



| Riesgo | Denominación rubro | Contratos | Fuente | Orion enero - dic 2024 | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------------------------|---------------|
| | | | | Regist pptal | Tesoreria | | |
| Servicios de la construcción / riesgo | Contrato: 097-2024 consultoría para el diseño de obra de mitigación de riesgo, protección y estabilización de tanque de almacenamiento Romella 1 propiedad de Serviciudad esp | Rp | 47,534,550 | 47,534,550 | Estudios culminados | 100% | |
| Cxp riesgo | Contrato no 113- del 2024 ajuste presupuestal para la obra civil fase 1 tendiente a la mitigación del riesgo de la estructura que soporta el tanque de almacenamiento de agua potable la giralda 3 del municipio de Dosquebradas Risaralda | Rp | 1,725,712,112 | 950,024,428 | Interventoria | 10%- cimentacion | |
| Cxp riesgo | Contrato no 113- del 2024 ajuste presupuestal para la obra civil fase 1 tendiente a la mitigación del riesgo de la estructura que soporta el tanque de almacenamiento de agua potable la giralda 3 del municipio de Dosquebradas Risaralda | Rp | 75,599,277 | 39,584,351 | En ejecución | | |
| Cxp riesgo | Contrato no sf 118 del 2024 interventoria tecnica administrativa y financiera de la obra civil fase 1 tendiente a la mitigación del riesgo de la estructura que soporta el tanque de almacenamiento de agua potable la giralda 3 del municipio de Dosquebradas, Risaralda | Rp | 213,764,641 | 113,885,928 | Consultoria - terminado | Finalizado | |
| Servicios de la construcción / riesgo | Cancelación de factura con cuenta de cobro prestar el servicio de soldadura en tubería "america pipe" correspondiente a la reparación del daño de tubería dce acueducto sector triada | Rp | 1,500,000 | 1,500,000 | 1 | Finalizado | |
| Servicios de la construcción / riesgo | Contrato sf 139 - 2024 obra civil tendiente a la mitigación del riesgo y reposición de redes de acueducto sector soledad diamante | Rp | 220,363,587 | 88,130,170 | Acta de inicio | | |
| Cxp riesgo | Cxp contrato sf-153-2023 por la interventoria tecnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la mitigación del riesgo de la red de acueducto centro logístico | Rp | 16,533,933 | 16,533,933 | Interventoria | Finalizado | |
| Cxp riesgo | Cxp contrato cf-155-2023 para realizar la obra civil tendiente a la mitigación del riesgo de la red de acueducto centro logístico. | Rp | 128,164,454 | 128,164,454 | 1 | Finalizado | |
| Cxp riesgo | Cxp contrato sf 164/2023- consultoría para el diseño de obras de mitigación del riesgo, protección y estabilización de infraestructura de acueducto perteneciente a Serviciudad esp. | Rp | 41,412,000 | 41,412,000 | Consultoria - terminado | | |
| | Mitigación de riesgo sector el rodeo reconexión conducción 2 | | | | 1 | Finalizado | |
| | | | 2,470,584,554 | 1,426,769,814 | 3 | | |

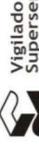




SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1



Vigilado
Superservicios

NUJR 1-661700002

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEQ - ALCANTARILLADO ESP

| Acueducto | | Contratos | Fuente | Orion enero - dic 2024 | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Sh y joaquin | Denominacion rubro | | | Regist pptal | Tesoreria | | |
| Construcción de sistema de acueducto san josé | Contrato no 117 del 2024 prestar servicios profesionales para la socialización con la comunidad de la construcción del sistema de acueducto complementario denominado proyecto san jose | Rp | 12,300,000 | 12,300,000 | 12,300,000 | Prestación de servicios | |
| | | | 12,300,000 | 12,300,000 | 12,300,000 | | |





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

Vigilado
Superservicios

NUJR 1-661700002

SERVICIUDAD

ACUEDUCTO - ABEO - ALCANTARILLADO ESP

| Acueducto | Contratos | Fuente | Orion enero - dic 2024 | | Reporte sub técnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | Regist pptal | Tesorería | | |
| Sh y san Joaquín | | | | | | |
| Denominación rubro | | | | | | |
| Construcción de sistema acueducto santa helena san Joaquín | Contrato 084 del 2024, realizar la interventoría técnica, administrativa y financiera de la construcción del sistema de tratamiento y recuperación de agua lavado de filtros, planta potabilizadora el rodeo de propiedad de la empresa Serviciudad esp | Rp | 50,109,039 | 35,076,328 | Interventoría | Finalizado |
| Construcción de sistema acueducto santa helena san Joaquín | Contrato 086 del 2024, realizar la construcción del sistema de tratamiento y recuperación de agua lavado de filtros, planta potabilizadora el rodeo de propiedad de Serviciudad esp | Rp | 985,600,405 | 394,240,162 | En ejecución | |
| Cxp construcción de sistema acueducto santa helena san Joaquín | Cxp cxp 2021 del contrato cf-157-2021 para la fabricación, suministro, montaje y puesta en marcha de planta de potabilización de agua de tipo compacta de 80 lps, incluye suministro e instalación del sistema de instrumentación y control de procesos. | Rp | 77,982,555 | - | Terminado | Finalizado |
| Cxp construcción de sistema acueducto santa helena san Joaquín | Cxp contrato sf-151-2023 por las obras hidráulicas tendientes a la construcción de conexiones y estación de macro medición del tanque de la divisa | Rp | 6,942,845 | - | 1 un conexión línea de alimentación tanque 315mm conexión línea de distribución 160mm | Finalizado |
| | | Rp | 1,120,634,844 | 429,316,490 | | |

| TOTAL ACUEDUCTO | | |
|-----------------|---------------|---------------|
| FUENTE | RP | TESORERIA |
| Propios | 8,097,840,267 | 5,825,291,281 |
| SGP | 345,409,439 | 207,844,110 |
| Total | 8,443,249,706 | 6,033,135,391 |



5.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

5.2.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lineamientos Plan de Desarrollo 2024 – 2027 – “TRANSFORMEMOS A DOSQUEBRADAS” |
| SECTOR: Vivienda, ciudad y territorio. (Servicios Públicos) |
| PROGRAMA No. A4.3. Alianza por el acceso de la población a los servicios de agua potable y saneamiento básico |
| OBJETIVO: Garantizar de manera integral el acceso al agua potable y saneamiento básico a través de la Integración y mejora administrativa y operativa del acueducto, alcantarillado y aseo |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meta de producto (Actividad) |
| A4.3.P227 Realizar expansión, restitución y rehabilitación de redes de alcantarillado en el sistema de Serviciudad |
| A4.3.P228 Construir tramos de colectores en el sistema de alcantarillado de Serviciudad |
| A4.3.P216 Participar en convenios para la construcción de la PTAR-Planta de Tratamiento y aguas residuales |

CÓDIGO BPIN No. 2024661700032 SUIFP TERRITORIAL

Lineamientos Plan Estratégico Serviciudad 2022-2026

EJE : EFICIENCIA EN LA PLANIFICACION Y EJECUCION DE INVERSIONES

OBJETIVO : 5. "Planear y desarrollar inversiones e iniciativas de acueducto ,alcantarillado y aseo con viabilidad técnica y financiera "



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
 NUJR 1-661700002



Vigilado
 Superservicios

SERVICIUDAD
 ACUEDUCTO - ABEQ - ALCANTARILLADO ESP

| Expansión | | contratos | | fuente | | orion | | Reporte sub | | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|--------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| denominación rubro | de | contratos | fuente | registro ppta | enero - octubre de 2024 tesorería | enero - octubre de 2024 tesorería | enero - octubre de 2024 tesorería | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | |
| expansión redes | de | contrato adicional no 01 al contrato no 123-2023 cuyo objeto es de la obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector inquilinos. | rp | 220,404,967 | 220,404,967 | 220,404,967 | 220,404,967 | 132 | 12" pvc | finalizado |
| | | contrato no sf 116 del 2024 la obra civil tendiente a la expansion de redes de alcantarillado sector la pradera - frayles | | 387,136,938 | 154,854,775 | 154,854,775 | 154,854,775 | en ejecución acta de inicio | | |
| | | subtotal | | 607,541,905 | 375,259,742 | 375,259,742 | 375,259,742 | 132 | | |
| restitucion | | | | | | | | | | |
| denominación rubro | | contratos | fuente | rp | enero - octubre de 2024 tesorería | enero - octubre de 2024 tesorería | enero - octubre de 2024 tesorería | | | |
| exp alcantarillado de redes | | exp acta de liquidacion y final fac fmg 43 actividades del 09 de agosto al 22 de septiembre del 2023 contrato adicional al contrato cf-012-2023 cuyo objeto es la obra civil tendiente a la reposición y rehabilitación de redes de acueducto por pead en el barrio santa isabel fase 1" | rp | 103,304,475 | 103,304,475 | 103,304,475 | 103,304,475 | 46 | 24" pvc | terminado |
| exp de redes | | exp 2021 del cont 097 -2013 -- cxp 2019 ((reg 20200155- 20190208) cont 097 -2013 cxp 2018 reg 20190208 -- cxp-2017 rp 20180494 cxp rp 0429 cxp rp 20140452 cont 097 -2013 reposicion de red alcantarillado pueblo sol mz 17 frente a cancha multiple mz 7 -8 mz 8-10 y mz 6 y zona de juegos del mpio | rp | 8,209,796 | - | - | - | contrato del 2013 | | |
| | | subtotal | | 111,514,271 | 103,304,475 | 103,304,475 | 103,304,475 | 46 | | |
| | | total meta fisica | | | | | | 178 | | |





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUJR 1-661700002



Vigilado
Superservicios

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEQ - ALCANTARILLADO ESP

| Rehabilitación denominación rubro | contratos | fuente | orion enero - octubre de 2024 tesorería | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | | | rp | | | |
| cxp rehabilitación de redes | cxp contrato no.sf-115-2023 por la interventoría técnica, administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la rehabilitación de redes de alcantarillado sector macarena limonar fase 2 | rp | 8,414,906 | - | inventoria | |
| cxp rehabilitación de redes | cxp adición presupuestal y prórroga por 30 días calendario al contrato de obra no.cf-101-2023 que tiene por objeto: "realizar la obra civil tendiente a la rehabilitación de redes de alcantarillado sector macarena-limonar". | rp | 5,621,537 | 5,621,537 | obra reportada en 2023 | |
| | subtotal | | 14,036,443 | 5,621,537 | 178 | |
| | | | | 484,185,754 | | |





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUJR 1-661700002



Vigilado
Superservicios

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEO - ALCANTARILLADO ESP

| COLECTORES INTERCEPTORES denominacion rubro | contratos | fuente | orion | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------|---------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | enero - octubre de 2024 rp | tesoreria | | |
| colectores interceptores | adición y prorroga al contrato 121-23 interceptor quebrada sector inquilinos | rp | 96,871,403 | 96,871,403 | interventoria | |
| colectores interceptores | adición n°1 y prorroga n°2 al contrato de interventoria sf-n° 119-2023 | rp | 64,112,440 | 48,084,331 | interventoria | |
| colectores interceptores | 36/2024 obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector campestre sakabuma | rp | 3,774,676,253 | 3,340,800,192 | 498.31 39" pvc | en ejecución |
| colectores interceptores | 36 - 2024 interventoria tecnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector campestre - sakabuma | rp | 283,540,879 | 244,668,977 | interventoria | en ejecución |
| exp colectores interceptores | exp contrato no.sf-119-2023 para realizar la interventoria técnica, administrativa, financiera del proyecto: construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas cámara 197 a la 204, sector inquilinos del municipio de Dosquebradas". es el aporte de Serviciudad en convenio que se esta gestionando suscribir con la carder | rp | 31,254,814 | 31,254,814 | interventoria | finalizado |
| exp colectores interceptores | exp contrato no.sf-121-2023 interventoria tecnica, administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la construcción del interceptor quebrada Dosquebradas sector inquilinos-vallarta | rp | 5,022,017 | 5,022,017 | interventoria | finalizado |
| exp colectores interceptores | cesion del contrato exp contrato no.cf-120-2023 entre diego esteban morales gomez - cesionario - consorcio inquilinos por la obra civil tendiente a la construcción del interceptor quebrada Dosquebradas sector inquilinos-vallarta | rp | 1,318,355,537 | 1,318,355,537 | 195 39" pvc | finalizado |
| exp conv 626-2023 carder- colector Dosquebradas inquilinos | exp contrato cf 123-2023 conv 626/23 carder fac no jlg -202 actividades del 22 de diciembre dl 2023 al 06 de marzo del 2024 obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector inquilinos | car | 241,483,943 | 241,483,943 | | |
| exp conv 626-2023 carder- colector Dosquebradas inquilinos | acta parcial no 04 factura no jlg 207 exp contrato cf 123-2023 conv 626/23 carder obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector inquilinos | car | 178,401,303 | 178,401,303 | | |





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1



Vigilado Superservicios

NUJR 1-661700002

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ABEQ - ALCANTARILLADO ESP

| COLECTORES INTERCEPTORES denominacion rubro | contratos | fuente | orion | | Reporte sub tecnica con corte a diciembre 2024 | Observaciones Se adjuntan los informes de ejecución |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| | | | enero - octubre de 2024 rp | tesoreria | | |
| cxp conv. 626-2023 car- colector Dosquebradas, inquilinos | cxp contrato no.cf-123-2023 acta parcial # 2 con factura # jlg-167 de actividades desarrolladas entre el 29 de octubre del 2023 por la obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector inquilinos. | car | 413,710,937 | 413,710,937 | 238 39" pvc | finalizado |
| | total meta fisica | | | | 931 | |
| | subtotal | propios | 5,573,833,343 | 5,085,057,271 | | |
| | subtotal | carder | 833,596,183 | 833,596,183 | | |
| | total | total | 6,407,429,526 | 5,918,653,454 | | |

| TOTAL ALCANTARILLADO | RP | PAGOS |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| PROPIOS | 6,306,925,962 | 5,569,243,025 |
| CARDER | 833,596,183 | 833,596,183 |
| TOTAL | 7,140,522,145 | 6,402,839,208 |



5.3. SERVICIO DE ASEO

5.3.1. Proyecto Fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, suministrados por Serviciudad ESP en la zona urbana de Dosquebradas

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lineamientos Plan de Desarrollo 2024 – 2027 – “TRANSFORMEMOS A DOSQUEBRADAS” |
| SECTOR: Vivienda, ciudad y territorio. (Servicios Públicos) |
| PROGRAMA No. A4.3. Alianza por el acceso de la población a los servicios de agua potable y saneamiento básico |
| OBJETIVO: Garantizar de manera integral el acceso al agua potable y saneamiento básico a través de la Integración y mejora administrativa y operativa del acueducto, alcantarillado y aseo |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meta de producto (Actividad) |
| A4.3.P229 Adquisición de recolectores para la prestación del servicio de aseo ordinario a los usuarios de Serviciudad e instalación de soterrados en el área de prestación de servicios (APS) de Serviciudad |

CÓDIGO BPIN No. 2024661700032 SUIFP TERRITORIAL

Lineamientos Plan Estratégico Serviciudad 2022-2026

EJE : EFICIENCIA EN LA PLANIFICACION Y EJECUCION DE INVERSIONES

OBJETIVO : 5. "Planear y desarrollar inversiones e iniciativas de acueducto ,alcantarillado y aseo con viabilidad técnica y financiera "

| aseo | contratos | fuente | orion | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|---------------|
| | | | enero - octubre de 2024 | |
| denominación rubro | | | regist pptal | tesoreria |
| inversiones complementarias sevicio de aseo | contrato de compraventa cf 112 del 2024 adquisición de dos (2) chasis tipo camión doble troque corto para instalación de dos (2) cajas compactadoras de 25 yardas cúbicas con el fin optimizar el parque automotor de Serviuidad e.s.p | rp | 930,000,000 | 453,863,445 |
| inversiones complementarias sevicio de aseo | contrato de compraventa cf 120 del 2024 adquirir dos cajas compactadoras de 25 yd3., para optimizar el parque automotor de Serviuidad esp. | rp | 625,940,000 | 312,970,000 |
| cxp inversión aseo | cxp contrato de compraventa no.cf-134-2023 por la adquisición de un equipo de limpieza urbana o barredora de vías mecánica, que además de realizar el barrido realice el aspirado o succión de los residuos, ensamblada sobre chasis de camión motor diesel, incluye consumibles para un año de funcionamiento de la máquina. | rp | 326,352,566 | 326,352,566 |
| | | | 1,882,292,566 | 1,093,186,011 |

A través del área operativa se llevo a cabo además:

Instalación de contenedores vereda el estanquillo para atender la demanda de esta y de las veredas la esperanza, la fría, la palma, nueva independencia, las Hortensias y hasta Minas del Socorro en cuanto a residuos ordinarios se refiere



Se suscribió contrato 47/2024 por 37.000.000 , para llevar a cabo el estudio de análisis de la factibilidad técnica financiera legal de instalar o no soterrados y contenedores en el APS de Serviudad

Se llevo a cabo lo siguiente en el Polígono Turístico de la Pradera

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Sensibilización y capacitación: número de establecimientos capacitados: 45.
 2. Entrega y control de canecas herméticas: se distribuyeron aproximadamente 100 canecas herméticas (capacidad de 20 litros)
 3. Implementación de la ruta de recolección: se realizó cada 3 días, siguiendo la ruta establecida que incluye los sectores de avenida la pradera; queda como segunda etapa del programa avanzar en los sectores la av. las Torres y Milán. Recolección se hizo puerta a puerta, reemplazando la caneca llena por una vacía. Total de residuos recuperados en el periodo: 4,57 ton
- La implementación del programa en el polígono turístico de la pradera ha demostrado ser una solución viable y eficiente para la gestión de residuos orgánicos, sentando las bases para su escalabilidad al resto del municipio.
 - La participación activa de los establecimientos y el control riguroso de las canecas han garantizado un proceso eficiente y trazable.
 - El éxito de esta fase inicial abre la posibilidad de consolidar una planta de tratamiento de residuos orgánicos en Dosquebradas, reduciendo costos de transporte y optimizando la logística

Retos

1. Ampliar el programa a otras zonas del municipio con alta generación de residuos orgánicos, involucrando a grandes generadores y residencias.
2. Fortalecer la capacitación para lograr un 100% de cumplimiento en la separación en la fuente.
3. Realizar campañas de sensibilización ciudadana para aumentar el conocimiento y aceptación del programa



5.4. CUADROS CONSOLIDADOS DE METAS Y RECURSOS EJECUTADOS

5.4.1. Consolidado ejecución tesorería recursos financieros por meta

| ACTIVIDAD - META PRODUCTO | | | EJECUCION FINANCIERA - TESORERIA | | | |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| Codgio Meta de Producto | Meta de producto (Actividad) | Meta cuatrienio 2024 - 2027 | | | | |
| | | | Propios Sevicuidad | SGP | CARDER | TOTAL |
| A4.3.P222 | Realizar Expansion, Restitucion y rehabilitacion de redes de acueducto en el sistema de Sevicuidad | 8,410 | 3,898,739,324 | | | 3,898,739,324 |
| A4.3.P223 | Construir el sistema de acueducto desde el Rio San Jose para sistema de Sevicuidad | 11% | 12,300,000 | | | 12,300,000 |
| A4.3.P224 | Realizar Obras Complementarias al Sistema de acueducto de Sevicuidad de las quebradas Santa Helena y San Joaquin | 1 | 429,316,490 | | | 429,316,490 |
| A4.3.P225 | Realizar Obras de Mitigacion del Riesgo en el Sistema de acueducto de Sevicuidad | 10 | 1,426,769,814 | | | 1,426,769,814 |
| A4.3.P226 | Controlar y disminuir el agua no contabilizada (ANC) en el sistema de acueducto de Sevicuidad | 5 | 58,165,653 | 207,844,110 | | 266,009,763 |
| A4.3.P227 | Realizar Expansion, Restitucion y rehabilitacion de redes de alcantarillado en el sistema de Sevicuidad | 2,676 | 815,119,875 | 1,578,737 | | 816,698,612 |
| A4.3.P228 | Construir tramos de colectores en el sistema de alcantarillado de Sevicuidad | 3,228 | 5,690,900,946 | 793,954,287 | 833,596,183 | 7,318,451,416 |
| A4.3.P229 | Adquisicion de recolectores para la prestacion del servicio de aseo ordinario a los usuarios de Sevicuidad e Instalacion de Soterrados | 8 | 1,971,510,066 | | | 1,971,510,066 |
| | | | 13,017,905,267 | 617,490,039 | 833,596,183 | 16,139,795,485 |
| | | | 81% | 3.8% | 5.2% | 100% |

5.4.2. Consolidado por meta- indicador de eficacia

| ACTIVIDAD - META PRODUCTO | | | PROGRAMACION FISICA | | | | EJECUTADO | | |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-------|------|-------|-----------|---------------------------|------------|
| Codgjo Meta de Producto | Meta de producto (Actividad) | Meta cuatrienio 2024 - 2027 | META DE PRODUCTO - PLAN INDICATIVO | | | | A Dic | EFICACIA En - Dic 2024 | EFICACIA |
| | | | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | | | CUATRIENIO |
| A4.3.P222 | Realizar Expansion, Restitucion y rehabilitacion de redes de acueducto en el sistema de Serviuidad | 8,410 | 2007 | 1029 | 2969 | 2405 | 6602 | 100% | 78% |
| A4.3.P223 | Construir el sistema de acueducto desde el Rio San Jose para sistema de Serviuidad | 11% | 11% | | | | 0% | 0% | 0% |
| A4.3.P224 | Realizar Obras Complementarias al Sistema de acueducto de Serviuidad de las quebradas Santa Helena y San Joaquin | 1 | 1 | | | | 0% | 0% | 0% |
| A4.3.P225 | Realizar Obras de Mitigacion del Riesgo en el Sistema de acueducto de Serviuidad | 10 | 5 | 4 | 1 | 0 | 3 | 60% | 30% |
| A4.3.P226 | Controlar y disminuir el agua no contabilizada (ANC) en el sistema de acueducto de Serviuidad | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 100% | 20% |
| A4.3.P227 | Realizar Expansion, Restitucion y rehabilitacion de redes de alcantarillado en el sistema de Serviuidad | 2,676 | 257 | 1,278 | | 1,141 | 178 | 69% | 7% |
| A4.3.P228 | Construir tramos de colectores en el sistema de alcantarillado de Serviuidad | 3,228 | 996 | 442 | 700 | 1,090 | 1501 | 100% | 46% |
| A4.3.P229 | Adquisicion de recolectores para la prestacion del servicio de aseo ordinario a los usuarios de Serviuidad e Instalacion de Soterrados | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 100% | 25% |
| | | | | | | | | 66% | 26% |

Se adjuntan los informes de ejecución de cada contrato, con el respectivo registro fotográfico y la detallada ejecución de las obras, sobre las cuales se reporto en el cuadro anterior la ejecución de Meta; están organizadas en carpetas, con el número de meta a la que corresponde la información.

5.5. INFORME RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DEL PLAN DE ACCION 2024

Informe de Enero a Diciembre de 2024

ACUEDUCTO

- Se llevo a cabo la expansión, restitución y rehabilitación, de 6.602 metros lineales de redes de acueducto en el sistema de Serviciudad; en la comuna 8 en los barrios Nueva Granada, San Diego y el Modelo, en la comuna 2 en el barrio Valher - la Aurora y el Japón, la Conducción No 1, en el sector el Rodeo en el Tramo la Chillona, en el Barrio Buenos Aires y en la Badea
- Se realizo 3 obra de mitigación de riesgo, de red de acueducto en el sector del Centro Logístico, Reconexión Conducción 2 Sector el Rodeo, Reconexión tubería la TRIADA
- Se construyo el sector hidráulico de acueducto, denominado sector 56 en los barrios la Pradera y Santa Mónica

Pagos de Tesorería por un valor de \$6.033.135.391.00

ALCANTARILLADO

- Se llevo a cabo la expansión, restitución y rehabilitación, de 178 metros lineales de redes de alcantarillado del sistema de Serviciudad, interceptor Dosquebradas sector Inquilinos y en el Barrio Santa Isabel .
- Se construyeron 1.501 metros lineales de tramos de colectores en la Quebrada Ddas sector Inquilinos Vallarta y sector Campestre Sakabuma

Pagos de Tesorería por un valor de \$8.135.150.028.00



ASEO

- Adquisición de dos (2) chasis tipo camión doble troque corto para instalación de dos (2) cajas compactadoras de 25 yardas cúbicas con el fin optimizar el parque automotor de Serviciudad e.s.p
- Adquisición de dos cajas compactadoras de 25 yd³., para optimizar el parque automotor de Serviciudad esp.
- Adquisición de un equipo de limpieza urbana o barredora de vías mecánica, que además de realizar el barrido realice el aspirado o succión de los residuos, ensamblada sobre chasis de camión motor Diesel, incluye consumibles para un año de funcionamiento de la máquina

Pagos de Tesorería por un valor de \$ 1.971.510.066.00

Total Inversión pagos de Tesorería \$16.139.795.485.00



CAPITULO 6 OBRAS PUBLICAS

| Contrato no. | AMARILLO OBRA | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------|
| Sf-010 | Quinsa química integrada s.a | Genny marcela hurtado | Genny marcela hurtado | Suministro sulfato de aluminio granulado tipo b para la operacion de la pt de villa santana | 22/02/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-011 | Quimpa colombia s.a | Genny marcela hurtado | Genny marcela hurtado | Suministro de hidroxloruro o policloruro de aluminio para la operacion de la planta de tratamiento villasantana administrada por serviciuidad e.s.p. | 15/02/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-012 | Brinsa s.a | Genny marcela hurtado | Genny marcela hurtado | Suministro cloro liquido para la operacion de la pt villa santana y el rodeo | 1/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-017 | atesa de occidente s.a.s esp | Alexander ruiz diaz | Alexander ruiz diaz | Prestar el servicio de disposicion final en el relleno sanitario "la glorita y/o la planta de aprovechamiento de bioorganicos del otun s.a esp" del municipio de pereira, de los residuos sólidos domiciliarios, comerciales no especiales, ni peligrosos que para el efecto y hasta el sitio transporte, resultantes de la prestación del servicio de aseo de la empresa serviciuidad esp en el municipio de dosquebradas, para la vigencia 2024. | 12/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|--------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|------------------|
| Sf-019 | Montaje llantas (ancizar ladino) | | Luis fernando aguirre v | Prestacion de servicios para montaje de llantas, rotación de llantas, suministro de parches, válvulas para llantas, neumáticos. Para los vehículos del parque automotor pertenecientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa serviciudad esp, del municipio de dosquebradas para la vigencia 2024. | 16/02/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-022 | Hidroneumatica | | Luis fernando aguirre v | Realizar el mantenimiento de cajas compactadoras y equipos de volteo vehiculos recolectores y volquetas pertenecientes al parque automotor de la empresa de servicios publicos domiciliarios de dosquebradas. Incluye suministro de repuestos. | 28/02/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-023 | Surtillantas la guaca s.a.s | | Luis fernando aguirre v | Suministro de aceites lubricantes necesarios para la operación del parque automotor de la empresa serviciudad esp. | 26/02/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-032 | Maria gonzalez rep. restaurante y compañía s.a.s | | Alexander ruiz diaz | Suministro de alimentos preparados para los funcionarios operativos y administrativos de serviciudad esp | 6/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-033 | Surtillantas la guaca s.a.s | | Luis fernando aguirre v | Suministro de llantas nuevas para la operación del parque automotor de serviciudad esp | 11/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Cf-036 | | Daniel mauricio zapata | | La obra civil tendiente a la construcción del interceptor dosquebradas, sector campestres- sakabuma | 7/03/2024 | 31/12/2024 | 40 \$ | 1,509,870,501.00 |



SERVICIUDAD ESP

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



| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|--------------------------|-------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------|
| Sf-037 | Gonzalo quintana | | Juan david hurtado bedoya carollina herrera | Prestacion de servicios profesionales para asesorar el diseño la implementacion, y seguimiento del pesv (plan estrategico de seguridad vial) de acuerdo a la resolucion n° 40595 de 2022 emanada del ministerio de transporte | 11/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-038 | Raul lopez | | Juan david hurtado bedoya | Prestación de servicios profesionales especializados para asesorar y acompañar a la subgerencia técnica y operativa en la construcción y actualización del levantamiento de las redes de acueducto y alcantarillado en formatos autocad (dwg), formatos sig y softwares de modelación. | 12/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Cf-040 | Importadora maz-luv | | Luis fernando aguirre v | Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los vehiculos pertenecientes al parque automotor de la empresa servicios publicos domiciliarios de dosquebradas. Incluye suministro e instalacion de repuestos. | 12/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-043 | Julian castañeda aguirre | | Luis fernando aguirre v | Prestación de servicios de apoyo a la gestion en los procesos administrativos y operativos de las areas de mantenimiento y parque automotor de serviciuidad. | 19/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|-----------------------------|-------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------|
| Ops-044 | Surtillantas la guaca s.a.s | | Luis fernando aguirre v | realizar mantenimiento correctivo y preventivo a las motocicletas del parque automotor de la empresa de servicios publicos domiciliarios de dosquebradas esp, incluye suministro de repuestos. | 22/03/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-047 | Jose jair serna mendoza | | John jairo gomez juan david hurtado bedoya | prestacion de servicios profesionales para asesorar y apoyar a la subgerencia tecnica y operativa, y a la gerencia de serviciuidad e.s.p., en la toma de decisiones, implementacion de metodologias acciones y estrategias. Que permitan direccionar de manera efectiva los recursos empresariales en la prestacion de los servicios de acueducto y aseo en el municipio de dosquebradas. | 22/03/2024 | 21/12/2024 | 0 \$ | - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|--------|
| Sf-049 | Trans especiales jomar café oriente s.a.s La gran ferreteria | | Luis fernando aguirre v Jorge herman castro gomez | Suministro de combustible para el parque automotor de serviciudad esp. Suministro de materiales para la operación del servicio de alcantarillado prestado por serviciudad e.s.p., en el municipio de dosquebradas. | 2/04/2024 3/04/2024 | 31/12/2024 31/12/2024 | 0 \$ 0 \$ | - - |
| Sf-050 | La gran ferreteria | | Edilson fascon areisa | Suministro de materiales para la operación del servicio de acueducto prestado por serviciudad e.s.p., en el municipio de dosquebradas. | 3/04/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-051 | Nestor bravo s.a | | Alexander ruiz diaz | Suministro de maquinaria, equipos, herramienta y materiales consumibles necesarios para la actividad de corte de cesped y poda de arboles a realizarse por parte de serviciudad e.s.p. en el municipio de dosquebradas. | 4/04/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-052 | Diana maria alvarez bermudez (pueaa) | | Carlos alberto perilla castillo | Prestación de servicios profesionales para acompañar y apoyar en la elaboración del informe pueaa periodo 2022,2023, el formato o plantilla para el informe 2023 .2024 y apoyar el diagnostico, la formulación y presentación del pueaa para el periodo 2024,2028. | 16/04/2024 | 15/07/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-057 | | | | | | | 0 \$ | - |



SERVICIUDAD ESP

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



| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------------------|
| Cf-061 | Wilfort alexandro salazar carmona | Julian fernando arias gutierrez | | La obra civil tendiente a la rehabilitación y reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 2 - barrios valher - la aurora y el japon. | 8/05/2024 | 4/09/2024 | 40 | \$ 290,953,780.00 |
| Cf-062 | Obras s.a.s | Byron rivas giraldo | | Obra civil tendiente a la reposicion de redes de acueducto por pead sector comuna 8 - barrio nueva granada san diego y el modelo | 8/05/2024 | 21/08/2024 | 40 | \$ 207,809,831.00 |
| Sf-065 | Victor tamayo giraldo | | Edilson tascon areisa genny marcela hurtado | Reparación, repotenciación y mantenimiento preventivo y/o correctivo de los sistemas electricos y/o mecánicos en las edificaciones y equipos que hacen parte de serviciudad. Incluye suministro de repuestos. | 15/05/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |
| Sf-069 | Sigma ingenieria s.a | | Alexander ruiz diaz norma londoño | Renovacion servicio del sistema de informacion y de modulos orientados a atender el proceso operativo en el area de aseo, en el componente barrido | 2/05/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |
| Sf-070 | Genxapp s.a.s | | Alexander ruiz diaz | Renovación de la aplicación caja regimen de calidad y descuentos para el servicio de aseo, seguimiento satelital al parque automotor propiedad de serviciudad esp, mantenimiento de gps y compra de gps para vehiculos nuevos adquiridos | 9/05/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------|
| Sf-071 | Poda y prados s.a.s | | Carlos alberto castillo | Prestacion de servicios para realizar el mantenimiento integral forestal en zonas protectoras del municipio de dosquebradas en virtud a las resoluciones carder, asi como, brindar acompañamiento tecnico en los tramites y permisos requeridos del componente forestal, para la realizacion de las obras civiles y demás actividades relacionadas, en la subgerencia tecnica | 4/06/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-074 | Valentina velasquez meilan | | Carlos alberto castillo | Prestacion de servicios profesionales para asesorar y apoyar el desarrollo de las actividades respecto al componente ambiental de serviciuidad e.s.p | 16/05/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-077 | slaj technology | | Genny marcela hurtado | Soporte técnico, y actualizaciones y alojamiento en nube del sistema de informacion para el manejo de los procesos llevados a cabo en el laboratorio de analisis de calidad de agua en la planta de tratamiento de villasantana | 8/07/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-081 | Leonardo beltran angarita | | Genny marcela hurtado | Prestacion de servicios de coordinacion del laboratorio de control de calidad de la planta de tratamiento villasantana | 8/06/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|----------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|---------------|
| Sf-082 | Emdepsa sas esp | | Genny marcela hurtado | Recoleccion, transporte y disposicion final de residuos biologicos y peligrosos generados en los procesos de potabilizacion y laboratorios de la planta de tratamiento de agua de villasantana para el analisis de la calidad del agua | 11/07/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-084 | Alejandro loaiza taborda - al construcciones s.a.s | | Marco arley taborda genny marcela hurtado | Interventoria técnica administrativa y financiera del sistema de tratamiento y recuperacion de agua lavado de filtros, planta potabilizadora el rodeo | 26/06/2024 | 23/10/2024 | 40 \$ | 20,043,616.00 |
| Sf-085 | Andres felipe gutierrez vasquez | | Juan david | prestacion de servicios de apoyo a la subgerencia técnica y operativa en la generacion de la planimetria requerida en el marco de los procesos tecnicos de la entidad | | | | |
| Sf-087 | Maria hercilia garcia pulido | | Genny marcela hurtado | Prestacion de servicios de apoyo en el laboratorio de control de calidad para la realizacion de análisis fisicoquimicos y verificación de métodos de analiticos. | 20/06/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |
| Sf-090 | La diligencia s.a | | Norma beatriz londoño gonzalez | Suministro de bolsas plasticas para la actividad de barrido de serviciudad e.s.p | 2/08/2024 | 31/12/2024 | 0 \$ | - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------------------|
| Sf-095 | Luis gonzaga montes galvis | | Marco arley taborda gallego | La obra civil tendiente a la expansión de redes de acueducto sector av simon bolivar (la capilla - la mariana) | 16/08/2024 | 29/09/2024 | 40 | \$ 60,761,541.00 |
| Sf-096 | Especialistas en saneamiento y servicios ambientales s.a.s "carlos andres sabas ramirez" | | Carlos ernesto agudelo quintero | Consultoria para la caracterización y modelación de la quebrada dosquebradas y monitoreo de los tributarios urbanos receptores de descargas correspondientes al año 2024, incluye caracterización de los vertimientos líquidos de tipo domestico para los diferentes estratos socioeconomicos del area de cobertura directa de serviciuad e.s.p | 20/08/2024 | 17/11/2024 | 40 | \$ 50,526,887.00 |
| Sf-097 | Georing j.d s.a.s | | Marco arley taborda gallego | Consultoria para el diseño de obra de mitigación del riesgo, protección y estabilización del tanque de almacenamiento romella 1 propiedad de serviciuad e.s.p | 2/09/2024 | 30/11/2024 | 40 | \$ 19,013,820.00 |
| Sf-112 | Comercializadora homaz s.a.s | | Luis fernando aguirre v | Adquisición de dos (2) chasis tipo camión doble troque corto para instalación de dos (2) cajas compactadoras de 25 yardas cúbicas con el fin de optimizar el parque automotor serviciuad e.s.p | 10/10/2024 | 31/12/2024 | 50 | \$ 465,000,000.00 |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------------------|
| Cf-113 | Heverth quintero pineda | Jmr group ingenieria s.a.s | Jorge hernan castro gomez | Realizar la obra civil fase 1 tendiente a la mitigación del riesgo de la estructura que soporta el tanque de almacenamiento La obra civil tendiente a la expansión de redes de alcantarillado sector pradera - frayles | 1/11/2024 | 29/07/2025 | 40 | \$ 720,524,556.00 |
| Sf-116 | Armando marulanda fernandez | | Juan david hurtado | Prestar servicios para la profesionalización con la comunidad de la construcción del sistema de agueducto complementario denominado proyecto san jose. | 3/10/2024 | 31/12/2024 | 40 | \$ 154,854,775.00 |
| Sf-117 | Freddy alexander lizarazo mendez - ecoequipos s.a.s | | Juan david hurtado | Adquirir dos cajas compactadoras (d 25 yds3), para optimizar el parque automotor de serviciudad e.s.p | 22/10/2024 | 5/12/2024 | 0 | \$ - |
| Cf-120 | Industrias bufalo s.a.s | | Juan david hurtado | Adquirir un sistema de recolección de residuos sólidos ordinarios tipo volco con capacidad máxima hasta una (1) tonelada, para optimizar el servicio de recolección de serviciudad e.s.p. | 1/11/2024 | 31/12/2024 | 50 | \$ 312,970,000.00 |
| Sf-123 | La gran ferreteria s.a.s | | Norma beatriz londoño gonzalez | Suministro de materiales para la operación del servicio de aseo prestado por serviciudad e.s.p, en el municipio de dosquebradas. | 5/11/2024 | 31/12/2024 | 50 | \$ 21,717,500.00 |
| Sf-124 | | | | | | | 0 | \$ - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|------------------------------------|-------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|------------------|
| Sf-126 | Comercializadora homaz s.a.s | | Juan david bedoya hurtado | Adquisición de un (1) chasis tipo camión 2,5 toneladas para instalación de sistema de recolección tipo volcó de máximo una (1) tonelada con el fin de optimizar el parque automotor de serviciudad esp. | 8/11/2024 | 31/12/2024 | 50 | \$ 67,500,000.00 |
| Sf-129 | Andrés felipe bernal menses | | Genny marcela giraldo hurtado | Realizar el mantenimiento y la calibración de equipos pertenecientes a los laboratorios de las plantas de tratamiento, los utilizados en el área técnica para la toma de muestras de la red de distribución y los del área comercial utilizados en el área de aforos de serviciudad e.s.p. | 25/11/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |
| Sf-130 | Latinoamericana de aguas ltda | | Genny marcela giraldo hurtado | Realizar el mantenimiento preventivo del sistema de cloración de las plantas de tratamiento villasanta y el rodeo incluye suministro de repuestos | 18/11/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |
| Sf-131 | Construyendo logística empresarial | | Genny marcela giraldo hurtado | Prestación de servicios para la realización de analisis microbiológicos y verificación de metodos analíticos en el laboratorio de control de calidad de serviciudad e.s.p | 2/12/2024 | 31/12/2024 | 0 | \$ - |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------------------|
| Cf-134 | Leiton andres bedoya giraldo civiltec cam sas | Wilfort alexandro salazar carmona | | La obra civil tendiente a la construcción del interceptor dosquebradas sector lucitania - balcones de segovia | 4/12/2024 | 31/12/2024 | 40 | \$ 394,377,770.00 |
| Sf-136 | Gensac s.a.s | | Luis fernando arango alvarez | la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead barrio el modelo | 12/12/2024 | 9/02/2025 | 40 | \$ 145,771,109.00 |
| Sf-139 | Jhon cataño henao | | Luis fernando arango alvarez | La obra civil tendiente a la mitigación del riesgo y reposición de redes de acueducto sector soledad - diamante | 18/12/2024 | 2/03/2025 | 40 | \$ 142,145,435.00 |
| Sf-140 | Magna arquitectura ingenieria y construccion s.a.s | | Jorge herman castro gomez | la obra civil tendiente a la reposición de redes de alcantarillado section 4 comuna barrios santa isabel y el bohio | 23/12/2024 | 6/02/2025 | 40 | \$ 117,757,565.00 |
| Cf-143 | Consortio la gracia 2025 | Ut la gracia | | La obra civil a la construcción del interceptor dosquebradas conexión gracia (minuto de dios) inquilinos fase 1 | 28/01/2025 | 12/06/2025 | 0 | \$ - |
| Sf-144 | Union temporal lagracia 2024 | Union temporal lagracia 2024 | Carlos ernesto agudelo quintero | interventoria tecnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la construcción del interceptor dosquebradas conexión gracia (minuto de dios) - inquilinos fase 1. | 28/01/2025 | 27/06/2025 | 30 | \$ 45,279,163.00 |

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|---------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|-------------------|
| Sf-035 | Daniel mauricio zapata gonzalez | Daniel mauricio zapata gonzalez | Juan david hurtado bedoya | Interventoria administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la construccion del interceptor dosquebradas sector campestres-sakabuma | 7/03/2024 | 16/12/2024 | 40 | \$ 113,416,352.00 |
| Sf-059 | Julian fernando arias gutierrez | Julian fernando arias gutierrez | Marco arley taborda gallego | Interventoria administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la rehabilitacion y reposicion de redes de acueducto por pead sector comuna 2 barrios valher - la aurora y el japon del municipio de dosquebradas | 6/05/2024 | 18/09/2024 | 40 | \$ 40,732,510.00 |
| Sf-060 | Fabián cifuente ramirez | Fabián cifuente ramirez | Edilson tascon | La interventoria técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la reposición de redes de acueducto por pead sector comuna 8 barrios nueva granada – san diego y el modelo del municipio de dosquebradas. | 6/05/2024 | 2/09/2024 | 40 | \$ 30,538,272.00 |
| Sf-118 | | Jackson moreno racines jmr group ingenieria s.a.s | Marco arley taborda gallego carlos ernesto agudelo quintero | La interventoria tecnica, administrativa, financiera de la obra civil fase 1 tendiente a la mitigación del riesgo de la estructura que soporta el tanque de almacenamiento de agua potable la giralda 3 del municipio de dosquebradas, risaralda | 1/11/2024 | 12/08/2025 | 40 | \$ 85,505,856.00 |



SERVICIUDAD ESP

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



Vigilado
Superservicios

| Contrato no. | Contratista | Interventor | Supervisor | Objeto | Fecha de inicio | PLAZO | % ANT | V/ANT |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-------|------------------|
| Sf-133 | Wilfort alexandro salazar carmona | Wilfort alexandro salazar carmona | Luis fernando arango alvarez | Interventoría técnica administrativa y financiera de la obra civil tendiente a la construcción del interceptor Dosquebradas sector Lusitania - balcones de Segovia | 4/12/2024 | 31/12/2024 | 40 | \$ 25.598,932.00 |

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

| No. | F. Suscrip. | F. Inicial | Tipo | Contratista | objeto | valor | |
|-----|--------------|--------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86 | CES | 9-jul.-2024 | Suministro, obra y eléctrica | CONSORCIO PTAP EL RODEO | REALIZAR LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE AGUA LAVADO DE FILTROS, PLANTA POTABILIZADORA EL RODEO DE PROPIEDAD DE SERVICIUDAD E.S.P | \$985,600,405.00 | Esta obra esta suspendido desde Agosto de 2024 ya que el contratista informo que el tanque lo estaban construyendo fuera del Pais, posteriormente se presenta la emergencia en noviembre 2 de 2024 en el sector del RODEO, continuando este contrato suspendido y debiéndose esperar los resultados de QSAR, las personas de CONSORCIO PTAP no entregaron ningún activo o bien alguno soportando el anticipo, únicamente entregaron pago a un proveedor en SHANGAI |
| 84 | 14-jun.-2024 | 26-jun.-2024 | Interventoria | AL CONSTRUCCIONES S.A.S | LA INTERVENTORIA TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO Y RECUPERACION DE AGUA LAVADO DE FILTROS, PLANTA POTABILIZADORA EL RODEO | \$50,039,039.00 | La interventoria se liquidó bilateralmente en el año 2024 |

CAPITULO 7 EJECUCIONES PRESUPUESTALES

7.1. Ejecución presupuestal Años 2024

Se adjunta información en medio digital sobre

- Ejecución Presupuestal 2024
- Ejecución Presupuestal Enero de 2025
- Acuerdo de aprobación y desagregación del presupuesto
- Resolución Plan de Compras



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



CAPITULO 8 CONTRATACION

Se adjunta carpeta denominada 8_CONTRATACION SERVICIUDAD 2024 y 2025, donde está un archivo en Excel que contiene de manera detallada los contratos suscritos en el año 2024 a Enero 23 de 2025

CAPITULO 9 REGLAMENTOS Y MANUALES

Se adjunta carpeta denominada “**9 Reglamentos y Manuales**“, la cual contiene:

- Manual de funciones de los Empleados Públicos
- Manual de funciones de los Trabajadores Oficiales
- Reglamento interno de Trabajo con sus alcances (2011 Y 2021)
- Manual de Contratación
- Manual de especificaciones técnicas
- Manual de Cartera
- Código de ETICA

CAPITULO 10 SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

10.1. Informe sobre los comités en los cuales se participa desde el área

| | | |
|---------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| FINANCIERO | SUBGERENTE ADMON Y FCIERO | RS 225 DE 01 DE JUNIO DE 2018 |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CONTABILIDAD | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN TESORERIA | |
| | PROFESIONAL EN PRESUPUESTO | |
| | REP. SUBGERENCIA DE PLANEACION | |
| | ENCARGADO DE TARIFAS | |
| | ENCARGADO DE POIR | |
| ENCARGADO DE COSTOS | | |

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| SEGURIDAD VIAL | SUBGERENTE PLANEACIÓN | RS 475 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2019 |
| | TÉCNICO DEL PARQUE AUTOMOTOR | |
| | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | SUPERVISOR DE CORTE Y RECONEXIÓN | |
| | PROFESIONAL SERVICIO DE ASEO | |
| | PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL | |
| | PROFESIONAL EN TALENTO HUMANO | |
| | MIEMBROS DEL COPASST | |
| | SUPERVISOR SERVICIO DE ASEO | |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD | | |

| | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| GERENCIA | EL GERENTE | RS 267 DEL 09 DE AGOSTO DE 2016 |
| | EL SECRETARIO GENERAL | |
| | LA SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | EL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. | |
| | EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | EL ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, CON VOZ Y SIN VOTO | |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIA) | | |

| | | |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------------------------|
| BAJA DE BIENES | EL SUBGERENTE ADMON Y FCIERO | RS 012 DEL 13 DE ENERO DE 2015 |
| | ALMACENISTA | |
| | SECRETARIO GENERAL | |

| | | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| CONCILIACION | GERENTE GENERAL. | RS 262 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2014 |
| | SECRETARIO GENERAL. | |
| | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO | |
| | SERÁN INVITADOS PERMANENTES SOLO CON DERE | |
| | ASESOR DE CONTROL INTERNO | |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ QUE ES EL DIREC | | |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ARCHIVO | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | RS 300 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2014 |
| | EL TÉCNICO DE ARCHIVO | |
| | EL SECRETARIO GENERAL | |
| | EL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | EL PROFESIONAL DE SISTEMAS | |
| | EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CALIDAD | |
| | EL ASESOR (A) DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, QUIEN TENDRÁ VOZ, PERO NO VOTO | |
| LOS FUNCIONARIOS PARTICULARES O INVITADOS, QUIENES TENDRÁN VOZ, PERO NO VOTO | | |
| SANEAMIENTO CONTABLE | EL SECRETARIO GENERAL | RS 149 DEL 19 DE MAYO DE 2014 |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | CONTADORA | |
| | TESORERA | |
| ELABORACION PLAN DE CAPACITACIONES | DICHO COMITÉ, ESTARÁ INTEGRADO POR DOS (2) TRABAJADORES DE SINTRAEMSDS SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS | RS 179 DEL 20 DE ABRIL DE 2018 |
| | DELEGADO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN | |
| | LA PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO | |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | EL SECRETARIO GENERAL QUIEN SERÁ EL COORDINADOR DEL COMITÉ. | |
| | LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ TENDRÁN VOZ Y VOTO Y LAS DECISIONES QUE SE ADOPTEN OBEDECEN AL VOTO DE LA MAYORÍA | |
| BENEFICIOS EDUCATIVOS | LA PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO QUIEN SERÁ SU SECRETARIA. | RS 190 DEL 03 DE JULIO DE 2013 |
| | EL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | EL SECRETARIO GENERAL | |
| | DOS REPRESENTANTES DE SINTRAEMSDS SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS | |
| INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO | GERENTE | RS 291 DEL 09 DE JULIO DE 2018 |
| | SECRETARIO GENERAL | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO | |
| | SUBGERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO | |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO | |
| | DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIO) | | |

| | | |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| GESTION DEL RIESGO | EL GERENTE QUIEN LO PRESIDRÁ, CON SUBGERENCIA DEL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. EL SECRETARIO GENERAL CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL EN PQRS, EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CON SUPLENCIA DE LA TESORERA. EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ACUEDUCTO CON SUPLENCIA DEL INGENIERO DE APOYO EN TÉCNICA. EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ALCANTARILLADO CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS. PROFESIONAL ASEO CON SUPLENCIA DEL SUPERVISOR DE ASEO EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO CON SUPLENCIA DEL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN LA PROFESIONAL JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO VILLA SANTANA CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE LABORATORIO | RS 288 DEL 19 DE JULIO DE 2017 |
| COMITÉ OBRERO PATRONAL | PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO SUBGERENTE ADMON Y FCIERA DOS REPRESENTANTES DE SINTRAEMSDS SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS | RS 062 DEL 12 DE ENERO DE 2022 |
| COMITÉ DE REGALIAS | GERENTE SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO SECRETARIO GENERAL PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN PROYECTOS GESTOR PRESUPUESTAL GESTOR CONTABLE TESORERA SUPERVISOR DEL CONTRATO Y APOYO CONTRATISTA - INTERVENTOR | RS 445 DEL 29 DE JUNIO DE 2022 |

CAPITULO 11 SUBGERENCIA COMERCIAL Y MERCADEO

En el año 2024 – las Gestiones de la Subgerencia Comercial Y Mercadeo se relacionan con los siguientes alcances:

- Informe sobre los COMITES en los cuales se participa desde el área
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL **PROCESO DE FACTURACION**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL **PROCESO DE CONTROL DE PERDIDAS** - INFORME DE AFOROS
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE PQR – **ESTADISTICAS**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **USUARIOS NUEVOS**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **CARTERA**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **MICROMEDICION**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **APLICACIÓN SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES**
- **PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA** - INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL - **MI DOSQUEBRADAS LIMPIA**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **CENSO DE USUARIOS**
- INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO DE **APLICACIÓN TARIFAS, COMPARATIVO CON LAS COBRADAS EN LA REGION**
- **PLAN DE MERCADEO** Y EL INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS
- **PLAN DE MEDIOS** Y INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO
- **PLAN DE COMUNICACIONES** INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS DEL PROCESO
- **PLAN ATENCION AL CIUDADANO** INFORME DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS
- **ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE** INFORME DE EJECUCION Y RESULTADOS
- INFORME DEL CONTROL DE AGUA NO CONTABILIZADA
- INFORME SOBRE LA COMPRA AGUA EN BLOQUE

11.1. Informe sobre los COMITES en los cuales se participa desde el área

| COMITES | INTEGRANTES | ACTO ADMINISTRATIVO |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <u>AGUA NO CONTABILIZADA</u> | GERENTE | RS 277 DEL 10 DE JULIO DE 2017 |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACION | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ACUEDUCTO | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO | |
| | TECNICO E CONTROL DE PERDIDAS | |
| | AUX TECNICO | |
| | ASESOR DE CONTROL INTERNO | |
| SEGURIDAD VIAL | SUBGERENTE PLANEACIÓN | RS 475 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2019 |
| | TÉCNICO DEL PARQUE AUTOMOTOR | |
| | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | SUPERVISOR DE CORTE Y RECONEXIÓN | |
| | PROFESIONAL SERVICIO DE ASEO | |
| | PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL | |
| | PROFESIONAL EN TALENTO HUMANO | |
| | MIEMBROS DEL COPASST | |
| | SUPERVISOR SERVICIO DE ASEO | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD | |
| | | - |
| CARTERA | EL SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO | RS 255 DEL 16 DE JUNIO DE 2017 |
| | EL PROFESIONAL EN DERECHO | |
| | TÉCNICO GRADO 1 EN CARTERA (SECRETARIA) | |
| | | - |
| GERENCIA | EL GERENTE | RS 267 DEL 09 DE AGOSTO DE 2016 |
| | EL SECRETARIO GENERAL | |
| | LA SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | EL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. | |
| | EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | EL ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, CON VOZ Y SIN VOTO | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIA) | |
| | | - |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| CONCILIACION | GERENTE GENERAL. | RS 262 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2014 |
| | SECRETARIO GENERAL. | |
| | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | |
| | SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO | |
| | SERÁN INVITADOS PERMANENTES SOLO CON DERECHO A VOZ | |
| | ASESOR DE CONTROL INTERNO | |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ QUE ES EL DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | |
| INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO | GERENTE | RS 291 DEL 09 DE JULIO DE 2018 |
| | SECRETARIO GENERAL | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO | |
| | SUBGERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO | |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO | |
| | DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIA) | |
| GESTION DEL RIESGO | EL GERENTE QUIEN LO PRESIDIRÁ, CON SUBGERENCIA DEL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. | RS 288 DEL 19 DE JULIO DE 2017 |
| | EL SECRETARIO GENERAL CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL EN PQRS, | |
| | EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CON SUPLENCIA DE LA TESORERA. | |
| | EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ACUEDUCTO CON SUPLENCIA DEL INGENIERO DE APOYO EN TÉCNICA. | |
| | EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ALCANTARILLADO CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS. | |
| | PROFESIONAL ASEO CON SUPLENCIA DEL SUPERVISOR DE ASEO | |
| | EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO CON SUPLENCIA DEL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN | |
| | LA PROFESIONAL JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO VILLA SANTANA CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE LABORATORIO | |
| COMITÉ PARITARIO DE ASCENSOS Y PROVISION DE VACANTES DE PERSONAL | PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO | RS 096 DEL 28 DE ENERO DE 2022 |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | DOS REPRESENTANTES DE SINTRAEMSDES SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS (FDO OSORIO Y GLADYS) | |
| COMITÉ DE MERCADEO | GERENTE | RS 518 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 |
| | SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO | |
| | SECRETARIO GENERAL | |
| | PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN MERCADEO | |

11.2. Copia De Las Actas De Los Comités En Los Cuales La Secretaria Esta A Cargo De Funcionario Del Area

Las actas reposan en los archivos de cada Comité a cargo del líder de cada área , tales como:

- Comité de ANC años 2024
- Comité de Cartera años 2024
- Comité de Mercadeo Actas del año 2024

11.3. Informe proceso de Facturación

El proceso de facturación durante el periodo 2024 se desarrolló utilizando herramienta digital incorporando tablets de última tecnología para toma de fotos en caso de imposibilidad de lectura, grandes clientes y desviaciones significativas. Así mismo, el proceso de crítica de forma digital con impresión en sitio.

APLICATIVO REVIS-CRIT

OBJETIVO

REALIZAR LAS REVISIONES CRITICAS EN DISPOSITIVOS MOVILES PARA EL AREA DE FACTURACION.



El área trasformó lo procesos manuales

REVISIÓN CRITICA MANUAL



SERVICIUDAD

ACTA DE VISITA

Fecha: 2024-01-23

Nombre del Cliente: [Handwritten]

Dirección: [Handwritten]

Observaciones: [Handwritten notes describing the visit and meter readings]

Nombre del Asesor: [Handwritten]

Fecha: [Handwritten]

A procesos digitales

REVISIÓN CRÍTICA SISTEMATIZADA



← SERVICIUDAD

Revisiones

Ciclo:56 Ruta:1 Cuentas:99 Revisadas:0
Cod suscrip: 811390 # revisión: 264280
Cod dirección: 560101800101 Consec: 1
Nombre: LEVY APPEL EDUARDO
Dir: kioskos 3 4 c.com plaza del sol
Categ: COMERCIAL Deuda: 0 Edad: 0
Estado servicio: ACTIVO
Ultima lectura: 458 Lectura ant: 456
Consumo: 2 Promedio: 12
Consumos ant: (12,16,13,12,10)
Causa no lect: -
Observ lect: PREDIO OCUPADO
Rango critica: BAJO
Medidor: 15FA282984
Fecha instalación: 28/diciembre/2016
Periodo: 06/febrero/2023 a 08/marzo/2023

CATEGORIA ACTUAL: COMERCIAL

MEDIDOR ACTUAL: 283545

LECTURA ACTUAL: 543.0000

NRO HABITANTES: 7

MESES DE HABITACIÓN: 24.00

NRO UNIDADES QUE SURTE: 1

SERV DIRECTO: No Si No

ESTADO DEL PREDIO: 1 OCUPADO

ESTADO DE LLAVES

MEDIDORES TROCADOS

Cada lector cuenta con impresora digital para entregar la revisión en sitio

IMPRESORA PORTATIL



SOPORTE FISICO DE LA REVISION



Fecha: 2023/03/04 Hora: 09:28:26 AM
revisión crítica: 262774 Mes a facturar: febrero/2023
Suscriptor: ana irma isaza
Dirección: cl 33 13 20 guadalupe
Ciclo: 66 Uso: RE Cuenta: 9579052700
Período: 24/enero/2023 a 22/febrero/2023
Alto consumo: SI Bajo consumo:
Nro medidor: H20VA346623
Lect. anter:326 Lect. actual:362 Lect. revisión:363
Llaves termin Inodoros Tanq reserva Llaves cont
B:0 M:0 B:0 M:0 B:0 M:0 B:0 M:0
pisos que surte: 1 # habitantes: 3
Meses de habitado: 84

Causa de la desviación: 86-daño visible en tubería

Observación:

Sandra Narvaez

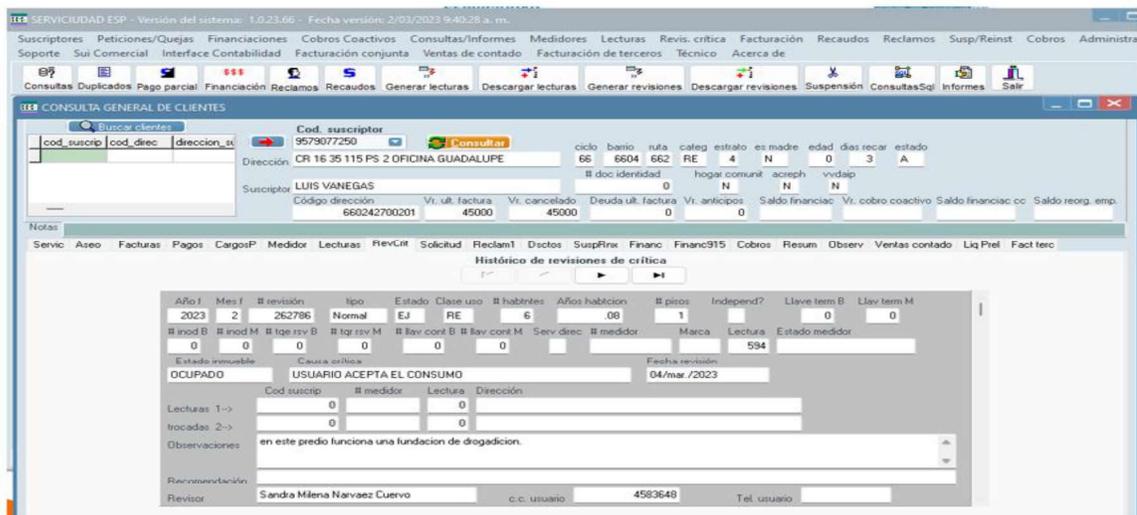
Revisor:
NARVAEZ CUERVO SANDRA MILENA

Elizabeth Salazar

Firma del usuario
Usuario quien presencia la visita:
elizabeth salazar
Tel. 0

EDIFICIO CAM PISO 1 PBX (6)332 21 09 DOSQUEBRADAS - RISARALDA

Cada revisión es cargada digitalmente y directamente al sistema comercial



Se parametrizaron los informes desde el sistema para todo tipo de actividades inherentes al área

MICRO MEDICIÓN

INFORMES ESTADISTICOS

INFORMACIÓN PARA EL AREA COMERCIAL

CAUSAS DE CRITICA

CICLO: 54
 AÑO: 2023
 MES: 03

Oficios rc
 Oficios nm

Detalle con horas Totalizado Cerrar

| FECHA | CICLO | ROUTA | CAUSA_CRIT | FUNCIONARIO | NRO_VISITA | HORA_INICIO_VISITA | HORA_FINAL_VISITA | TIEMPO_TOTAL | FIRMADA |
|------------|-------|-------|------------|----------------------|------------|--------------------|-------------------|--------------|---------|
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 98 | Wilson Duque Giraldo | 263919 | 12:42:28 p. m. | 12:44:49 p. m. | 2.33 | NO |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 96 | Wilson Duque Giraldo | 263920 | 12:46:27 p. m. | 12:52:10 p. m. | 5.7 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 34 | Wilson Duque Giraldo | 263924 | 12:54:38 p. m. | 12:59:16 p. m. | 4.63 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 109 | Wilson Duque Giraldo | 263923 | 12:59:52 p. m. | 1:01:16 p. m. | 1.4 | NO |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 109 | Wilson Duque Giraldo | 263922 | 1:01:26 p. m. | 1:03:12 p. m. | 1.75 | NO |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 105 | Wilson Duque Giraldo | 263921 | 1:03:21 p. m. | 1:06:57 p. m. | 3.6 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 1 | 109 | Wilson Duque Giraldo | 263925 | 1:06:57 p. m. | 1:09:53 p. m. | 2.92 | NO |
| 17/03/2023 | 54 | 2 | 85 | Byron Gonzalez Gomez | 263926 | 8:19:14 a. m. | 8:34:43 a. m. | 15.47 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 2 | 34 | Byron Gonzalez Gomez | 263927 | 8:34:43 a. m. | 8:43:13 a. m. | 8.5 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 2 | 109 | Byron Gonzalez Gomez | 263928 | 8:45:58 a. m. | 8:50:54 a. m. | 4.93 | NO |
| 17/03/2023 | 54 | 2 | 83 | Byron Gonzalez Gomez | 263929 | 8:50:55 a. m. | 8:56:35 a. m. | 5.67 | SI |
| 17/03/2023 | 54 | 2 | 95 | Byron Gonzalez Gomez | 263930 | 8:56:35 a. m. | 9:07:51 a. m. | 11.25 | SI |

Parametrizando desde el sistema los diferentes oficios de notificación en cada etapa del proceso de facturación a nuestros usuarios

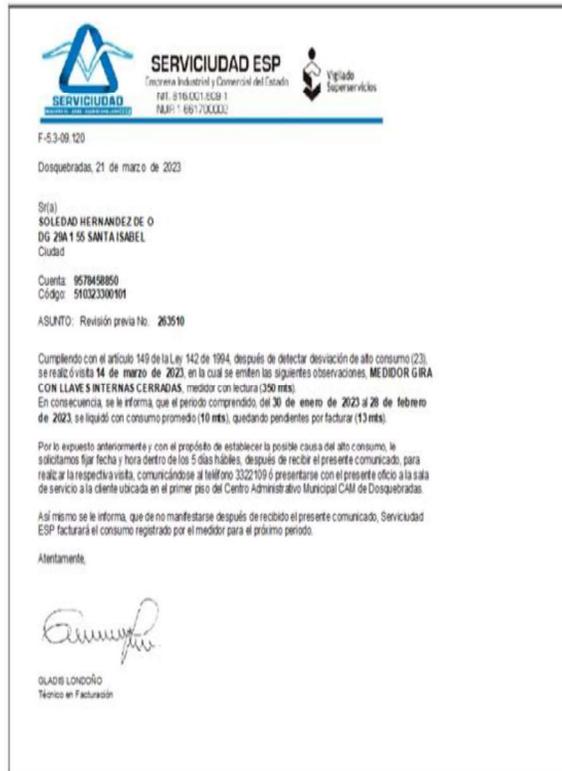


ALTO
CONSUMO

CONSUMO
PROMEDIADO

BAJO
CONSUMO

DIFICULTAD
DE LECTURA



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

F-53-09-120
Dosquebradas, 21 de marzo de 2023

Señ(a)
SOLEDAD HERNANDEZ DE O
DG 29A1 55 SANTA ISABEL
Ciudad

Cuenta: 0578458050
Código: 51032300101

ASUNTO: Revisión previa No. 263510

Cumpliendo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, después de detectar desviación de alto consumo (23), se realizó visita el 14 de marzo de 2023, en la cual se emiten las siguientes observaciones: **MEDIDOR GRABA CON LLAVES INTERNAS CERRADAS**, medidor con lectura (290 mts). En consecuencia, se le informa, que el periodo comprendido, del 30 de enero de 2023 al 28 de febrero de 2023, se liquidó con consumo promedio (10 mts), quedando pendientes por facturar (13 mts).

Por lo expuesto anteriormente y con el propósito de establecer la posible causa del alto consumo, le solicitamos fijar fecha y hora dentro de los 5 días hábiles, después de recibir el presente comunicado, para realizar la respectiva visita, comunicándose al teléfono 33221010 ó presentarse con el presente oficio a la sala de servicio a la cliente ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAM de Dosquebradas.

Así mismo se le informa, que de no manifestarse después de recibido el presente comunicado, Serviciudad ESP facturará el consumo registrado por el medidor para el próximo periodo.

Atentamente,



GLADIS LONDOÑO
Técnico en Facturación

Además trazabilidad de la ruta de lectura por GPS de cada funcionario



GPS



El área Comercial ha Optimizado y mejora en los siguientes componentes:

- ✓ Reducción de tiempos de operación.
- ✓ Cargue de información inmediata al sistema comercial
- ✓ Estadística y generación de informes
- ✓ Seguimiento y control
- ✓ Calidad de la información
- ✓ Eliminación de procesos manuales
- ✓ Optimización de recursos
- ✓ Consolidación de información para las diferentes áreas de comercial

LA FACTURACIÓN AÑO -2024.

| CANTIDAD DE SUSCRIPTORES DICIEMBRE DEL 2024 | | | | |
|---------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| USO DE PREDIO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | |
| | Nº Suscriptores | Nº Suscriptores | Nº Suscriptores | |
| Residencial Estrato 1 | 4.421 | 5.944 | 6.286 | |
| Residencial Estrato 2 | 15.218 | 20.423 | 22.377 | |
| Residencial Estrato 3 | 34.176 | 34.637 | 33.806 | |
| Residencial Estrato 4 | 11.418 | 11.383 | 10.126 | |
| SUBTOTAL RES | 65.233 | 72.387 | 72.595 | |
| | | | Pequeño Productor | Gran Productor |
| COMERCIAL | 3.065 | 3.229 | 4.177 | 443 |
| INDUSTRIAL | 115 | 120 | 64 | 43 |
| OFICIAL | 86 | 98 | 45 | 53 |
| ESPECIAL | 100 | 116 | 111 | 5 |
| PROVISIONAL | 741 | 766 | 2.470 | 1 |
| TEMPORAL | 36 | 12 | 28 | 5 |
| SUBTOTAL | 4.143 | 4.341 | 6.895 | 550 |
| | | | 7.445 | |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 69.376 | 76.728 | 80.040 | |

| FACTURADO AÑO 2024 | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| PERIODO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | TOTAL |
| ENERO | \$ 2.168.213.201 | \$ 1.502.949.129 | \$ 1.510.306.464 | \$ 5.181.468.794 |
| FEBRERO | \$ 2.199.048.764 | \$ 1.518.422.583 | \$ 1.525.008.807 | \$ 5.242.480.154 |
| MARZO | \$ 2.170.214.205 | \$ 1.502.675.792 | \$ 1.514.476.239 | \$ 5.187.366.236 |
| ABRIL | \$ 2.246.704.670 | \$ 1.544.890.343 | \$ 1.525.608.000 | \$ 5.317.203.013 |
| MAYO | \$ 2.190.589.092 | \$ 1.528.477.137 | \$ 1.522.134.831 | \$ 5.241.201.060 |
| JUNIO | \$ 2.199.423.216 | \$ 1.529.534.670 | \$ 1.520.243.621 | \$ 5.249.201.507 |
| JULIO | \$ 2.146.547.112 | \$ 1.507.323.875 | \$ 1.491.748.529 | \$ 5.145.619.516 |
| AGOSTO | \$ 2.304.866.201 | \$ 1.595.485.819 | \$ 1.502.779.502 | \$ 5.403.131.522 |
| SEPTIEMBRE | \$ 2.349.055.389 | \$ 1.605.715.250 | \$ 1.505.300.446 | \$ 5.460.071.085 |
| OCTUBRE | \$ 2.368.037.186 | \$ 1.628.038.286 | \$ 1.543.234.043 | \$ 5.539.309.515 |
| NOVIEMBRE | \$ 2.252.177.680 | \$ 1.579.429.205 | \$ 1.542.586.598 | \$ 5.374.193.483 |
| DICIEMBRE | \$ 2.301.080.036 | \$ 1.612.827.949 | \$ 1.550.729.026 | \$ 5.464.637.011 |
| TOTAL * SERVICIO | \$ 26.895.956.752 | \$ 18.655.770.038 | \$ 18.254.156.106 | \$ 63.805.882.896 |

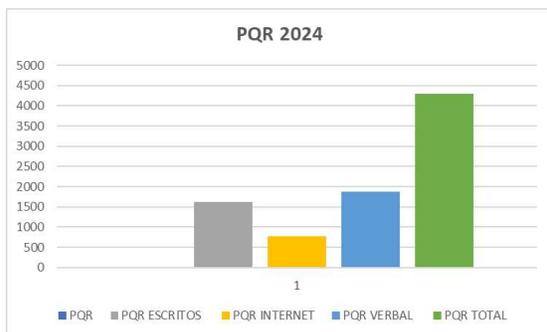
11.4. Informe Proceso De PQRS– Estadísticas

Serviciudad ESP tiene dispuesto diferentes canales de atención a los usuarios tanto en modalidad presencial con una sala de atención al cliente, telefónico, escrita y web, para tal fin tiene dispuesto un procedimiento de tratamiento de tratamiento de PQRS.

A continuación, presentamos los indicadores y estadísticas por vigencia AÑO 2024



UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE Y PQRS



| PQR | | |
|--------------|-------------|-------------|
| ESCRITOS | 1626 | 38% |
| INTERNET | 780 | 18% |
| VERBAL | 1882 | 44% |
| TOTAL | 4288 | 100% |

| | | |
|--------------|-------------|-------------|
| SAIA ESCRITO | 1626 | 38% |
| SAIA WEB | 780 | 18% |
| SICEPS | 1829 | 43% |
| TOTAL | 4235 | 100% |

ANEXOS: CARPETA CON LA INFORMACION EN EXCEL SOBRE EL CAPITULO DE PQR

11.5. Informe Proceso De Usuarios Nuevos

Este proceso que se da al interior de la subgerencia comercial y de mercadeo establece los parámetros para la vinculación técnica y legal a los servicios públicos que presta Serviciudad Esp de acueducto, alcantarillado y aseo, además la empresa tiene establecido un procedimiento para llevar a cabo este cada tipo de vinculación. (anexo 11.6).

A continuación, se relaciona el crecimiento e incorporación de nuevos suscriptores de nuestros servicios durante los periodos 2024.

| MES | INDEP | NUEVAS | ACTIV | AC | AL | AS | NUEVOS RESIDEN AC - AL | TOTAL USUARIOS ATENDIDOS | MEDIDORES SOLICITADOS | MEDIDORES INSTALADOS 2024 |
|------------|-------|--------|-------|------|------|------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| ENERO | 29 | 116 | 5 | 151 | 145 | 47 | 98 | 171 | 164 | 151 |
| FEBRERO | 36 | 196 | 6 | 237 | 234 | 226 | 195 | 258 | 252 | 237 |
| MARZO | 32 | 7 | 2 | 39 | 37 | 33 | 3 | 66 | 56 | 39 |
| ABRIL | 47 | 93 | 2 | 142 | 136 | 133 | 85 | 163 | 156 | 142 |
| MAYO | 46 | 21 | 1 | 69 | 67 | 63 | 20 | 90 | 76 | 69 |
| JUNIO | 28 | 23 | 10 | 61 | 50 | 47 | 21 | 91 | 86 | 61 |
| JULIO | 29 | 129 | 1 | 158 | 152 | 154 | 116 | 152 | 168 | 158 |
| AGOSTO | 45 | 489 | 0 | 532 | 533 | 530 | 485 | 524 | 542 | 532 |
| SEPTIEMBRE | 30 | 113 | 2 | 146 | 145 | 144 | 107 | 166 | 156 | 146 |
| OCTUBRE | 30 | 62 | 1 | 91 | 91 | 88 | 29 | 132 | 115 | 91 |
| NOVIEMBRE | 16 | 297 | 50 | 313 | 313 | 354 | 297 | 350 | 341 | 310 |
| DECEMBRE | 22 | 82 | 1 | 104 | 104 | 80 | 81 | 142 | 134 | 104 |
| 2023 | 45 | 31 | 9 | 85 | 75 | 77 | 13 | | | 85 |
| 2024 | 435 | 1659 | 90 | 2128 | 2082 | 1976 | 1550 | 2305 | 2246 | 2125 |

| CONJUNTOS INSTALADOS 2024 | UNIDADES |
|------------------------------|----------|
| ACQUA HILLS | 192 |
| MAKU | 17 |
| LA FLORESTA | 48 |
| ENTRE PARQUES | 86 |
| MUKALA | 19 |
| LOS MOLINOS | 274 |
| ACQUA HILLS | 192 |
| HACIENDA | 36 |
| MATIZ TR3 | 102 |
| ALEJANDRIA | 20 |
| MALI | 31 |
| ALAMEDA DEL LAGO | 28 |
| BOSQUE ANDINO | 258 |
| MALL MOLIVENTO | 17 |
| UNICO | 18 |
| GUADUALES | 60 |
| CENTAURO | 13 |
| B. ALEJANDRIA | 20 |
| GUADUALES OTUN | 60 |
| TOTAL CONJUNTOS | 1491 |

TABLA INCREMENTO SUSCRIPTORES 2021-2024

| SUSCRIPTORES FACTURADOS POR MES Y AÑO | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 2021 | 59,377 | 60,019 | 60,192 | 60,677 | 60,804 | 60,954 | 61,129 | 61,390 | 61,765 | 61,926 | 62,041 | 62,186 |
| 2022 | 62,236 | 62,466 | 62,540 | 62,649 | 63,145 | 63,252 | 63,314 | 63,835 | 63,918 | 64,170 | 64,255 | 64,623 |
| 2023 | 64,885 | 64,929 | 64,973 | 65,038 | 65,360 | 66,019 | 66,103 | 66,389 | 66,804 | 66,855 | 67,028 | 67,416 |
| 2024 | 67,504 | 67,653 | 67,705 | 67,927 | 67,965 | 68,082 | 68,141 | 68,263 | 68,822 | 69,129 | 69,195 | 69,325 |

11.6. Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados Del Proceso De Cartera

La empresa industrial y comercial del Estado de servicios públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P está dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios esenciales de acueducto, alcantarillado en el municipio de Dosquebradas; actividad que desarrolla bajo los parámetros de el orden constitucional y legal, en especial de conformidad con todos contenidos normativos de la Ley 142 de 1994, la cual goza de una condición especial al momento de la aplicación, interpretación y solución de los conflictos que se generan en virtud de sus actos y contratos.

La Empresa ha venido aplicando el manual de cartera establecido para las financiaciones de aquellas cuentas vencidas y/o de difícil recaudo. La gestión se hace teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Mecanismos de suspensión del servicio de acueducto
- Pagos parciales
- Cobro persuasivo
- Cobro Jurídico

La empresa estableció en su manual y contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado el mecanismo de suspensión del servicio de acueducto, primer sistema que garantiza sostener el recaudo y niveles de eficiencia de este.

Además, la empresa tiene una unidad de cartera conformado por un trabajador oficial que se encarga de notificar y atender a los usuarios para ofrecerles los planes de financiación aprobados por la junta directiva, bajo la supervisión del líder de PQRS.

También se tuvo contratada una empresa especializada en procesos de cobranza encargada de ejercer todos los mecanismos de cobro a los usuarios morosos a partir de la edad 7 hasta las deudas de difícil cobro.

ESTADO DE CARTERA AL FINAL DE CADA VIGENCIA

| HISTÓRICO CARTERA POR CATEGORIA | | | | |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------|
| CLASE DE USO | DICIEMBRE 2022 | DICIEMBRE 2023 | DICIEMBRE 2024 | Nro. USUARIOS |
| RESIDENCIAL 1 | 1.098.311.298 | 1.094.813.188 | 1.156.569.063 | 6498 |
| RESIDENCIAL 2 | 2.465.619.819 | 2.449.313.851 | 2.537.578.689 | 20776 |
| RESIDENCIAL 3 | 1.593.155.356 | 1.819.804.990 | 1.755.453.451 | 35301 |
| RESIDENCIAL 4 | 443.214.193 | 507.475.476 | 563.200.859 | 11440 |
| COMERCIAL | 940.441.739 | 958.025.862 | 1.161.850.706 | 3573 |
| INDUSTRIAL | 146.757.552 | 128.263.194 | 185.358.912 | 126 |
| OFICIAL | 17.511.615 | 17.974.367 | 27.177.050 | 106 |
| ESPECIAL | 36.076.246 | 45.719.682 | 41.078.330 | 124 |
| TEMPORAL | 5.159.550 | 8.504.900 | 14.145.984 | 39 |
| PROVISIONAL | 248.508.548 | 259.196.681 | 265.162.819 | 1091 |
| TOTAL | 6.994.755.916 | 7.289.092.191 | 7.707.575.863 | 79.074 |

| RANGO | DICIEMBRE 2022 | DICIEMBRE 2023 | DICIEMBRE 2024 |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1-2 EDADES | 2.979.374.393 | 3.352.468.240 | 3.222.932.659 |
| 3-6 EDADES | 336.681.458 | 589.219.412 | 428.459.561 |
| 7-12 EDADES | 258.862.941 | 418.730.161 | 286.430.519 |
| > 12 EDADES | 3.419.864.124 | 2.928.674.378 | 3.769.753.124 |
| TOTAL | 6.994.782.916 | 7.289.092.191 | 7.707.575.863 |

| RESUMEN CARTERA AÑO 2024 | | | | | |
|--------------------------|---------------|----------------|---------------|--------|---------------|
| MES | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | OTROS | TOTAL |
| ENERO | 1.946.480.105 | 2.598.688.736 | 3.008.936.316 | 59.015 | 7.554.164.172 |
| FEBRERO | 1.822.167.394 | 2.578.531.383 | 3.017.456.029 | 58.054 | 7.418.212.860 |
| MARZO | 1.849.848.488 | 2.588.361.669 | 3.044.365.928 | 57.856 | 7.482.633.941 |
| ABRIL | 1.948.476.474 | 2.683.404.349 | 3.118.567.043 | 57.647 | 7.750.505.513 |
| MAYO | 1.745.450.757 | 2.558.335.401 | 3.027.218.373 | 57.446 | 7.331.061.977 |
| JUNIO | 1.761.442.134 | 2.596.865.324 | 3.032.216.752 | 56.675 | 7.390.580.885 |
| JULIO | 1.708.275.123 | 2.601.715.942 | 3.065.388.889 | 56.546 | 7.375.436.500 |
| AGOSTO | 1.769.674.486 | 2.616.941.518 | 3.044.743.486 | 52.871 | 7.431.412.361 |
| SEPTIEMBRE | 1.773.528.479 | 2.602.624.105 | 3.009.620.904 | 51.181 | 7.385.824.669 |
| OCTUBRE | 1.999.501.175 | 2.778.733.059 | 3.202.824.548 | 5.376 | 7.981.064.158 |
| NOVIEMBRE | 1.861.694.984 | 2.693.703.887 | 3.115.872.190 | 5.337 | 7.671.276.398 |
| DICIEMBRE | 1.869.902.039 | 2.699.752.781 | 3.137.918.396 | 2.647 | 7.707.575.863 |

INDICADOR DE RECAUDO

| PERIODO | VALOR MES RECAUDADO | VALOR MES FACTURADO | VALOR ACUMULADO RECAUDADO | VALOR ACUMULADO FACTURADO | INDICADOR EFICIENCIA DEL RECAUDO |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Enero 2024 | 4.374.699.238 | 5.164.249.759 | 4.374.699.238 | 5.164.249.759 | 85% |
| Febrero 2024 | 5.074.571.120 | 5.226.665.834 | 9.449.270.358 | 10.390.915.593 | 91% |
| Marzo 2024 | 5.105.206.262 | 5.188.862.272 | 14.554.476.620 | 15.579.777.865 | 93% |
| Abril 2024 | 5.144.335.371 | 5.297.687.417 | 19.698.811.991 | 20.877.465.282 | 94% |
| Mayo 2024 | 5.195.674.837 | 5.230.154.716 | 24.894.486.828 | 26.107.619.998 | 95% |
| Junio 2024 | 5.158.787.056 | 5.054.613.781 | 30.053.273.884 | 31.162.233.779 | 96% |
| Julio 2024 | 4.981.516.310 | 5.135.968.247 | 35.034.790.194 | 36.298.202.026 | 97% |
| Agosto 2024 | 5.390.247.522 | 5.400.391.640 | 40.425.037.716 | 41.698.593.666 | 97% |
| Septiembre 2024 | 5.331.992.576 | 5.475.996.398 | 45.757.030.292 | 47.174.590.064 | 97% |
| Octubre 2024 | 5.372.072.338 | 5.553.081.059 | 51.129.102.630 | 52.727.671.123 | 97% |
| Noviembre 2024 | 4.803.726.337 | 5.354.090.452 | 55.932.828.967 | 58.081.761.575 | 96% |
| Diciembre 2024 | - | 0 | 55.932.828.967 | 58.081.761.575 | 96% |

GESTION DE CARTERA POR EL CONTRATISTA ASECO



ABOGADOS Y ASESORES EN COBRANZAS
NIT: 901.155.704

RECUPERAMOS SU DINERO SIN PERDER SU CLIENTE

| ETIQUETAS DE FILA | CUENTAS | VALOR PAGO | % |
|----------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| CUOTA | 558 | \$ 40.757.034 | 7% |
| FRANJA 7-12 | 371 | \$ 19.140.272 | 3% |
| FRANJA 13-24 | 117 | \$ 10.030.948 | 2% |
| MAYOR A 36 | 44 | \$ 9.349.763 | 2% |
| FRANJA 25-36 | 26 | \$ 2.236.051 | 0% |
| FINANCIO | 414 | \$ 125.812.299 | 22% |
| FRANJA 7-12 | 258 | \$ 55.269.831 | 10% |
| FRANJA 13-24 | 105 | \$ 40.315.098 | 7% |
| MAYOR A 36 | 31 | \$ 24.007.206 | 4% |
| FRANJA 25-36 | 20 | \$ 6.220.164 | 1% |
| PAGO PARCIAL | 275 | \$ 49.672.176 | 9% |
| FRANJA 7-12 | 200 | \$ 38.209.126 | 7% |
| FRANJA 13-24 | 46 | \$ 7.650.850 | 1% |
| MAYOR A 36 | 24 | \$ 3.012.200 | 1% |
| FRANJA 25-36 | 5 | \$ 800.000 | 0% |
| PAGO TOTAL | 776 | \$ 351.632.469 | 62% |
| FRANJA 7-12 | 551 | \$ 175.744.760 | 31% |
| FRANJA 13-24 | 161 | \$ 99.163.333 | 17% |
| MAYOR A 36 | 41 | \$ 67.887.303 | 12% |
| FRANJA 25-36 | 23 | \$ 8.837.073 | 2% |
| TOTAL GENERAL | 2023 | \$ 567.873.978 | 100% |

BÚSQUEDA DE BASE DE DATOS:

Actualmente tenemos como primera opción las búsquedas en diferentes plataformas, tales como:

- ✓ VUR (Ventanilla Única de Registros)
- ✓ Garantías mobiliarias
- ✓ Colombianos trabajando
- ✓ RUES
- ✓ Simit Multas
- ✓ Fosyga
- ✓ RUNT
- ✓ ADRES
- ✓ Bases de telecomunicaciones
- ✓ Bases de servicios públicos de otras empresas
- ✓ Servicio al cliente



BRIGADAS DESCENTRALIZADAS

Haga clic para agregar texto





11.7. Informe Proceso De Micromedición

El área de micro medición es la responsable del cambio de medidores a los usuarios ya matriculados para el servicio de acueducto y son objeto de reposición por obsolescencia tecnológica, medidores frenados, garantías y derechos de petición o cualquier tipo de reclamación. El área normativamente debe presentar dos indicadores consolidados que miden el total medidores instalados y estado de medidores instalados.

Se enviaron 3787 oficios a los usuarios informando sobre el cambio del medidor por presentar problemas en el registro de medición, que, a pesar de presentar problemas en la medición, el medidor se encuentra tecnológicamente obsoleto.

Se instalaron 4512 medidores, de los cuales 3081 fueron aportados por los Usuarios y 1431 suministrados por Serviciudad.

AÑO 2024

| CONSOLIDADO DE MEDIDORES INSTALADOS EN EL AÑO DE 2024 DETALLADO POR CLASE DE USO - ESTRATO Y APORTANTE | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| CLASE DE USO | APORTADO POR USUARIO | APORTADO POR EMPRESA | TOTAL MEDIDORES |
| RESIDENCIAL 1 | 106 | 87 | 193 |
| RESIDENCIAL 2 | 962 | 446 | 1408 |
| RESIDENCIAL 3 | 1411 | 761 | 2172 |
| RESIDENCIAL 4 | 539 | 69 | 608 |
| COMERCIAL | 142 | 44 | 186 |
| ESPECIAL | 2 | 2 | 4 |
| INDUSTRIAL | 6 | 2 | 8 |
| OFICIAL | 1 | 5 | 6 |
| PROVISIONAL | 39 | 14 | 53 |
| TEMPORAL | 2 | 1 | 3 |
| TOTALES | 3081 | 1431 | 4512 |

| PROCESO | DETALLE | MENSUAL | PERSONAL | DEVOLUCION MEDIDOR. | CUMPLIMIENTO |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| 1,294 retiros de medidores de 1/2" | medidores frenados que no se encuentran obsoletos y se necesitan de la certificación de calibración de un laboratorio, el cual debe de estar certificado por la ONAC | 129 retiros mensuales | 1 Fontanero | 2 funcionario cada 45 días | 100% |
| Instalación 5,000 medidores de 1/2" | en el terreno se encuentran 4,065 medidores reportados por facturación que se encuentran en mal estado, es decir obsoletos y frenados. | 454 medidores | 2 Fontaneros | - | 100% |
| 340 Retiros por garantías | se sacó un promedio de los retiros desde el año 2021 al año 2024 | 31 retiros por garantía | 1 Fontanero | - | 100% |
| 1,124 instalaciones predios directos | se proyectó un promedio de instalaciones realizadas desde el año 2021 a 2024, y coincide a la proyectado para los retiros 2025 | 110 | 1 Fontanero | | 100% |
| 36 medidores de 3/4 obsoletos | se proyecta el cambio de 36 medidores . Para instalar en 6 meses | 6 | | | 100% |
| 10 medidores de 1" obsoletos | se proyecta el cambio de 10 medidores . Para instalar en 6 meses | 1,6 | | | 100% |
| 2 medidores de 1 1/2" obsoletos | se proyecta el cambio de dos medidores . Para instalar en 5 meses | | | | 100% |
| 7 medidores de 2" obsoletos | se da prioridad a los medidores que están frenados y se necesita del cambio. | 1 | | | 100% |
| 11 conjuntos directos | 3/4": 1. | 2 | | | 100% |
| | 1": 1 | | | | |
| | 1 1/2": 4. | | | | |
| | 2": 3 | | | | |
| Imprimir oficios | proyectado para imprimir 9,216 oficios | 837 | 1 auxiliar | | 100% |
| Entrega de oficios | Se proyecta la entrega de 6,300 oficios, notificando el retiro del medidor para laboratorio, y cambio de medidor por obsoleto | 572 | 1 Fontanero | | 100% |

ANEXOS: CARPETA CON LA INFORMACION EN EXCEL SOBRE EL CAPITULO DE MICROMEDICION

11.8. Informe De Aplicación Subsidios Y Contribuciones

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto No. 565 de 1996 y al Decreto 1013 de 2005, en el cual se establece que antes del 15 de Julio de cada año las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, deberán realizar una estimación para el año siguiente del monto total de los subsidios necesarios a otorgar así como del monto estimado a facturar por concepto de aportes solidarios, Serviciudad ESP relaciona al municipio de Dosquebradas en cabeza de la secretaría de planeación el cálculo del monto definitivo y consolidado por estos conceptos para el apoyo solidario al cubrimiento de las necesidades básicas de los estratos 1, 2 de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por la Empresa SERVICIUDAD E.S.P. en todo el Municipio, con el fin de que sean tenidos en cuenta por el Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso y la Secretaría de Hacienda Municipal para el presupuesto de la vigencia fiscal y económica del año siguiente.

Es así que año a año se firma un convenio interadministrativo entre las 2 partes para poder cobrar y que sean trasferidos los subsidios causados a los usuarios que les aplique el derecho, según el porcentaje establecido por el honorable Concejo Municipal, así:

| ÍNDICE DE SUBSIDIOS/APORTES APROBADOS AÑO 2021-2025 | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|------------|----------------|------|----------------|----------------|------|
| USO/CATEGORÍA | CARGO FIJO | | | CARGO VARIABLE | | |
| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO |
| RESIDENCIAL | | | | | | |
| ESTRATO 1 | -30% | -30% | -35% | -30% | -30% | -35% |
| ESTRATO 2 | -15% | -15% | -25% | -24% | -24% | -25% |
| ESTRATO 3 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| ESTRATO 4 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| ESTRATO 5 | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| ESTRATO 6 | 60% | 60% | 60% | 60% | 60% | 60% |
| NO RESIDENCIAL | | | | | | |
| COMERCIAL | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| INDUSTRIAL | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% |

ANEXOS: CARPETA CON LA INFORMACION EN EXCEL SOBRE EL CAPITULO DE APLICACION DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

| INFORME SUBSIDIO - CONTRIBUCIONES 2024 | | | | | |
|----------------------------------------|---------|----------------------|----------------------|----------------------|--|
| SUBSIDIOS 2024 | | | | | |
| USO | ESTRATO | SERVICIO | | | |
| | | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | |
| RESIDENCIAL | 1 | -\$ 413 226 252.00 | -\$ 390 063 541.00 | -\$ 463 100 140.00 | |
| | 2 | -\$ 1 039 475 712.00 | -\$ 1 046 372 295.00 | -\$ 799 871 339.00 | |
| | 3 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | |
| SUBTOTAL SUBSIDIOS | | -\$ 1 452 701 964.00 | -\$ 1 436 435 836.00 | -\$ 1 262 971 479.00 | |
| TOTAL SUBSIDIOS | | -\$ 4 152 109 279.00 | | | |
| CONTRIBUCIONES 2024 | | | | | |
| | | | | | |
| | | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO | |
| COMERCIAL | 1 | \$ 800 854 517.00 | \$ 595 627 188.00 | \$ 1 112 565 548.00 | |
| INDUSTRIAL | 1 | \$ 174 797 702.00 | \$ 126 753 064.00 | \$ 40 358 147.00 | |
| TEMPORAL | 1 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | |
| SUBTOTAL CONTRIBUCIONES | | \$ 975 652 219.00 | \$ 722 380 252.00 | \$ 1 152 923 695.00 | |
| TOTAL CONTRIBUCIONES | | \$ 2 850 956 166.00 | | | |

El municipio adeuda a Serviciudad esp, la suma de \$272'296.579,00 correspondiente al pago de subsidios de los meses de noviembre y diciembre de 2024.

11.9. Plan De Participación Ciudadana

Serviciudad ESP se han trabajado diversas actividades tenientes a la participación ciudadana y descentralización de nuestro servicios. En 2024 continuamos con varias campañas con las cuales hemos trabajado durante varios años, entre otras “Mi Dosquebradas Limpia”, Serviciudad Al Parque”, además de acompañamientos, contribución a campañas institucionales direccionadas desde el Municipio.

I. SERVICIUDAD AL PARQUE 2024

Es una campaña que se coordina desde la Oficina de Mercadeo, mediante la cual con el apoyo del área de aseo, se embellecen los parques de la ciudad. Se realizan labores de corte de césped, poda de árboles barrido, recolección.

Para la vigencia 2024 se atendieron 30 parque aproximadamente

| | | |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| EL PROGRESO | GUADALUPE | SAN FERNANDO |
| SANTA TERESITA | VALHER | JUPITER |
| LA MARIANA | LA CAPILLA | LARA BONILLA |
| CESAR AUGUSTO LOPEZ | VILLA ALEXANDRA | PANORAMA COUNTRY II |
| NARANJOS | LA GRACIELA | NUEVA GRANADA |
| VILLAVENTO | MIRADOR DE LA ESTANCIA | LA PRADERA |
| EL REFUGIO | MONTEBONITO | BUENOS AIRES |
| CAMPESTRE A-B-C Y D | PLAZOLETA DEL VIADUCTO | COLISEO MPAL |
| LAS COLINAS | PLAZOLETA DEL CAM | MILAN |

MI DOSQUEBRADAS LIMPIA

Es nuestra campaña líder de responsabilidad social empresarial. Con ella llegamos a escuelas, colegios, empresas y comunidad en general, para capacitar acerca del buen manejo de residuos sólidos. “Reducir, reutilizar y reciclar”, es nuestra consigna. Para 2024, capacitamos 4.500 usuarios, en la cual promovemos cultura y conciencia ambiental, mediante actividades lúdicas, lo anterior en cumplimiento del Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015

11.10. Informe Del Censo De Usuarios

Es una actividad recurrente que hace la Empresa desde el área comercial, que nos permite mantener el censo de usuarios actualizado y por consiguiente identifica nuevas construcciones, densificación de vivienda, cambios de uso del predio y todo ello permite a la empresa generar nuevas cuentas y por ende nuevo recaudo.

En el año 2024 se hicieron aforos y también censos de acuerdo con la disponibilidad del recurso humano, pues en muchas ocasiones se requirió apoyar en otras áreas como el proceso previo de Facturación y la entrega de facturas.



CENSOS

| RESULTADO CENSO AGOSTO 2024, SECTOR MIRADOR DE LA ESTANCIA | | | |
|------------------------------------------------------------|----------|---------------|------------------|
| FACTURACIÓN ADICIONAL | | | |
| CONCEPTO | CANTIDAD | PRECIO UNIDAD | PRECIO TOTAL/MES |
| TOTAL CUENTAS HIJAS | 212 | \$ 18.115 | \$ 3.840.380 |
| CAMBIO DE USO | 15 | \$ 25.934 | \$ 389.010 |
| TOTAL MES | | | \$ 4.229.390 |
| TOTAL PERIODO | | | \$ 16.917.560 |
| PROYECCIÓN 2025 | | | \$ 50.752.680 |



| CENSOS EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN | | |
|-----------------------------------|----------------|----------------|
| EL ESTANQUILLO | | |
| CUENTAS HIJAS | CAMBIOS DE USO | CUENTAS NUEVAS |
| 3 | 1 | 27 |

| LA PRADERA | |
|---------------|----------------|
| CUENTAS HIJAS | CAMBIOS DE USO |
| 230 | 105 |



CENSOS

| CENSOS EN PROCESO DE NOTIFICACIÓN EL ESTANQUILLO | | |
|-----------------------------------------------------|----------------|----------------|
| CUENTAS HIJAS | CAMBIOS DE USO | CUENTAS NUEVAS |
| 3 | 1 | 27 |

| LA PRADERA | |
|---------------|----------------|
| CUENTAS HIJAS | CAMBIOS DE USO |
| 230 | 105 |

11.11. Informe Proceso De Aplicación Tarifas,

Las tarifas de acueducto y alcantarillado que aplica actualmente Serviciudad E.S.P. en cada uno de sus tipos de usuario Residencial y No Residencial, se encuentran actualmente calculadas a partir de los costos medios de referencia resultantes de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 (actualmente compilada en la Resolución CRA 943 de 2021) para segundo segmento, los cuales, se afectan por los factores de subsidio o contribución definidos por el Consejo Municipal para cada estrato, a excepción del Estrato 4, cuya tarifa estará compuesta por los costos medios del servicio (CMA, CMO, CMI, CMT).

El servicio de aseo en cada uno de sus tipos de usuario Residencial y No Residencial, se encuentran actualmente calculadas a partir de los costos medios de referencia resultantes de la aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015.

Además, hace parte de la estructura tarifaria del Servio de aseo el Cargo fijo (CF) compuesto por el costo de comercialización por suscriptor, el costo de limpieza urbana por suscriptor y el costo de barrido y limpieza por suscriptor y el Cargo Consumo (CC) compuesto por costo de recolección y transporte, costo de disposición Final, Costo de tratamiento de Lixiviados, Valor de Base de aprovechamiento.

La regulación tarifaria en Colombia dispuesta por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico dispone para el servicio de aseo lo establecido en el **“ARTÍCULO 2.3.2.2.1.13. del Decreto 1077 de 2015 (Decreto 2981 de 2023):**

Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este capítulo se consideran cómo actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. *Recolección.*
2. *Transporte.*
3. *Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.*
4. *Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.*

5. *Transferencia.*
6. *Tratamiento.*
7. *Aprovechamiento.*
8. *Disposición final.*
9. *Lavado de áreas públicas.”*

Además, el municipio de Dosquebradas tiene establecido un PGIRS Municipal en el cual se tienen caracterizadas y aprobadas las diferentes zonas a intervenir en espacio público, como zonas de kilómetros de barrido, los metros cuadrados en los cuales se deben intervenir en espacio público de corte de césped, el inventario de árboles para hacerles mantenimiento, las áreas públicas (puentes peatonales) a intervenir. Todas estas intervenciones realizadas en todo municipio son llevadas a tarifa y distribuidas en el total de suscriptores que se atienden en nuestra APS.

De allí parte toda la aplicación de tarifa en las viviendas atendidas en nuestra APS en los diferentes estratos y clases de uso que existen en el municipio de Dosquebradas.

Se anexan los estudios tarifarios con los cuales se aprobaron la aplicación de las tarifas tanto de acueducto y alcantarillado, así como de aseo

Las tarifas aplicadas por Serviciudad ESP se encuentran publicadas en nuestra página web oficial en la siguiente ruta:

<https://www.serviciudad.gov.co/ws/atencion-al-usuario/tarifas>

A continuación, se mostrará las de tarifas aplicadas al final de la vigencia 2024:

| TRIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO - DIC 2024 | | | |
|----------------------------------------|-----------|--------------------------------|------------------------------|
| ESTTO | T.CFIJO | T.CONSUMO BASICO 0-13 M3 | T.CONSUMO COMP > 13 M3 |
| Residenc 1 | 6,208.79 | 1,618.86 | 2,312.66 |
| Residenc 2 | 7,539.24 | 1,757.62 | 2,312.66 |
| Residenc 3 | 8,869.70 | 2,312.66 | 2,312.66 |
| Residenc 4 | 8,869.70 | 2,312.66 | 2,312.66 |
| Comercial | 13,304.55 | 3,468.99 | 3,468.99 |
| Industrial | 11,530.61 | 3,006.46 | 3,006.46 |
| Ofic- Espec | 8,869.70 | 2,312.66 | 2,312.66 |

| TRIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO - DIC 2024 | | | |
|---------------------------------------------|----------|--------------------------------|------------------------------|
| ESTTO | T.CFIJO | T.CONSUMO BASICO 0-13 M3 | T.CONSUMO COMP > 13 M3 |
| Residenc 1 | 3,676.30 | 1,126.04 | 1,608.62 |
| Residenc 2 | 4,464.08 | 1,222.55 | 1,608.62 |
| Residenc 3 | 5,251.86 | 1,608.62 | 1,608.62 |
| Residenc 4 | 5,251.86 | 1,608.62 | 1,608.62 |
| Comercial | 7,877.79 | 2,412.93 | 2,412.93 |
| Industrial | 6,827.42 | 2,091.21 | 2,091.21 |
| Ofic- Espec | 5,251.86 | 1,608.62 | 1,608.62 |

| TARIFA SERVICIO DE ASEO - DIC 2024 | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------|------|---------------|
| | CARGO FIJO | | | CARGO VARIABLE | | | | | TARIFA POR SUSCRIPTOR | | |
| | TC | TLU | TBL | TA | TRT | TDF | TDF(MAT) | TTL | TT Sin SC | SC | TFS |
| Estrato1 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 4,356.37 | \$ 1,288.18 | \$ 353.81 | \$ 334.56 | \$ 17,674.66 | -35% | \$ 11,488.53 |
| Estrato2 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 4,708.13 | \$ 1,392.19 | \$ 382.38 | \$ 361.57 | \$ 18,186.02 | -25% | \$ 13,639.52 |
| Estrato3 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 4,909.18 | \$ 1,451.64 | \$ 398.70 | \$ 377.01 | \$ 18,478.28 | 0% | \$ 18,478.28 |
| Estrato4 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 5,411.78 | \$ 1,600.26 | \$ 439.52 | \$ 415.61 | \$ 19,208.93 | 0% | \$ 19,208.93 |
| Estrato5 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 6,517.40 | \$ 1,927.19 | \$ 529.32 | \$ 500.52 | \$ 20,816.17 | 50% | \$ 31,224.26 |
| Estrato6 | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 7,924.57 | \$ 2,343.29 | \$ 643.60 | \$ 608.58 | \$ 22,861.80 | 60% | \$ 36,578.88 |
| Peq.Prd Ind | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 12,648.45 | \$ 3,740.14 | \$ 1,027.26 | \$ 971.36 | \$ 29,728.97 | 30% | \$ 38,647.66 |
| Peq.Prd Com | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 12,648.45 | \$ 3,740.14 | \$ 1,027.26 | \$ 971.36 | \$ 29,728.97 | 50% | \$ 44,593.45 |
| Peq.Prd Of-Esp | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 12,648.45 | \$ 3,740.14 | \$ 1,027.26 | \$ 971.36 | \$ 29,728.97 | 0% | \$ 29,728.97 |
| Gran.Prod Ind | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 128,439.40 | \$ 37,979.46 | \$ 10,431.37 | \$ 9,863.74 | \$ 198,055.72 | 30% | \$ 257,472.43 |
| Gran.Prod Com | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 128,439.40 | \$ 37,979.46 | \$ 10,431.37 | \$ 9,863.74 | \$ 198,055.72 | 50% | \$ 297,083.57 |
| Gran.Prod OF-ES | \$ 2,906.12 | \$ 3,919.02 | \$ 4,253.50 | \$ 263.11 | \$ 128,439.40 | \$ 37,979.46 | \$ 10,431.37 | \$ 9,863.74 | \$ 198,055.72 | 0% | \$ 198,055.72 |

11.12. Estrategias de Mercadeo, Comunicaciones y sostenimiento de usuarios

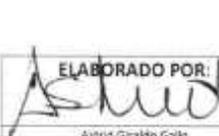
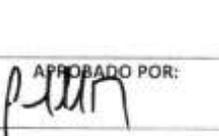
El plan de Mercadeo

Este plan se actualiza cada año de acuerdo a las necesidades del servicio y se hace un breve resumen de las actividades más relevantes, encaminadas a mejorar no solo la prestación de los servicios sino también el posicionamiento de imagen corporativa como empresa y como ciudad, de generar sentido de pertenencia de manera interna y externa.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|--------------|
|  | SERVICIUDAD E.S.P. | Código SCOT-11 | Versión 1 |
| | PLAN DE MERCADEO | Página 1 de 8 | |

**PLAN DE MERCADEO
SERVICIUDAD ESP**



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ELABORADO POR:  Ayritz Giráldez Gótz Profesional Especializado mercadeo y publicidad | REVISADO POR:  Mauricio Andrés Rojas Tabora Subgerente Comercial y de Mercadeo | APROBADO POR:  Fernando José De Peña Montañez Gerente |
| Fecha: Oct-11-2022 | Fecha: Oct-11-2022 | Fecha: Oct-12-2022 |

ELABORACION DE PLANES EMPRESARIALES DE MERCADEO, COMUNICACIONES Y PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA Y DE MEDIOS



Estos planes se actualizaron en 2022, así mismo fueron incorporados a calidad con la debida codificación

Plan de participación ciudadana, que establece los mecanismos utilizados para informar todo acerca de nuestra empresa y establecer confianza entre nuestros usuarios. Se trabaja de manera articulada con el Pan de Medios, este último se actualiza cada año de acuerdo a las necesidades comunicacionales de la Empresa para cada vigencia

MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL Y CAMBIO DE IMAGEN

Se elaboro manual de identidad visual que establece tipos de letra, tamaños, colores, usos autorizados y no autorizados de nuestra imagen corporativa.

El mismo que es de obligatorio cumplimiento en cualquier tipo de publicidad.

Se incorporaron colores alusivos a cada uno de los servicios que prestamos, Azul: Acueducto, Verde Alcantarillado, Naranja: Aseo



CAMPAÑAS DIRECCIONADAS AL COMERCIO GASTRONOMICO DE LA CIUDAD

Se atendió de manera especial a través de esta Campaña la Recertificación turística La Pradera, con las siguientes actividades:

1. Socialización de apuesta sobre la certificación turística La Pradera: donde se planeó la estrategia para disminuir la contaminación por residuos sólidos orgánicos del sector, se programaron una serie de capacitaciones para abordar esta situación.
2. Capacitaciones sobre la gestión adecuada de residuos orgánicos para el sector comercio del sector de La Pradera. Se realizaron las jornadas de capacitación sobre la gestión adecuada de residuos orgánicos para el sector comercio de La Pradera. Las jornadas se realizaron de la siguiente manera:
3. Diseño de presentación para la gestión de residuos sólidos orgánicos enfocados en el sector comercial.
4. Diseño de volantes con fin instructivo para la disposición adecuada de los residuos orgánicos.



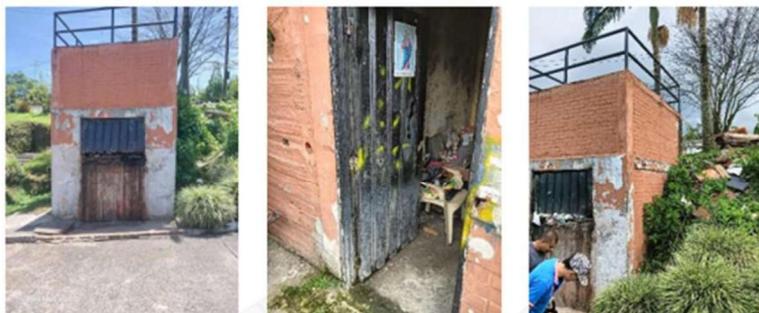
Proceso desvinculación servicio de aseo

Estrategias y acciones ejecutadas

- Consolidación del Comité de Mercadeo para implementación y seguimiento a estrategias establecidas.
- Plan Interno de Sensibilización a funcionarios
- Implementación línea jurídica de defensa, comercial y operativa
- Capacitación y Sensibilización usuarios acerca de buen uso de los servicios
- Implementación de terceras frecuencias, dominicales y nocturnas en avenidas principales y barrio La Pradera.
- Entrega de: canecas, contenedores, puntos ecológicos etc. (en comodato)
- Visitas de acercamiento a diversos sectores
- Reparación de Shuts de basuras de propiedades Horizontales
- Serviciudad al Parque
- Jornadas Especiales

ADECUACIONES LOCATIVAS A SHUTS DE BASURAS DE PROPIEDADES HORIZONTALES, BARRIOS Y OTROS CLIENTES IMPORTANTES

Adicionalmente se contrató a todo costo la reparación locativa a shuts de basuras, a fin de contribuir con la salubridad y buen manejo de residuos; a la fecha se han reparado varios shuts de basuras teniendo con esto un amplio acercamiento



CIFRAS USUARIOS NUEVOS VS DESVINCULACIÓN USUARIOS jose omar

| BALANCE INGRESO Y DESVINCULACIONES SERVICIO DE ASEO | | | |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|
| AÑO | NUEVOS SUSCRIPTORES | DESVINCULACIÓN SUSCRIPTORES | BALANCE SUSCRIPTORES |
| 2021 | 2805 | 828 | 1977 |
| 2022 | 2723 | 2100 | 623 |
| 2023-octubre | 3288 | 790 | 2498 |

Acercamiento y contacto permanente con la comunidad

Se ha llegado a la totalidad de los funcionarios de la Empresa, así mismo se llegó aproximadamente a 150 funcionarios de la Alcaldía Municipal, a fin de generar sentido de pertenencia por la Empresa y el Municipio. De igual forma la labor de acercamiento a comunidades se realiza de manera constante con usuarios de conjuntos cerrados, barrios, centros comerciales, zonas de entretenimiento (La Badea y La Pradera) donde se hemos ejecutado actividades especiales de socialización, educación y de servicio.

“Serviciudad Empresa de los dosquebradenses” en permanente contacto resolviendo inquietudes y contribuyendo a una mejor prestación del servicio que redunda en el mejoramiento de la percepción y satisfacción de nuestros usuarios.

Se tiene bases de datos de administradores de las PH para atender y resolver de manera permanente las inquietudes

Desde esta oficina se coordinan diversos acompañamientos y en algunos casos coordinación a actividades institucionales del orden municipal, así como se hace la difusión de los mismos



Participacion en eventos y congresos donde se llega al publico objetivo y potencial

Se ha participado en el Congreso de Propiedad Horizontal, realizado en la ciudad de Pereira ya que este espacio era de suma importancia para establecer alianzas estratégicas con los administradores, concejos de administración y asesores de las PH (conjuntos cerrados) usuarios sumamente importantes para nuestra Empresa



PLAN DE COMUNICACIONES

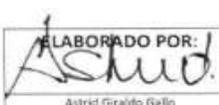
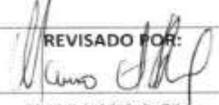
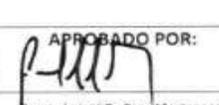
Se elabora este Plan con el objetivo de planificar de manera adecuada y estratégica las comunicaciones de la empresa para impactar de manera positiva en nuestro público posicionando la imagen de la empresa Serviciudad ESP.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <p>SERVICIUDAD E.S.P.</p> | <p>Código SCOT-06</p> | <p>Versión 1</p> |
| | <p>PLAN DE COMUNICACIONES SERVICIUDAD ESP</p> | <p>Página 1 de 6</p> | |

PLAN DE COMUNICACIONES


SERVICIUDAD
 ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO E.S.P.

SERVICIUDAD ESP

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ELABORADO POR:</p>  | <p>REVISADO POR:</p>  | <p>APROBADO POR:</p>  |
| <p>Astrid Giraldo Gallo Profesional Especializado mercados y publicidad</p> | <p>Mauricio Andrés Rodas Tabara Subgerente Comercial y de Mercadeo</p> | <p>Fernando José De Peña Montenegro Gerente</p> |
| <p>Fecha: Oct-11-2022</p> | <p>Fecha: Oct-11-2022</p> | <p>Fecha: Oct-12-2022</p> |

IMPULSO A REDES SOCIALES DE MANERA ORGANICA

Desde el interior de nuestra Empresa hemos creado e impulsado nuestras redes sociales, de manera orgánica, ya que no es posible invertir recursos en ellas, sin embargo, hemos tenido un crecimiento importante 38% para Facebook y el Instagram que no lo teníamos a la fecha cuenta con mas de 6.800 Y 3.197 seguidores respectivamente

Tenemos de igual forma grupos internos de difusión de wsp, con casi la totalidad de los funcionarios para dejar registro de la información que de manera constante estamos comunicando tanto de interés interno como externo.

| RED SOCIAL | TOTAL SEGUIDORES |
|------------|------------------|
| FACEBOOK | 6800 |
| INSTAGRAM | 3197 |

PLAN DE MEDIOS

Define las estrategias y acciones que nos permitan llegar de manera acertada a nuestro público objetivo con información clara, concisa y precisa; todo encaminado a la entrega correcta de los mensajes que generen sentido de pertenencia por nuestra Empresa de parte de la comunidad y funcionarios en general

Cada año de acuerdo a la necesidad se establece presupuesto y se definen medios a contratar de acuerdo al objetivo que se quiera alcanzar

PLAN DE MEDIOS SERVICIUDAD 2024

| No. | NOMBRE | CONT No. | MEDIO | OBJETO | VALOR TOTAL |
|--------------|-------------------------|----------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | ALBERTO ALVAREZ | 072-2024 | ACTUALIDAD REGIONAL | EMISION DE COMERCIALES DE SERVICIUDAD E.S.P., EN NOTICIERO DE CANAL DE TELEVISION REGIONAL REALIZAR LA TRANSMISION DE INFORMACION GENERAL DE SERVICIUDAD E.S.P., EN EMISIONES DEL PROGRAMA PERIODISTICO TRANSMITIDO A TRAVES DE LA RED SOCIAL FACEBOOK | 4.000.000 |
| | ALBERTO ALVAREZ | 125-2024 | ACTUALIDAD REGIONAL | EMISION DE COMERCIALES DE SERVICIUDAD E.S.P., EN NOTICIERO DE CANAL DE TELEVISION REGIONAL REALIZAR LA TRANSMISION DE INFORMACION GENERAL DE SERVICIUDAD E.S.P., EN EMISIONES DEL PROGRAMA PERIODISTICO TRANSMITIDO A TRAVES DE LA RED SOCIAL FACEBOOK | 2.500.000 |
| 2 | JAMES AMAYA | 101/2024 | CANAL VEALO | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP. | 10.000.000 |
| 4 | JHONNY SAAVEDRA | 099/2024 | EJE AL DIA | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE) | 7.800.000 |
| 5 | OLIMPICA STEREO | 091-2024 | | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LA EMISORA MUSICAL | 7.800.000 |
| 6 | VISIONAR TV | 093-2024 | ENTERATE PEREIRA | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS FACEBOOK, INSTAGRAM. | 9.000.000 |
| 7 | IMPARABLES SAS | 100-2024 | PEREIRA EN VIVO | REALIZAR LA PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS FACEBOOK, INSTAGRAM. | 7.800.000 |
| 8 | JUAN CARLOS RAMIREZ | 92 | ULTIMA HORA | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP) | 7.800.000 |
| 9 | ASOC AMIGOS POR DOS/DAS | 107-2024 | QUE BUENA | REALIZAR LA PROMOCION DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SERVICIUDAD ESP EN NOTICIERO RADIAL | 7.000.000 |
| 10 | ESTEBAN LARGO ALCALDE | 119-2024 | PEREIRA NEWS | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP | 3.000.000 |
| 11 | ERIKA SERNA | 094-2024 | SIE SISTEMA INFORMATIVO | PUBLICACION DE INFORMACION INSTITUCIONAL DE SERVICIUDAD E.S.P. REFERENTES A LOS PROYECTOS, PROGRAMAS Y EJECUTORIAS EN LOS MEDIOS SOCIALES MANEJADOS (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, WHATSAPP, TIK TOK. | 6.000.000 |
| 12 | FERMIN TORREGLOSA | 098-2024 | VIVA LA RADIO | REALIZAR LA PROMOCION DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SERVICIUDAD ESP EN NOTICIERO RADIAL | 6.000.000 |
| 13 | LEONEL ARBELAEZ | 124-2024 | | EMISORA DIGITAL Y RED SOCIAL FACEBOOK Alcances: 1,2 comerciales institucional de 30" primera emision de noticias en el horario de 6 a 7am de lunes a viernes. | 2.500.000 |
| TOTAL | | | | | 81.200.000 |

SUPERVISION A MEDIOS DE COMUNICACIÓN CONTRATADOS

Se realiza la supervisión a los medios de comunicación contratados por la Empresa, medios radiales, televisivos, digitales y de prensa. Anualmente se elabora plan de medios de acuerdo a las necesidades de comunicación que tengamos lo que pretendamos comunicar y además todo enfocado a tener una excelente relación con los medios de comunicación en beneficio de la Empresa.

PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO

Creado para fortalecer los ejercicios de participación ciudadana y control social de la gestión, que tenemos los ciudadanos colombianos, para acceder a nuestro Estado, en particular a los servicios públicos domiciliarios haciendo visible nuestra gestión; por ello, se crea este documento para fomentar acceso a la información y a la participación, en el proceso de generación de confianza que queremos establecer entre la ciudadanía y nuestra Empresa.

En materia de rendición de cuentas la Empresa ha quedado incluida en la rendición de cuentas que realizó el Alcalde conjuntamente con las secretarías de despacho y los entes descentralizados del Municipio.



Serviciudad



- Con una inversión de **\$5.912.866.243**, se instalaron, restituyeron y rehabilitaron **5.278 metros lineales** de redes de acueducto de Serviciudad, beneficiando a **63.976 suscriptores**, que representan aproximadamente **208.128 personas**. Este logro mejora la calidad y continuidad del suministro de agua potable en la zona urbana del área de prestación del servicio.
- Serviciudad gestionó recursos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) para la construcción del sistema de acueducto desde San José, con el objetivo de ampliar y fortalecer la capacidad del sistema. Este proyecto en desarrollo beneficiará a los habitantes de la zona urbana dentro del área de prestación del servicio.

MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Rendición de Cuentas

- Con una inversión de **\$7.373.721.735**, se instalaron, restituyeron y rehabilitaron **178 metros lineales** de redes de alcantarillado, beneficiando a **76.728 suscriptores**, equivalentes a aproximadamente **230.184 personas**. Estas obras mejoran la evacuación y tratamiento de aguas residuales en la zona urbana bajo la cobertura de Serviciudad.
- Se construyeron **1.501 metros lineales** del colector DdAS (determinación de descarga de aguas servidas), una obra clave para optimizar el manejo y conducción de aguas residuales. Lo anterior, refuerza la infraestructura sanitaria y contribuye a la sostenibilidad ambiental, beneficiando a los usuarios del área de prestación de servicio de Serviciudad.
- Serviciudad adquirió **dos recolectores de aseo** y puso en marcha una **barredora mecánica** con una inversión de **\$1.182.403.511**. Estas herramientas benefician a **80.040 suscriptores**, equivalentes a aproximadamente **240.120 personas**, fortaleciendo el sistema de recolección de residuos y limpieza urbana, y contribuyendo a mantener espacios públicos más limpios y saludables.

11.13. Encuesta de Satisfacción al cliente

La empresa anualmente realiza a través de la empresa especializada en servicios de call center "BE CALL" una encuesta telefónica a una muestra de suscriptores de los tres servicios en todo el APS. Esta encuesta evalúa la vigencia 2023

Características de la encuesta

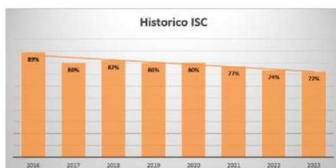
- Encuesta Telefónica a través del B-call.
- 1203 encuestas en promedio realizadas
- Calificación de excelente, bueno, regular y malo
- Mas de 200 barrios encuestados.
- Fecha de elaboración: Mayo – Junio de 2024
- Los Usuarios encuestados tienen los tres servicios con Serviciudad.





Comparativo Histórico

| Servicio | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ACUEDUCTO | 92% | 83% | 91% | 83% | 90% | 89% | 91% | 86% |
| ALCANTARILLADO | 81% | 73% | 82% | 79% | 80% | 76% | 74% | 71% |
| ASEO | 80% | 62% | 73% | 77% | 70% | 65% | 58% | 60% |
| ISC | 89% | 80% | 82% | 80% | 80% | 77% | 74% | 72% |



11.15. Informe de Aforos y Control de Perdidas

La subgerencia comercial tiene a su cargo la medición y pesaje de los suscriptores del servicio de aseo No residenciales, por medio del cual se realiza periódicamente la visita de nuestros usuarios comerciales, industriales, oficiales, especiales del municipio y así determinar el cobro del cargo variable a cobrar a cada usuario no residencial.

RESOLUCION CRA 151 DE 2001

En cuanto a los aforos de aseo, la resolución establece una metodología para calcular los costos y los aforos asociados a la prestación del servicio de aseo, de modo que las tarifas sean justas y adecuadas, basadas en parámetros técnicos.

Artículo 4.4.1.1 Aforos a grandes productores. Lo contenido en el presente capítulo aplica para la realización de aforos de residuos sólidos a los usuarios grandes productores (0.25 ton/m) por parte de personas prestadoras del servicio público domiciliario ordinario de aseo con el fin de determinar la cantidad de residuos sólidos producidos.

Artículo 4.4.1.9 Procedimiento para la realización de los Aforos: Artículo 4.4.1.10 Plazo Máximo y número mínimo de semanas que componen la realización de un aforo. Estos serán definidos de acuerdo con lo siguiente: **AFORO ORDINARIO:** Cuatro (4) semanas en un plazo máximo de (2) dos meses, **AFORO EXTRAORDINARIO:** Dos (2) semanas en un plazo máximo de un mes. El número de visitas a realizar en cada semana será igual a la frecuencia semanal de recolección, ya que las mismas se realizarán dentro de los horarios normales de recolección.



NORMATIVIDAD APLICABLE

RESOLUCION CRA 120 DE 2000

La Resolución CRA 120 de 2017 establece el régimen de tarifas para los servicios públicos de aseo en Colombia, y regula varios aspectos relacionados con los usuarios de este servicio

Clasificación de usuarios: La resolución establece distintas categorías de usuarios, como residenciales, comerciales, industriales, entre otros. Cada uno de estos usuarios puede tener tarifas diferenciadas, dependiendo de factores como el tipo de residuos generados, el volumen de residuos, y la ubicación del servicio.

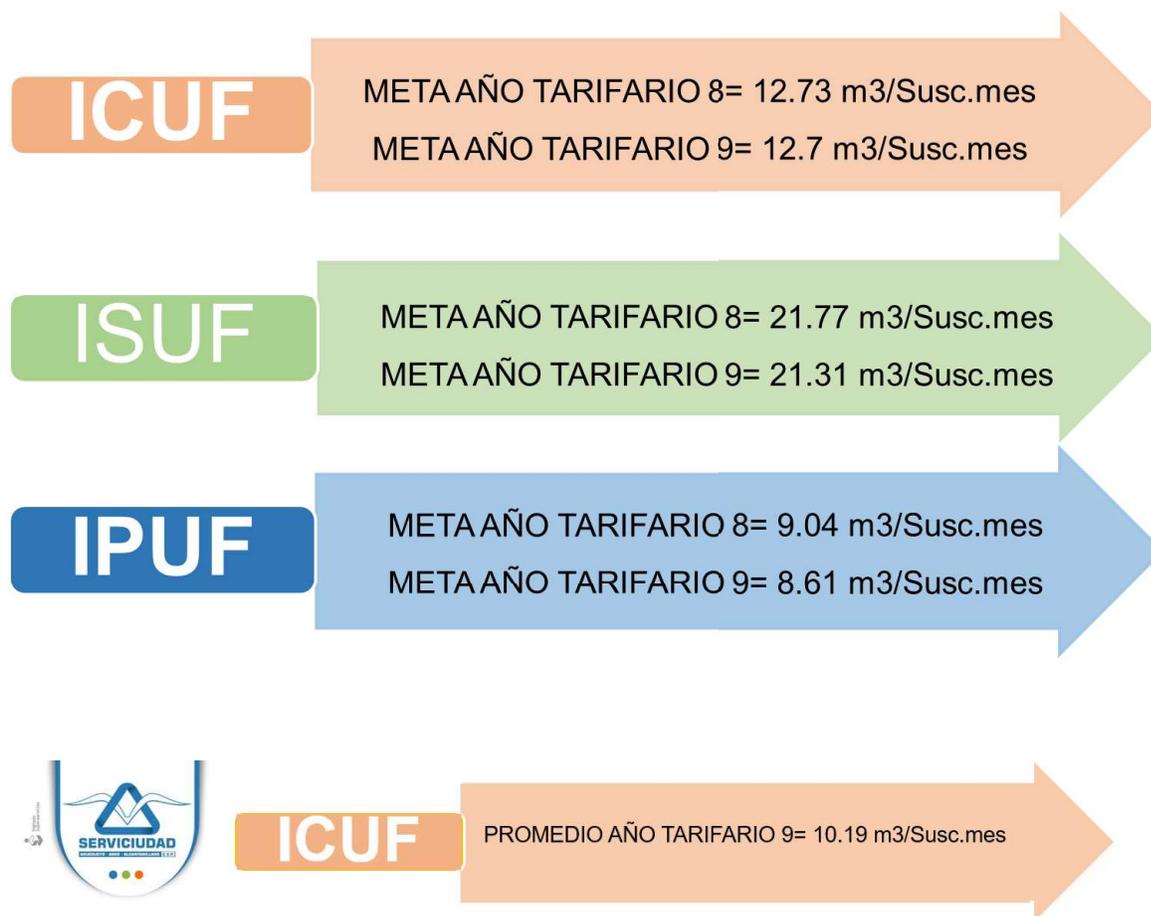
En resumen, la Resolución CRA 120 establece un marco normativo para garantizar que los usuarios del servicio de aseo paguen tarifas justas y adecuadas, en función de la cantidad y tipo de residuos que generan, y promueve la correcta disposición de estos residuos a través de una adecuada clasificación y separación.

RESULTADO CENSO AGOSTO 2024, SECTOR MIRADOR DE LA ESTANCIA FACTURACIÓN ADICIONAL

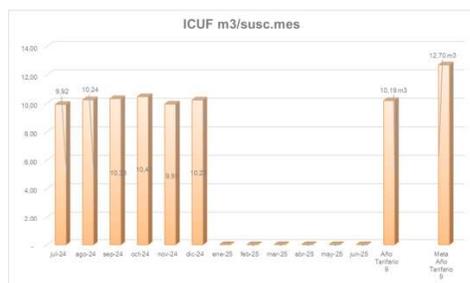
| CONCEPTO | CANTIDAD | PRECIO UNIDAD | PRECIO TOTAL/MES |
|---------------------|----------|---------------|------------------|
| TOTAL CUENTAS HIJAS | 212 | \$ 18.115 | \$ 3.840.380 |
| CAMBIO DE USO | 15 | \$ 25.934 | \$ 389.010 |
| TOTAL MES | | | \$ 4.229.390 |
| TOTAL PERIODO | | | \$ 16.917.560 |
| PROYECCIÓN 2025 | | | \$ 50.752.680 |

11.16. Informe de Control de Agua no contabilizada

Conforme a la Resolución CRA 688 del 24 de Julio del 2014 Serviciudad ESP estableció un plan de pérdidas con lineamientos a ejecutar durante todo el periodo tarifario, es así que la ha desarrollado una serie de actividades para reducir las pérdidas de agua tanto en el sistema como pérdidas comerciales



| Periodo Facturado | Consumo Facturado | Suscriptores | ICUF |
|-----------------------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| mes | M ³ /mes | No | m ³ /susc.mes |
| jul-24 | 676.411 | 68.190 | 9,92 |
| ago-24 | 699.771 | 68.312 | 10,24 |
| sep-24 | 711.330 | 68.871 | 10,33 |
| oct-24 | 724.116 | 69.179 | 10,47 |
| nov-24 | 688.665 | 69.245 | 9,95 |
| dic-24 | 709.854 | 69.376 | 10,23 |
| ene-25 | | | |
| feb-25 | | | |
| mar-25 | | | |
| abr-25 | | | |
| may-25 | | | |
| jun-25 | | | |
| Año Tarifario 9 | 4.210.147 | 68.862 | 10,19 m³ |
| Meta Año Tarifario 9 | | | 12,70 m³ |

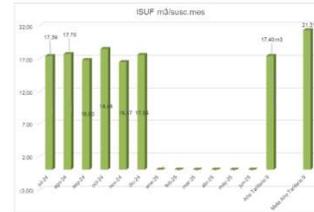




ISUF

PROMEDIO AÑO TARIFARIO 9= 17.40 m3/Susc.mes

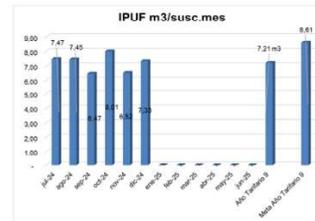
| Periodo Facturado | Suministro | Suscriptores | ISUF |
|-----------------------------|------------------|---------------|-----------------|
| mes | M³/mes | No | m³/susc.mes |
| jul-24 | 1.188.979 | 68.180 | 17,39 |
| ago-24 | 1.208.920 | 68.212 | 17,70 |
| sep-24 | 1.196.787 | 68.871 | 16,80 |
| oct-24 | 1.278.116 | 68.179 | 18,48 |
| nov-24 | 1.140.436 | 63.245 | 18,47 |
| dic-24 | 1.218.340 | 69.376 | 17,56 |
| ene-25 | - | - | - |
| feb-25 | - | - | - |
| mar-25 | - | - | - |
| abr-25 | - | - | - |
| may-25 | - | - | - |
| jun-25 | - | - | - |
| Año Tarifario 9 | 7.188.878 | 34.431 | 17,40 m³ |
| Meta Año Tarifario 9 | | | 21,31 |



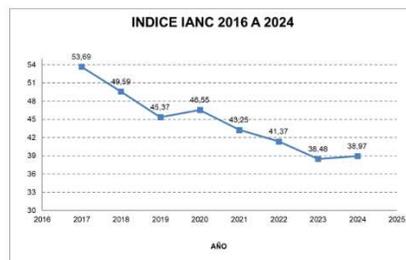
IPIUF

PROMEDIO AÑO TARIFARIO 9= 7.21 m3/Susc.mes

| Mes Facturado | ISUF | ICUUF | IPIUF |
|-----------------------------|------------------|-----------------|----------------|
| mes | M³/susc.mes | M³/susc.mes | m³/susc.mes |
| jul-24 | 17,39 | 9,52 | 7,47 |
| ago-24 | 17,70 | 10,24 | 7,45 |
| sep-24 | 16,80 | 10,33 | 6,47 |
| oct-24 | 18,48 | 10,47 | 8,01 |
| nov-24 | 16,47 | 9,55 | 6,52 |
| dic-24 | 17,56 | 10,23 | 7,33 |
| ene-25 | - | - | - |
| feb-25 | - | - | - |
| mar-25 | - | - | - |
| abr-25 | - | - | - |
| may-25 | - | - | - |
| jun-25 | - | - | - |
| Año Tarifario 9 | 104,39 m³ | 61,14 m³ | 7,21 m³ |
| Meta Año Tarifario 9 | | | 9,61 |



HISTÓRICOS INDICADORES



Ejecución proyecto detección de fugas imperceptibles en 79 kilómetros de red de distribución vigencia 2024



RESULTADOS

INFORME CONTRATOS DE REVISIÓN DE FUGAS IMPERCEPTIBLES.

1. CONTRATO SF 079 – 2024.

| RELACIÓN GENERAL DE RECUPERACIÓN DE AGUA FUGAS DETECTADAS 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------|---------------------|--------------|---------------|------------------|
| Localización | Ciclo | Km/Intervenidos | Cant/Fugas | lts/seg recuperados | P/m 3/hora | P/m3/día | P/m3/mes |
| La Badea - Villa Alexandra - La Graciela - Minuto de Dios - Inquilinos - Vallarta - Zona Industrial - Zona Rosa | 69 | 26,10 | 22 | 2,42 | 9 | 209 | 6.273 |
| Bosques de la Acuarela - Laureles - Romelia - El Rosal | 57 | 11,87 | 4 | 0,44 | 2 | 38 | 1.140 |
| Santa Teresita | 63 | 9,60 | 2 | 0,30 | 1 | 26 | 778 |
| La Sultana | 60 | 4,31 | 1 | 0,11 | 0 | 10 | 285 |
| Pablo VI - San Fernando - Cábmulos - Progreso | 68 | 9,12 | 1 | 0,15 | 1 | 13 | 389 |
| Júpiter - César Augusto | 58 | 5,57 | 2 | 0,61 | 2 | 53 | 1.581 |
| Ladera Buenos Aires | 65 | 0,72 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 |
| Ladera El Japón | 62 | 4,07 | 3 | 0,45 | 2 | 39 | 1.166 |
| Conducción Santa Rosa | N.A. | 8,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 79,36 | 35 | 4,48 | 16,13 | 387,07 | 11.612,16 |

.11.17. Conciliación de toneladas de aprovechamiento

De acuerdo al a normatividad existente sobre el servicio de aseo resolución cra 720 de 2015 , se tiene que en el municipio esta creado el comité de aprovechamiento , conformado por :

Las empresas prestadoras de no aprovechables y las empresas prestadoras de aprovechables.



TARIFAS ASEO PROMEDIOS MENSUALES DE CADA ACTIVIDAD

| AÑO | Ton/Recol | Ton/Aprovech | Km Barrido | m2 Césped | # Árboles Poda | m2 Lavado | # Cestas Instal | # Céstas Mantenim |
|------|-----------|--------------|------------|-----------|----------------|-----------|-----------------|-------------------|
| 2020 | 3.579 | 69 | 5.733 | 448.094 | 1.708 | 277,90 | 41 | 57 |
| 2021 | 3.750 | 112 | 5.733 | 448.094 | 1.708 | 277,90 | 41 | 57 |
| 2022 | 3.587 | 109 | 5.733 | 438.285 | 1.708 | 277,90 | - | 56 |
| 2023 | 3.637 | 118 | 5.733 | 353.014 | 1.708 | 277,90 | - | 56 |
| 2024 | 3.699 | 138 | 5.733 | 353.924 | 1.708 | 277,90 | - | 56 |



FACTURACIÓN RECAUDO APROVECHAMIENTO

| AÑO | Aprovecham Ton/año |
|------|--------------------|
| 2018 | 3 |
| 2019 | 294 |
| 2020 | 830 |
| 2021 | 1.339 |
| 2022 | 1.313 |
| 2023 | 1.414 |
| 2024 | 1.662 |



| AÑO | Facturado Aprovecham \$/año |
|------|-----------------------------|
| 2019 | 23.125.704 |
| 2020 | 67.684.092 |
| 2021 | 154.280.795 |
| 2022 | 161.665.652 |
| 2023 | 190.058.135 |
| 2024 | 200.069.124 |



| AÑO | Facturado Costo Comercializ \$/año (11.4%) | Facturado Costo Comercializ \$/año (18.6%) |
|------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 2019 | 143.107.279 | 233.490.824 |
| 2020 | 162.561.212 | 265.231.451 |
| 2021 | 174.888.965 | 285.345.153 |
| 2022 | 195.652.619 | 319.222.694 |
| 2023 | 223.795.553 | 365.140.113 |
| 2024 | 241.740.987 | 394.236.347 |



El área comercial cuenta con un área de atención al cliente, conformada por 2 auxiliares a cargo de un profesional de PQRS, adicionalmente esta área cuenta con 2 auxiliares y 1 técnico grado 3, para la sustentación de las respuestas escritas

PQRS

Los PQRS se recepcionan a través de los siguientes canales:

- De manera física:
 - Radicando en el área de archivo de la empresa, denominado como Ventanilla Única, donde se registra y radica a través del software denominado SAIA
 - En la sala de atención al cliente con los auxiliares ubicados en esta area
- De manera virtual a través de la página web de Serviciudad en el siguiente link
https://saia-serviciudad.netsaia.com/ws/registro_pqrsd/index.html
- Se contó con la contratación especializada de un Call Center, denominado BE CALL , con la línea única numero 6063322109, donde se reciben las llamadas de los usuarios reportando daños y novedades presentadas, de los servicios prestados por la empresa, de acueducto, alcantarillado y aseo. El operador lleva a cabo reporte directo con cada supervisor de AAA respectivamente 0para re4solver el respectivo reporte.

La respuesta a los PQRS se da acorde la normatividad vigente, para el tratamiento de peticiones quejas y reclamos lo cual se detalla en el manual de procedimientos de PQRS, que se encuentra en el anexo 11.4.

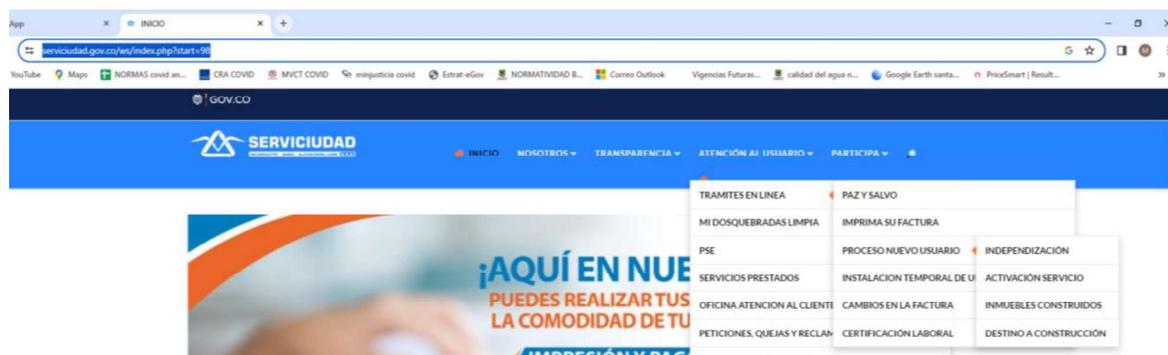
USUARIOS NUEVOS

El área de usuarios nuevos está conformada por un técnico grado 3, y un auxiliar que está presente en un cubículo de atención al cliente, donde se recepcionan las siguientes solicitudes:

- Independización
- Activación Servicio
- Inmuebles construidos
- Destino a construcción

La información sobre los requerimientos está en la página Web de Serviciudad en el siguiente link

<https://www.serviciudad.gov.co/ws/atencion-al-usuario/solicitudes/proceso-nuevos-usuarios>



Podrá acceder a la información sobre requerimientos, una vez acepte el tratamiento de datos.

El Manual de Procedimiento se encuentra en el anexo del capítulo de usuarios nuevos denominado como capítulo 11.5

MERCADEO Y PUBLICIDAD

Conformado por una Profesional especializada, la cual lleva a cabo las actividades enfocadas a la implementación, seguimiento y ejecución de políticas y estrategias de mercadeo y comunicación de la empresa, lo cual va de manera articulada con el cumplimiento de el Plan de Mercadeo, Plan de Comunicación, Plan de Medios, Plan de atención al ciudadano y demás actividades relacionadas en el capítulo 11.12.

A través de esta área se lleva a cabo la contratación de:

- Periodista Interno
- Medios de Comunicación digitales
- Medios de Comunicación impresos
- Medios de Comunicación radiales
- Educación ciudadana
- Diseñador gráfico e impresiones físicas y creaciones digitales

CONTROL DE ANC

Conformado por un Profesional Universitario, encargado de llevar a cabo el seguimiento y ejecución del plan de perdidas que esta en la carpeta del capítulo número 11.16.

Adicionalmente, esta área cuenta con el apoyo que se programa con funcionarios de la Subgerencia técnica y Subgerencia Comercial, para realizar operaciones en campo que permitan:

- Normalización de clandestinos.
- Seguimientos a Lavanderías y tintorerías.
- Reparaciones de fugas imperceptibles detectadas a través de contrato realizado con Empresa especializada en reducción de ANC.
- Profundización de acometidas superficiales.

Corte y Reconexión

Esta área está conformada por 1 técnico de corte y reconexión y 1 auxiliar, se cuenta además con el apoyo del área operativa de comercial al cual es coordinada por supervisor y conformada por 14 prácticos de fontanería.

Las políticas de corte y reconexión se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en los CCU de acueducto y alcantarillado

MICROMEDICION

Unidad conformada por 1 técnico grado 3, y 2 auxiliares , quienes se encargan :

Realizar todo el proceso de notificación a los usuarios sobre la necesidad de llevar a cabo el cambio de micromedidores conforme al historial de la Base de Datos del area comercial denominado SICEPS donde se registre

- Medidor frenado
- Obsolescencia tecnológica
- Predios directos

En la notificación se le expresa al usuario que cuenta con la opción de traer el micromedidor con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes CCU publicado en la página web en el siguiente link

<https://www.serviciudad.gov.co/ws/atencion-al-usuario/contrato-de-condiciones-uniforme/ccu-de-acuedcto-y-alcantarillado>

Se da la alternativa además de que sea suministrado por la empresa con cargo a su factura.

Se cuenta con un contrato suscrito con Aguas de Manizales para llevar a cabo la calibración de los micromedidores de cada usuario, garantizando de esta manera el debido proceso

CONTROL DE PERDIDAS Y AFOROS

Esta área está conformado por un Profesional de control de perdidas, un vehículo tipo band , el conductor y un auxiliar, quienes llevan a cabo de manera diaria las labores descritas en el capítulo 11.15.

Este procedimiento está enmarcado dentro de la normatividad vigente y se realiza para:

- Garantizar el adecuado cobro del cargo variable de los suscriptores no residenciales del servicio de aseo, que corresponda a lo realmente generado por cada usuario
- Llevar a cabo la actualización del censo de suscriptores de Serviciudad , garantizando la adecuada clasificación por uso del predio y detección y normalización de unidades adicionales no existentes en la base de datos.

FACTURACION

Esta área esta conformado por un técnico grado 3 , cuatro auxiliares y 1 apoyo a facturación además se tiene asignados 14 lectores en esta área se llevan a cabo las siguientes activades

- Lectura de medidores (micro y macro) apoyados en lectores portátiles, que permiten que la información digita en campo, se pueda cargar directamente al SICEPS
- Revisión previa (critica)
- Visitas de campo, generadas por detección de desviaciones de consumo con el fin de conformar la facturación a generarse

Una vez se lleva a cabo lo anteriormente descrito se procede a realizar:

- Liquidación de la facturación a los 19 ciclos de facturación que tiene Serviciudad lo cual se describe en CCU
- Impresión de la facturación en papelería que con antelación se compra preimpresa al a Empresa Dispapeles
- Entrega de la facturación en cada predio de los suscriptores, lo cual realizan por ciclos, los lectores

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

En El año 2024, la Dian obligó a los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios a implementar la facturación Electrónica o documento electrónico en el proceso de facturación y cobro de los servicios públicos domiciliarios. Para este proceso Serviciudad Esp contrató los servicios de una Empresa de talla nacional con suficiente experticia en los procesos de facturación de servicios y con ella se inició el desarrollo e implementación del Documento



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



Equivalente electrónico, cuyo proceso se inició con la liquidación y transmisión a la DIAN el primero de Noviembre del año 2024, proceso que se adelantó sin contratiempos y dimos cumplimiento a las resoluciones expedidas por la DIAN. Se inició con esta misma Empresa Cadena SAS el proceso de implementación de la Factura Electrónica para aquellos bienes que deben ser facturados, tales como los medidores, las acometidas, materiales de construcción utilizados en las instalaciones de los servicios, el servicio de geófono, financiaciones y otros. Se avanzó con la factura y se alcanzó a hacer pruebas del modelo de factura y se está pendiente de realizar la interfase con nuestro sistema comercial y financiero, para que lo facturado electrónicamente se pueda incluir como concepto en el Documento electrónico para que sea cobrado a los usuarios o clientes.

CAPITULO 12 SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA

12.1. Informe sobre los COMITES en los cuales se participa desde el área

En mi calidad de Subgerente Técnico y Operativo pertenezco a los siguientes comités:

- Comité de Gerencia (Subgerente)
- Comité Financiero (1 representante encargado de POIR)
- Comité de Agua No Contabilizada (Subgerente)
- Comité de Calidad de Agua (Subgerente)
- Comité de Convivencia Laboral (Subgerente)
- Comité de Seguridad Vial (Subgerente y Parque Automotor)
- Comité San José, antes Comité Fuentes Alternas. (Equipo Acueducto)
- Comité de Bajas (1 representante de la STYO)
- Comité de Conciliación (Subgerente)
- Comité técnico de obras
- Comité Ambiental – DGA
- Comité Institucional Gestión y Desempeño. (Subgerente)
- Comité de Emergencias y Gestión del Riesgo (Subgerente)
- Comité Técnico Operativo (Todo el equipo)

12.2. Copia de las Actas de los Comités en los cuales la secretaria está a cargo de funcionario del área

Cada área de la Subgerencia Técnica y Operativa de Serviciudad ESP participa en diferentes comités, algunos de los cuales tiene la responsabilidad de presidir. En estos espacios se toman decisiones clave para la gestión de los servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. ***Para garantizar la trazabilidad de las discusiones y acuerdos, cada delegado de área o los asistentes administrativos que apoyan la labor de las áreas son responsables de conservar copias de las actas y los listados de asistencia de cada reunión.*** Este procedimiento asegura un adecuado control documental, facilita el seguimiento a los compromisos adquiridos y permite disponer de la información cuando sea requerida para auditorías, reportes o consultas internas.

12.3. Plan de Emergencias Y Contingencia Y El Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados

La importancia de contar con un Plan de Contingencia radica en la necesidad de garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios esenciales que ofrece Serviciudad ESP a la comunidad. Como empresa encargada de la gestión del acueducto, alcantarillado y aseo en Dosquebradas, enfrentamos diversas situaciones que pueden comprometer la operación, tales como fallas en la infraestructura, eventos naturales, emergencias ambientales, o interrupciones en el suministro de insumos críticos. Un plan bien estructurado permite actuar

de manera rápida y eficiente, minimizando los impactos negativos sobre los usuarios y asegurando que las soluciones se implementen de manera coordinada y efectiva.

En el caso del acueducto, cualquier alteración en el suministro de agua potable puede afectar gravemente a la población, especialmente en zonas críticas como hospitales, colegios y centros de abastecimiento. Contar con protocolos claros y medidas preventivas nos permite responder oportunamente ante rupturas de tuberías, daños en estaciones de bombeo o eventos climáticos que alteren la captación de agua. De igual manera, en el sistema de alcantarillado, una emergencia puede desencadenar inundaciones, rebosamientos y afectaciones ambientales que deben ser manejadas con prontitud para evitar riesgos sanitarios y estructurales.

El servicio de aseo también requiere de medidas de contingencia para afrontar eventualidades como la indisponibilidad de vehículos recolectores, problemas con la disposición final de residuos o eventos que alteren las rutas establecidas. La correcta planificación y asignación de recursos en estos casos es fundamental para evitar la acumulación de residuos en la ciudad y prevenir impactos negativos en la salud pública y el entorno. Además de la operatividad, el Plan de Contingencia permite definir claramente los roles y responsabilidades del personal, estableciendo canales de comunicación efectivos para la toma de decisiones en momentos críticos. La capacitación constante del equipo de trabajo y la realización de simulacros fortalecen la capacidad de respuesta y aseguran que las medidas adoptadas sean oportunas y eficientes.

Dado el papel fundamental de Serviciudad ESP en la prestación de servicios públicos esenciales, el Plan de Contingencia debe ser un documento dinámico, sujeto a actualizaciones periódicas en función de los cambios en la infraestructura, normatividad y riesgos emergentes. ***En ese sentido, se anexa el plan actual para su consulta y aplicación en los diferentes escenarios que puedan presentarse.***

12.4. Informe Sistema Acueducto De Serviudad

12.4.1. Aducciones y conducciones matrices.

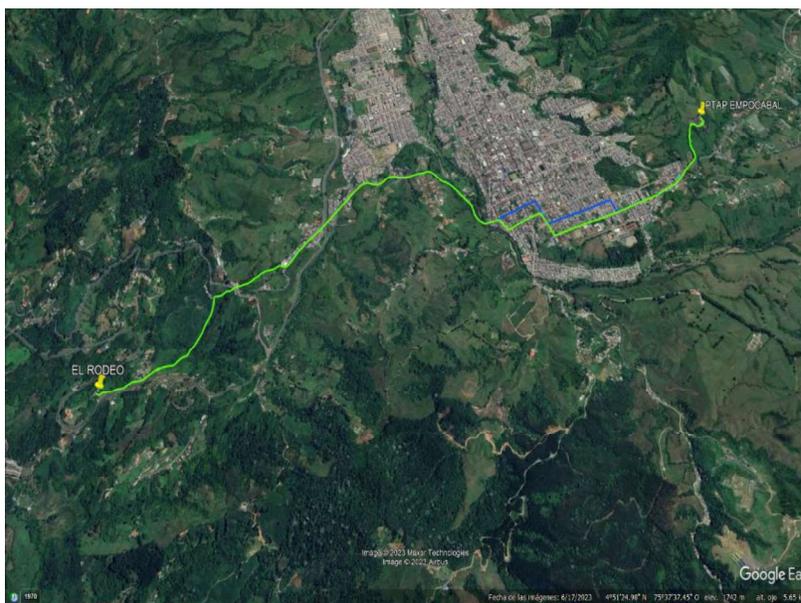
Conducciones desde Empocabal: Se presentan las conducciones 1 y 2 provenientes de Santa Rosa de Cabal las cuales vienen en diámetros de 315 mm y 350 mm – 400 mm respectivamente, las mismas fueron restituidas totalmente entre los años 2003 y 2015 a material a PEAD (Polietileno de Alta Densidad).

Conducción desde Villasantana: Se presenta la tubería de conducción Villasantana - La Giralda en diámetros de 1066 mm y 833 mm CCP (tipo American Pipe)

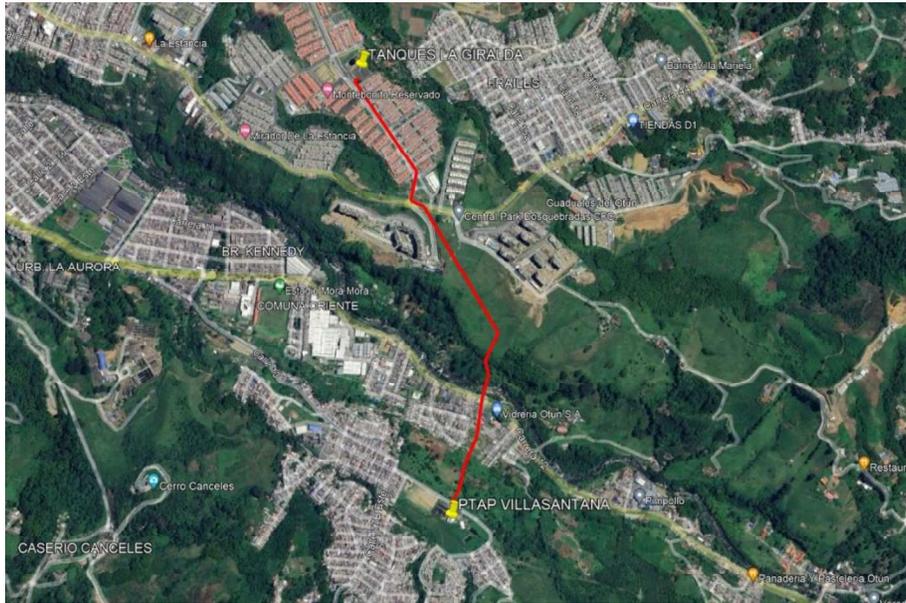
Aducciones Santa Helena: Se presenta la aducción desde las bocatomas Santa Helena y San Joaquín en diámetros de 150 mm, y 350 mm. en material PEAD, que llegan a la planta de tratamiento El Rodeo. Es importante anotar que a partir del cruce en el río San Eugenio la conducción N° 1 se convierte en la aducción Santa Helena.

Conducción El Rodeo-La Divisa: Esta conducción conduce el agua producida en las plantas Empocabal y El Rodeo por toda la ladera oriental del municipio para dar abasto a zonas urbanas perimetrales hasta el tanque La Divisa del cual puede abastecerse zonas del sector de Frailes.

Conducción El Rodeo-La Romelia: Conducción en diámetro de 315 mm en material PEAD



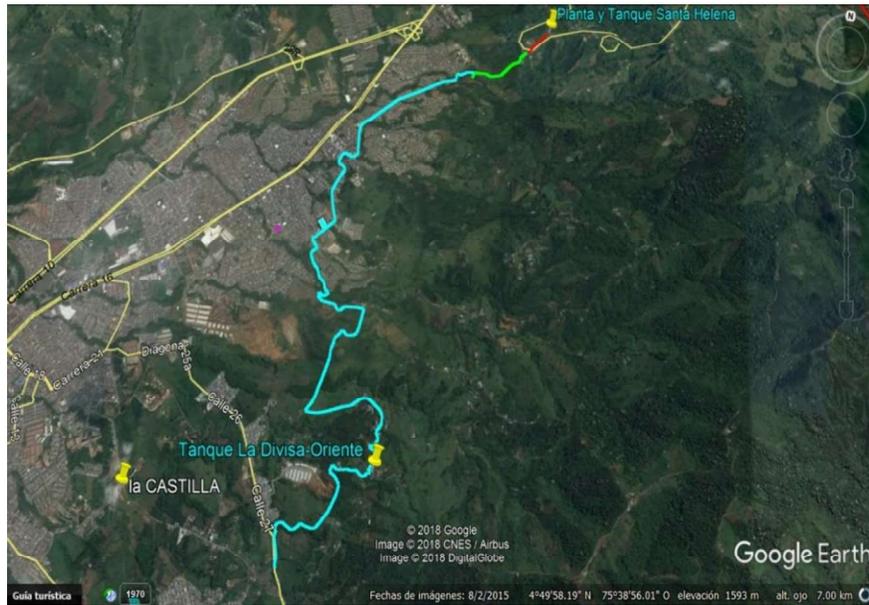
Conducciones N° 1 y N° 2



Conducción Villasantana – La Giralda



Aducciones Santa Helena y San Joaquín



Conducción El Rodeo – La Divisa

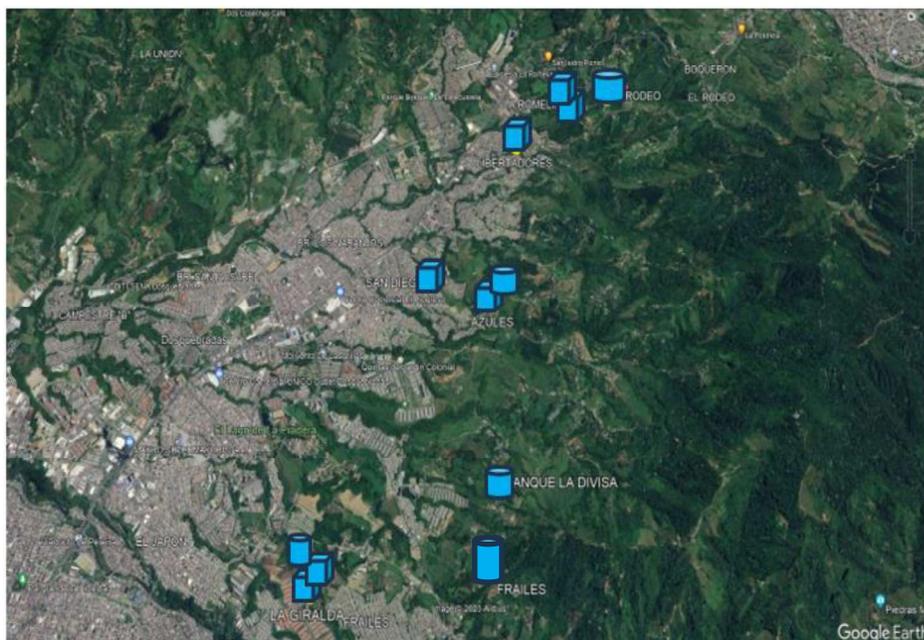


Conducción El Rodeo – La Romelia

12.4.2. Tanques de almacenamiento

Los tanques de almacenamiento de acuerdo a su capacidad y cota de ubicación son los responsables de determinar las zonas de servicios que pueden cubrir.

A continuación, se presenta la ubicación de los tanques y se muestra sus características principales incluyendo su volumen y cota:



Ubicación de los tanques (sobre base Google-Earth)

| TANQUE | VOLUMEN (m3) | COTAS (M.S.N.M.) | OPERACIÓN |
|--------------|--------------|------------------|---------------------------|
| ROMELIA 1 | 1600 | 1575 | 2017 |
| ROMELIA 2 | 2300 | 1575 | 1998 |
| LIBERTADORES | 1600 | 1505 | 1975 |
| SAN DIEGO | 5600 | 1498 | 1987 |
| AZUL 1 | 508 | 1562 | 2007 |
| AZUL 2 | 560 | 1562 | 2017 |
| LA GIRALDA 1 | 1600 | 1504 | 2017 |
| LA GIRALDA 2 | 6000 | 1504 | FUNCIONANDO |
| LA GIRALDA 3 | 1500 | 1539 | FUNCIONANDO/2016/AMP 2021 |
| EL RODEO | 750 | 1640 | FUNCIONANDO 2023 |
| LA DIVISA-O | 1200 | 1618 | PENDIENTE FUNCIONAMIENTO |

Características de los tanques.

Se anota que los tanques Romelia 1, Giralda 1 fueron objeto de tratamientos de impermeabilización para su rehabilitación y que los tanques Azul 2 y Giralda 3 entraron en funcionamiento en los años 2017 y 2016. También es importante aclarar que los tanques Azules y Giralda 3 se abastecen por bombeo desde el tanque que los antecede. Es de anotar que el tanque Giralda 3 fue ampliado en el año 2021 a su capacidad total de 1500 metros cúbicos, con esto se podrá dar cobertura a unos 10.000 suscriptores en la zona sur-oriente del municipio.

12.6.3. Catastro de redes de acueducto

Se ha realizado un trabajo interesante en la restitución de redes de acueducto con el fin de modernizarlas alargando su vida útil y mejorando la continuidad del servicio gracias a la menor cantidad de roturas que se generan. Esto se ha logrado con la instalación masiva de tubería de Polietileno de Alta Densidad (PEAD) en diámetros desde 90 mm (3") hasta 500 mm (20"); donde las mayores longitudes se han realizado en las de menor diámetro con una longitud superior a los 25000 metros (52% del total del PEAD instalado).

El total del PEAD instalado está cercano al 20% del total de las tuberías existentes, mientras el PVC conserva un porcentaje de 70% y el asbesto-cemento A-C se ha reducido a menos del 3%. Los porcentajes menores están distribuidos entre los materiales CCP (Concrete Cylinder Pipe) y HD (Hierro Dúctil).

El catastro en general exhibe un avance importante en la modernización de las redes y en la política de cero asbesto.



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



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



CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO (2023)

| DIÁMETROS | 1/2" | 3/4" | 1" | 1 1/2" | 2" | 2 1/2" | 3" | 4" | 6" | 8" | 10" | 12" | 14" | 16" | 18" | 20" | 22" | 24" | 30" | 33" | 42" | Totales | Porcentaje Tipo de Material | |
|------------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|------------|-------------------|----------------|--------------------|--------------|----------------------|-----------------------------|--------|
| MATERIAL TUBERÍA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| POLICLORURO DE VINILO (PVC) | 268.89 0.14% | 114.50 0.06% | 3.524.35 1.78% | 391.90 0.20% | 8.077.60 4.07% | 160.86 0.08% | 130.927.57 66.02% | 10.298.36 5.19% | 19.289.94 9.73% | 6.932.89 3.50% | 7.203.94 3.63% | 10.096.22 5.09% | 846.7 0.43% | 176.01 0.09% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 198.309.73 100.00% | 70.69% |
| HIERRO DUCTIL (H. D.) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 15 0.00% | 213.99 12.77% | 0 0.00% | 705 42.07% | 645.63 38.53% | 0 0.00% | 96 5.73% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 1.675.62 100.00% | 0.60% |
| CYLINDER CONCRETE PIPE (C.C.P.) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 453.56 4.20% | 3702.39 34.27% | 257.68 2.39% | 136.00 1.26% | 0 0.00% | 3081.88 28.52% | 112.3 1.04% | 2.520.37 23.33% | 540 5.00% | 10.804.18 100.00% | 3.85% | |
| OLIETILENO DE ALTA DENSIDAD (P. E. A. D) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 25.431.41 52.18% | 830.17 1.70% | 4.376.11 8.98% | 4.809.45 9.87% | 2166.37 4.45% | 8354.95 17.14% | 712.6 1.46% | 1.261.00 2.59% | 0 0.00% | 792.25 1.63% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 48.734.31 100.00% | 17.37% |
| ACERO AL CARBON (A. Ca) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 26.84 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 26.84 100.00% | 0.01% |
| ASBESTO CEMENTO (A. C.) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 3.162.45 17.59% | 1.865.80 9.27% | 3.706.65 20.62% | 3.283.65 18.27% | 2.060.00 11.46% | 2.308.11 12.84% | 638.00 3.55% | 949.88 5.28% | 0 0.00% | 201.75 1.12% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 17.977.29 100.00% | 6.41% |
| HIERRO FUNDIDO (H.F.) | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 1.064.77 35.34% | 1.948.17 64.66% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 0 0.00% | 3.012.94 100.00% | 1.07% |
| Total x Diam | 268.89 | 114.50 | 3.524.35 | 391.90 | 8.077.60 | 160.86 | 159.521.43 | 12.822.17 | 27.372.70 | 15.040.99 | 12.709.07 | 22.707.45 | 3.355.86 | 6.734.91 | 257.68 | 1.226.00 | 0.00 | 3.081.88 | 112.30 | 2.520.37 | 540.00 | 280.540.91 | 100.00% | |
| % | 0.10% | 0.04% | 1.26% | 0.14% | 2.88% | 0.06% | 56.86% | 4.57% | 9.76% | 5.36% | 4.53% | 8.09% | 1.20% | 2.40% | 0.09% | 0.44% | 0.00% | 1.10% | 0.04% | 0.90% | 0.19% | 100.00% | | |

CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO A 2023

12.6.4. Catastro de hidrantes

A continuación, se muestra el catastro de hidrantes que se

| No. de hidrante. | Localización /Dirección: | Marca | Diametro en pulgadas: | No. De salidas |
|------------------|--------------------------|-----------|-----------------------|----------------|
| 1 | CALLE 68 CRA 15 B | TORINO | 4 | 3 |
| 2 | CALLE 6 CRA 15 | TORINO | 4 | 3 |
| 3 | CRA 15 CASETA COMUNAL | TORINO | 4 | 3 |
| 4 | CALLE 13 B | APOLO | 3 | 3 |
| 5 | CALLE 59 CRA 13 | TORINO | 4 | 3 |
| 6 | CALLE 56 CRA 15 | TORINO | 3 | 3 |
| 7 | CALLE 50 CRA 15 | APOLO | 3 | 3 |
| 8 | CALLE 50 CRA 11 | TORINO | 3 | 3 |
| 9 | CALLE 17 CRA 11 | TORINO | 3 | 3 |
| 10 | CALLE 49 CRA 14 | APOLO | 3 | 3 |
| 11 | CALLE 49 CRA 14 A | TORINO | 6 | 3 |
| 12 | CALLE 51 CRA 16 | APOLO | 6 | 3 |
| 13 | CALLE 47 CRA 13 | APOLO | 3 | 3 |
| 14 | CALLE 47 CRA 14 A | APOLO | 3 | 3 |
| 15 | CALLE 43 CRA 14 | TORINO | 6 | 3 |
| 16 | CALLE 43 ESQUINA | TORINO | 6 | 3 |
| 17 | CALLE 44 CRA 12 | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 18 | CALLE 40 CRA 13 | TORINO | 6 | 3 |
| 19 | CALLE 41 CRA 16 | APOLO | 6 | 3 |
| 20 | CALLE 38 CRA 15 | APOLO | 3 | 3 |
| 21 | CALLE 37 CRA 13 | TORINO | 6 | 3 |
| 22 | CALLE 37 CRA 11 | APOLO | 3 | 3 |
| 23 | CALLE 34 CRA 10 A | APOLO | 3 | 3 |
| 24 | CALLE 34 CRA 10 | TORINO | 3 | 3 |
| 25 | CALLE 33 CRA 11 | APOLO | 3 | 3 |
| 26 | CALLE 33 CRA 14 | TORINO | 3 | 3 |
| 27 | CALLE 34 CRA 16 | APOLO | 3 | 3 |
| 28 | CALLE 36 CRA 13 | OTHER | 3 | 3 |
| 29 | CALLE 35 CRA 13 | TORINO | 3 | 3 |
| 30 | CALLE 35 CRA 15 | TORINO | 3 | 3 |
| 31 | AV LAS TORRES | APOLO | 3 | 3 |
| 32 | CRA 16 # 15 - 42 | TORINO | 3 | 3 |
| 33 | MZ 1 CS 22 B | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 34 | MZ 17 CS 15 | TORINO | 6 | 3 |

| No. de hidrante. | Localización /Dirección: | Marca | Diametro en pulgadas: | No. De salidas |
|------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------------------|----------------|
| 35 | MZ 26 CS 16 | OTHER | 3 | 3 |
| 36 | MZ 19 CS 9 | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 37 | VILLA CAMPESTRE | TORINO | 3 | 3 |
| 38 | MZA 7CS 6 | TORINO | 3 | 3 |
| 39 | CRA 2 # 19 - 62 | TORINO | 6 | 3 |
| 40 | CRA 2 # 18 - 4 | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 41 | CRA 2 MZA 16 CS 06 | TORINO | 3 | 3 |
| 42 | C 16 # 1 A 33 | TORINO | 3 | 3 |
| 43 | MZ 4 CS 24 | TORINO | 3 | 3 |
| 44 | MZA 12 CS 10 B | TORINO | 3 | 3 |
| 45 | MZ 6 CS 13 | APOLO | 3 | 3 |
| 46 | MZA 3 CS 35 | APOLO | 3 | 3 |
| 47 | MZA B CS 28 | APOLO | 3 | 3 |
| 48 | CRA 9 OESTE | APOLO | 3 | 3 |
| 49 | C 9 # 2 - 245 | TORINO | 6 | 3 |
| 50 | C 9 BODEGA 1 | TORINO | 6 | 3 |
| 51 | C 8 CRA 9 A | TORINO | 3 | 3 |
| 52 | C 18 CRA | TORINO | 6 | 3 |
| 53 | CRA 16 # 38-103 | TORINO | 6 | 3 |
| 54 | CRA 16 # 26-02 | TORINO | 3 | 3 |
| 55 | CRA 16 # 14-16 | APOLO | 6 | 3 |
| 56 | CRA 16 NICOLE | TORINO | 3 | 3 |
| 57 | CRA 10 C 43 PLAYA RICA | TORINO | 3 | 3 |
| 58 | LAGO AZUL | TORINO | 6 | 3 |
| 59 | AV. SIMON BOLIVAR CRA 16 # 80-05 | APOLO | 4 | 3 |
| 60 | AV. SIMON BOLIVAR CRA 16 # 76-96 | TORINO | 3 | 3 |
| 61 | OLIMPICA-ENTRADA MONTE BONITO | APOLO | 3 | 3 |
| 62 | MONTE BONITO DIAG 4 NO. 41-15 (ESQUINA MANZANA 3 Y8) | TORINO | 3 | 3 |
| 63 | MONTE BONITO | APOLO | 6 | 3 |
| 64 | DIAG 5A NO. 43-28 TORRE D5- MULTIFAMILIARES LA GIRALDA | OTHER | 3 | 3 |
| 65 | ENTRADA MULTIFAMILIAR LA GIRALDA | OTHER | 3 | 3 |
| 66 | MANZANA 3 CASA 18 - MIRADOR DE LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |
| 67 | MANZANA 11 CASA 13 MIRADOR DE LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |
| 68 | MANZANA 8 CASA 17 ESQUINA MIRADOR LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |

| No. de hidrante. | Localización /Dirección: | Marca | Diametro en pulgadas: | No. De salidas |
|------------------|--------------------------------------------------|-----------|-----------------------|----------------|
| 69 | MANZANA 12 CASA 1 LARERAL - MIRADOR LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |
| 70 | MANZANA 23 CASA 15 ESQUINA - MIRADOR LA ESTANCIA | APOLO | 3 | 3 |
| 71 | MANZANA 19 CASA 3 ESQUINA - MIRADOR LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |
| 72 | BOREAL APARTAMENTOS | TORINO | 3 | 3 |
| 73 | CALLE 8 NO. 29-85 SECTOR LA ESTANCIA | TORINO | 3 | 3 |
| 74 | CALLE 8 NO. 31-02 LA RAQUELITA | TORINO | 3 | 3 |
| 75 | CALLE 11A NO. 29C-48 LA EUCARINA | TORINO | 3 | 3 |
| 76 | CASETA DE ACCIÓN COMUNAL SAN RAFAEL | TORINO | 3 | 3 |
| 77 | SAN GREGORIO MANZANA B CASA 57-ESQUINA | TORINO | 3 | 3 |
| 78 | JAPÓN CALLE 6 NO. 26-78 ESQUINA | TORINO | 3 | 3 |
| 79 | JAPÓN CALLE 6 NO. 24-05 | TORINO | 3 | 3 |
| 80 | JAPÓN CALLE 6 NO. 23-47 | TORINO | 3 | 3 |
| 81 | JAPÓN CALLE 8 NO. 19-84 | TORINO | 3 | 3 |
| 82 | CALLE 8 NO. 19-128 JAPÓN | TORINO | 3 | 3 |
| 83 | CALLE 8 NO. 16-96 VILLA FANNY | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 84 | CALLE 8 LATERAL URBANIZACIÓN PANORAMA | TORINO | 3 | 3 |
| 85 | CALLE 8 NO. 22A-39 JAPÓN | APOLO | 3 | 3 |
| 86 | CALLE 8 NO. 29-13 EUCARINA | TORINO | 3 | 3 |
| 87 | VILLA DIANA MZ 3 CS 18 | TORINO | 3 | 3 |
| 88 | VALHER CRA 17 NO. 17-02 CO & TEX ESQUINA | TORINO | 3 | 3 |
| 89 | VILLA FANNY CALLE 8 NO. 16A-00 ESQUINA | APOLO | 3 | 3 |
| 90 | VALHER CRA 16 NO.15-38 | TORINO | 3 | 3 |
| 91 | ALONSO VALENCIA CRA 16 NO. 17-04 | TORINO | 3 | 3 |
| 92 | ALONSO VALENCIA CRA 19 NO. 16-04 ESQUINA | APOLO | 3 | 3 |
| 93 | CAMBULOS LA POPA CRA 18 NO. 12-33 | APOLO | 3 | 3 |
| 94 | JAPÓN CRA 20 NO. 9-64 | TORINO | 3 | 3 |
| 95 | JAPÓN CRA 22 B NO. 9-13 | TORINO | 3 | 3 |
| 96 | JAPÓN CRA 23 NO. 23A-35 ESQUINA | TORINO | 3 | 3 |
| 97 | AURORA BAJA CRA 22 NO. 11-15 | TORINO | 3 | 3 |
| 98 | AURORA BAJA CRA 21 NO. 9-04 ESQUINA | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 99 | I. E. SANTA SOFIA SEDE LA AURORA BAJA | TORINO | 3 | 3 |

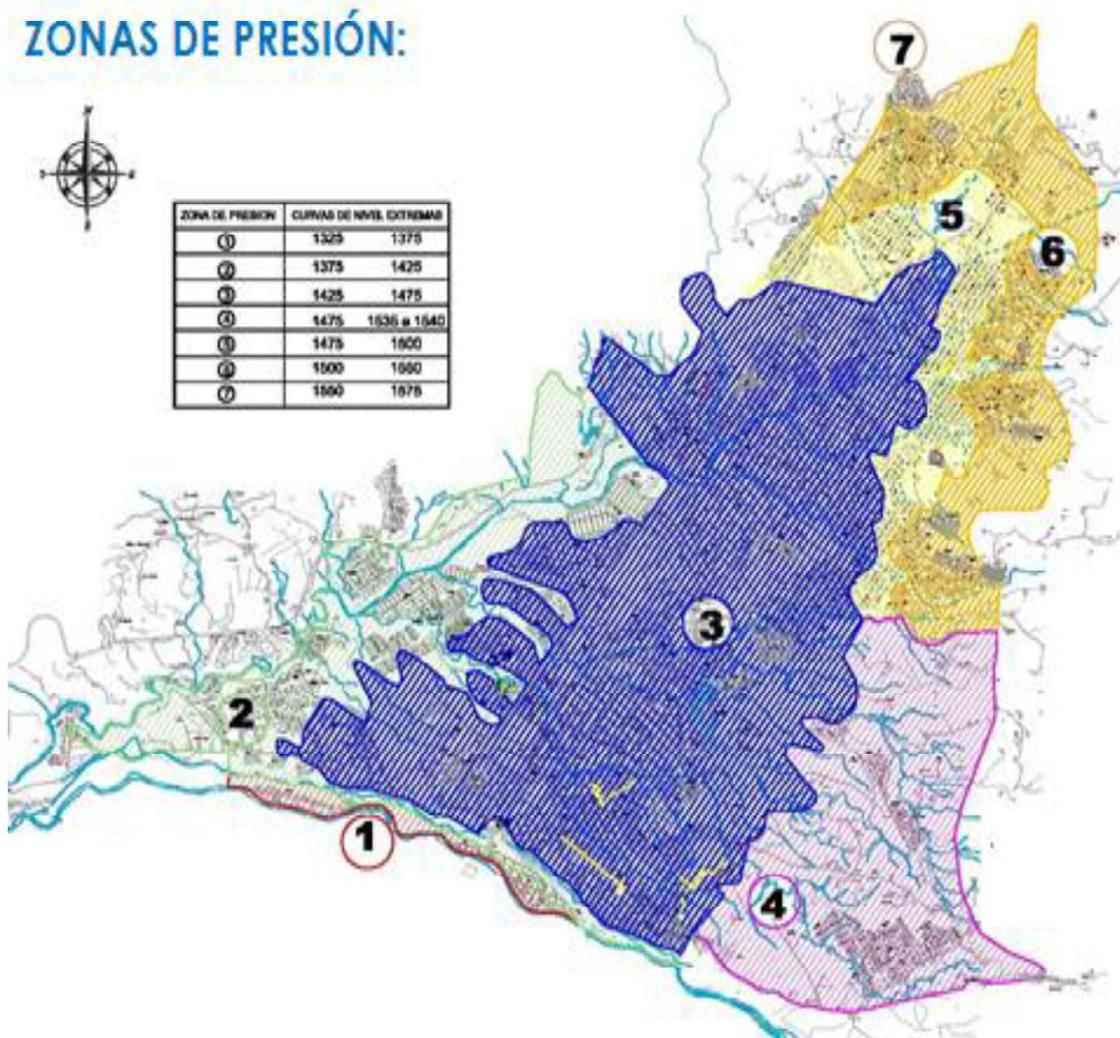
| No. de hidrante. | Localización /Dirección: | Marca | Diametro en pulgadas: | No. De salidas |
|------------------|---------------------------------------------------|-----------|-----------------------|----------------|
| 100 | GEMELA CALLE 11 BIS NO. 21-87 ESQUINA | APOLO | 3 | 3 |
| 101 | CARRERA 19A NO. 17-18 SANTA MONICA | OTHER | 3 | 3 |
| 102 | CALLE 18 NO. 20-120 AVENIDA SANTA MONICA | OTHER | 3 | 3 |
| 103 | FRENTE A EDIFICIO MONSERRATE-ALEMNDROS | APOLO | 3 | 3 |
| 104 | CARRERA 21A NO. 13-00 ENTRADA MIRADOR SANTA MARIA | OTHER | 3 | 3 |
| 105 | CALLE 18 NO. 20-07 AVENIDA SANTA MONICA | TORINO | 3 | 3 |
| 106 | CALLE 18 NO. 19-03 AVENIDA SANTA MONICA | TORINO | 3 | 3 |
| 107 | CALLE 18 NO. 18-03 AVENIDA SANTA ISABEL | OTHER | 3 | 3 |
| 108 | INS. MUNICIPAL DE SALUD SANTA MONICA | APOLO | 3 | 3 |
| 109 | CARRERA 19 NO. 17-23 SANTA MONICA | TORINO | 3 | 3 |
| 110 | CALLE 18 NO. 17-03 AVENIDA SANTA MONICA | TORINO | 3 | 3 |
| 111 | CARRERA 16 NO. 18-26 SANTA MONICA | APOLO | 3 | 3 |
| 112 | CARRERA 16 NO. 18-182 LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 113 | CARRERA 19 NO. 18-75 SANTA MONICA | TORINO | 3 | 3 |
| 114 | CARRERA 17NO. 17-02 PRADERA | APOLO | 3 | 3 |
| 115 | CALLE 20 NO. 12-14 PRADERA | ZIGGIOTTO | 3 | 3 |
| 116 | CALLE 21 NO. 19-106 AVENIDA LA PRADERA | APOLO | 3 | 3 |
| 117 | CALLE 21 NO: 22-98 AVENIDA LA PRADERA | OTHER | 3 | 3 |
| 118 | ENTRADA LAGO LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 119 | TRANSVERSAL 21 NO. 21-49 AVENIDA LAS TORRES | TORINO | 3 | 3 |
| 120 | CALLE 21 NO. 22-34 LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 121 | CARRERA 24 NO. 21-112 LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 122 | CALLE 22 NO. 20-04 LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 123 | CALLE 22 NO. 17-42 LA PRADERA | TORINO | 3 | 3 |
| 124 | DIAGONAL 225A TRANVERSAL 21 ESQUINA MILAN | TORINO | 3 | 3 |
| 125 | MANZANA 3 CASA 22 GIRASOL | TORINO | 3 | 3 |
| 126 | CARRERA 21 NO. 46-26 ENTRADA EL MARTILLO | TORINO | 3 | 3 |
| 127 | MANZANA A CASA 6 EL MARTILLO | APOLO | 3 | 3 |
| 128 | CARRERA 22 NO. 23-20 VILLA TULA | TORINO | 3 | 3 |
| 129 | ZONA VERDE PRIMAVERA AZUL | TORINO | 3 | 3 |
| 130 | MANZANA 17 CASA 1B PRIMAVERA AZUL | TORINO | 3 | 3 |

| No. de hidrante. | Localización /Dirección: | Marca | Diametro en pulgadas: | No. De salidas |
|------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|----------------|
| 131 | MANZANA 31 CASA 2B PRIMAVERA AZUL | TORINO | 3 | 3 |
| 132 | CARRERA 26C NO. 858-3 EL ENSUEÑO | APOLO | 3 | 3 |
| 133 | MANZANA A CASA 1A PUERTO NUEVO | TORINO | 3 | 3 |
| 134 | CALLE 56 NO. 20-94 SAN DIEGO | TORINO | 3 | 3 |
| 135 | MANZANA R CASA12 BSRRIO EL MARTILLO | TORINO | 3 | 3 |
| 136 | MANZANA R CASA 12 EL MARTILLO | APOLO | 3 | 3 |
| 137 | CALLE 8 CRA 28 LOS HÉROES | APOLO | 6 | 3 |
| 138 | CRA 1 LA BADEA - SAFERBO | APOLO | 6 | 3 |
| 139 | CALLE 43 CRA 24 VILLA DEL PILAR 1 | APOLO | 3 | 3 |

12.6.5. Zonas de presión

El estudio de Plan Maestro de Acueducto de Dosquebradas de 1994 determinó distribuir el sistema en siete zonas de presión de acuerdo a la topografía del municipio, la ubicación de los tanques y su capacidad de almacenamiento.

ZONAS DE PRESIÓN:



Zonas de presión

12.6.6. Sectorización

La sectorización consistente en la subdivisión en circuitos menores de la malla de distribución con perímetros definidos, medidos y controlados, se basó, por decisión administrativa, en los ciclos de facturación, esto con el fin de no tener mayores contratiempos al implementarse pues de lo contrario tales ciclos deberían replantearse totalmente y tendrían un impacto inmediato y drástico en el flujo de caja de la Empresa. También se tuvo en cuenta la posibilidad de que no fuese demasiado complicado el cierre de las mallas de sectorización y que, en lo posible, incluyeran los barrios sin fraccionar dentro de los sectores. Es por ello que se derivaron 19 sectores.

En la actualidad se tienen en funcionamiento los sectores 69, 57, 55 y 54, Giralda 3, sector denominado Azules, así por su dependencia explícita de estos tanques y delimitación precisa fue puesto en funcionamiento. Esta es una labor que se está trabajando con el área de Agua No Contabilizada.

El sector 56 ya concluyó el proceso constructivo mediante Contrato CF-133-2023, cuyo objeto es “LA OBRA CIVIL TENDIENTE A LA SECTORIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO (SECTOR 56) EN LOS BARRIOS LA PRADERA Y SANTA MÓNICA”. Se esta liquidando actualmente.

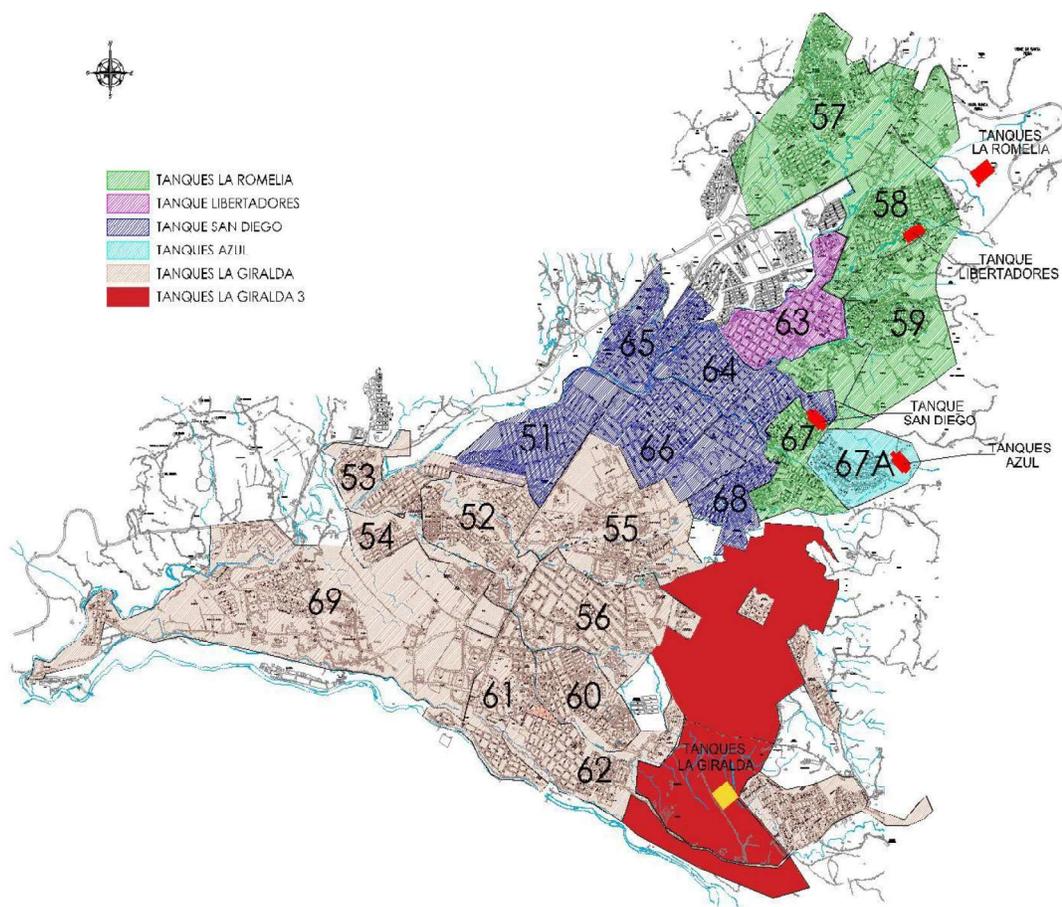


Diagrama de sectorización enmarcado en la zonificación.

Cabe anotar que al momento del diseño de los sectores no se contaba con la información de zonificación pues el contratista de dicho estudio incumplió el tiempo de entrega por un lapso superior a un año y los recursos gestionados para sectorización tenían que ser aprovechados de inmediato pues de lo contrario se perderían. Así mismo los sectores debieron ser concebidos y diseñados en tiempo récord dada la premura de presentación del proyecto. Otro de los problemas fue, en la fase constructiva, la poca calificación técnica y profesional de algunos contratistas. Con esto los sectores actualmente existentes que no están en funcionamiento deben ajustarse para su independencia total y enmarcarse a la zonificación planteada originalmente por el Plan Maestro de Acueducto 1994. Para tal fin se debe contar con personal especializado con amplio conocimiento del sistema y con dedicación exclusiva y permanente a dicha tarea ya que debe desarrollarse en campo con el apoyo de la información catastral y del conocimiento común de los administradores y operadores del sistema. Así mismo una vez dichos sectores se logren poner en marcha requieren de administración y mantenimiento permanente.

12.6.7. Situación particular zona de presión 4 (tanque la giralda 3)

Esta zona abarca geográficamente desde el sector de Pradera Alta y La Castilla hasta los barrios del sector Comuneros y Frailes.

De acuerdo al diseño del Plan Maestro de Acueducto la zona 4, cuya cobertura comprende desde la cota 1475 a la 1535 estaba concebida con alimentación desde el tanque La Giralda hacia el tanque Andalucía ubicado en la cota 1562, y ubicado en zona rural del barrio Comuneros vía Alto del Toro. Su alimentación estaba diseñada a través de sistema de bombeo.

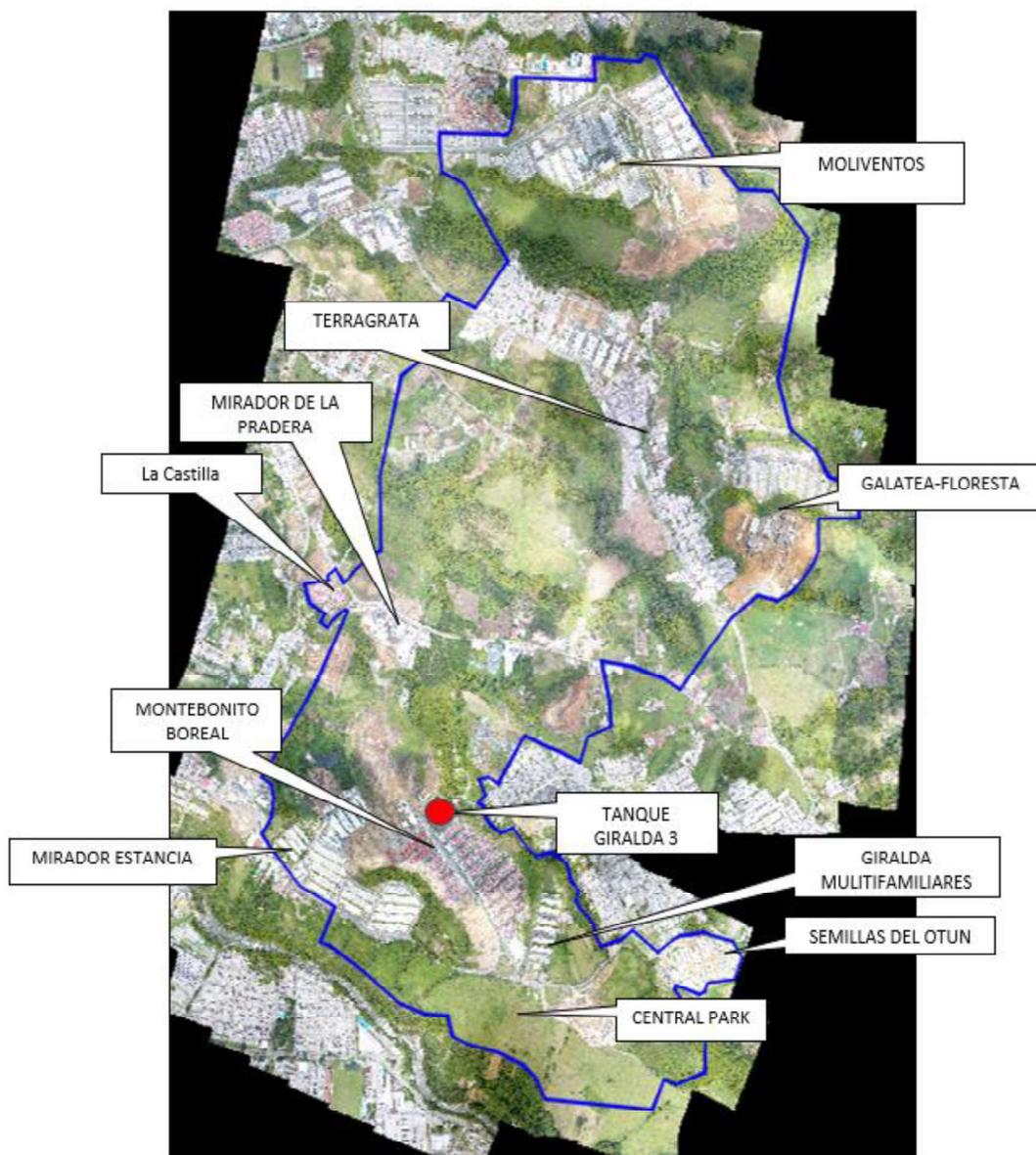
Este sistema nunca fue implementado y el tanque construido fue tomado por la comunidad del barrio Frailes por lo cual la zona no se habilitó en ningún escenario.

Como medida contingente, la Empresa implementó la construcción de una estructura de concreto reforzado elevada hasta la cota 1539 en la cual se instaló un tanque con volumen inicial de 750 metros cúbicos expandido en 2021 a 1500 m³ para surtir parcialmente esta zona cubriendo hasta la cota 1515-19. El sistema contempló también el diseño de una estación de bombeo captando el agua desde el tanque adyacente La Giralda N° 2.

El sistema genera una cobertura de 188.4 hectáreas, si se contextualiza el área por cota de servicio, (Contrato de Consultoría N° SF-052 de 2013, ingeniero Luis Caicedo). De acuerdo a la densidad poblacional determinada para la zona y el diseño inicial, la cobertura sería de 7538 viviendas. Esta población se proyectó en el año 2013 para cubrirse en 15 años, pero dada la alta demanda de vivienda en el área metropolitana, la cual se ha concentrado en mayor proporción en el municipio industrial se previó que la oferta del sistema hidráulico se coparía en un umbral de tiempo de 7 años. Previsto este fenómeno efectivamente al año 2023 se ha generado una cobertura de 10.594, cantidad interesante de viviendas dado que se ha maximizado su capacidad gracias a una buena gestión de la dotación y de las pérdidas que ha optimizado al máximo la cobertura.



Tanque La Giralda N° 3 (ampliación 1500 metros cúbicos en 2021)

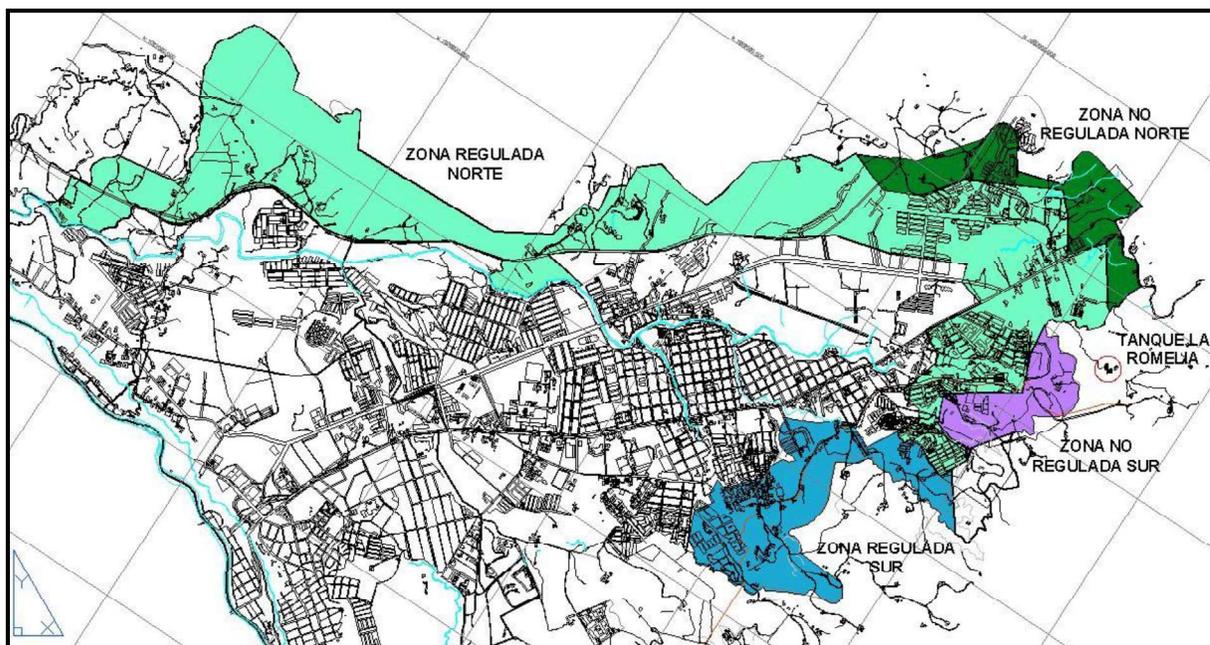


Plano de cobertura delimitado por la línea azul

Los proyectos que a la fecha hacen parte de la demanda de servicios en este sector son:

| URBANISMO | CONSTRUCTORA | CANTIDAD DE USUARIOS |
|----------------------------|--------------|----------------------|
| MOLIVENTOS | GERENCIAR | 1839 |
| BOREAL | ASUL | 588 |
| MONTEBONITO | ASUL | 1458 |
| MONTEBONITO RESERVADO | ASUL | 200 |
| MIRADOR DE LA ESTANCIA | IARCO | 665 |
| TERRAGRATA | REALIDAD CO | 987 |
| PALMAR DEL OTÚN | CENTROSUR | 202 |
| GUADUALES DEL OTÚN | CENTROSUR | 520 |
| MIRADOR DE LA PRADERA | QBIKA | 395 |
| MAJESTIC I (ET 1-2-3-4) | CFC | 440 |
| CASTILLA | N.A. | 57 |
| FLORESTA | QBKA | 623 |
| GALATEA | QBKA | 654 |
| JACARANDÁ | QBKA | 364 |
| PRADERA HCIENDA CAMPESTRE | QBKA | 188 |
| VILLAS DE LA PRADERA | GERENCIAR | 522 |
| MULTIFAMILIARES LA GIRALDA | IDM | 440 |
| ACQUAHILLS (ET 1-2-3) | CFC | 576 |
| MAJESTIC II (ET 1-2-3-4) | CFC | 464 |
| MUKALA | MONTECARLO | 90 |
| ACQUA HILLS ET 4 | CFC | 192 |
| TOTAL | | 11.464 |

12.6.8. Situación particular zona 7 (tanques la romelia)



Coberturas desde tanque La Romelia

Esta zona de presión tiene plenamente demandada su capacidad de cobertura en su sector oriental, mas no así su sector occidental. En este sector se destaca la cobertura de la atención a la zona de expansión que se genera en la vía troncal Romelia-El Pollo, vía de carácter nacional y cuya característica de población se ha desarrollado más en el tema comercial e industrial que en el residencial.

Hacia ese costado la Empresa instaló una red de distribución de 315 mm PEAD desde la carrera 16 con calle 79 (puente peatonal) hasta la vía troncal Romelia- El Pollo hasta su intersección con la calle 43 y se encuentra activa hasta el acceso a la Unidad Residencial Villas de la Merced.

12.6.9. Retos del sistema de abastecimiento de agua potable de la empresa:

El crecimiento acelerado del municipio ha generado un aumento significativo en la demanda de agua potable, lo que ha requerido estrategias para fortalecer la infraestructura de acueducto. En este sentido, el principal objetivo ha sido garantizar la independencia hídrica y la continuidad del servicio, logrando avances como:

- Puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Rodeo en febrero de 2024; sin embargo y con emergencia de noviembre la PTAP se encuentra fuera de servicio y la espera de estudios de viabilidad de funcionamiento en el sitio.

- Realización de estudios definitivos para la construcción de la PTAP en la quebrada San José. Se encuentra en fase 3 y a la espera de viabilizarían de recursos del ministerio; se adelanta negociación de lote.
- Optimización del laboratorio de calidad de agua en la PTAP Villasantana. Posibilidad de prestación de servicios de laboratorio a terceros.
- Reposición y rehabilitación de redes, sectorización y expansión del sistema de acueducto, de acuerdo a planeación de la empresa.

Estas acciones han permitido mejorar la capacidad operativa de la empresa y prepararla para atender el crecimiento del municipio y afrontar posibles contingencias en la prestación del servicio. Se tiene además algunos retos técnicos y operativos del servicio de acueducto:

COBERTURA PROYECTADA: Ante el reto de dar cobertura a las áreas propuestas por el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial, que basado en el Acuerdo Municipal 014 de 2012 amplió las zonas de cobertura urbana, la Empresa se propuso la contratación de los estudios que dieran lugar a posibles soluciones, entonces entre los años 2016 y 2017 adelantó varios estudios relevantes para prever garantizar la cobertura del servicio y tener además sistemas contingentes de prestación:

“Consultoría para el pre dimensionamiento del proyecto: construcción del sistema de acueducto complementario para el área urbana de la ciudad de Dosquebradas tomando como alternativa de suministro las siguientes fuentes de agua: quebrada San José y los ríos Otún y San Eugenio”.
“Estudios y diseños definitivos de las obras que permitirán el suministro de agua al área urbana complementaria del municipio de Dosquebradas, a través del sistema de acueducto de Serviciudad e.s.p., con base en los prediseños del sistema de acueducto de la quebrada Santa Helena, ubicada en el municipio de Santa Rosa de Cabal, como alternativa viable que se obtuvo del estudio de fuentes alternas y/o complementarias, frente a la situación de calidad de agua presentada con la empresa Empocabal.”

Estudio realizado en el año 2017 por la firma Agua Century XXI.

Estudios y prediseños para el ajuste de la oferta y demanda de agua, teniendo como marco el estudio de fuentes alternas y el manejo y conducción de las aguas residuales en consistencia con el reglamento de agua potable y saneamiento

Realizado por la firma Agua Century XXI, en el año 2020, durante los meses de noviembre y diciembre, obedeció a la necesidad de revisar y ajustar los datos de población para dar cobertura satisfactoria a las área planteadas por el POT, teniendo como insumo las ofertas actuales de agua potable y el caudal adicional generado por el proyecto Santa Helena.

“Estudios y diseños de contingencia de abastecimiento sistema de distribución de agua potable del municipio de Dosquebradas”.

Este estudio elaborado por la firma TECON, plantea una solución que pueda llevar agua desde el sistema Villa Santana-La Giralda al sistema Empocabal-La Romelia. De esta forma se llevaría un caudal aproximado de 150 litros por segundo mediante conducciones expresas y plantas de bombeo pudiéndose restituir la alimentación de agua desde Empocabal y así solucionando el problema de arsénico en la fuente.

“ESTUDIOS Y DISEÑOS FASE 3 - INGENIERÍA DE DETALLE DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE AGUA POTABLE DE SERVICIUDAD E.S.P EN LA QUEBRADA SAN JOSÉ, MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS”

Culminados en el año y 2023 y realizados por la firma Agua XXI.

De los estudios anteriores se derivaron como soluciones la construcción de los acueductos Santa Helena y San José, como fuentes propias del sistema de acueducto de Serviciudad. Ambos proyectos están incluidos en el Plan de Obras e Inversiones Regulado de la Empresa y sus construcciones se realizarían a partir de los años 2 (2018) y 6 (2022) de dicho POIR, con el fin de proveer soluciones a la demanda de agua potable del municipio.

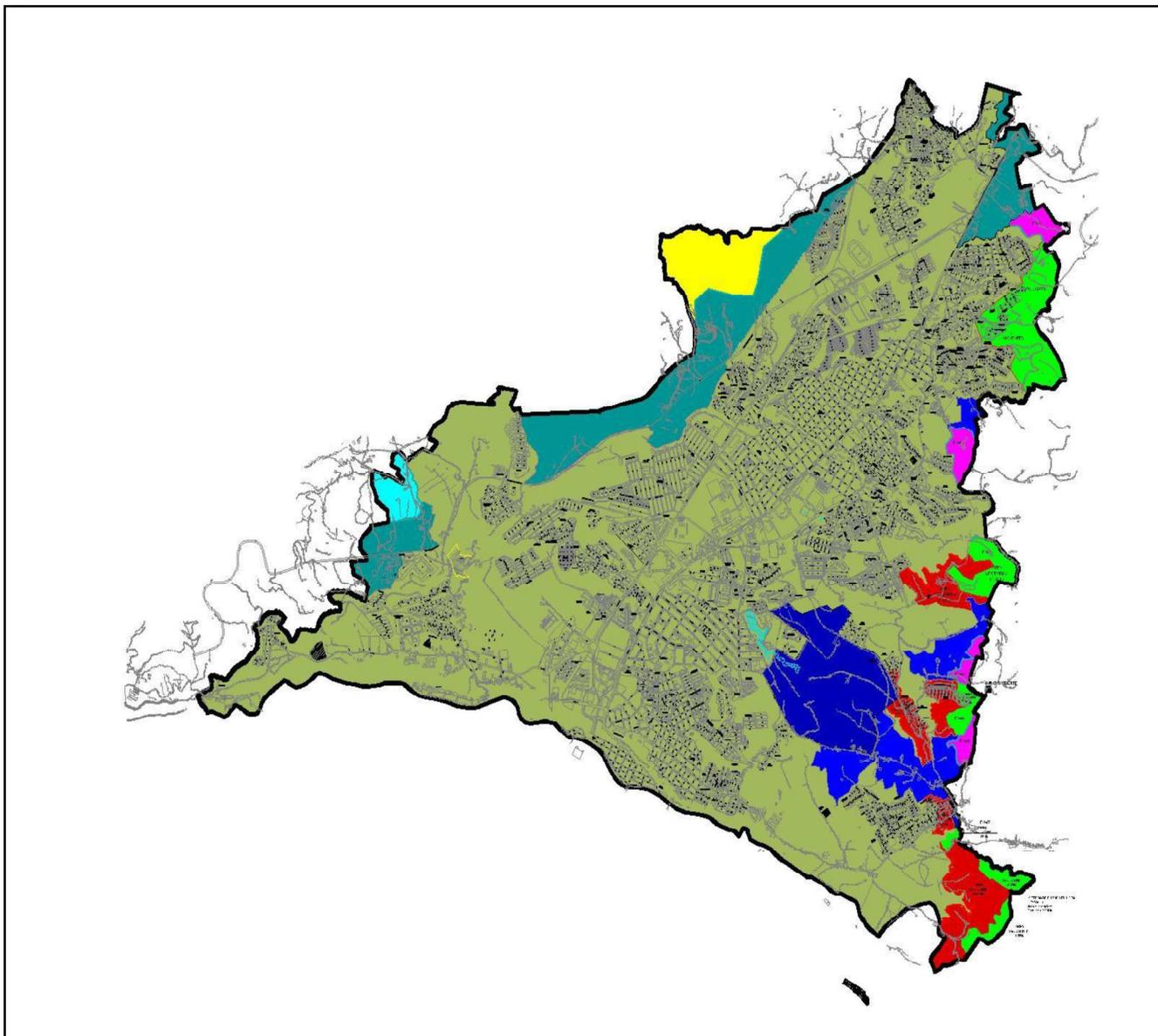
12.6.10. AUTONOMÍA HIDRICA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS:

Teniendo en cuenta que la empresa Serviciudad actualmente compra agua en bloque en un caudal de 425 litros por segundo (promedio a oct 31/2023) para el abasto de un aproximado 78 por ciento de la población del municipio, con los acueductos Santa Helena y San José se obtendría un caudal aproximado de 200 litros/segundo para la cobertura de áreas de expansión, complementarias urbanas y deficitarias urbanas. Se aclara que el caudal de 80 l.p.s. proveniente de Santa Helena no puede aplicarse en su totalidad para las áreas mencionadas por requerirse de manera diferencial en el tiempo, un caudal variable, para la dilución del arsénico proveniente de Empocabal. Esto reflejaría una autonomía de abasto (sin depender de empresas externas) de un aproximado 55%, el cual es virtual pues obedece a variables como la densidad de viviendas por hectárea, los contratos de compraventa de agua en bloque, la competencia con Acuaseo en el mercado futuro, entre otros, por tanto, deben analizarse en función del tiempo.

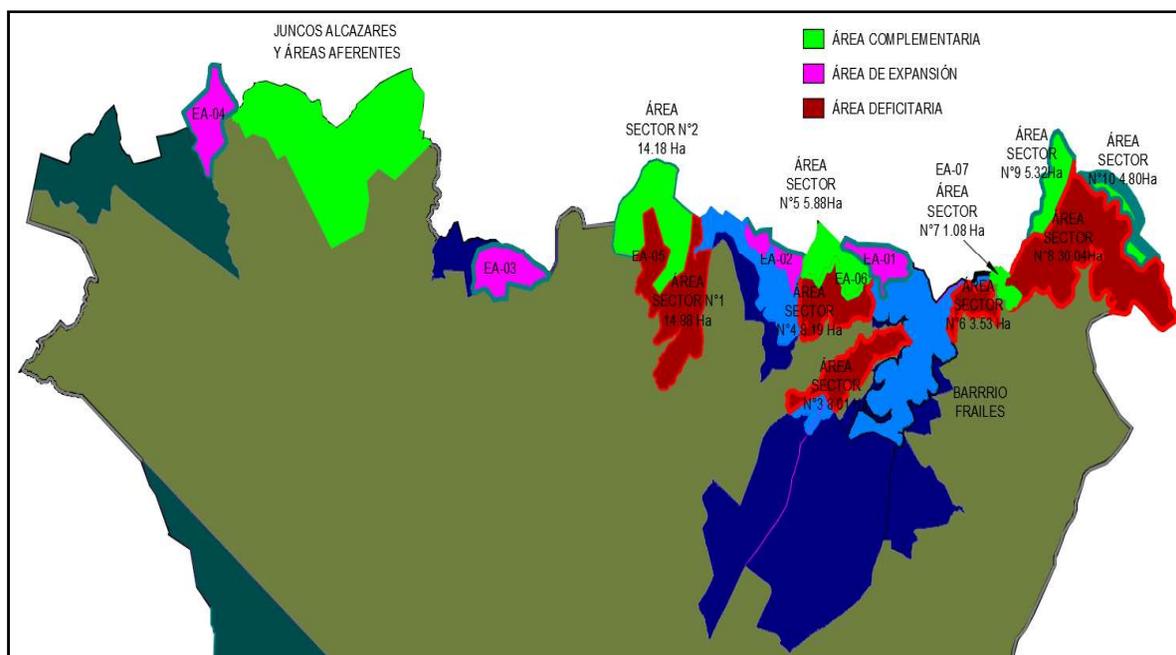
SISTEMA DE ACUEDUCTO SAN JOSÉ: El estudio del proyecto se denomina, Construcción del sistema de acueducto complementario para el área urbana de la ciudad de Dosquebradas tomando como alternativa de suministro las siguientes fuentes de agua: quebrada San José y los ríos Otún y San Eugenio”. A partir del proyecto se derivó la escogencia y consolidación del proyecto Acueducto San José para la producción de 410 litros por segundo de agua potable.

Este sistema se dotará de acuerdo a dos concesiones de agua cruda otorgadas por CARDER, una de 210 litros/segundo y otra de 200 litros / segundo a las empresas Acuaseo y Serviciudad. Dado lo anterior al proyecto se le debe dar la relevancia oportuna y concreta teniendo presente que su desarrollo es una propuesta de asociación público-privada.

12.6.11. SISTEMA CON CATASTRO URBANIZADO



Plano general del sistema con catastro urbanizado



Plano general de áreas de expansión y urbanas deficitarias

| ID ÁREA | DENSIDADES (Viv/ha) | ÁREAS (Ha) | DENSIDADES (Hab/Viv) | Viviendas | POBLACION (Hab) | qmd (Lt/seg) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|----------------------|-------------|-----------------|--------------|
| ÁREAS URBANAS QUE SE SURTEN DEL ACUEDUCTO DE SANTA HELENA | | | | | | |
| EA-05 | 80 | 14.18 | 3.70 | 1134 | 4197 | 8.40 |
| S. FRAILES | 80 | 10.14 | 3.70 | 811 | 3001 | 6.01 |
| LOS JUNCOS | 80 | 2.8 | 3.70 | 224 | 829 | 1.66 |
| ALCAZARES Y AFERENTES | 80 | 29.65 | 3.70 | 2372 | 8776 | 17.57 |
| EA-06 | 80 | 5.88 | 3.70 | 470 | 1740 | 3.48 |
| EA-07 | 80 | 1.08 | 3.70 | 86 | 320 | 0.64 |
| SUBTOTAL: | | 63.7 | | 5098 | 18864 | 37.8 |
| ÁREAS DE EXPANSIÓN QUE SE SURTEN DEL ACUEDUCTO DE SANTA HELENA | | | | | | |
| AE-01 | 80 | 4.51 | 3.70 | 361 | 1335 | 2.67 |
| AE-02 | 80 | 4.26 | 3.70 | 341 | 1261 | 2.52 |
| AE-03 | 80 | 7.06 | 3.70 | 565 | 2090 | 4.18 |
| AE-04 | 80 | 7.25 | 3.70 | 580 | 2146 | 4.30 |
| SUBTOTAL: | | 23.1 | | 1846 | 6832 | 13.7 |
| TOTAL: | | 86.8 | | 6945 | 25696 | 51.5 |

AREAS DEFICITARIAS A SURTIR POR SAN JOSÉ

| ID ÁREA | DENSIDADES (Viv/ha) | ÁREAS (Ha) | DENSIDADES (Hab/Viv) | Viviendas | POBLACION (Hab) | qmd (Lt/seg) |
|------------------|---------------------|-------------|----------------------|-------------|-----------------|--------------|
| SECTOR 1 | 80 | 14.88 | 3.70 | 1190 | 4404 | 8.82 |
| SECTOR 3 | 80 | 8.01 | 3.70 | 641 | 2371 | 4.75 |
| SECTOR 4 | 80 | 8.19 | 3.70 | 655 | 2424 | 4.85 |
| SECTOR 6 | 80 | 3.53 | 3.70 | 282 | 1045 | 2.09 |
| SECTOR 8 | 80 | 30.04 | 3.70 | 2403 | 8892 | 17.80 |
| SUBTOTAL: | | 64.7 | | 5172 | 19136 | 38.3 |

Zonas de cobertura a través de los sistemas Santa Helena y San José

12.6.12. VIABILIDADES, FACTIBILIDADES Y CONCEPTOS OTORGADOS ENTRE 2024 Y ENERO 2025

El otorgamiento de estos certificados obedece a las solicitudes que la Empresa recibe por parte de entes privados y públicos para dotar de servicios públicos proyectos de urbanismo y se expiden de acuerdo a la capacidad de dotar los servicios en el inmediato o largo plazo; es de anotar que su trámite se rige por el decreto 3050 del 2013 y su vigilancia la realiza la SSPD. 2024

| Fecha | Proyecto | Dirección | UNIDADES | | Solicitante |
|--------|---------------------------|---------------------------|----------|-----------|---------------------------|
| | | | RESIDENC | COMERCIAL | |
| oct-02 | FORTAL DE SANTA INÉS | Carrera 8 con transv 34 | 192 | | Jiovanny Alberto Jiménez |
| feb-02 | MALL GALATEA | Galatea | 27 | | 9 Wilmar Osorio R. |
| feb-05 | MALL PRADERA | Transv 21 con calle 18 | | | 13 Gustavo Ocampo |
| feb-12 | SENDEROS DEL OTOÑO | Sector Colinas | 35 | | César Augusto Ruiz |
| feb-20 | AGORA | Diagon 21 con 25 | 20 | | Lilia Zuluaga |
| feb-19 | SOLUM | Carrera 21 con 32 | 188 | | 12 Karen Rengifo T. |
| feb-29 | HIERROS DE OCCIDENTE | Calle 8 con 9 | | | 1 María Alejandra Vásquez |
| mar-04 | ALESIA | Cra 23 con 57 | 25 | | 10 Camilo A. Díaz |
| mar-22 | LOTE MARIANA | Calle 71 con 16 | 50 | 108 m2 | Roberto José Guerrero |
| abr-01 | EL RECUERDO | Troncal Romelia- El Pollo | | | 10 Karen Rengifo T. |
| abr-04 | LA SOMBRA | Troncal Romelia- El Pollo | 250 | | Karen Rengifo T. |
| jun-04 | TORRES DEL BOHÍO | Campestre B- Bohío | 160 | | John Jairo Toro Osorio |
| may-29 | MIRADORES DE LA PRIMAVERA | Galatea-Floresta | 70 | | Ancízar de Jesús Pabón |
| may-02 | LOTE 10 ALCÁZARES | Alcázares /P. Sol | 80/HA | | Juan David Villa |
| may-09 | LA PAULINA | San Rafael | 100 | | Fernando Giraldo |
| may-28 | SAN GABRIEL | Comuneros | S.I. | | Fernando Giraldo |
| may-28 | LOTE 9 BELLAVISTA | Comuneros | S.I. | | Fernando Giraldo |
| may-28 | LOTES A Y H BELLAVISTA | Sector Violetas-Alta P. | 35 | | Fernando Giraldo |
| may-30 | LOTES 10 ALCÁZARES | Alcázares/ P. Sol | 80/HA | | Luis Ernesto Valencia |
| may-30 | LOTE 12 ALCÁZARES | Alcázares/ P. Sol | 80/HA | | Luis Ernesto Valencia |
| jun-06 | COLINAS DEL BOSQUE | Troncal Romelia- El Pollo | 254 | | Juan Esteban Vergara |
| may-30 | LOTE 11 ALCÁZARES | Alcázares/ P. Sol | 0 | | Luis Ernesto Valencia |
| jul-24 | ALAMEDA DE LA SULTANA I | Galatea-Floresta | 30 | | Diego M. Orozco |
| 18-jul | ALAMEDA DE LA SULTANA II | Galatea-Floresta | 100 | | Juan Felipe Obregón |
| 04-jul | LOTES LA ROMELIA | La Romelia | | | 6 Wilmer Daniel Chávez |
| 12-jun | PORTAL DE LA ESTACIÓN | La Romelia | 174 | | Armando Serna |
| 24-jul | SAN ISIDRO | La Romelia | 15 | | Fernando Giraldo |
| 03-jul | URBANIZACIÓN PLAYA RICA | Playa Rica | 50 | | José Manuel Rendón |
| 23-ago | VALVANERA | Naranjales | 100 | | Rocío Castaño Velásquez |
| 16-oct | SANTA HELENA P.P. | Naranjales | 1651 | | Rogelio Torres1Q |
| 22-oct | NATURA LIVING | La Badea | 108 | | 31 Melissa Triviño |
| 07-oct | SAN ANTONIO DE LA SIERRA | Vereda San Antonio | 24 | | Manuel Salvador Benítez |
| 29-oct | EL RESBALÓN | La Fría | S.I. | | Stefanny Restrepo |

Totales (aprox): Residenciales 3634 y Comerciales 92.

2025

| Fecha | PROYECTO | UBICACIÓN | UNIDADES | | SOLICITANTE | TIPO |
|--------|-----------------------|----------------------------|---------------|-------------|------------------------|------|
| | | | Residenciales | Comerciales | | |
| ene-09 | Mall Aldea Plaza | La Pradera Lote 1B | | | 16 Juan Felipe Obregón | V |
| ene-24 | Torre INTI | La Pradera Lote 7 | 272 | | David Muñoz | V |
| ene-24 | Plan Parcial Frailes | Paraje Frailes y Santa Ana | 950 | 100 | John Eduin Reina C. | F |
| | Century Mall y Suites | Pradera Alta | 820 | 34 | José David González | C |

Totales: Residenciales 2042 y Comerciales 150

CONVENIOS DE URBANISMO

| PROYECTO | Número de Unidades | | SUPERVISORES |
|---------------------------|--------------------|-------------|-----------------------------------------|
| | Residenciales | Comerciales | |
| ALAMEDA DEL LAGO | 48 | | Edilson Tascón Y Carlos Ernesto Agudelo |
| ACQUA HILLS SEGUNDA ETAPA | 192 | | Marco Taborda y Carlos Ernesto Agudelo |
| RIVERAS DEL OTUN | 624 | 3 | EDILSON TASCÓN Y CARLOS AGUDELO |
| PRADERA VIVA | 288 | | Marco Taborda y Carlos Ernesto Agudelo |
| SENIOR CLUB | | 18 | Marco Taborda |
| COLINAS DEL BOSQUE | 254 | | Marco Taborda |
| MONTEBONITO | 587 | | Marco Taborda y Carlos Ernesto Agudelo |
| TORRE MALI | 25 | 6 | Edilson TASCÓN Y Jorge Hernán Castro |
| TOTALES | 2018 | 27 | |

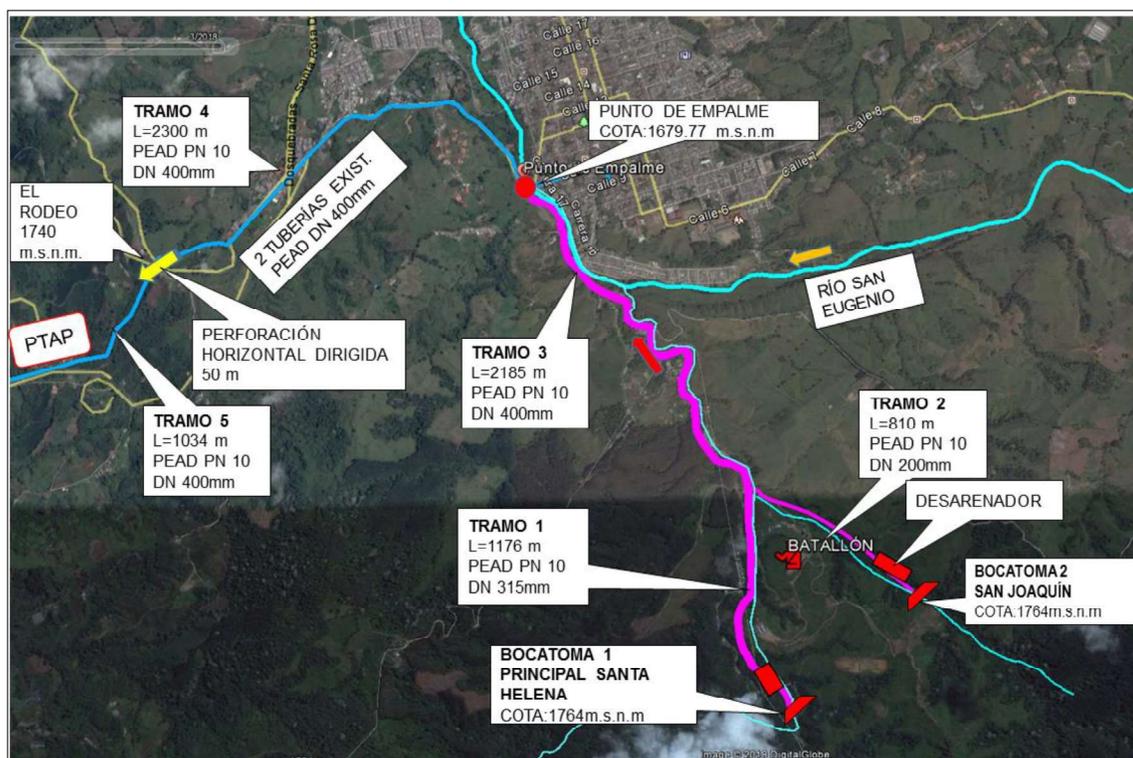
SITUACIÓN DE CONTRATOS

| NÚMERO | OBJETO | VALOR | INICIO | FINAL | ESTADO | OBSERVACIÓN |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|
| SF 059 | INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA OBRA CIVIL TENDIENTE A LA REHABILITACIÓN Y REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO POR PEAD SECTOR COMUNA 2 - BARRIOS VALHER - LA AURORA Y EL JAPÓN DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS | 101,831,275 | mayo 6 2024 | sept 18 2024 | TERMINADO SIN PAGO NI LIQUIDACIÓN | DIFICULTADES CON CONTRATISTA DE INTERVENTORÍA |
| SF 084 | INTERVENTORÍA TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE AGUA LAVADO DE FILTROS, PLANTA POTABILIZADORA EL RODEO | 50,109,039 | junio 26 2024 | octubre 23 2024 | POR LIQUIDAR | DIFICULTADES CON CONTRATISTA DE OBRA CIVIL |
| SF 095 | LA OBRA CIVIL TENDIENTE A LA EXPANSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO SECTOR AV SIMON BOLIVAR (LA CAPILLA - LA MARIANA) | 151,903,853 | agosto 16 2024 | sept 29 2024 | LIQUIDADO | OK |
| SF 097 | PROTECCIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL TANQUE DE ALMACENAMIENTO ROMELIA 1 PROPIEDAD DE SERVICIUDAD E.S.P | 47,534,550 | septiembre 2 2024 | noviembre 30 2024 | POR LIQUIDAR | REQUIERE EJECUCIÓN URGENTE |
| SF 118 | FASE 1 TENDIENTE A LA MITIGACIÓN DEL RIESGO DE LA ESTRUCTURA QUE SOPORTA EL TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE LA GIRALDA 3 DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA | 1.801.311,39 | octubr 29 2024 | julio 26 2025 | EN CURSO | OK |

12.6.13. Sistema Santa Helena

DESCRIPCIÓN:

El acueducto Santa Helena es un proyecto nuevo para producción de agua potable realizando captaciones en las quebradas Santa Helena y San Joaquín, las cuales se ubican en jurisdicción del municipio de Santa Rosa de Cabal, con un caudal sumado de 80 l.p.s. (50 y 30 lps). Desde las bocatomas y desarenadores, las aducciones confluyen aguas abajo a una distancia promedio de 1 kilómetro. A partir de este punto inicia una sola línea de 315 mm. (PEAD) de 2 kilómetros hasta el puente sobre el río San Eugenio. Aquí se conectará a la denominada conducción 1, existente en 300 mm. la cual llevará el agua cruda hasta una planta de tratamiento tipo compacta ubicada en el sitio de la cámara de quiebre El Rodeo (vereda del mismo nombre en la cota 1640).



Tramo aducciones

Desde el sitio del tanque el Rodeo el cual se encuentra ubicado en el costado derecho de la vía que conduce de Pereira a Santa Rosa, la tubería inicia como conducción y se empalma la red existente la cual es de PEAD DN 315 mm y que actualmente surte la Urbanización Los Juncos, el empalme se proyecta a la entrada de esta urbanización en el barrio Libertadores. Continúa la línea por el costado oriente del municipio de Dosquebradas, por vías urbanas y algunas servidumbres hasta llegar al tanque de almacenamiento que se ubicará en la vereda La Divisa en la cota 1607. Dicho tanque tendrá una capacidad de 1200 metros cúbicos. La conducción descrita tiene una longitud superior a los 5000 metros y se construirá en tubería PEAD de 315 mm.

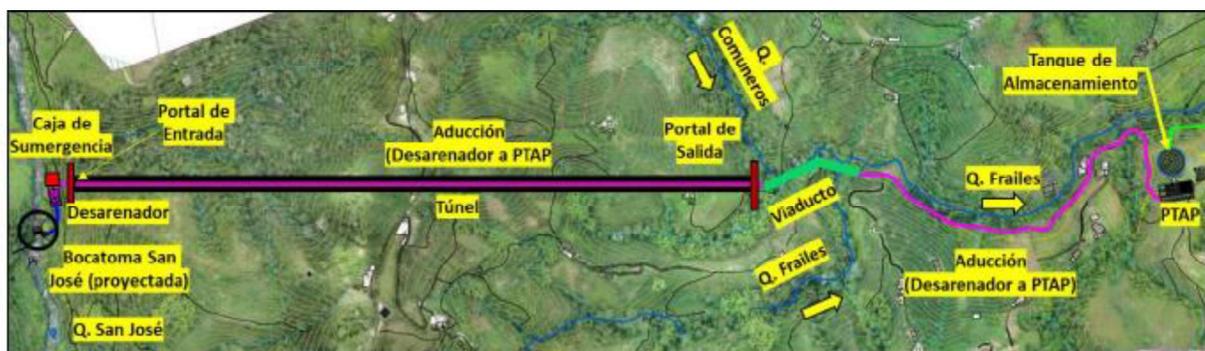
La población a servir por el acueducto en las áreas complementarias y de expansión, será de 5098 viviendas para el área urbana y 6945 para el área de expansión, totalizando 12043 viviendas servidas y el caudal medio a suministrar será de 51.5 l/s, por lo tanto, el caudal remanente a largo plazo, para dilución del factor de riesgo por arsénico en el agua de EMPOCABAL, será de 28.5 l/s. No obstante, se anota que, a corto plazo, hasta que vayan actuando los constructores, consolidando las áreas de cobertura y hasta que se disponga de una solución definitiva a la problemática presentada sobre el As, el caudal disponible para dilución se estima en un 80%, esto es 64 l/s.

Es de anotar que la población a servir la cual se ubica en el costado oriente del municipio tendrá el servicio de manera diferencial de acuerdo a las cotas del servicio que dan lineamiento a la cobertura y al desarrollo de las obras civiles que están previstas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado de Serviciudad.

12.6.14. Sistema De Acueducto San José

El estudio del proyecto se denomina: Construcción del sistema de acueducto complementario para el área urbana de la ciudad de Dosquebradas tomando como alternativa de suministro las siguientes fuentes de agua: quebrada San José y los ríos Otún y San Eugenio”. A partir del proyecto se derivó la escogencia y consolidación del proyecto Acueducto San José para la producción de 410 litros por segundo de agua potable.

En esta alternativa se plantea como fuente abastecedora la Quebrada San José en un punto ubicado sobre esta fuente hídrica a una altitud de 1642 m.s.n.m, con el fin de captar de 410 [lps]., se plantea un desarenador, seguidamente se plantea la ubicación 50 metros aguas debajo de la bocatoma de la Empresa Acuaseo para localizar la nueva bocatoma Serviciudad. En el sector Comuneros parte alta se identificó el predio para la localización de la PTAP. Esta es antecedida por la aducción la cual debe atravesar la montaña por debajo del alto del Toro a través de un túnel de 1030 metros con sección de 2 por 2.3 metros. El volumen de agua captado se utiliza para surtir el Tanque proyectado San José localizado en el sector de Frailes, en la cota 1621

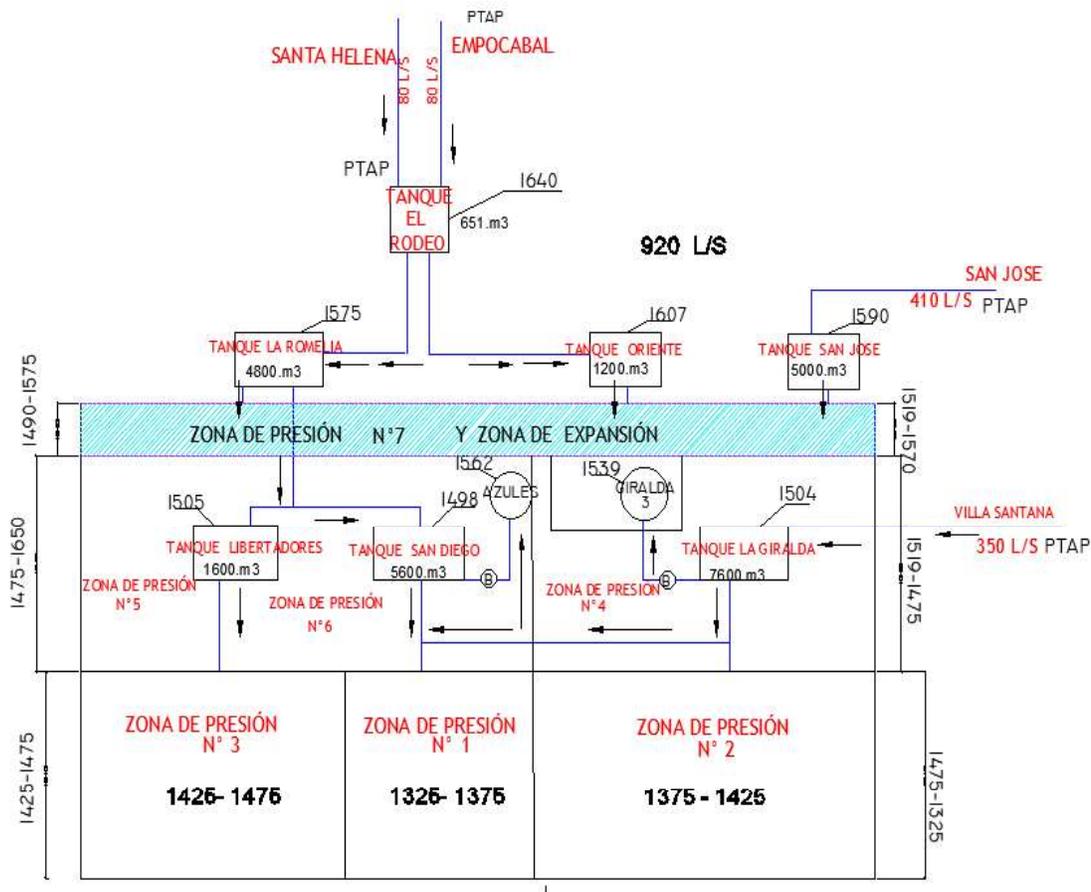


PRESUPUESTO Y TIEMPO

| CAPÍTULO | COSTO DIRECTO (Millones) | TIEMPO DE EJECUCIÓN |
|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| BOCATOMA | \$ 3.439 | 11 MESES |
| DESARENADOR | \$ 2.201 | 9 MESES |
| ADUCCIÓN | \$ 4.273 | 5 MESES |
| VÍAS DE ACCESO | \$ 2.957 | 8 MESES |
| TÚNEL | \$ 11.370 | 17 MESES |
| PTAP SAN JOSÉ | \$ 14.360 | 25 MESES |
| TANQUE DE ALMACENAMIENTO | \$ 15.249 | 11 MESES |
| RED DE DISTRIBUCIÓN | \$ 3.891 | 5 MESES |
| TOTAL | \$ 57.740 | 3 AÑOS |

*Costos para 200 l/s. El tiempo es relativo, depende de la gestión de recursos para obras simultáneas.

Sinopsis De La Prestación De Los Servicios Y La Proyección Con Los Sistemas Santa Helena Y San José



12.6.15. Plan De Calidad Del Agua Y El Informe De Ejecucion, Gestion Y Resultados

El **Plan de Calidad del Agua** es un documento fundamental para garantizar que el suministro de agua potable cumpla con los estándares sanitarios y normativos exigidos, protegiendo así la salud de la población. A través de este plan, se establecen los procedimientos de monitoreo, control y mejora continua de la calidad del agua en cada una de las etapas del sistema de abastecimiento, desde la captación hasta la distribución. La implementación rigurosa de este plan permite detectar y corregir cualquier desviación en los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua, asegurando que esta sea segura para el consumo humano.

Además, el **Plan de Calidad del Agua** es un instrumento clave para la gestión y optimización de los recursos, ya que facilita la toma de decisiones basadas en evidencia, la prevención de riesgos y la planificación de inversiones en infraestructura y tecnología. Su correcta aplicación contribuye al cumplimiento de la normatividad vigente y refuerza la confianza de la comunidad en la empresa. Para evidenciar su implementación y resultados, se anexa tanto el plan como el informe de ejecución, donde se detallan las acciones realizadas, los indicadores de calidad monitoreados y las mejoras implementadas.

12.6.16. PUEAA

La empresa cuenta con tres concesiones de agua y por el mismo motivo cuenta con tres PUEAA aprobados:

PUEAA OTÚN: Se aprobó mediante Resolución 2811 de noviembre de 2019

Este PUEAA tiene la entrega de los informes anuales, el último fue presentado este año.

Se debe elaborar de acuerdo al presupuesto a presentar para la vigencia 2024-2029 el nuevo cronograma de actividades para que sea aprobado por la corporación.

PUEAA SANTA HELENA – SAN JOAQUÍN: Se aprobó mediante Resolución 0886 de abril de 2019

Quedo estipulado dentro del programas, los siguientes proyectos con sus respectivas actividades:

PROYECTO 1: PERDIDA DE AGUA

| ACTIVIDADES | INDICADOR | N° ACTIVIDADES |
|-------------|-----------|----------------|
|-------------|-----------|----------------|

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Visitas de control y vigilancia del funcionamiento de sistema desde la bocatoma Santa Helena, hasta la unión en aducción con San Joaquín. Desde bocatoma San Joaquín hasta unión en aducción con Santa Helena. Desde unión de aducciones hasta Puente San Eugenio.</p> | <p>Número de visitas realizadas/ Número de visitas programadas</p> | <p>Se plantearon 144 visitas por año, estarán a cargo del bocatomoero. La vigencia del programa son 5 años.</p> |
| <p>Visitas de control y vigilancia de funcionamiento de sistema. desde aducción del puente San Eugenio a la PTAP conducción del Tanque Rodeo – tanque la divisa.</p> | <p>Número de visitas realizadas/ Número de visitas programadas</p> | <p>Se plantearon 144 visitas por año, estarán a cargo del bocatomoero. La vigencia del programa son 5 años</p> |
| <p>Verificar y controlar las pérdidas de agua generadas por el lavado de unidades en la Planta para que estas sean mínimas.</p> | <p>Número de lavados realizados/ Número de los programados.</p> <p>Diferencia entre volumen de agua de ingreso y salida.</p> | <p>Se plantearon 160 lavados por año. Se deberá tener un registro de cada una de estos para la evidencia y reporte a CARDER anual. Responsable encargado de la planta.</p> <p>Se planteó que esa diferencia sea $\geq 5\%$</p> |
| <p>Reparación de la aducción tramos, bocatomas al Puente San Eugenio, aducción del puente San Eugenio a la PTAP, conducción del tanque Rodeo a Tanque Oriente Afectación Tanque e Rodeo, Afectación Tanque Oriente, Afectación PTAP Revisar las estructuras de aducción y conducción y bocatomas cuando ocurran crecidas súbitas del agua en la fuente para verificar que no se presenten daños en la estructura o taponamiento de la misma e informe de manera inmediata al Profesional de Acueducto.</p> | <p>Número de eventos de riesgo atendidos Número de eventos de riesgos presentados</p> | <p>Se debe atender el 100% de los eventos, estará a cargo de las revisiones diarias del bocatomoero para la identificación de fallas y el apoyo de la cuadrilla de acueducto.</p> |

PROYECTO 2: MEDICIÓN DE CONSUMO

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Construcción punto de toma de muestras de agua cruda en la Quebrada San Joaquín | Número de construcciones realizadas/ Número de construcciones programadas. | 1 al año uno. Debe estar construido al momento de inicio del sistema. |
| Construcción punto de toma de muestras de agua cruda en la Quebrada Santa Helena. | Número de construcciones realizadas/ Número de construcciones programadas. | 1 al año uno. Debe estar construido al momento de inicio del sistema. |
| Suscripción de contrato anual para revisión, calibración de instrumentos de regulación y medición de caudales captados. | Contrato suscrito de manera anual | Se programó una actividad cada año. Estará a cargo del área de acueducto. |
| Revisión y calibración y reposición de macro medidores y micromedidores. | Número de reposiciones realizadas Número de reposiciones presentadas | Se deberá por año realizar el 100% de las reposiciones que sean necesarias. |

PROYECTO 3: AGUAS LLUVIAS

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campañas de sensibilización a los suscriptores sobre la importancia del reúso del agua y maneras de hacerlo, esto mediante medios escritos, redes sociales o audiovisuales. | Número de campañas realizadas/ Número de campañas programadas | Se estipularon dos (2) actividades anuales. Estará a cargo del área de comercial mediante el programa de mi Dosquebradas limpia y de comunicaciones para la difusión de la información que desde el área ambiental se genere. |

PROYECTO 4: EDUCACIÓN AMBIENTAL

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Campañas de sensibilización a la población ubicado aguas arriba de las Bocatomas Santa Helena y San Joaquín, sobre Manejo adecuado de los residuos. Mantenimiento de los Sistemas Sépticos, protección y conservación del recurso hídrico | Número de campañas realizadas/ Número de campañas programadas | Se estipularon dos (2) actividades anuales. |

PROYECTO 5: TECNOLOGIAS DE BAJO CONSUMO

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-----------|-----------|-------------------|
|-----------|-----------|-------------------|

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar campañas dirigidas a los suscriptores enfocadas en el uso eficiente del recurso, mediante la implementación de elementos y prácticas que permitan ahorrar agua, las campañas mediante medios escritos, redes sociales o audiovisuales. | Número de campañas realizadas/ Número de campañas programadas | Se estipuló (1) actividad anual. Estará a cargo del área ambiental y del programa de mi Dosquebradas limpia. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

PROYECTO 6: ZONAS DE MANEJO ESPECIAL

| ACTIVIDAD | INDICADOR | Nº DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratación de personal técnico para labores de control y vigilancia en la microcuenca de las Q. San Joaquín de Santa Helena | Número de contratos legalizados/ Número de contratos programados | Una revisión anual, estará a cargo del área de acueducto mediante el bocatomo. |
| Jornadas de reforestación en la zona forestal protectora de las quebradas Santa Helena y San Joaquín. | Número de jornadas. Realizadas/ Número de las programadas | Se planteó una jornada anual de reforestación. Estará a cargo del área ambiental con el apoyo del contrato forestal para cumplimiento de las obligaciones de las resoluciones. |
| Monitoreo de calidad y cantidad de agua cruda de las quebradas Santa Helena | Número de monitoreos realizados/ Número de monitoreos programados | Se deberá realizar un monitoreo anual, quedará encargada el área de acueducto. |

Para este PUEAA, quedaron dos obligaciones:

- Una vez instalados los instrumentos de medición de agua distribuida y de consumo (micro medición), realizar las lecturas de los registros de medición, a fin de llevar un control del caudal captado (no podrá ser superior al concesionado), caudal distribuido (las pérdidas de agua con respecto al caudal derivado), realizar el cálculo del porcentaje de pérdidas en el sistema. Incluir en el reporte anual de ejecución del PUEAA.
- Presentar informe anual sobre el avance de metas en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA; con las respectivas evidencias de ejecución de cada meta propuesta. Se recomienda utilizar formato de registro de actividades (bitácora) a fin de soportar las actividades ejecutadas. El primer año de ejecución inicia a partir de la fecha de aprobación del PUEAA.

PUEAA SAN JOSE: Se aprobó mediante Resolución 1103 de abril de 2023

Quedo estipulado dentro del programas, los siguientes proyectos con sus respectivas actividades, para este PUEAA, se definió el cumplimiento de las actividades a partir del año 3; sin embargo, esto va condicionado al inicio del sistema de acueducto y de no ser el inicio en el año 3, se deberá enviar un oficio solicitando a la corporación su modificación:

PROYECTO 1: PERDIDA DE AGUA

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Control y vigilancia del funcionamiento del sistema e identificación de conexiones ilícitas: desde bocatomas, desarenador a PTAP. | Número de conexiones ilícitas detectadas/ Número de conexiones normalizadas | Se deberán normalizar el 100% de las conexiones ilícitas detectadas. |
| Control y registro diario del total del caudal captado y que ingresa a la planta desde las bocatomas San José. | Caudal captado/ Caudal concesionado Reportes de caudal a la CARDER | Se planteó la entrega del caudal captado de manera como lo exige la corporación. Trimestralmente, ósea un total de 4 envíos por año y un consolidado total. |
| Verificar y controlar las pérdidas de agua generadas por el lavado de unidades en la Planta para que estas sean mínimas. | Número de pérdidas detectadas/Número de pérdidas corregidas | Se deberán corregir el 100% de las pérdidas identificadas. |
| Reparación aducción tramos bocatomas a PTAP y al tanque de almacenamiento. | Número de eventos de riesgo atendidos/Número de eventos de riesgo presentados. | Se deberán reparar el 100% de los eventos de riesgo identificadas. |

PROYECTO 2: MEDICIÓN DE CONSUMO

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Construcción punto de toma de muestras de agua cruda en la Quebrada San José. | % de construcción punto de toma de muestras de agua cruda en Quebrada San José / 100% | Se deberá construir el punto de toma de muestras al inicio de puesta en marcha del sistema de acueducto. |
| Suscripción de contrato anual para revisión, calibración de instrumentos de regulación y medición de caudales captados. | Contrato suscrito de manera anual. | Se programó una actividad cada año. Estará a cargo del área de acueducto. |
| Revisión, calibración y | Número reposiciones presentadas / Número reposiciones ejecutadas | Se programó una actividad cada año. |

| | | |
|--------------------------------------------------|--|--|
| reposición de micro medidores y macro medidores. | | |
|--------------------------------------------------|--|--|

PROYECTO 3: AGUAS LLUVIAS

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campañas de sensibilización a los suscriptores sobre la importancia del reúso del agua. | Número de campañas educativas orientadas a tal fin / Número de campañas programadas | Se estipularon dos (2) actividades anuales. Estará a cargo del área de comercial mediante el programa de mi Dosquebradas limpia y de comunicaciones para la difusión de la información que desde el área ambiental se genere. |

PROYECTO 4: EDUCACIÓN AMBIENTAL

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campañas de sensibilización a la población ubicado aguas arriba de la Bocatoma San José. | Número de jornadas de capacitación realizadas al año, a los predios aguas arriba de las bocatomas / Número de jornadas de capacitación programadas | Se estipularon dos (2) actividades anuales. Estarán a cargo del profesional ambiental de la empresa. |

PROYECTO 5: ZONAS DE MANEJO ESPECIAL

| ACTIVIDAD | INDICADOR | N° DE ACTIVIDADES |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contratación de personal técnico para labores de control y vigilancia en la microcuenca de la Q. San José. | Número de contratos legalizados/ Número de contratos programados | Una revisión anual, estará a cargo del área de acueducto mediante el bocatomo. |
| Jornadas de reforestación en la zona forestal protectora de las quebradas Santa Helena y San Joaquín. | Número de jornadas. Realizadas/ Número de las programadas | Se planteó una jornada anual de reforestación. Estará a cargo del área ambiental con el apoyo del contrato forestal para cumplimiento de las obligaciones de las resoluciones. |
| Monitoreo de calidad y cantidad de agua cruda de las quebradas Santa Helena | Número de monitoreos realizados/ Número de monitoreos programados | Se deberá realizar un monitoreo anual, quedará |

| | | |
|--|--|---------------------------------|
| | | encargada el área de acueducto. |
|--|--|---------------------------------|

Para este PUEAA, quedaron dos obligaciones:

- Una vez instalados los instrumentos de medición de agua distribuida y de consumo (micro medición), realizar las lecturas de los registros de medición, a fin de llevar un control del caudal captado (no podrá ser superior al concesionado), caudal distribuido (las pérdidas de agua con respecto al caudal derivado), realizar el cálculo del porcentaje de pérdidas en el sistema. Incluir en el reporte anual de ejecución del PUEAA.
2. Presentar informe anual sobre el avance de metas en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA; con las respectivas evidencias de ejecución de cada meta propuesta. Se recomienda utilizar formato de registro de actividades (bitácora) a fin de soportar las actividades ejecutadas. El primer año de ejecución inicia a partir de la fecha de aprobación del PUEAA

12.6.17. POMCA

El consejo de cuenca del Río Otún se reúne una vez al mes y siempre se realiza el primer martes de cada mes.

Al grupo creado, envían el acta de reunión, debe de llegar leída para ser aprobada o para solicitar alguna modificación.

12.6 Informe Sobre Como Se Realiza La Prestación Del Servicio De Alcantarillado (Articulación POT - PTAR)

12.6.1 Gestión del Sistema de Alcantarillado vigencia 2024

El desarrollo urbano de Dosquebradas ha generado un aumento en la demanda de infraestructura de alcantarillado, requiriendo inversiones estratégicas en la red que se han desarrollado desde años anteriores pero que en 2024 continuaron su ejecución de acuerdo a lo planeado. Dentro de las principales acciones destacan:

- Construcción de colectores interceptores paralelos a las quebradas del municipio, priorizando el colector de la quebrada Dosquebradas.
- Aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) por la CARDER, consolidando una hoja de ruta para la gestión de aguas residuales.
- Compromiso con la ejecución de obras necesarias para el cumplimiento del PSMV, evitando sanciones y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
- Reposición, rehabilitación y expansión de redes para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Cabe mencionar que, durante la pasada administración, se evidenció la falta de avances en la construcción de la **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Regional PTAR**, un proyecto clave para la gestión de aguas residuales en la región. Actualmente, Aguas y Aguas de Pereira está gestionando recursos para reactivarlo. Mientras esto ocurre, Serviciudad ESP mantiene su responsabilidad en la construcción de colectores y la implementación del PSMV.

SISTEMA DE ALCANTARILLADO SERVICIUDAD (2024-2025): Con fundamento en las obligaciones del cargo de Profesional Universitario del área técnica y operativa, subdivisión de alcantarillado, me permito presentar el siguiente informe ejecutivo de gestión:

Empleados del área de alcantarillado:

| PERSONAL | FECHA DE NACIMIENTO | # TELEFONO | EDAD | CARGO |
|----------------------------|---------------------|-------------------|-----------|------------|
| CESAR ARTURO SUAREZ | 19/07/1987 | 3113300315 | 37 | SUPERVISOR |
| PEDRO RAMON CARDENAS | 30/04/1970 | 3186459987 | 54 | OFICIAL |
| ADRIAN NARVAEZ | 11/11/1982 | 3213662955 | 42 | OFICIAL |
| HARRISON MAPURA | 5/02/1991 | 3207623424 | 32 | OFICIAL |
| EDWIN MUÑOZ | 15/09/1992 | 3105389759 | 32 | OFICIAL |
| JOSE VIDAL MUÑOZ | 29/07/1965 | 3148902034 | 59 | CONDUCTOR |
| LUIS CARLOS TREJOS | 25/02/1957 | 3108244982 | 67 | CONDUCTOR |
| RUBEN DARIO CASTAÑO | 20/08/1956 | 3207071611 | 68 | CONDUCTOR |
| ORLANDO ECHEVERRY | 22/01/1963 | 3214115653 | 61 | OFICIAL |
| FERNANDO GARCIA | 11/08/1966 | 3185120736 | 58 | AYUDANTE |
| HERNANDO HENAO | 11/02/1971 | 3132928617 | 53 | AYUDANTE |
| JORGE MONTAÑO | 16/02/1960 | 3225780891 | 64 | OFICIAL |
| SANTIAGO SOTO | 16/04/1976 | 3204380102 | 48 | AYUDANTE |
| EDI DE JESUS OSRIO TAPASCO | 7/11/1983 | 3228414828 | 41 | PRACTICO |
| ALBEIRO FRANCO | 23/02/1964 | 3205195446 | 60 | AYUDANTE |
| PEDRONEL CARDONA | 29/06/1967 | 3104900920 | 57 | AYUDANTE |
| JHON JADY ZULUAGA | 9/07/1965 | 3206296563 | 59 | AYUDANTE |
| LUIS ARCE | 3/10/1964 | 3104298443 | 60 | AYUDANTE |
| VICTOR RENDON | 5/03/1987 | 3113215812 | 37 | AYUDANTE |
| OSCAR MOSQUERA | 3/11/1966 | 3106199083 | 58 | AYUDANTE |

Se han respondido los documentos PQRS que se emiten por el programa SAIA, desde el 1 de agosto de 2024, para tal efecto, se realizaron visitas de comprobación y se consignaron las Actas de Visita respectivas, incluye, la revisión de las solicitudes de vinculación individual del servicio de alcantarillado, la revisión y aprobación de planos,

diseños y viabilidades de concepto de redes, en total, a la fecha, se han respondido 270 documentos SAIA.

Cronología de actividades del área: Se hace un recuento de otras actividades, designaciones de la subgerencia técnica y operativa y las que hacen parte del mejoramiento de la calidad, encaminadas en la planeación y ejecución de obras, para el mejoramiento de toda la red de alcantarillado.

12 de agosto 2024. Radicado 5033-E, reunión en las inmediaciones de barrio Campestre D Manzana 26 casa 1, participación de las entidades de control: Personería, Diger, Carder, Obras Públicas municipales, Secretaría de Gobierno municipal, se trata de los efectos que ocasiona la quebrada 'La Víbora', en la margen izquierda: erosión del talud que limita con la manzana 26 casa 1, que amenaza riesgo de deslizamiento y de estabilidad de varias viviendas. Temas resueltos: i) Manejo silvicultural del gradual aledaño al puente peatonal Campestre D –

Campestre A, ii) tala de árboles frutales sembrados en la corona del talud izquierdo de la quebrada La Víbora, iii) suavizar el meandro de la quebrada que se dirige hacia el talud en mención, por medio de trinchos artesanales, sin afectar la corriente aguas abajo.

Para Serviciudad ESP, es de suma importancia que se avance en la programación de la solución a la problemática de la quebrada La Víbora, en razón de los daños ocasionados al Colector La Víbora, instalado en las inmediaciones del antiguo colegio Fabio Vásquez y la cancha de fútbol del Campestre D, donde, por efecto de la quebrada, ocurrió un fallo de la tubería colector produciendo el derrame de las aguas residuales hacia la misma quebrada con los consecuentes daños ambientales.

13 de agosto 2024, revisión órdenes de compra del contrato de suministro de materiales (La Gran Ferretería).

20 de agosto 2024, programación y ejecución de actividades de mejoramiento de la sede Galaxia, según requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos.

22 de agosto 2024, reunión SUI, cargues transversales, año tarifario POIR.

23 de agosto 2024, visita al sitio de la obra 'Agüita – Monte Bonito', registro fotográfico de las intervenciones en los colectores de aguas residuales de Serviciudad ESP.

29 de agosto 2024, Nivelación de la tubería de alcantarillado hacia la quebrada Frailes en el sector de la Aurora Baja. Se presenta estrecha margen de niveles con respecto a la quebrada Frailes.

02 de septiembre 2024, visita de inspección técnica al Colector Inquilinos, con el fin de inspeccionar y recibir a satisfacción las obras, se emiten varias recomendaciones con el arreglo de cañuelas y activación de la cámara de caída con aliviadero.

10 de septiembre 2024, visita al barrio El Balso, con la líder comunitaria con el fin de establecer el estado de redes de alcantarillado en el sector. Inspección al sistema de recolección de aguas lluvias en el sector de la acequia, detrás del seminario Mayor, la cárcel de mujeres y el colegio Diocesano, convocatoria Inspección de policía con la empresa de Energía Eléctrica. Se determina mayor influencia de las aguas lluvias que circulan por la vía La Badea – Pedregales.

20 de septiembre 2024, Se inician las obras programadas de ampliación de redes de alcantarillado en el barrio El Jazmín, actividad que se realiza por operación propia de Serviciudad ESP.

27 de septiembre 2024, el gerente de Serviciudad John Jairo Gómez me delega para que participe en una reunión convocatoria en las instalaciones del antiguo colegio Fabio Vásquez, con la participación del alcalde municipal dr. Roberto Jiménez y de las autoridades de control: La Carder, Secretaría de Gobierno, Obras Públicas y otras, para recibir información relevante sobre el proyecto 'Sendero Ecológico' por parte de la universidad tecnológica. No se efectuó la

exposición programada por la no asistencia del director de la Carder, quien se escusó y se programa la misma reunión para el día 01 de octubre de 2024. En la siguiente reunión se participa antes todos los asistentes incluyendo la Carder, exponiendo el tema del daño ocasionado en el colector La Víbora margen izquierda frente al mismo antiguo colegio Fabio Vásquez.

10 de octubre de 2024, visita colector Dosquebradas – Minuto de Dios, se trata del daño ocasionado en la cercha metálica de apoyo y en el colector de aguas residuales, producto de un deslizamiento del talud margen izquierda de la quebrada Dosquebradas, situación tal, que se tiene varios documentos de avance a darle solución al problema.

11 de octubre de 2024, el subgerente técnico y operativo emite la delegación para ejercer como supervisor del contrato de construcción de la red de alcantarillado de la vía Naranjales, contrato SF-116-2024. Se realiza visita de obra y se realiza socialización de la obra con la comunidad.

01 de noviembre de 2024, visita a los barrios Santa Isabel y El Bohío, para definir unas obras de restitución de alcantarillado, por tubería obsoleta, se toman medidas y niveles.

02 de noviembre de 2024, sucede en el sector de la planta de tratamiento El Rodeo, un incidente de deslizamiento de tierra que afectó la red de conducción principal, que transporta el agua potable proveniente de la planta de tratamiento de Santa Rosa De Cabal, y en adelante, se trabaja intensamente en las labores de mitigación del riesgo y las medidas de suministro de agua por medio de tanques estacionarios, la participación en los comités de riesgo y la emisión de informes.

03 de diciembre 2024, por operación del personal operativo de Serviciudad ESP, se realiza la obra de aliviadero para aguas combinadas proveniente de la obra de ampliación de la vía Naranjales.

08 de enero 2024, Se trabaja por operación del personal operativo de Serviciudad ESP, la obra de restitución de alcantarillado de la calle 51 del barrio Los Naranjos.

12.6.2 Indicadores de fallas en el sistema de alcantarillado:

El indicador de Fallas en la Red Transporte y Distribución de aguas residuales en el sistema de alcantarillado de Serviciudad ESP, presenta un cumplimiento del 100%, al contar con un número de fallas por km de red, menor al esperado, lo cual representa un buen estado en las redes de distribución.

| INDICADORES 2024 | | | |
|------------------|-----------------------|------------------|-----------|
| MES | DAÑOS POR OBSTRUCCIÓN | DAÑOS POR ROTURA | DAÑOS MES |
| ENERO | 5 | | 5 |
| FEBRERO | 7 | | 7 |
| MARZO | 10 | | 10 |
| ABRIL | 9 | 2 | 11 |
| MAYO | 5 | | 5 |
| JUNIO | 7 | | 7 |
| JULIO | 9 | 2 | 11 |
| AGOSTO | 5 | 2 | 7 |
| SEPTIEMBRE | 3 | | 3 |
| OCTUBRE | 5 | | 5 |
| NOVIEMBRE | 7 | | 7 |
| DICIEMBRE | 4 | | 4 |

12.6.3 Supervisión de contratos:

Contrato de suministro de materiales. Me corresponde llevar a cabo la supervisión del contrato de suministro de materiales con la empresa contratista 'La gran Ferretería', se realiza la revisión de pedidos, la aprobación de órdenes de compra y la aprobación de Actas de pago.

Contrato de obra SF No. 116 de 2024. Me corresponde realizar la Supervisión del contrato cuyo objeto es el alcantarillado de la vía La Pradera – Naranjales.

Contrato de obra SF No. 140 de 2024. Me corresponde realizar la supervisión del contrato cuyo objeto es La obra civil tendiente a la reposición de redes de alcantarillado sector comuna 4, barrios Santa Isabel y El Bohío.

Se realizó la liquidación del contrato de suministros año 2024, actualmente se está realizando la evaluación de materiales requeridos para presentar la vigencia 2025.

El contrato SF 116 de 2024, alcantarillado vía Naranjales, se encuentra en proceso de acta final y liquidación las obras se encuentran terminadas.

El contrato SF 140 de 2024, alcantarillado Santa Isabel y El Bohío, se encuentra en ejecución.

12.6.4 Relación de colectores:

Serviciudad ESP, cuenta con varios colectores de transporte de aguas residuales, los cuales tienen como finalidad conducir las aguas hasta la planta de tratamiento metropolitana, los cuales, presentan un avance significativo. Se realiza la programación de mantenimiento de los mismos, que consiste en limpieza de cámaras de inspección, rocería y verificación del funcionamiento normal, los colectores principales son:

Colector Dosquebradas
Colector La Víbora
Colector Frailes
Colector Monte Bonito
Colector Ladera Norte

Finalmente, se presentó al conducto regular, las justificaciones para los estudios y diseños de: las reparaciones del colector La Víbora en las inmediaciones del antiguo colegio Fabio Vásquez, con una propuesta de modelación hidráulica de la quebrada, las obras de reconstrucción del colector, la reparación de la cercha metálica y del colector Dosquebradas, en las inmediaciones del barrio Minuto de Dios, estas obras se consideran de urgencia.

El servicio de alcantarillado del Municipio es combinado para el área urbana y para las Propiedades Horizontales o urbanizaciones nuevas se les solicita mediante convenios de disponibilidad de servicios la conducción de sus aguas residuales y lluvias de forma separada, las aguas lluvias se deben disponer a la fuente superficial más cercana sin alterar el área tributaria de la cuenca, las aguas residuales deben conectarse a las redes de alcantarillado de agua residual de la empresa, adicionalmente los Urbanizadores deben garantizar el cumplimiento a lo establecido en el decreto 3930 de 2010 y a la resolución 631 de 2015, en lo que respecta al manejo de vertimientos.

La quebrada Dosquebradas sirve como receptora de todas las quebradas principales y secundarias del Municipio las cuales a su vez reciben todos los vertimientos de aguas residuales y de aguas lluvias, la quebrada Dosquebradas finalmente vierte sus aguas al río Otún.

Se tiene actualizado el catastro de redes del Sistema de Alcantarillado clasificados por diámetro y vida útil; actualización que partió del inventario entregado en el año 2000 por la Empresa consultora Avalúos Century 21 a través del contrato No. 518 del 22 de Diciembre de 1999, donde se realizó el catastro de redes de acueducto y alcantarillado de la Empresa y el avalúo correspondiente, este catastro se actualiza periódicamente en medio magnético con la información sobre obras realizadas en expansión, reposición y rehabilitación de redes que suministra la Subgerencia Técnica y Operativa de la Empresa, cada año.

12.4.3. Componentes del Sistema de Alcantarillado

Dentro de los componentes del sistema de alcantarillado, se identifican principalmente los colectores secundarios, colectores primarios o matriz, los interceptores, los emisarios finales, las

cámaras de inspección, estaciones de Bombeo, estructuras hidráulicas (aliviaderos, pasos subfluviales), viaductos y el sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas.

Teniendo en cuenta que se denomina colector secundario al conducto cerrado circular, semicircular, rectangular, entre otros, que recoge las conexiones domiciliarias directas y transporta los caudales a los colectores primarios.

Se entiende por colector primario ó matriz el conducto cerrado circular, semicircular, rectangular, entre otros, sin conexiones domiciliarias directas que recibe los caudales de los tramos secundarios, siguiendo líneas directas de evacuación de un determinado sector.

Se entiende por interceptor, el conducto cerrado que recibe las afluencias de los colectores principales (primarios o matrices) y generalmente se construye paralelamente a quebradas o ríos, con el fin de evitar el vertimiento de las aguas residuales a los mismos.

En la siguiente tabla se identifica la cantidad de redes del sistema de alcantarillado clasificadas por diámetro y por edad.

| CATASTRO REDES DE ALCANTARILLADO A DICIEMBRE DE 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|--------|----------|-------|-------|-------|--------|----------|--------|--------|------------|
| DIAMETROS | 6" | 8" | 10" | 12" | 14" | 15" | 16" | 18" | 20" | 21" | 24" | 27" | 30" | 31" | 32" | 33" | 34" | 36" | 39" | 48" | Totales |
| EDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 - 5 Años | | 50,10 | 671,92 | 3.679,50 | 68,95 | | 377,57 | | 95,40 | | 513,48 | | | | | | | | | 270,41 | 5.456,92 |
| 5 - 10 Años | 364,00 | 695,33 | 6.214,51 | 12.098,45 | 1.150,41 | | 6.488,83 | 1.038,99 | 2.053,21 | 59,00 | 2.519,55 | 89,00 | 3.464,92 | | | | | | 797,88 | 0,00 | 37.034,08 |
| 10 - 15 Años | 493,11 | 731,99 | 4.346,60 | 12.988,63 | 1.686,20 | 274,70 | 6.875,07 | 492,55 | 416,30 | 489,25 | 4.756,93 | 204,25 | 665,18 | 0,00 | 0,00 | 45,10 | 0,00 | 84,00 | 43,00 | 58,00 | 34.650,86 |
| 15 - 20 Años | 0,00 | 0,00 | 1.623,79 | 7.330,12 | 601,50 | 0,00 | 1.082,64 | 1.233,12 | 0,00 | 229,00 | 1.747,39 | 0,00 | 236,00 | 0,00 | 0,00 | 22,00 | 0,00 | 296,00 | 0,00 | 0,00 | 14.401,56 |
| 20 - 25 Años | 0,00 | 140,00 | 674,04 | 7.700,33 | 0,00 | 70,00 | 0,00 | 1.351,90 | 0,00 | 229,00 | 2.380,10 | 0,00 | 165,00 | 0,00 | 12,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 12.722,37 |
| Mayor a 25 Años | 0,00 | 816,50 | 26.801,71 | 40.020,98 | 6.571,81 | 1.856,02 | 0,00 | 11.459,21 | 0,00 | 2.560,32 | 14.072,74 | 0,00 | 181,19 | 20,80 | 0,00 | 0,00 | 312,46 | 2.838,70 | 0,00 | 0,00 | 107.512,44 |
| Total x Diámetro | 857,11 | 2.433,92 | 40.332,57 | 83.818,01 | 10.078,87 | 2.200,72 | 14.824,11 | 15.575,77 | 2.564,91 | 3.566,57 | 25.990,19 | 293,25 | 4.712,29 | 20,80 | 12,00 | 67,10 | 312,46 | 4.016,58 | 43,00 | 58,00 | 211.778,23 |

En el área de prestación del servicio por parte de SERVICIUDAD E.S.P, se debe tener en cuenta que el sistema de alcantarillado de la empresa es netamente residual, sin embargo, debido a la antigüedad de las redes, se tienen conexiones de aguas lluvias al sistema mediante los sumideros ubicados a todo lo largo del municipio, debiendo ser objeto de mantenimiento para mantener las redes de alcantarillado residual en óptimas condiciones, realizando periódicamente limpieza de los sumideros.

Actualmente se tiene la siguiente cantidad de Cámaras de Inspección, Sumideros sencillos, sumidero de doble reja y transversales:

| Barrios | Camaras de Inspección | Sumideros | Sumideros Transversales |
|--------------|-----------------------|--------------|-------------------------|
| TOTAL | 5,308 | 3,683 | 310 |
| | | | 3,993 |

Para la prestación del servicio de alcantarillado mediante el sistema de operación se realizan las siguientes actividades:

- Mantenimiento periódico quincenal de todos los colectores interceptores que cuenta la empresa SERVICIUDAD ESP. (Frailes, La Víbora, Monte bonito, Cañaveral, Ladera Norte, Dosquebradas) entre otros.
- Mantenimiento de las redes primarias y secundarias existentes en toda el área de prestación de servicios de la empresa SERVICIUDAD ESP, de acuerdo a peticiones de la comunidad y programación directa de la cuadrilla de alcantarillado.
- Limpieza y mantenimiento en todo el Municipio de los sumideros conectados a las redes de alcantarillado de agua residual de la empresa.
- Reparaciones de las redes de alcantarillado que han tenido problemas por obstrucción o colapso de las mismas.
- Realización de obras menores que estén al alcance de la operación, como construcción de aliviaderos de aguas lluvias, que como su nombre lo indica aliviar las redes de alcantarillado de aguas residuales del exceso de aguas lluvias, reparaciones de recamaras de inspección, reparación de redes incluyendo reposiciones de pavimentos en los sitios que ameriten.
- Cumplir con todas las peticiones que se realizan mediante las PQR telefónicas y derechos de petición referente a visitas técnicas por quejas de alcantarillado

Estas labores hacen parte de la Operación y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado con el fin de garantizar un funcionamiento hidráulico adecuado del Sistema y garantizar la recolección y Transporte de las aguas residuales.

Para realizar la operación del servicio de alcantarillado mediante la Recolección, Transporte y Disposición Final de las aguas residuales se cuenta con un contrato de materiales supervisado por el profesional universitario de alcantarillado, el cual tiene un proveedor que suministra al área de alcantarillado los materiales necesarios para realizar las actividades propias de la operación de alcantarillado en el municipio, cuyas actividades son realizadas por la cuadrilla de alcantarillado, la cual está compuesta por el siguiente personal:

- Un Supervisor (1)
- Siete oficiales (7)
- Un fontanero (1)
- Catorce ayudantes (14)
- Cuatro conductores (4)

La cuadrilla de alcantarillado se encuentra a cargo del profesional universitario de alcantarillado de la empresa.

El área de alcantarillado de la empresa cuenta con los siguientes vehículos:

- Una camioneta doble cabina carpada, placa OCA 091.
- Una camioneta doble cabina carpada, placa OCA 092.
- Un camión carpado doble cabina, placa OEY 023.
- Una volqueta para el transporte de residuos, escombros y material extraído de la limpieza de sumideros, y de material sobrante de las obras ejecutadas directamente por personal de la empresa, placa OCA 069.

El personal de la operación es transportado en los diferentes vehículos doble cabina, así como el material especialmente se transporta en el camión y la volqueta, a los diferentes frentes de trabajo.

También se cuenta con equipo menor el cual es operado por los integrantes de la cuadrilla para facilitar las diferentes actividades de la operación de alcantarillado, el cual está compuesto por:

- 1 Motobomba sumergible TSURUMI HS 3.75S 220V.
- 1 Generador eléctrico HONDA G6500 DXLE-D.
- 1 Cortadora de pisos HUSVARNA FS 400.
- 1 Demoledor de pisos MAKITA HM 1812.
- 1 Apisonador tipo Canguro BARNES E9720.
- 1 Placa Vibro compactadora BARNES E 9721 (Rana)
- 1 Moto soldador DUCATI DGW3500E-ES

Se ha incluido en el presupuesto para el año 2024, un rubro para el mantenimiento de dichos equipos.

Se tiene la necesidad de adquirir una cámara de inspección de tuberías – circuito cerrado de televisión – CCTV, la cual se ha incluido para el presupuesto del 2024.

El servicio de alcantarillado cuenta con el área de control de vertimientos especiales correspondiente a todos los usuarios clasificados como no domésticos con el fin de garantizar el cumplimiento a lo establecido en el decreto 3930 de 2010 y a la resolución 631 de 2015, en lo que respecta al manejo de vertimientos.

12.4.4. PSMV - Informe de Ejecución, Gestión y resultados

La Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER, mediante la Resolución No. 5699 del 17 de noviembre del año 2022, resuelve en su **Artículo Primero:** Aprobar la Actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), SERVICIUDAD EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS identificada con Nit. 816.001.609-1, de conformidad con lo establecido en el concepto técnico 3505 del 26 de octubre de 2022.



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

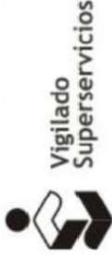


De igual manera se menciona en su **Artículo Segundo**: Aprobar el cronograma para la ejecución de obras, de conformidad con lo establecido en el concepto técnico 3505 del 26 de octubre de 2022.

En las tablas siguientes se detalla el cronograma de obras de inversión para el periodo comprendido entre el año 2021 al año 2031, relacionados con el saneamiento hídrico.



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



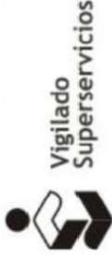
SERVICIUDAD E.S.P.
 PLAN DE INVERSION INTERCEPTORES Y PTAR
 PROGRAMACION FISICO FINANCIERA

Consejo de Obras - Inversión

| OBRAS FISICAS | UNIDAD | LONGITUD | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------|--------|--------------|--------------------------|-------------------------|------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------|--------------------------|--|--|--|
| | | | PESOS | INVERSION | OBRAS | FINANCIACION | | INVERSION | OBRAS | FINANCIACION | | | | | | | | |
| | | | | | | INVERSION | GESTION RECURSOS | | | INVERSION | GESTION RECURSOS | INVERSION | GESTION RECURSOS | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 97 | \$ 435,368,396 | \$ 435,368,396 | 97 | \$ 435,368,396 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 143 | \$ 805,515,467 | | | | \$ 805,515,467 | 143 | \$ 805,515,467 | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 145 | \$ 2,684,682,954 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 423 | \$ 2,560,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 522 | \$ 2,450,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas Gobernación | ml | 2,135 | \$ 11,300,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas Nariño | ml | 173 | \$ 820,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 490 | \$ 2,450,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 460 | \$ 1,540,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 460 | \$ 1,540,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | ml | 843 | \$ 1,540,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | | 6,892 | \$ 29,866,413,417 | \$ 4,135,368,396 | 755 | \$ 435,368,396 | \$ 3,700,000,000 | \$ 4,425,515,467 | 992 | \$ 805,515,467 | \$ 4,820,000,000 | \$ 4,480,831,634 | 945 | \$ 809,831,634 | \$ 3,860,000,000 | | | |
| Acumulado Anual | | | | \$ 4,135,368,396 | 755 | \$ 435,368,396 | \$ 3,700,000,000 | \$ 4,425,515,467 | 992 | \$ 805,515,467 | \$ 4,820,000,000 | \$ 4,480,831,634 | 945 | \$ 809,831,634 | \$ 3,860,000,000 | | | |
| Interceptor Ladera Norte-Estacion Bombo | ml | 80 | \$ 1,000,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Ladera Norte Nogue-Vallarta | ml | 208 | \$ 1,000,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Ladera Norte Nogue-Vallarta | ml | 208 | \$ 1,000,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Güilenz | ml | 83 | \$ 968,400,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | | 679 | \$ 3,988,400,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acumulado Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Migación y Rehabilitación Interceptor | ml | 32 | \$ 361,992,872 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Frías - Sector San Rafael 3 | ml | 32 | \$ 361,992,872 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | | 32 | \$ 361,992,872 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acumulado Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PTAR - Apoyes Construcción | ml | | \$ 8,524,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | | | \$ 8,524,000,000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acumulado Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL PSIV | | | \$ 47,860,406,283 | \$ 4,135,368,396 | 755 | \$ 435,368,396 | \$ 3,700,000,000 | \$ 12,547,883,885 | \$ 7,767 | \$ 4,237,883,885 | \$ 18,530,000,000 | \$ 20,387,308,520 | \$ 7,725 | \$ 1,387,308,520 | \$ 12,100,000,000 | | | |



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



| 2028 | | | | 2029 | | | | 2030 | | | | 2031 | | | |
|-------------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|-------------------|-------------------|
| INVERSION | OBRA | | FINANCIACION | INVERSION | OBRA | | FINANCIACION | INVERSION | OBRA | | FINANCIACION | INVERSION | OBRA | | FINANCIACION |
| | \$ | ML | | | GESTION RECURSOS | \$ | | | ML | GESTION RECURSOS | | | \$ | ML | |
| \$ 2.350.000,000 | 490 | | | \$ 2.350.000,000 | 490 | | | \$ 2.350.000,000 | 490 | | | \$ 2.350.000,000 | 490 | | |
| \$ 2.350.000,000 | 490 | \$ 2.350.000,000 | \$ 0 | \$ 2.350.000,000 | 490 | \$ 2.350.000,000 | \$ 0 | \$ 2.350.000,000 | 490 | \$ 2.350.000,000 | \$ 0 | \$ 2.350.000,000 | 490 | \$ 2.350.000,000 | \$ 0 |
| \$ 25.916.413,417 | 5.172 | \$ 13.396.413,417 | \$ 12.120.000,000 | \$ 26.866.413,417 | 5.456 | \$ 14.746.413,417 | \$ 12.120.000,000 | \$ 28.216.413,417 | 5.737 | \$ 16.096.413,417 | \$ 12.120.000,000 | \$ 29.666.413,417 | 6.018 | \$ 17.446.413,417 | \$ 12.120.000,000 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | |
| \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 |
| \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 | \$ 398.400,000 | 93 | \$ 398.400,000 | \$ 0 |
| \$ 361.692,872 | 32 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | 32 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | 32 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 | 32 | \$ 361.692,872 | \$ 361.692,872 |
| \$ 0 | | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | | \$ 0 | \$ 0 |
| \$ 1.624.000,000 | - | \$ 1.624.000,000 | \$ 0 | \$ 1.624.000,000 | - | \$ 1.624.000,000 | \$ 0 | \$ 1.624.000,000 | - | \$ 1.624.000,000 | \$ 0 | \$ 1.624.000,000 | - | \$ 1.624.000,000 | \$ 0 |
| \$ 24.612.066,239 | 1.297 | \$ 22.896.106,239 | \$ 12.120.000,000 | \$ 27.106.106,239 | 1.615 | \$ 25.492.492,239 | \$ 12.120.000,000 | \$ 28.616.492,239 | 1.610 | \$ 27.298.492,239 | \$ 12.120.000,000 | \$ 30.146.492,239 | 1.629 | \$ 28.746.492,239 | \$ 12.120.000,000 |



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

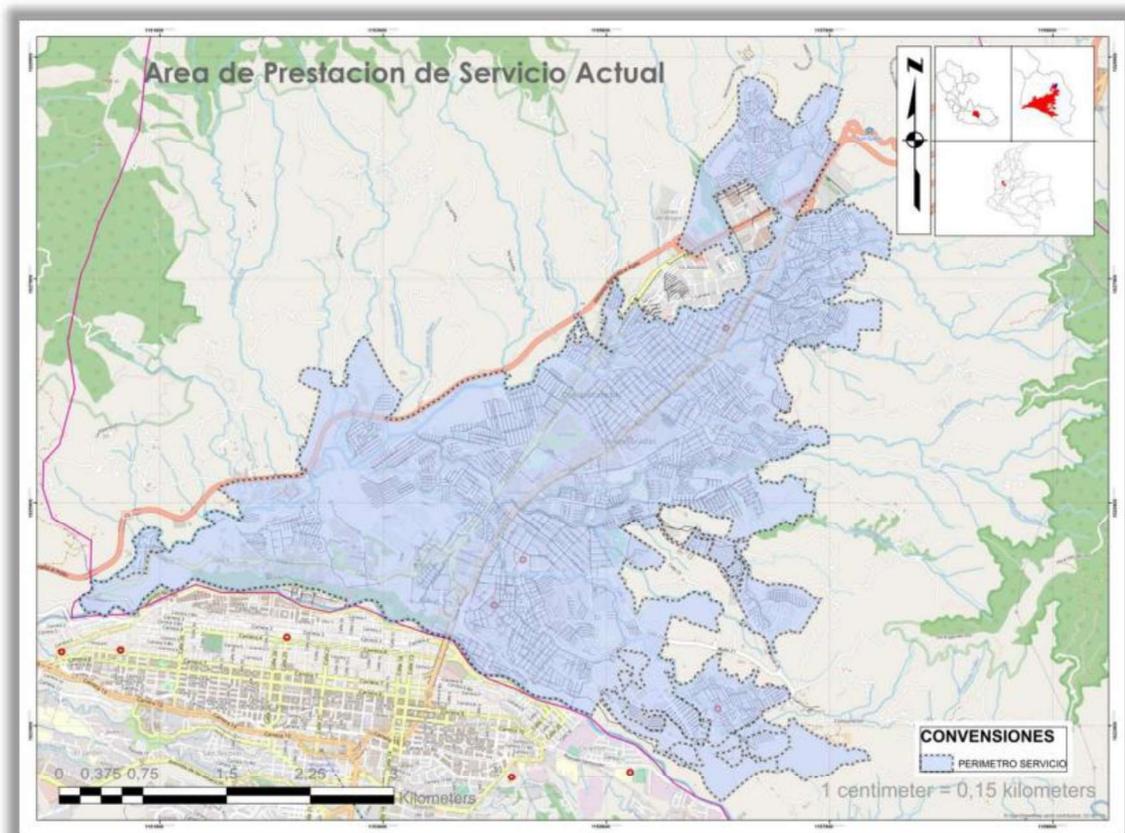


De igual manera se menciona en su **Artículo Tercero**: Aprobar el cronograma propuesto para la Reducción de Puntos de Vertimiento del Alcantarillado así:

| Cronograma Eliminación de Vertimientos | | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | | | | |
|----------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-------------|-------------------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------|------|-----------|----------------|
| Códigos | Cámara Final | VERTIMIENTO | COORDENADAS PLANAS | | VERTIMIENTO | COORDENADAS PLANAS | | VERTIMIENTO | COORDENADAS PLANAS | | | | |
| | | | Identificación | Ptg. 30° | | ESTE | NORTE | | Identificación | Ptg. | ESTE | NORTE | Identificación |
| Interceptor Desquebradas | C144A C160 | Interceptor Viboral C144A Interceptor Finales C155A | 30° | 1,154,083 | 1,026,497 | MT-10 MT-4A LG-43 | 18° 14° 18° | 1,153,194 1,153,120 1,153,075 | 1,026,028 1,025,828 1,025,800 | L-15 | 21° | 1,152,477 | 1,025,724 |
| Interceptor Desquebradas | C197 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C227 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C227 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C240 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C240 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C259 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C276 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C276 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C138 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C138 | | | | | | | | | | | | |
| Interceptor Desquebradas | C138 | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | C138 | | | | | | | | | | | | |
| Subtotal | | Acumulado Anual | | | | | | | | | | | |

12.4.5. Área de prestación del servicio de alcantarillado actual

En el siguiente esquema se presenta el área de prestación del servicio de alcantarillado actual de la empresa SERVICIUDAD E.S.P., en la cual se están atendiendo 74.269 suscriptores, en el esquema se incorporan las áreas previstas en el acuerdo 014 de 2012, “Por el cual se ajusta el Plan de Ordenamiento Territorial, del Municipio de Dosquebradas adoptado mediante acuerdo 014 de 2000, incorporando al perímetro urbano predios requeridos para la construcción de vivienda de interés social (vis) y vivienda de interés prioritario (vip) y se dictan otras disposiciones”.



Área Prestación de Servicio Actual

La proyección de redes primarias para la recolección de las aguas residuales de las áreas incorporadas al perímetro urbano del municipio requeridos para la construcción de vivienda de interés social – VIS y vivienda de interés prioritario – VIP y las provenientes de las áreas de expansión proyectadas, se realizan de acuerdo a las observaciones realizadas por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER con relación a la Ley 388 de 1997 en su Artículo 31. SUELO URBANO y Artículo 32. SUELO DE EXPANSIÓN URBANA, en el cual se especifica que: Constituyen el suelo urbano, las áreas del territorio distrital o municipal destinadas a usos urbanos por el plan de ordenamiento, que cuenten con infraestructura vial y redes primarias de energía, acueducto y alcantarillado, posibilitándose su urbanización y edificación, según sea el caso y el Suelo de Expansión Urbana constituido por la porción del

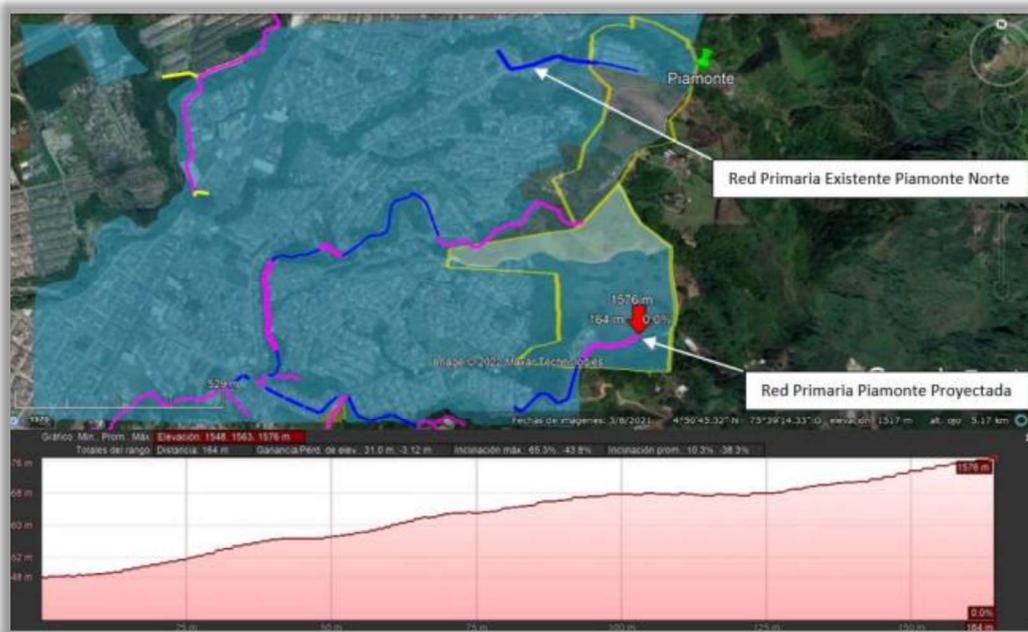
territorio municipal destinada a la expansión urbana, que se habilitará para el uso urbano durante la vigencia del plan de ordenamiento, según lo determinen los Programas de Ejecución. La determinación de este suelo se ajustará a las previsiones de crecimiento de la ciudad y a la posibilidad de dotación con infraestructura para el sistema vial, de transporte, de servicios públicos domiciliarios, áreas libres, y parques y equipamiento colectivo de interés público o social.

12.4.6. Proyección de interceptores y redes primarias en áreas del acuerdo 014 de 2012 – vis y vip

En este capítulo se presentan las redes e interceptores existentes del sistema de alcantarillado y la proyección de redes primarias que pueden recolectar las aguas residuales provenientes de las áreas incorporadas al perímetro urbano del municipio requeridos para la construcción de vivienda de interés social–VIS y vivienda de interés prioritario–VIP, a través del acuerdo 014 de 2012.

12.4.7. Perímetro Urbano Piamonte

Se proyectan redes primarias al interior del perímetro Piamonte para la recolección de las aguas residuales de los sectores norte, sur y sector intermedio para la proyección urbanística que se logre desarrollar.

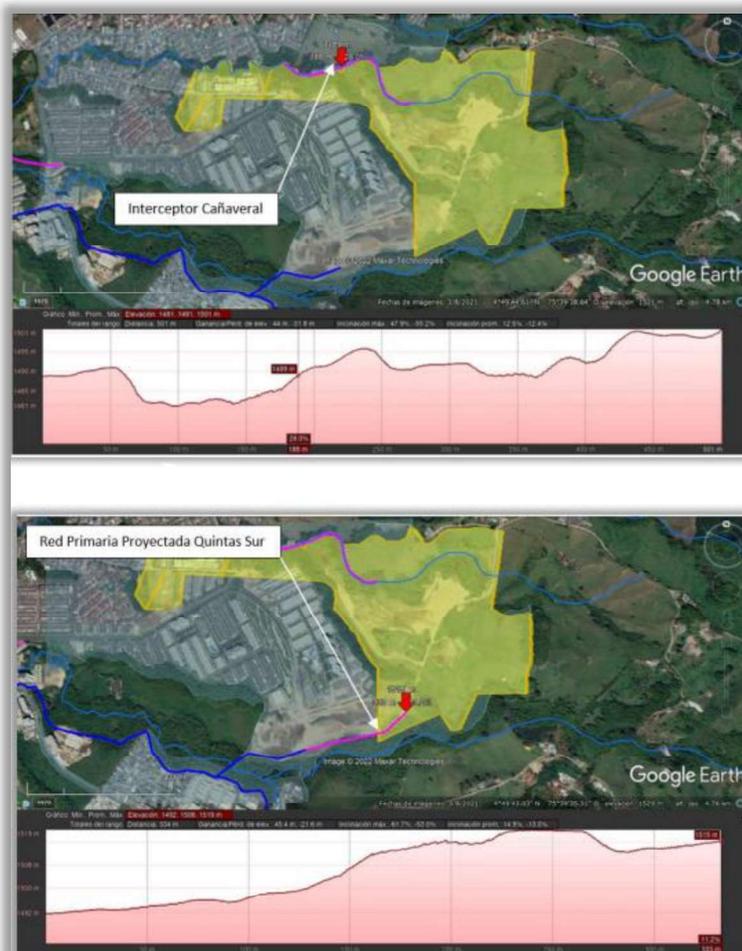


Perímetro Urbano Piamonte

12.4.8. Perímetro Urbano Quintas.

En el perímetro urbano Quintas las aguas residuales se recolectan a través del Interceptor Cañaverál y del Interceptor La Víbora, del plan parcial la Cecilia y para recolectar las aguas

residuales del sector oriental se proyecta la continuación del Interceptor Cañaveral para atender la zona norte y una red primaria para atender la zona sur que tributa hacia este sector.

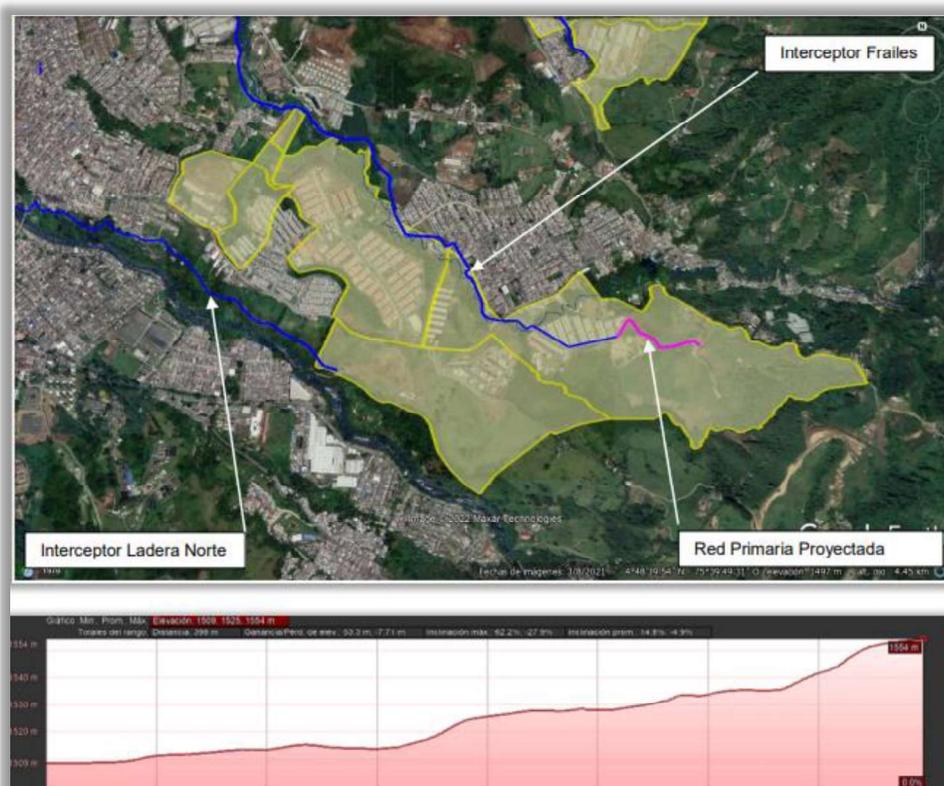


Perímetro Urbano Quintas

12.4.9. Perímetro Urbano Frailes.

En el perímetro urbano Frailes las aguas residuales se recolectan a través del Interceptor Frailes donde están conectados los conjuntos Semillas del Otún, Palmar del Otún y Majestic 1, y del Interceptor Ladera Norte donde se conectarían los conjuntos del proyecto Central Park.

Se proyecta la red primaria dando continuidad la red primaria existente, para atender los futuros proyectos que se desarrollen en el costado oriental del perímetro Frailes.



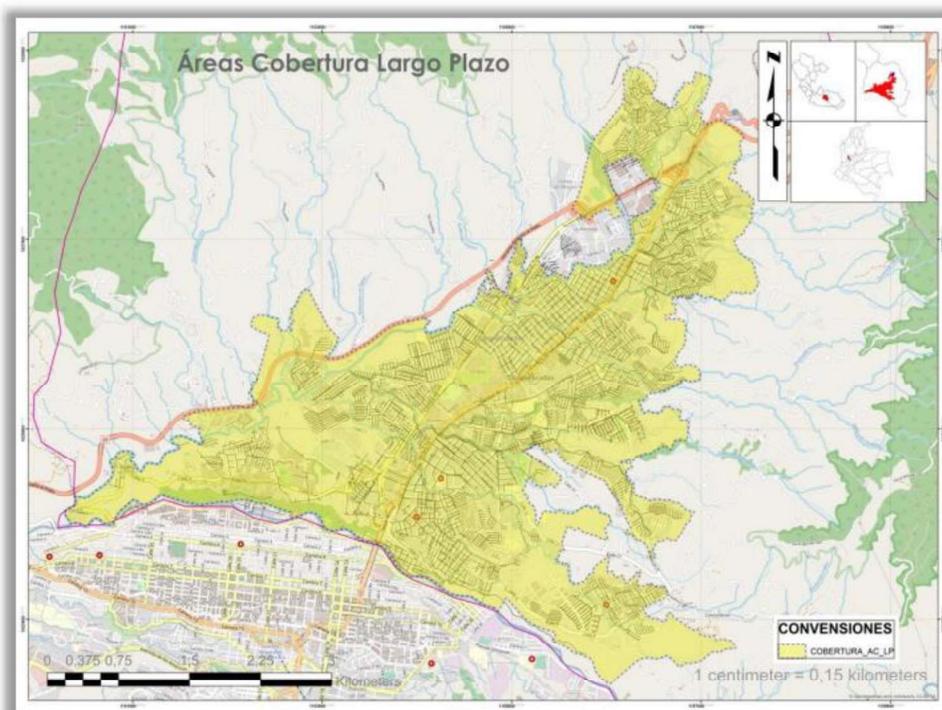
Perímetro Urbano Frailes

En las Tablas siguientes se detalla el cronograma de inversión para el diseño y construcción de interceptores y redes primarias para las áreas definidas en el capítulo anterior.

| VIS - VIP | | | | | | | |
|--------------------------|------|------|-------------|------|---------------|------------|------|
| TIPO DE ACTIVO | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
| Inteceptor Cañaveral | | | 815,605,599 | | 231,484,401 | | |
| Red Primaria Piamonte | | | | | 270,600,000 | | |
| Red Primaria Quintas Sur | | | | | 698,060,000 | | |
| Red Primaria Frailes | | | | | 608,114,578 | 48,585,422 | |
| | | | 815,605,599 | 0 | 1,808,258,979 | 48,585,422 | 0 |

12.4.10. PROYECCIÓN INTERCEPTORES Y REDES PRIMARIAS AREAS DE EXPANSIÓN

En este capítulo se presentan las redes e interceptores existentes del sistema de alcantarillado y la proyección de interceptores y redes primarias que pueden recolectar las aguas residuales provenientes de las áreas de expansión proyectadas y analizadas a través de las obras que permitirán el suministro de agua al área urbana complementaria del municipio de Dosquebradas.

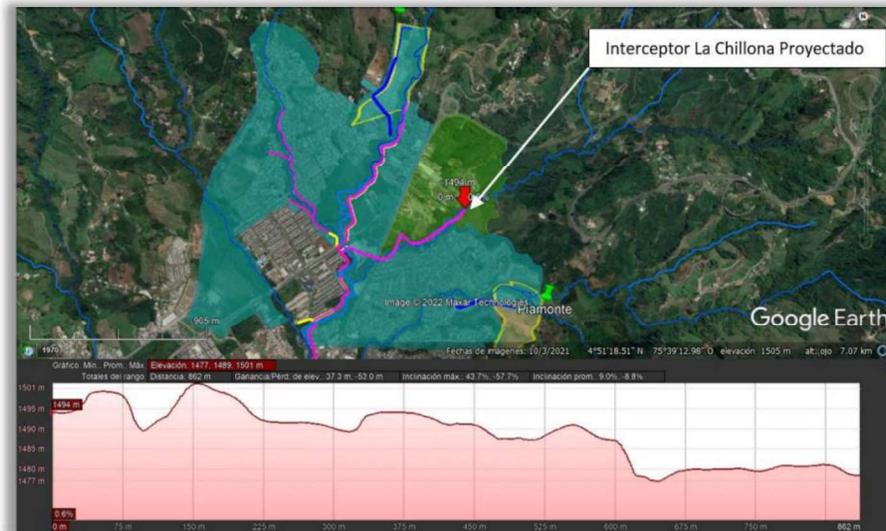


Cobertura de Largo Plazo

La proyección de redes primarias para la recolección de las aguas residuales de las áreas de expansión proyectadas se realiza de acuerdo a las observaciones realizadas por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER con relación a la Ley 388 de 1997 en su Artículo 31. SUELO URBANO y Artículo 32. SUELO DE EXPANSIÓN URBANA, en el cual se especifica que: Constituyen el suelo urbano, las áreas del territorio distrital o municipal destinadas a usos urbanos por el plan de ordenamiento, que cuenten con infraestructura vial y redes primarias de energía, acueducto y alcantarillado, posibilitándose su urbanización y edificación, según sea el caso y el Suelo de Expansión Urbana constituido por la porción del territorio municipal destinada a la expansión urbana, que se habilitará para el uso urbano durante la vigencia del plan de ordenamiento, según lo determinen los Programas de Ejecución. La determinación de este suelo se ajustará a las previsiones de crecimiento de la ciudad y a la posibilidad de dotación con infraestructura para el sistema vial, de transporte, de servicios públicos domiciliarios, áreas libres, y parques y equipamiento colectivo de interés público o social.

12.4.11. Área de Expansión Proyectada La Romelia.

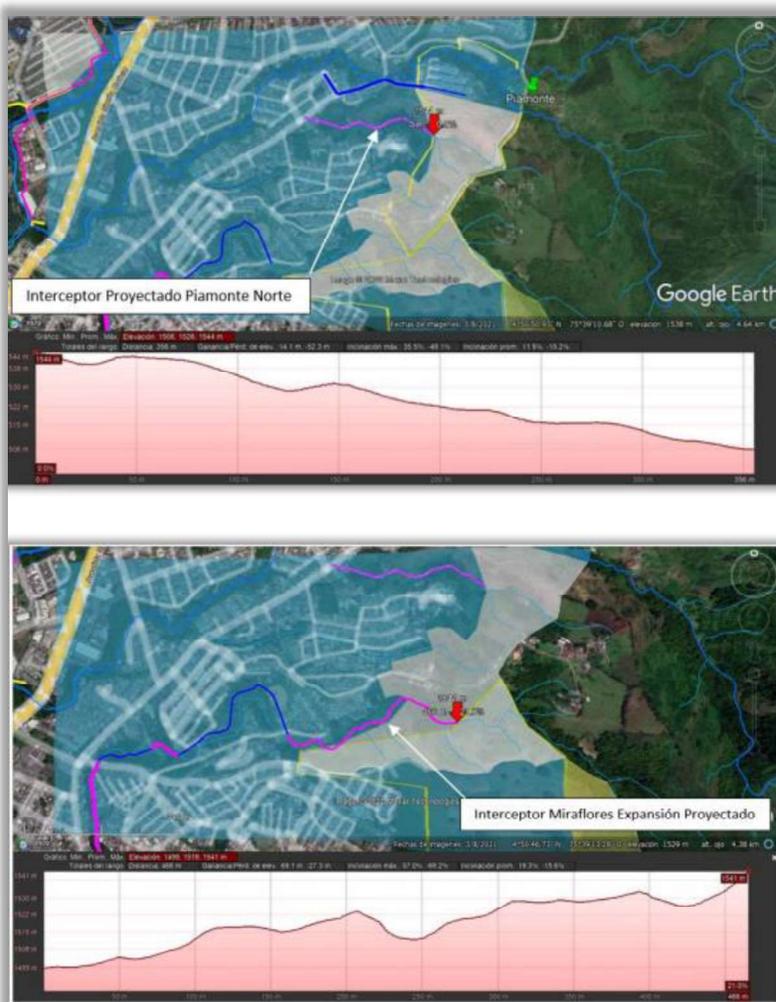
Esta área de expansión localizada en el sector nororiental del Municipio, será atendida con la construcción del Interceptor La Chillona, mediante el cual se recolectarán las aguas residuales provenientes de los futuros proyectos, para garantizar el saneamiento hídrico de la quebrada La Chillona.



Área de Expansión La Romelia.

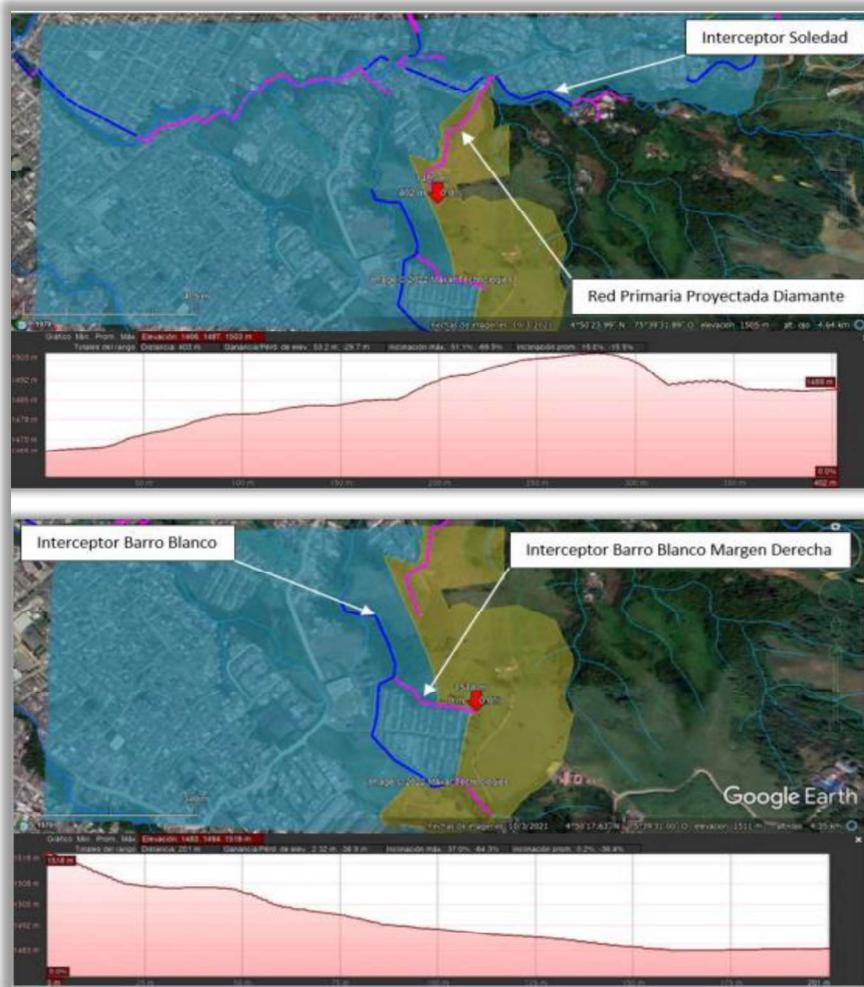
12.4.12. Área de Expansión Projectada Piamonte.

Esta área de expansión localizada en el sector oriental del Municipio, será atendida con la construcción del interceptor Piamonte Norte y del interceptor Miraflores Expansión, mediante el cual se recolectarán las aguas residuales provenientes de los futuros proyectos, para garantizar el saneamiento hídrico de la quebrada Miraflores.



12.4.13. Área de expansión proyectada el diamante – el Ensueño.

Esta área de expansión localizada en el sector oriental del Municipio, será atendida con la expansión del interceptor Barro Blanco y de la red primaria el Diamante, mediante el cual se recolectarán las aguas residuales provenientes de los futuros proyectos, para garantizar el saneamiento hídrico de la quebrada Barro Blanco y La Soledad.





En las Tablas siguientes se detalla el cronograma de inversión para el diseño y construcción de interceptores y redes primarias para las áreas de expansión proyectadas y aprobadas por la autoridad ambiental.

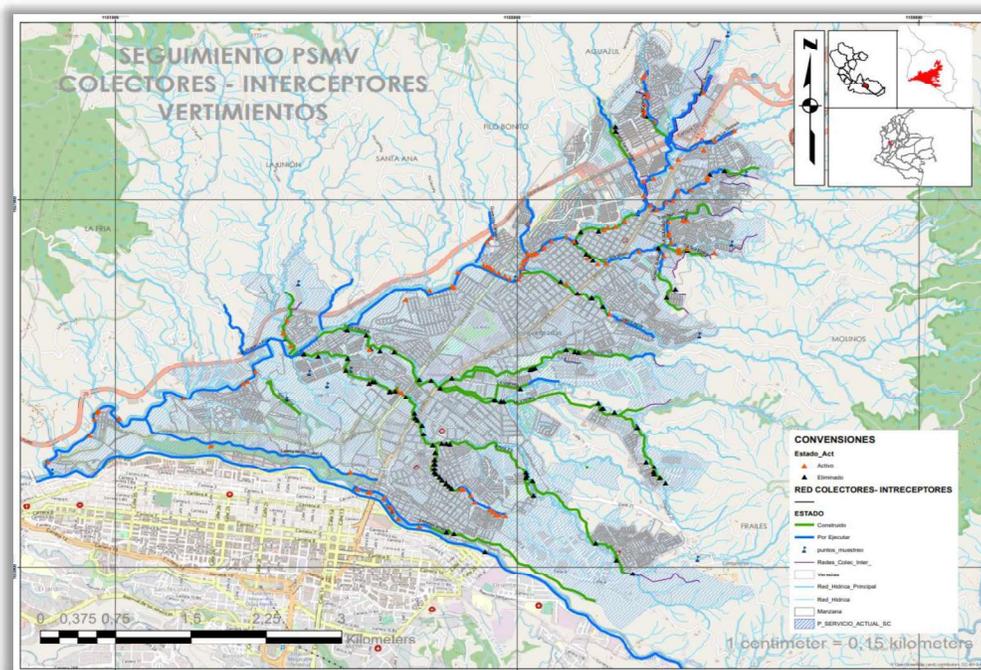
| EXPANSIÓN | | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|------|------|---------------|---------------|
| TIPO DE ACTIVO | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
| Interceptor Chillona | | | | | | 1,101,414,578 | 1,150,000,000 |
| Intercept Piamonte Norte | | | | | | | |
| Intercept Miraflores Exp | | | | | | | |
| Red Primaria Diamante | | | | | | | |
| Intercep Barro Blanco MD | | | | | | | |
| Intercep B. Blanco Proyec | | | | | | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,101,414,578 | 1,150,000,000 |

| EXPANSIÓN | | | | | |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| TIPO DE ACTIVO | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 | TOTAL |
| Interceptor Chillona | 416,085,422 | | | | 2,667,500,000 |
| Intercept Piamonte Norte | | | 145,608,325 | 598,431,675 | 744,040,000 |
| Intercept Miraflores Exp | | 1,117,288,325 | 164,211,675 | | 1,281,500,000 |
| Red Primaria Diamante | | | 840,180,000 | | 840,180,000 |
| Intercep Barro Blanco MD | 420,090,000 | | | | 420,090,000 |
| Intercep B. Blanco Proyec | 209,728,325 | 32,711,675 | | | 242,440,000 |
| | 1,045,903,747 | 1,150,000,000 | 1,150,000,000 | 598,431,675 | 5,533,220,000 |

12.4.14. Avance construcción interceptores - Saneamiento Hídrico

En la tabla siguiente se detalla el avance en la construcción de Interceptores en el Municipio, el cual hasta el momento nos muestra un avance 22.213 metros construidos para un avance del 47.62%.

| AVANCE CONSTRUCCIÓN DE INTERCEPTORES EN DOSQUEBRADAS | | | | | | |
|------------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| No. | Interceptores | Longitud | Construido | | Por Ejecutar | |
| | | m | m | % | m | % |
| 1 | Frailles | 5,231.02 | 5,231.02 | 100,00% | 0.00 | 0,00% |
| 2 | Montebonito | 1,918.05 | 999.49 | 52,11% | 918.56 | 47,89% |
| 3 | Vibora | 5,988.57 | 5,705.66 | 95,28% | 282.91 | 4,72% |
| 4 | Cañaveral | 2,566.06 | 2,280.08 | 88,86% | 285.98 | 11,14% |
| 5 | Ladera Norte | 4,432.11 | 1,456.90 | 32,87% | 2,975.21 | 67,13% |
| 6 | Gutiérrez | 1,313.10 | 1,168.00 | 88,95% | 145.10 | 11,05% |
| 7 | Esap | 265.10 | 265.10 | 100,00% | 0.00 | 0,00% |
| 8 | Sakabuma | 817.40 | 567.40 | 69,42% | 250.00 | 30,58% |
| 9 | Soledad | 1,951.90 | 800.33 | 41,00% | 1,151.57 | 59,00% |
| 10 | Miraflores | 974.10 | 618.76 | 63,52% | 355.34 | 36,48% |
| 11 | Barro Blanco | 786.42 | 430.42 | 54,73% | 356.00 | 45,27% |
| 12 | Molinos | 1,669.55 | 952.40 | 57,05% | 717.15 | 42,95% |
| 13 | Manizales | 1,496.00 | 236.77 | 15,83% | 1,259.23 | 84,17% |
| 14 | Santa Isabel | 987.90 | 361.20 | 36,56% | 626.70 | 63,44% |
| 15 | Juncal-Cordocillo | 1,189.50 | 230.00 | 19,34% | 959.50 | 80,66% |
| 16 | Chillona | 969.80 | 0.00 | 0,00% | 969.80 | 100,00% |
| 17 | Aguazul | 1,900.40 | 0.00 | 0,00% | 1,900.40 | 100,00% |
| 18 | Amoladora | 771.05 | 0.00 | 0,00% | 771.05 | 100,00% |
| 19 | Tominejo | 593.13 | 0.00 | 0,00% | 593.13 | 100,00% |
| 20 | La Fria | 700.00 | 0.00 | 0,00% | 700.00 | 100,00% |
| 21 | La Cristalina | 1,150.00 | 0.00 | 0,00% | 1,150.00 | 100,00% |
| 22 | Dosquebradas | 8,979.00 | 909.50 | 10,13% | 8,069.50 | 89,87% |
| TOTALES | | 46,650.16 | 22,213.03 | 47,62% | 24,437.13 | 52,38% |



12.4.15. Identificación número de vertimientos puntuales eliminados.

El número de vertimientos puntuales identificados en el sistema de alcantarillado de la empresa SERVICIUDAD E.S.P., corresponde a 229, de los cuales se han venido eliminando con la construcción de los colectores e interceptores para un total de 104, correspondientes al 45,41%, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

| No. | Nombre | Vertimientos Identificados | Vertimientos Eliminados |
|-----|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 1 | Quebrada Dosquebradas | 48 | 3 |
| 2 | Rio Otún Ladera Norte | 13 | 3 |
| 3 | Quebrada Aguazul | 6 | |
| 4 | Quebrada Juncal-Cordoncillo | 10 | 1 |
| 5 | Quebrada Chillona | 4 | |
| 6 | Quebrada Santa Isabel | 2 | 2 |
| 7 | Quebrada Manizales | 12 | 2 |
| 8 | Quebrada Soledad | 16 | 5 |
| 9 | Quebrada Miraflores | 8 | 1 |
| 10 | Quebrada Molinos | 10 | 5 |
| 11 | Quebrada Tominejo | 2 | |
| 12 | Quebrada Amoladora | 2 | |
| 13 | Quebrada Cañaverl | 7 | 7 |
| 14 | Quebrada La Víbora | 26 | 25 |
| 15 | Quebrada Montebonito | 26 | 16 |
| 16 | Quebrada Frailes | 30 | 28 |
| 17 | Quebrada Gutiérrez | 4 | 4 |
| 18 | Quebrada La Fría | 0 | |
| 19 | Quebrada La Cristalina | 0 | |
| 20 | Quebrada Barro Blanco | 3 | 2 |
| 21 | Caño ESAP | 0 | |
| 22 | Caño Sakabuma | 0 | |
| | Total Vertimientos | 229 | 104 |

12.4.16. Sistema de tratamiento de aguas residuales – PTAR

Desde el año 2007, el Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico formuló el Programa “Saneamiento de Vertimientos – SAVER”, cuyo objetivo principal es cumplir las metas del Documento Colombia Visión 2019 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio-ODM, para alcanzar el tratamiento del 50% del caudal de aguas residuales generadas en el país, en forma coordinada con los lineamientos del Plan Nacional de Manejo de Aguas Residuales.

La priorización de los municipios que contaminan más, dio como resultado que dentro de las cuencas críticas en el país está la Cuenca de los Ríos Otún y Consota, lo cual incluye a los Municipios de Pereira y Dosquebradas; con el fin de avanzar en el Saneamiento Hídrico de estos dos Municipios se logró incluirlas en la cofinanciación del Crédito de la Nación (MVCT) y la banca alemana KFW.

El Consejo Nacional de Política Económica y Social, a través del CONPES 3948 otorgó concepto favorable a la nación para contratar empréstitos externos con la banca multilateral o bilateral hasta por 40 millones de euros, o su equivalente en otras monedas, destinados al financiamiento parcial del programa para el saneamiento de vertimientos de las Cuencas Chinchiná y Otún-Consota.

Con el aporte de varias entidades regionales como Aguas y Aguas de Pereira, SERVICIUDAD E.S.P., Municipio de Pereira, Municipio de Dosquebradas, Gobernación de Risaralda, CARDER y el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - MVCT, se elaboraron los estudios y diseños para el sistema de tratamiento regional de las aguas residuales - PTAR, con capacidad estimada de 1,7 metros cúbicos por segundo, a ubicarse en el predio El Paraíso en jurisdicción del Municipio de Pereira.

La Cooperación alemana a través del Banco Alemán de Desarrollo, Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), elaboró los análisis de prefactibilidad técnica e institucional que dieron los soportes base para que la nación y las entidades regionales gestionaran de manera conjunta una solución para el saneamiento de la Cuenca del Río Otún-Consota.

Así mismo suscribió un contrato de aporte financiero para los estudios de factibilidad actualmente en ejecución

Se estima un costo total del sistema de tratamiento PTAR más la interventoría de obra en \$ 263.855.013.369 millones de pesos, sobre el cual se proyecta como esquema de financiación un aporte del Gobierno Nacional (con cargo a los recursos del crédito) por un máximo de \$ 108.927'013.369 millones de pesos y los restantes \$ 154.928'000.000 con contrapartidas locales (Alcaldía de Pereira, Alcaldía de Dosquebradas, Gobernación de Risaralda, Aguas y Aguas de Pereira S.A. ESP, SERVICIUDAD E.S.P. y CARDER, el cual será definido en el esquema financiero que soporte el Convenio de Aportes Financieros.

Los diseños definitivos estuvieron a cargo de del consorcio Hazen and Sawyer – Conhydra – Fichtner. La Interventoría del proyecto estuvo a cargo de la firma IDOM.

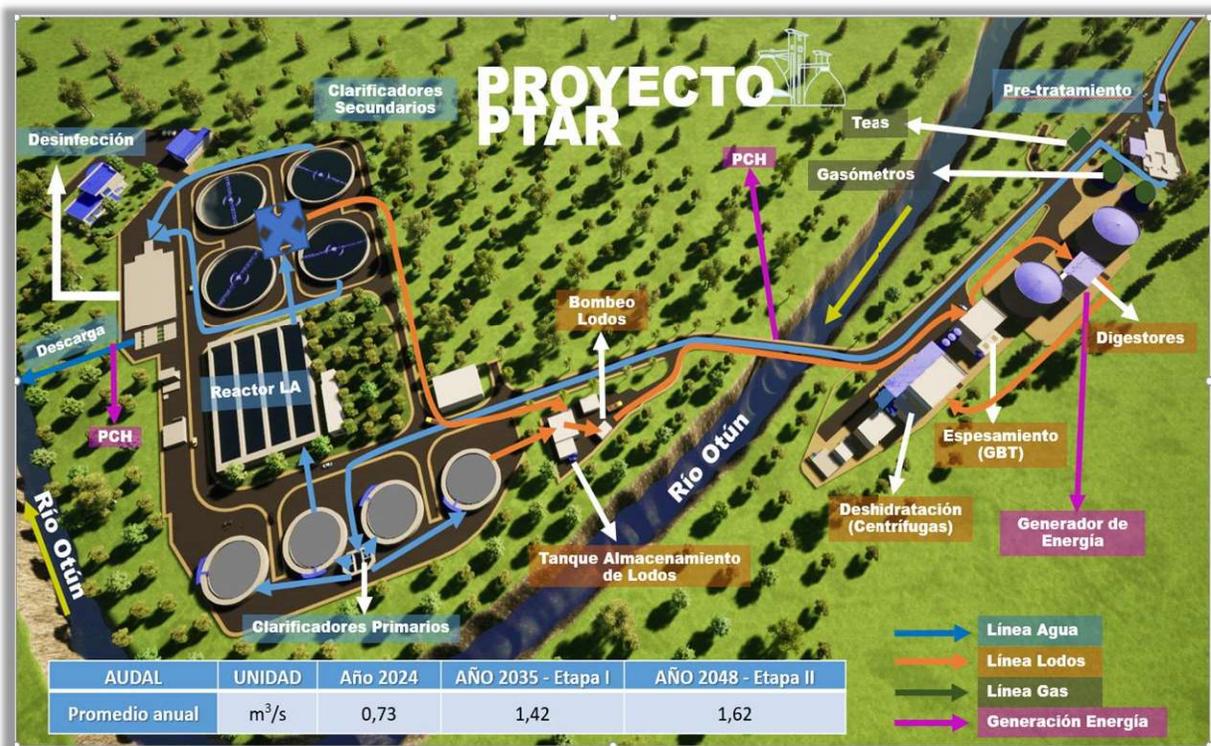


Localización General de la PTAR

Como es de conocimiento el Plan Nacional de Desarrollo, Ley 2294 de 2023, dentro de sus proyectos estratégicos para Risaralda incluyo: Construcción de PTAR que contribuye al Saneamiento del Río Otún – Consota.

Como antecedentes del proyecto se tiene que en el año 2021 mediante el documento CONPES 4054 se declaró de importancia estratégica el proyecto de saneamiento de vertimientos de cuencas priorizadas en el territorio nacional – Saneamiento de Vertimientos de la cuenca Otún-Consota; de igual manera durante el primer semestre del año 2022 se adelantó el proceso licitatorio para la contratación de las obras, el cual fue necesario declarar desierto en el mes de julio de dicho año, debido a la ausencia de participantes, los cuales según sondeo posterior hecho con los oferentes, justificaron su no participación en el alto riesgo generado por la alta volatilidad del dólar para la época del cierre de la licitación, junio de 2022 y los altos valores de inflación interna y externa que generaron crecimientos no estimados en los costos de los materiales, suministro y mano de obra en general.

El proyecto PTAR Pereira – Dosquebradas cuenta con Licencia Ambiental (Resolución 00662 de 2021) y hace parte del Plan Nacional de Desarrollo Colombia Potencia Mundial de La Vida, Plan Plurianual de Inversiones, inversiones estratégicas Departamento de Risaralda.



12.4.17. Informe de vertimientos, implementación de software

Serviciudad ESP, actualmente a través de la oficina Ambiental y de Vertimientos cumple como lo que exige la norma ambiental de vertimientos, pues efectivamente se tienen identificados las principales empresas que vierten residuos líquidos con posible alta carga contaminante y que estando matriculados en el servicio de alcantarillado son sujetos al control, seguimiento y registro de los vertimientos residuales por ser establecimientos y/o usuarios, comerciales, oficiales, industriales y especiales.

En el área de operación de SERVICIUDAD ESP de acuerdo a la normatividad vigente – Decreto 1594/1984, Decreto 3930/2010, Decreto 1076/2015 y la Resolución 0631/2015. Normatividad regulada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Social.

A continuación, se describe el proceso para obtener el Certificado de Vertimientos:
Pasos o procedimiento:

1. Diligenciar Registro de Vertimientos (se puede descargar de la página www.serviciudad.gov.co o solicitarla en el área comercial Oficina de usuarios nuevos) y radicarlo diligenciado en la ventanilla única de archivo primer piso CAM con oficio dirigido a la subgerencia técnica y operativa – oficina de vertimientos.

2. Se hace visita técnica con el objetivo evaluar el proceso productivo de la empresa y así poder determinar cuál es su clase de vertimiento, si son aguas residuales domésticas – ARD o si por el contrario son aguas residuales no domésticas – ARnD. Todo el proceso se realiza en aplicación al decreto 3930 de 2010, Decreto 1076 de 2015 y Resolución 0631 de 2015 normatividad expedida por el Ministerio de Ambiente y desarrollo Sostenible – MADS.

3. Luego si el caso aplica, se les solicitan las caracterizaciones físico-químicas de las aguas residuales mediante oficio escrito donde se explican los requisitos y documentos a presentar tales como uso del suelo, cámara de comercio, etc. Previo a la caracterización deberán presentar inicialmente un PLAN de MUESTREO de acuerdo a la "guía para el monitoreo de vertimientos, aguas superficiales y subterráneas" expedida por el IDEAM.

4. Una vez sea aprobado el plan de muestreo por parte de Serviciudad ESP, se autoriza la ejecución de las caracterizaciones de las ARD o ARnD que deberán ser realizadas solo por laboratorios con acreditación vigente por el IDEAM, (Consultar : Lista de Laboratorios Acreditados (Decreto 1076 de 2015-Artículo, 2.2.8.9.1.7) <http://www.ideam.gov.co/web/contaminacion-y-calidad-ambiental/acreditacion>).

5. Importante saber que para todo el proceso se debe contratar con profesionales idóneos y laboratorio acreditados por IDEAM.

6. Si el usuario cumple con los parámetros físico-químicos caracterizados de acuerdo a la resolución 0631 de 2015, se procederá a expedir el certificado de vertimientos con vigencia de un año (1), de no cumplir deberán presentar plan de mejoramiento con cronograma para la ejecución de las actividades por un periodo máximo de tres (3) meses, verificando luego

244

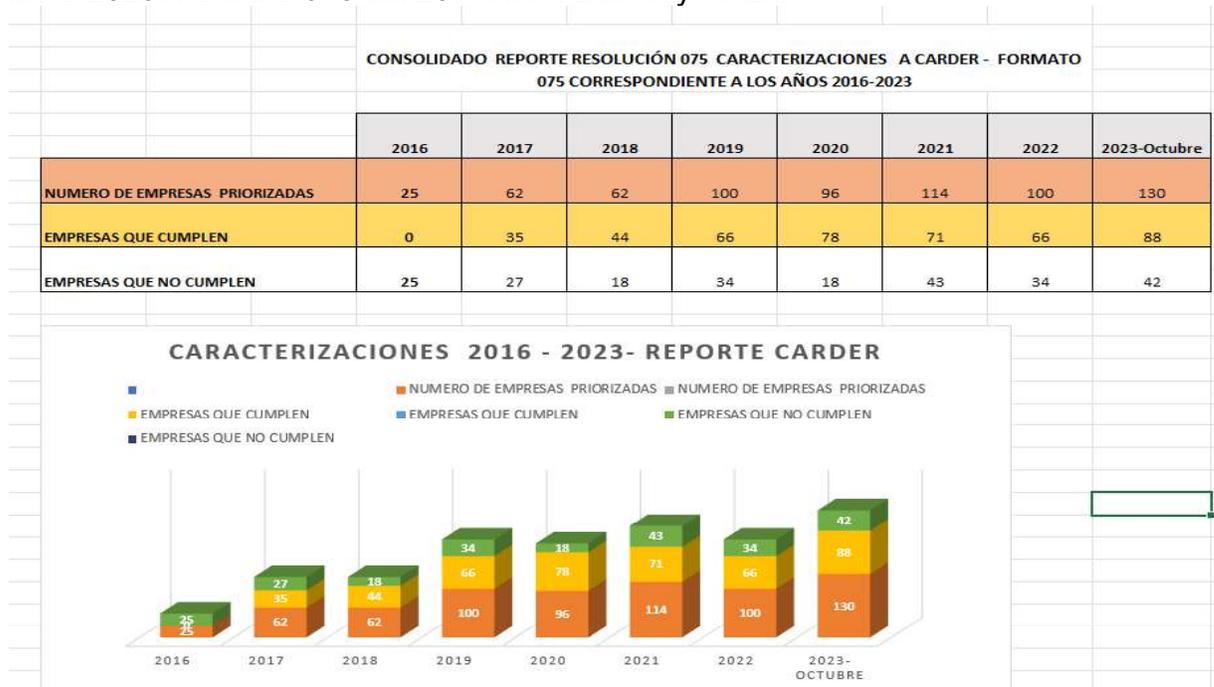
el cumplimiento de la norma de vertimientos con una caracterización adicional solo de los parámetros no cumplidos, si ya cumple se expide el certificado de vertimientos.

7. Cuando se haga necesario implementar sistemas de tratamientos para las aguas residuales los diseños, construcción y memorias de cálculo son solo única y exclusiva responsabilidad del usuario, sin embargo, Serviciudad ESP podrá exigir la presentación de planos, diseños y memorias de cálculo elaborados de acuerdo a las normas INCONTEC y RAS última versión. Para la elaboración de planos y memorias de cálculo es necesario contratar personal profesional idóneo.

8. Cuando el prestador del servicio determine que el usuario y/o suscriptor no está cumpliendo con la norma de vertimiento al alcantarillado público deberá informar a la autoridad ambiental competente, allegando la información pertinente, para que ésta inicie el proceso sancionatorio por incumplimiento de la norma de vertimiento al alcantarillado público” (Artículo 39 el Decreto 3930 de 2010).

Dar aviso antes de la ejecución de las caracterizaciones, para que SERVICIUDAD ESP, pueda hacer control y seguimiento al proceso.

Esta información está en la página web de Serviciudad ESP en la pestaña atención al ciudadano – servicios prestados – alcantarillado – control de vertimientos, comportamiento sobre el reporte de las Caracterizaciones a CARDER del 2016- octubre 2023. Formato 075 del 2011. MAVDS. Hoy MADS



De la anterior grafica se puede concluir que hemos ido aumentando la eficiencia en el cumplimiento de la norma Ambiental de Vertimientos del 2016 a octubre del 2023, hecho reflejado en el aumento de la presentación de las caracterizaciones de las aguas residuales por parte de los usuario Comerciales, Industriales, Oficiales y especiales (Decreto 3930 del 2010).

Actualmente se instaló una plataforma web mediante el contrato No 160-2022 que está en funcionamiento con las siguientes observaciones en el acta final.

12.5. Informe servicio de Aseo

El municipio de Dosquebradas cuenta con un esquema de prestación de servicio de aseo municipal para las actividades de recolección de residuos sólidos, barrido de calles, limpieza urbana, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas; sujeto a la normatividad que ha establecido la CRA, la SSPD, el MVCT y demás entidades de regulación del estado, las cuales estipulan que la prestación del servicio de aseo, debe hacerse en condiciones óptimas y a precios justos. Además de lo anterior un esquema regional para la prestación del servicio de disposición final en el relleno sanitario La Glorita

Las labores de Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, de conformidad con la normatividad expedida por la CRA, las ha venido prestando SERVICIUDAD, en la zona urbana del Municipio de Dosquebradas, siendo la última estructura tarifaria aplicada por la Empresa, la estipulada por la CRA en la Resolución 720 de 2015, la cual determina un régimen de calidad y de descuentos a favor de los suscriptores y en detrimento de las personas prestadoras, asociado al nivel de cumplimiento y definido bajo el concepto de integralidad de la tarifa.

La cronología de la prestación de las actividades es la siguiente:

| ACTIVIDAD | Fecha de inicio |
|---------------------------------------------|-----------------|
| Recolección | 01-1989 |
| Transporte | 01-1989 |
| Barrido y limpieza de vías y áreas publicas | 10-2007 |
| Corte césped en vías y áreas publicas | 05-2016 |
| Poda árboles en vías y áreas publicas | 12-2016 |
| Lavado de vías y áreas publicas | 05- 2016 |

Para garantizar cada una de las actividades la empresa ha procurado contar con los equipos, el personal y los mecanismos necesarios que permitan cumplir a cabalidad con las frecuencias y horarios establecidos en el PGIRS.

En el presente documento se presenta un resumen de la ejecución de las actividades durante los últimos 3.5 años.

12.5.1. Gestión del Servicio de Aseo vigencia 2024

Para garantizar la prestación eficiente del servicio de aseo, se han implementado diversas estrategias, entre ellas:

- Renovación del parque automotor con la adquisición de al menos un vehículo recolector por año. En 2024 se adquirieron 1 barredora, 2 vehículos compactadores y un vehículo satélite.

- Actualización del Plan Operativo de Aseo, después de cinco años sin ajustes, consolidando una herramienta clave para la planificación y seguimiento del servicio. Falta su implementación por dificultades de personal y vehículos.
- Participación activa en la formulación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). El proceso en 2024 tuvo varias reuniones, pero no se ha iniciado el proceso de ajuste oficial el cual está programado para 2025.

Desafíos: el servicio de aseo enfrenta desafíos como no contar con la planta de personal completa, el aumento del ausentismo laboral por incapacidades, la disminución del rendimiento del personal de barrido y la necesidad de optimizar la operación. Para ello, se plantean acciones como el seguimiento detallado de recorridos, el balanceo y reasignación de rutas, y la implementación de medidas que mejoren la eficiencia del servicio.

Macro Rutas y Micro Rutas de Recolección: De acuerdo con el plan operativo vigente, la prestación del servicio se realiza con 3 Macro Rutas, cada una de ellas con 8 micro rutas, con ellas se da cobertura total al área de prestación de servicio de SERVICIUDAD.

La frecuencia de cada macro ruta es de dos veces por semana y en los días que se relacionan a continuación:

Macro Ruta 1: lunes y jueves.

Macro Ruta 2: martes y viernes

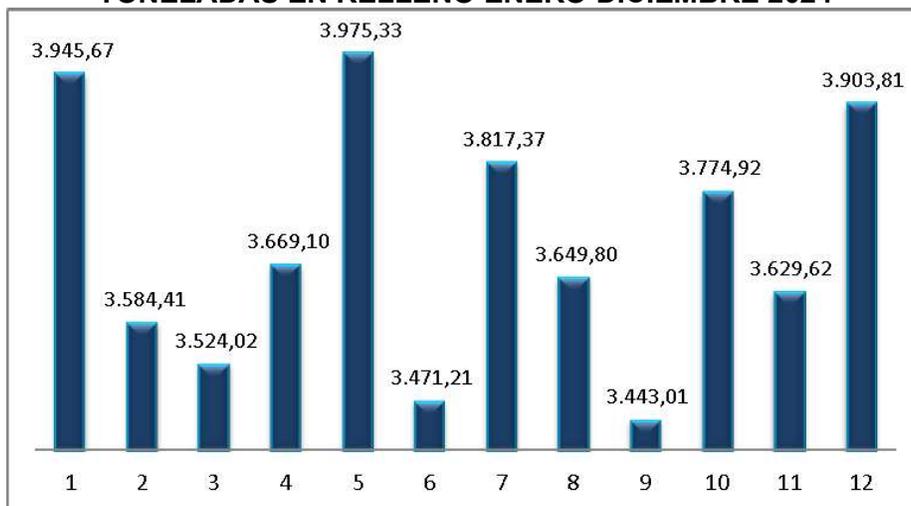
Macro Ruta 3: miércoles y sábado.

PLANO MACRO RUTAS RECOLECCION

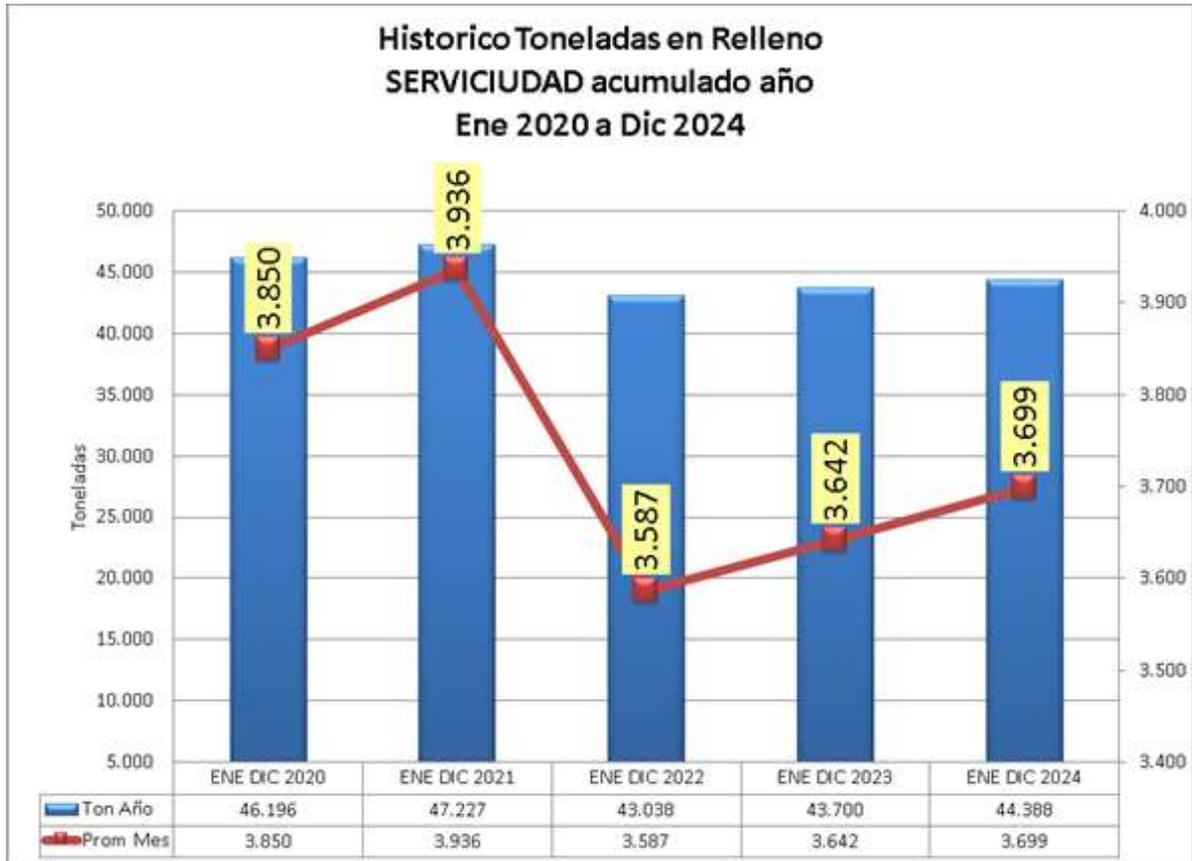


Ejecución Toneladas en Relleno enero diciembre 2024: Presentamos a continuación el informe de toneladas en Relleno sanitario La Glorita, depositadas por los vehículos registrados por SERVICIUDAD E.S.P., así:

TONELADAS EN RELLENO ENERO DICIEMBRE 2024



**HISTORICO TONELADAS EN RELLENO TOTAL Y PROMEDIO MES
ENERO 2022 DICIEMBRE 2024**



12.5.2. Capacidad Operativa

Se relacionan a continuación los vehículos utilizados en la operación de recolección de residuos no aprovechables y de aquellos generados en las actividades complementarias de barrido, limpieza.

| Tipo de vehículo equipos | Capacidad | Cantidad |
|--------------------------|-----------|----------|
| Compactador | 25 yardas | 8 |
| Compactador | 16 yardas | 2 |
| Volqueta | 7 m3 | 1 |
| Volqueta | 14 m3 | 1 |



En los últimos 5 Años SERVICIUDAD ha realizado la compra de 5 vehículos compactadores, así: Modelo 2021 (dos) 2, Modelo 2023 (uno) 1, Modelo 2025 (dos) 2. La edad promedio del parque automotor utilizado en Recolección es de 4 años.

Planta de personal Actividad Recolección: La planta de personal aprobada para la Actividad de recolección asciende a 49 colaboradores, así:

| Cargo | T1tal |
|----------------------|-------|
| Conductor Recolector | 11 |
| Operario Recolección | 37 |
| Supervisor Aseo | 1 |
| Total general | 49 |

Ejecución actividad de Barrido: De acuerdo con el PGIRS la asignación de Kilómetros a barrer por parte de SERVICIUDAD es de 6815 Km mes, en la tabla a continuación se detalla el inventario de Kilómetros del municipio de Dosquebradas y la distribución en las empresas prestadoras del municipio.

Tabla 28. Inventario de cunetas a barrer en el área urbana

| TOTAL KILÓMETROS A BARRER/MES | | | | | |
|----------------------------------|-----------|---------|--------------------|---------|----------------|
| TIPO DE VÍA Y ÁREAS PÚBLICAS | Km LINEAL | CUNETAS | FRECUENCIA/SEMANAL | BARRIDO | |
| TOTAL VÍAS PAVIMENTADAS | 223,63 | 447,26 | | | |
| Principales | 67,09 | 134,18 | 6 | 805,08 | 3494,05 |
| Periferia | 156,54 | 313,08 | 2 | 626,16 | 2717,53 |
| TOTAL VÍAS SIN PAVIMENTAR | 21,03 | 42,06 | 2 | 84,12 | 365,08 |
| SUBTOTAL VIAS | | | | | 6576,66 |
| ÁREAS PÚBLICAS A BARRER | | | | | |
| Principales | 21,17 | | 6 | 127,02 | 551,27 |
| Periferia | 44,37 | | 2 | 88,74 | 385,13 |
| SUBTOTAL PARQUES | | | | | 936,40 |
| TOTAL Km A BARRER/MES | | | | | 7513,06 |

Fuente: Zoluciona Limitada

Tabla 29. Kilómetros de cuneta de barrido por prestador del servicio

| ÁREA DE CONFLUENCIA DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE | | | | | |
|-------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| EMPRESAS PRESTADORAS DE ASEO | No SUSCRIPTORES | % DE SUSCRIPTORES | ÁREAS A BARRER CUNETAS | ÁREAS A BARRER PARQUES | TOTAL POR PRESTADOR |
| SERVICIUDAD ESP | 58.533 | 90,71% | 5965,47 | 849,38 | 6814,85 |
| ACUASEO | 5.248 | 8,13% | 534,86 | 76,15 | 611,01 |
| ATESA | 334 | 0,52% | 34,04 | 4,85 | 38,89 |
| ACUAVEGA | 415 | 0,64% | 42,30 | 6,02 | 48,32 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 64.530 | 100,00% | 6576,66 | 936,40 | 7513,06 |

Fuente: Zoluciona Limitada

El cobro de Kilómetros de Barrido a nuestros usuarios se ha realizado de la siguiente manera

| MES | km/me |
|--------------|---------------|
| ENERO | 5.733 |
| FEBRERO | 5.733 |
| MARZO | 5.733 |
| ABRIL | 5.733 |
| MAYO | 5.733 |
| JUNIO | 5.733 |
| JULIO | 5.733 |
| AGOSTO | 5.733 |
| SEPTIEMBRE | 5.733 |
| OCTUBRE | 5.733 |
| NOVIEMBRE | 5.733 |
| DICIEMBRE | 5.733 |
| TOTAL | 68.796 |

Total, kilómetros de barrido
enero diciembre 2024
68.796

Vehículos, equipos y/o elementos: Se relacionan a continuación los equipos y elementos utilizados en la operación de barrido y limpieza.

| Tipo de vehículo- Equipos - Elementos | Cantidad |
|---------------------------------------|----------|
| Barredora mecánica | 1 |
| Barredoras de Empuje | 6 |
| Carros Papeleros | 45 |
| Sopladoras | 3 |
| Camioneta | 1 |



Barredora



empuje

Carro Papelero



Barredora mecánica



Sopladoras



Planta de personal Actividad Barrido: La planta de personal aprobada para la Actividad de recolección asciende a 59 colaboradores.

| Cargo | Total |
|-----------------------|-----------|
| Operarios Barrido | 57 |
| Jefe de Cuadrilla | 2 |
| Total, general | 59 |









12.5.3. Generalidades actividades corte de Césped y poda de Árboles:

El corte de césped y la poda de árboles se realiza en las zonas verdes de vías y áreas públicas del Municipio tales como: separadores viales o peatonales, glorietas, rotondas, orejas o similares y parques públicos sin restricciones de acceso. Dentro de esta se excluyen actividades de ornato y embellecimiento.

El corte de césped se realiza cuando el área a intervenir supere los diez (10) centímetros de altura del césped. La altura mínima del césped una vez cortado no debe ser menor a dos (2) centímetros. Para su prestación se utilizan los equipos y herramientas para desarrollarlo de manera segura y adecuada

La poda de árboles comprende el corte de ramas, follaje, recolección y transporte para la disposición final y su aprovechamiento de los residuos que se obtienen de la actividad. Esta se realiza en árboles ubicados en separadores viales, vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o similares y parques sin restricciones de acceso. Al igual que en el corte de césped, se excluyen de la actividad aquellos árboles que se encuentren en antejardines frente a inmuebles, en zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y donde se adelanten obras en

espacio público. Esta actividad no incluye la tala de árboles y labores de ornato y embellecimiento.

Planta de personal Corte y Poda: La planta de personal aprobada y cubierta para la dirección y coordinación de la actividad de corte y Poda asciende a 3 colaboradores.

| Cargo | Total |
|--------------------------------|--------------|
| Técnico Grado III Corte y Poda | 1 |
| Georreferenciador | 1 |
| Conductor | 1 |
| Total, general | 3 |

Planta de personal operativo Actividad Corte de Césped.

La planta de personal aprobada para la Actividad de corte de césped asciende a 23 colaboradores.

| Cargo | Total |
|----------------------------------|--------------|
| Operarios Corte de césped | 22 |
| Jefe de Cuadrilla | 1 |
| Total, general | 23 |

Vehículos, equipos y/o elementos

Se relacionan a continuación los equipos y elementos utilizados en la operación de Corte de césped

| Tipo de vehículo- Equipos - Elementos | Cantidad |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Guadañas | 11 |
| Sopladoras | 3 |
| Camión* | 1 |

Ejecución Actividad Corte de Césped

Relacionamos a continuación la cobertura mensual de la actividad de Corte de Césped de enero a diciembre de 2024

| MES | Ejecutado |
|--------------|------------------|
| ENERO | 412.202 |
| FEBRERO | 327.767 |
| MARZO | 239.021 |
| ABRIL | 319.802 |
| MAYO | 323.811 |
| JUNIO | 243.764 |
| JULIO | 252.418 |
| AGOSTO | 384.974 |
| SEPTIEMBRE | 409.225 |
| OCTUBRE | 411.519 |
| NOVIEMBRE | 423.600 |
| DICIEMBRE | 268.152 |
| Total | 4.016.255 |

Total, mt² corte de
césped ejecutados
de enero a
diciembre 2024
4.016.255







12.5.4. Ejecución Actividad Poda de Árboles:

La Actividad Poda de Árboles se realiza a partir del año 2018. Mediante el PGIRS y posterior al Catastro en vías y áreas públicas se asigna a SERVICIUDAD E.S.P. un inventario de 5681 árboles los cuales se deben intervenir con una frecuencia de 2 veces al año para los árboles y 6 veces al año para las palmas.

Con base en lo anterior, relacionamos a continuación la cobertura mensual de poda de árboles durante el Periodo comprendido entre enero y diciembre 2024

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD Und. Mes |
|------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| PODA DE ARBOLES | Árbol tipo 1 (Altura hasta 5 mts) | 668 |
| | Árbol tipo 2 (Altura entre 5 y 15 mts) | 932 |
| | Árbol tipo 3 (Altura entre 15 y 20 mts) | 98 |
| | Árbol tipo 4 (Altura más de 20 mts) | 10 |
| TOTAL MES | | 1.708 |

El total de intervenciones a los árboles asignados entre enero y diciembre 2024 se relaciona a continuación:

| MES | km/me |
|--------------|---------------|
| ENERO | 1.708 |
| FEBRERO | 1.708 |
| MARZO | 1.708 |
| ABRIL | 1.708 |
| MAYO | 1.708 |
| JUNIO | 1.708 |
| JULIO | 1.708 |
| AGOSTO | 1.708 |
| SEPTIEMBRE | 1.708 |
| OCTUBRE | 1.708 |
| NOVIEMBRE | 1.708 |
| DICIEMBRE | 1.708 |
| Total | 20.496 |

Total, intervenciones arboles
enero - diciembre 2024
20.496

Planta de personal Actividad Poda de Arboles

La planta de personal aprobada para la Actividad de Poda de Árboles asciende a 8 colaboradores.

| Cargo | Total |
|------------------------------------|----------|
| Operarios Corte de Poda de Arboles | 7 |
| Jefe de Cuadrilla | 1 |
| Total, general | 8 |

Vehículos, equipos y/o elementos

Se relacionan a continuación los equipos y elementos utilizados en la operación de Poda de Arboles

| Tipo de vehículo- Equipos - Elementos | Cantidad |
|------------------------------------------|----------|
| Motosierras | 3 |
| Podadora de Altura | 1 |
| Camión* | 1 |





12.5.5. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS

De conformidad con lo establecido en el decreto 2981 de 2013 y en el PGIRS, SERVICIUDAD E.S.P. ha realizado la instalación de 68 canastillas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los peatones a partir del año 2016 y realiza mantenimiento mensual a 75. La ubicación de las cestas se realizó previa aprobación del municipio.

Modelo de Cestas instaladas por SERVICIUDAD E.S.P.



Características Cestas:

- Elaborado en lámina de acero inoxidable AISI SAE 304 calibre 18, con perforaciones para la entrada de aire.
- Estructura en tubo redondo de 1"112 altura de 150cms.
- Diámetro: 40cms
- Parales de 150cms.

A continuación, presentamos el informe de mantenimiento de cestas durante los meses de enero a diciembre de 2024

| MES | km/me: |
|--------------|------------|
| ENERO | 56 |
| FEBRERO | 56 |
| MARZO | 56 |
| ABRIL | 56 |
| MAYO | 56 |
| JUNIO | 56 |
| JULIO | 56 |
| AGOSTO | 56 |
| SEPTIEMBRE | 56 |
| OCTUBRE | 56 |
| NOVIEMBRE | 56 |
| DICIEMBRE | 56 |
| Total | 672 |

Total, cestas intervenidas
enero diciembre de 2024
672

Cabe aclarar que de las cestas instaladas por SERVICIUDAD 69 fueron retiradas, algunas por reconversión en puntos críticos debido al uso inadecuado, otras por solicitud de los líderes comunales y otras fueron hurtadas.



A pesar de que estas cestas fueron retiradas aún se pueden encontrar evidencias de su instalación como se observa en las siguientes fotografías:

Barrio Los Naranjos



Barrio Milán



Av. Simón Bolívar al frente de ciclo caribe



Teniendo en cuenta que la experiencia con el modelo de cestas instalado en el año 2016 no fue la mejor se realizó un análisis de varios diseños de conformidad con el contenido del Decreto

2981 de 2013 en el Artículo 59. Características de las canastillas o cestas públicas. Las canastillas o cestas públicas deben cumplir con las siguientes características:

1. Estar diseñadas de tal forma que se facilite el depósito de los residuos, aspecto que debe tenerse en cuenta en los casos en que se coloquen tapas.
2. Deben tener algún dispositivo para evitar que se llenen de agua cuando llueva.
3. Deben estar ancladas para evitar que sean hurtadas.
4. Los soportes tienen que ser resistentes, teniendo en cuenta el uso a que son sometidos las cestas y que se trata de mobiliario público.
5. Para su ubicación debe tenerse en cuenta la afluencia de público, la generación de residuos y las condiciones del espacio público, evitando que se obstruya el paso de peatones y la visibilidad a los conductores de vehículos automotores.
6. El material y diseño de los recipientes deben facilitar su utilización a los usuarios, así como la recolección de los residuos depositados, su limpieza y mantenimiento.

Se tienen preseleccionados algunos modelos, la adquisición de cestas fue presupuestada para el año 2025, la cantidad a instalar será conforme a lo establecido en la actualización del PGIRS.





12.5.6. Fortalecimiento del Parque Automotor y Seguridad Vial vigencia 2024

Además de la adquisición de vehículos recolectores para el servicio de aseo, se han incorporado:

- Dos camiones doble cabina para el servicio de acueducto.
- Un camión doble cabina para el servicio de alcantarillado.
- Un vehículo para corte de césped y poda de árboles.

Asimismo, se ha implementado el Plan Estratégico de Seguridad Vial, con seguimiento permanente para garantizar su cumplimiento y mejorar la cultura de seguridad dentro de la empresa; en diciembre de 2024 se aprueba por parte del Consejo Directivo la creación del cargo del técnico grado 3 encargado de la gestión del PSVM

Vehículos, equipos y/o elementos

Se relacionan a continuación los vehículos utilizados en la operación de recolección de residuos no aprovechables y de aquellos generados en las actividades complementarias de barrido, limpieza.

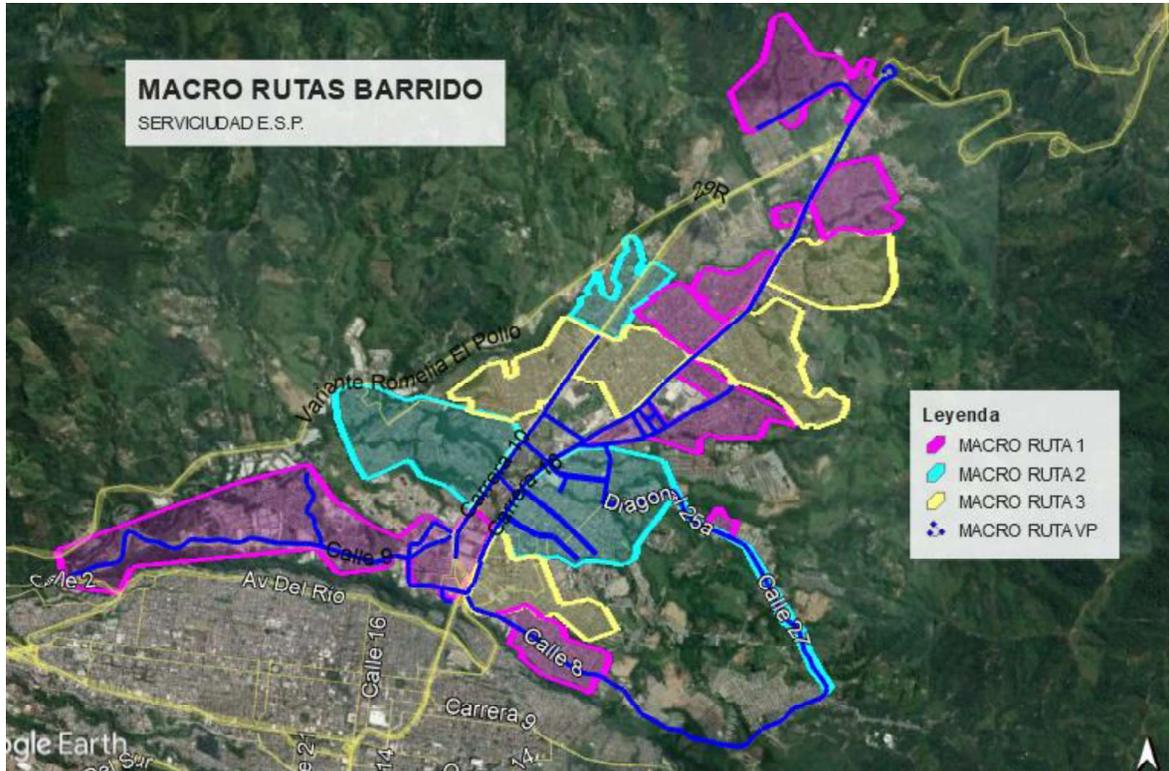
| Tipo de vehículo equipos | Capacidad | Cantidad |
|-----------------------------|-----------|----------|
| Compactador | 25 yardas | 8 |
| Compactador | 16 yardas | 2 |
| Volqueta | 7 m3 | 1 |
| Volqueta | 14 m3 | 1 |

Planta de personal Actividad Recolección:

La planta de personal aprobada para la Actividad de recolección asciende a 49 colaboradores.

| Cargo | T1tal |
|----------------------|-----------|
| Conductor Recolector | 11 |
| Operario Recolección | 37 |
| Supervisor Aseo | 1 |
| Total general | 49 |

PLANO MACRO RUTAS DE BARRIDO



CONTENIDO

- RUTA 01: Cábulos, El Progreso, Molinos, Girasol, Pablo VI, García Herreros, La Esmeralda, Colinas, San Fernando, La Carmelita.
Frecuencia: MARTES Y VIERNES
UBA: 2
- RUTA 02: Lara Bonilla, Romelia Alta y Baja, Villa Carola, Carlos Ariel, Galaxia, Laureles, Bosques de la Acuarela Etapas I, II y III, Los Pinos, Los Guamos, Nueva Colombia, Rivera Baja, El Rosal, Tamarindo, Acacias
Frecuencia: MARTES Y VIERNES
UBA: 3
- RUTA 03: TCC, Makro, Nicole, Zona Industrial La Macarena, Servientrega, Av. Turín La Popa, Calle de los aromas, Colegio Empresarial, Antigua Zona Industrial, Vallarta, ESAP, Minuto de Dios, Pedregales, La Graciela, Inquilinos, Villa Alexandra, El Ensueño.
Frecuencia: MARTES Y VIERNES
UBA: 1
- RUTA 04: Campestres A, B, C, D, Olivos, El Porvenir, Guadales, Villa del campestre, Altos de Santa Lucia, El Refugio, La Macarena, Limonar, Los Cerezos, Vía Maracay.
FRECUENCIA: MARTES Y VIERNES

270

UBA: 1

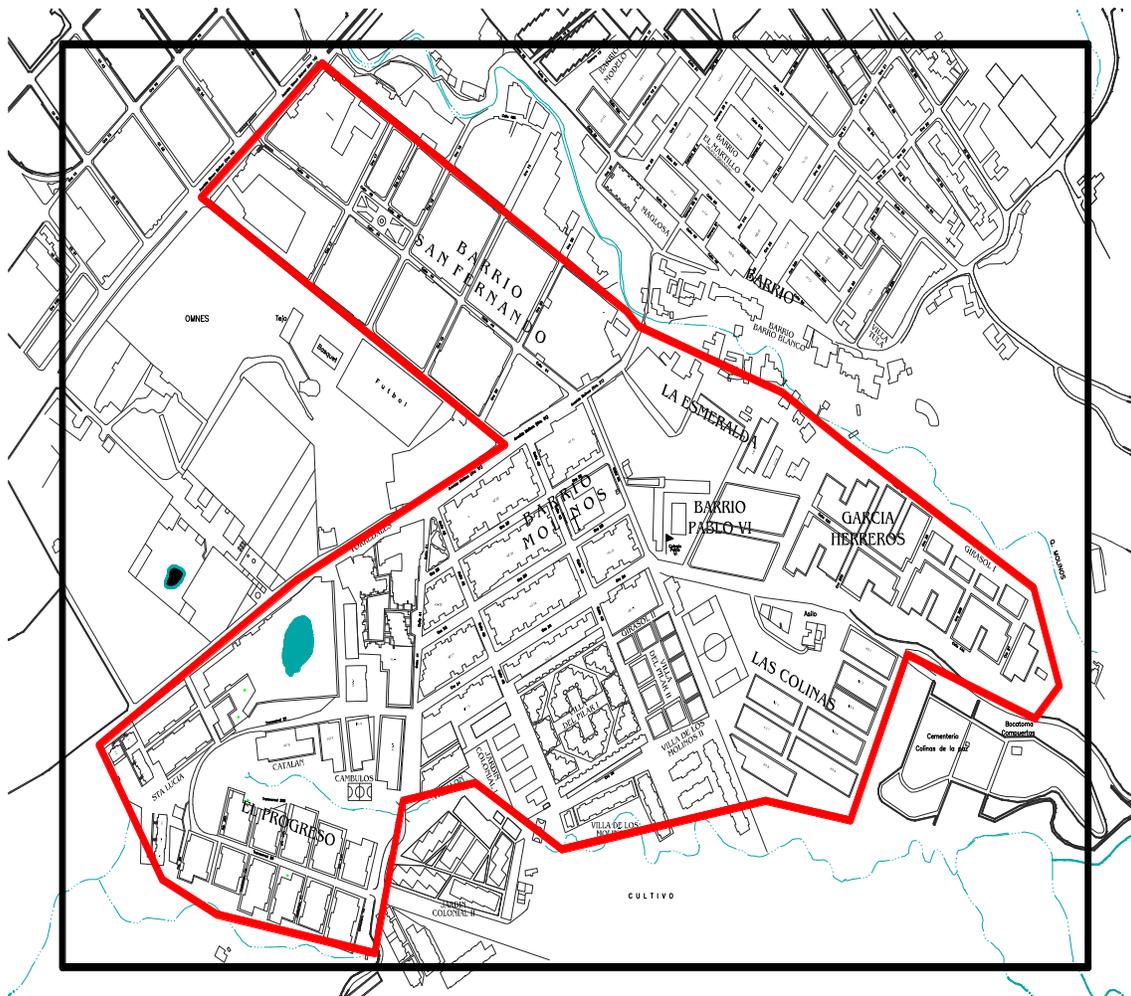
- RUTA 05: Playa Rica, Garma, Quintas de Aragón, Villa del Campo, Guayacanes, recreo, Villa Mery, La Estación, Villa Perla, San Félix, Pilarica, Villa Tury I y II, La Primavera, Montana.
FRECUENCIA: MARTES Y VIERNES
UBA: 3
- RUTA 06: Milán, Vía a Prado Verde, Colegio Salesiano, La Pradera, Santa Mónica, Reservas del Lago, Anillo vial la Pradera a Comuneros.
FRECUENCIA: MARTES Y VIERNES
UBA: 2
- RUTA 07: San Nicolás, Guadalupe, Inducentro y Buenos Aires
FRECUENCIA: MIERCOLES Y SABADO
UBA: 1
- RUTA 08: Bella Vista, Venus I y II, Camilo Torres I, y II, Capilla, Altos de la Capilla, Diamante, Pueblo Sol alto y bajo, Solidaridad por Colombia.
FRECUENCIA: MIERCOLES Y SABADO
UBA: 3
- RUTA 09: Avenidas Molinos, La Pradera, Santa Mónica, Simón Bolívar, Ferrocarril, El Japón, CAM.
FRECUENCIA: LUNES, MARTES, MIERCOLES, JUEVES, VIERNES Y SABADO
UBA: 1, 2, 3
- RUTA 10: Santa Isabel etapas I et II, Santa Clara, La Isabella, El Bohío, El Poblado, Altamira, Altos de Navarra
FRECUENCIA: MIERCOLES Y SABADO
UBA: 1
- RUTA 11: Modelo, Martillo, Maglosa, Barro Blanco, Villa Tula, Nueva Granada, San Diego, Versalles, guadualito, El Mirador, Cerro Asul, La Soledad, Primavera Asul, Panorama Country I et II, Altos del Mirador, El Ensueño.
FRECUENCIA: MIERCOLES Y SABADO
UBA: 3
- RUTA 12 : La Aurora alta y Baja, Villa de Santa Mónica, La Sultana, Mirador de Santa Mónica, Altos de Santa Mónica, Villa Clara, La Gemela, Cambulos La Campiña, Los Abedules, Mirador de la Popa, Villa Fanny, Alfonso Valencia, Valher.
FRECUENCIA: MIERCOLES Y SABADO
UBA: 2 Y 3
- RUTA 13: Los Naranjos, Primero de Agosto y Arrayanes.
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA: 3
- RUTA 14 : San Rafael, Olaya Herrera, Los Lagos, Violetas, Los Rosales, Diego Jaramillo, Nueva Esperanza, Comuneros, Diana Turbay, La Castilla, Villa Mariela, Diego Patiño I y II, Lara Bonilla I et III, Camilo Mejía, Vela I et II, Santiago Londoño, Saturno, Av. Circunvalar Frailes a Lago la Pradera.
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA: 2

271

- RUTA 15 : Puerto Nuevo, Emaús I et II, Libertadores, Mercurio, Villa María, Luis Carlos Galán, Portal de los Alpes, El Prado, Los Alpes, La Mariana, Cesar Augusto, Divino Niño, Júpiter.
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA: 3
- RUTA 16: Santa Teresita, 7 de Agosto.
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA 3
- RUTA 17 : El Carbonero y el Bosque, Otún y el Balso
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA: 1 Y 3
- RUTA 18: Japón, San Gregorio, El Paraíso, Villa Alquin, La Okarina, Los Héroeos, Altos del edén, Villa Alicia.
FRECUENCIA: LUNES Y JUEVES
UBA: 1

RUTA 1 DE BARRIDO

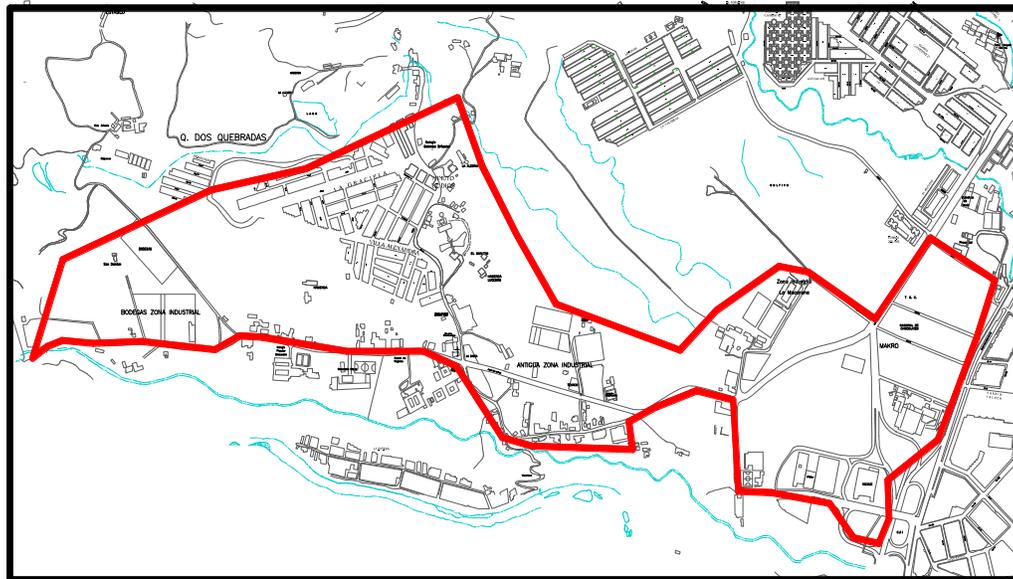
| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Martes y Viernes | Cámbulos, El Progreso, Molinos, Girasol, Pablo VI, García Herreros, La Esmeralda, Colinas, San Fernando, La Carmelita. |



RUTA 2 DE BARRIDO

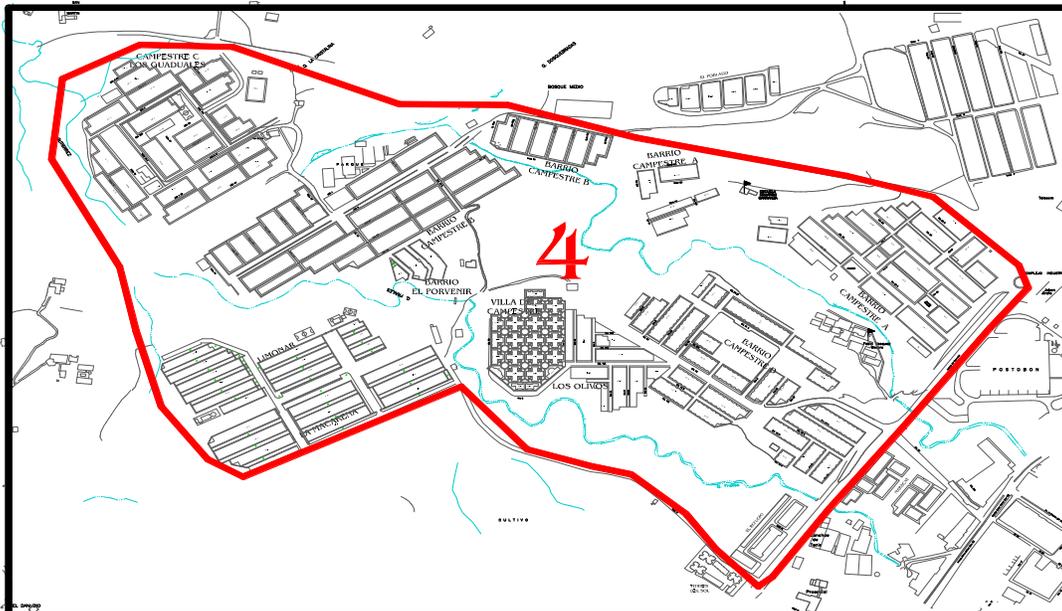
| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|--------------------|
|------|-----------------|--------------------|





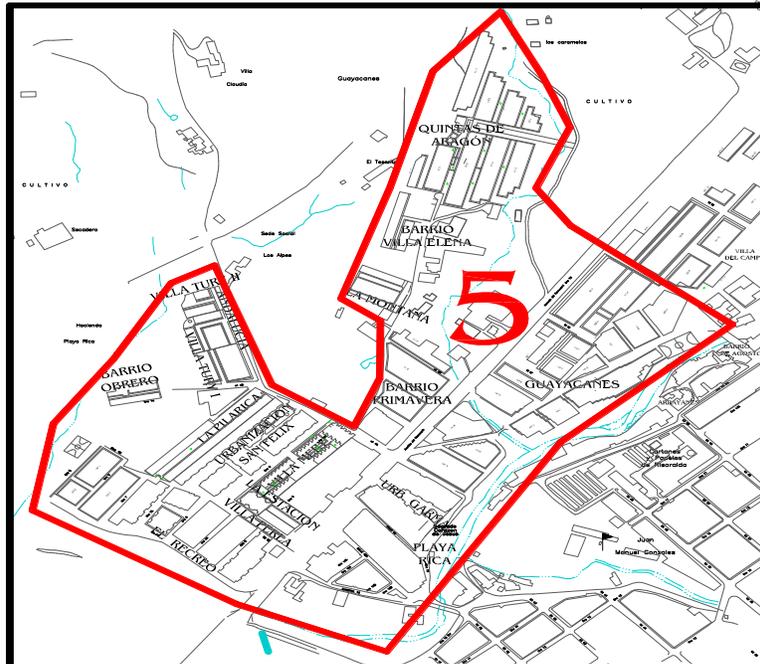
RUTA 4 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Martes y Viernes | Campestres A, B, C, D, Olivos, El Porvenir, Guaduales, Villa del campestre, Altos de Santa Lucia, El Refugio, La Macarena, Limonar, Los Cerezos, Vía Maracay. |



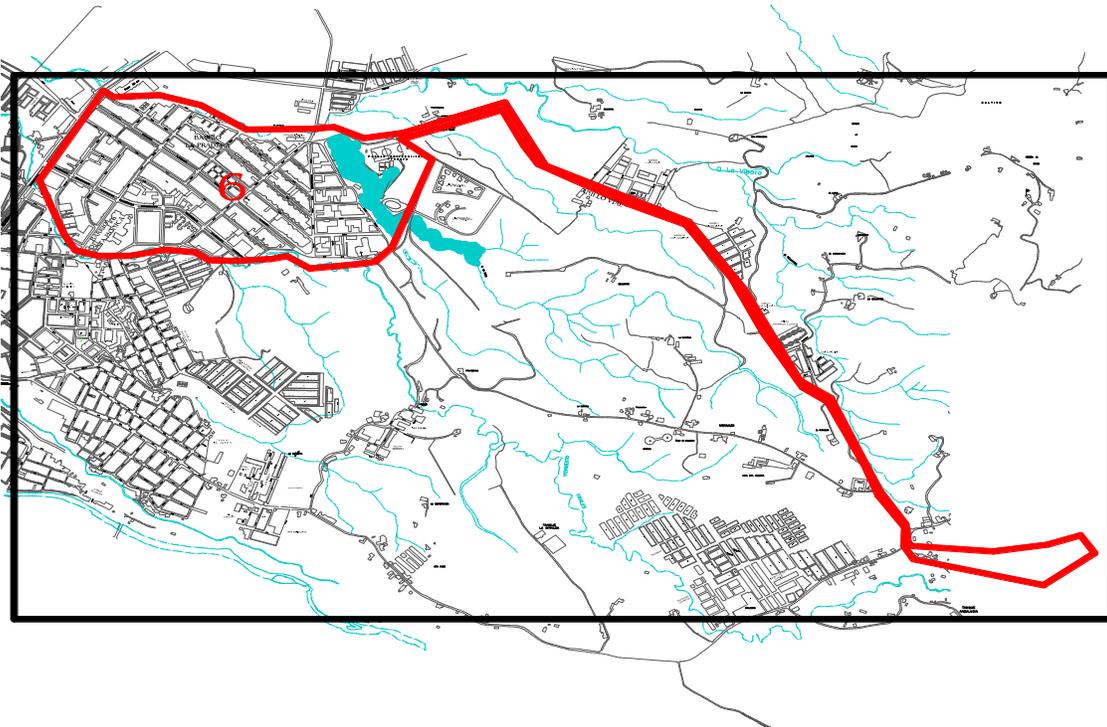
RUTA 5 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Martes y Viernes | Playa Rica, Garma, Quintas de Aragón, Villa del Campo, Guayacanes, recreo, Villa Mery, La Estación, Villa Perla, San Félix, Pilarica, Villa Tury I y II, Andalucía, Barrio Obrero, La Primavera, Montana. |



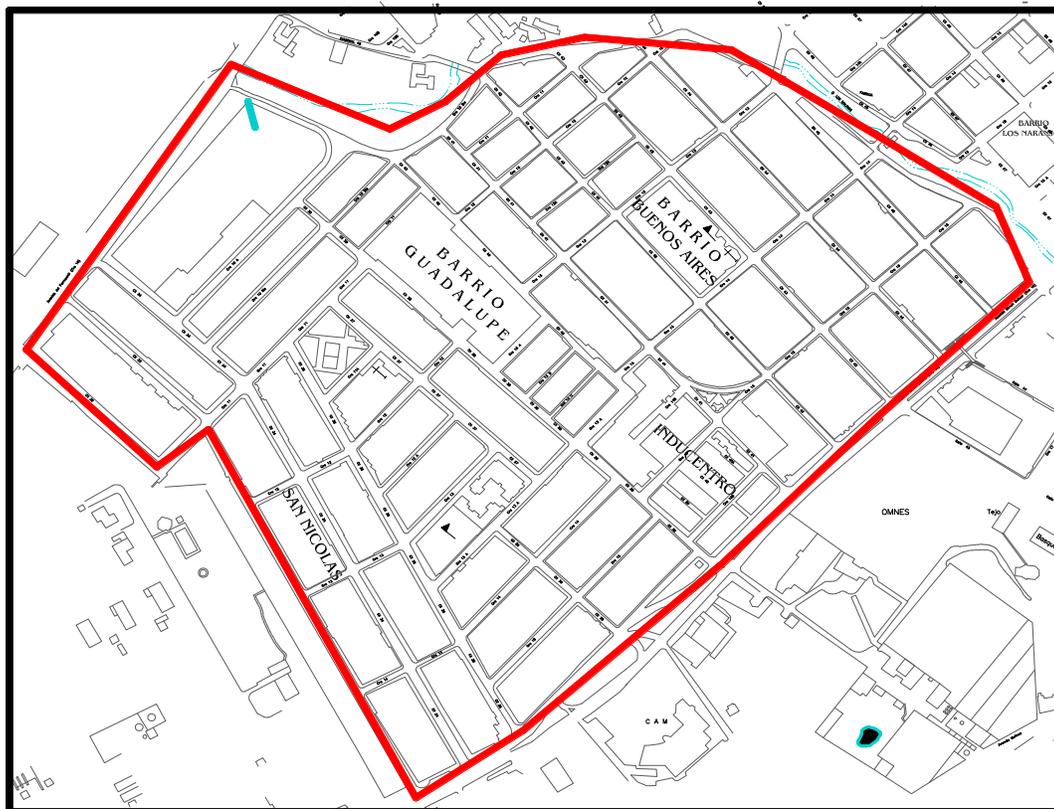
RUTA 6 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Martes y Viernes | Milán, Vía a Prado Verde, Colegio Salesiano, La Pradera, Santa Mónica, Reservas del Lago, Anillo vial la Pradera a Comuneros. |



RUTA 7 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|--------------------|---------------------------------------------------|
| 7 | Miércoles y sábado | San Nicolás, Guadalupe, Inducentro y Buenos Aires |

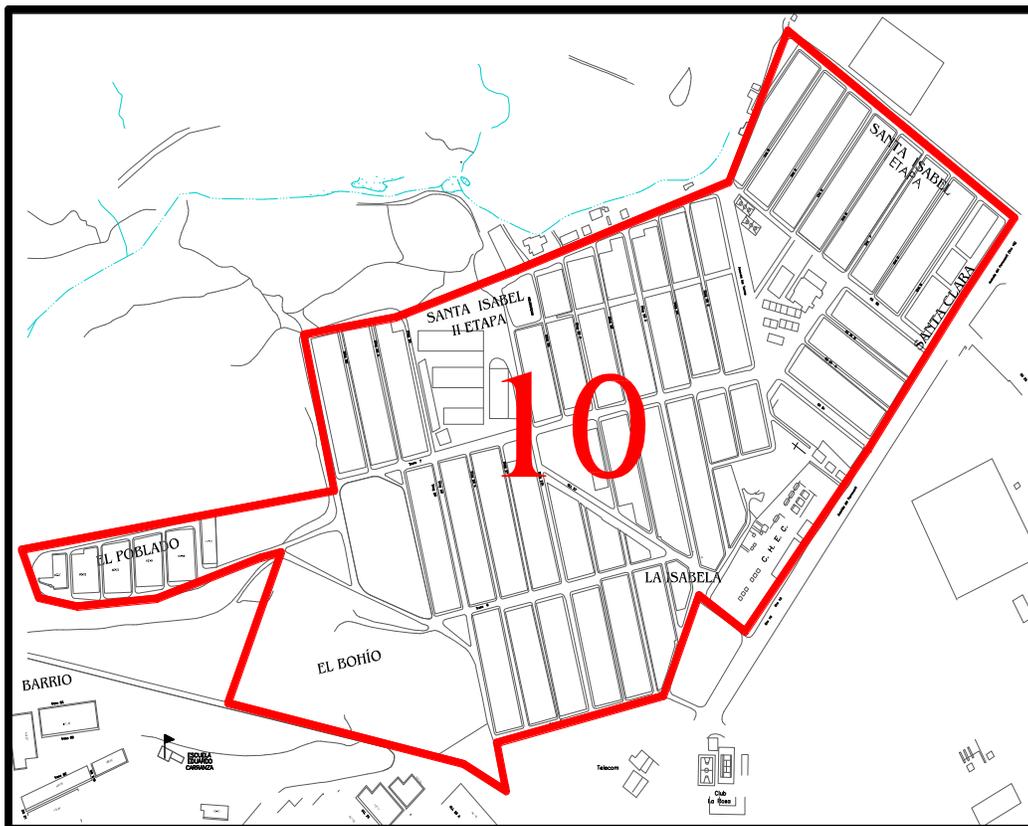


RUTA 8 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|--------------------|
|------|-----------------|--------------------|

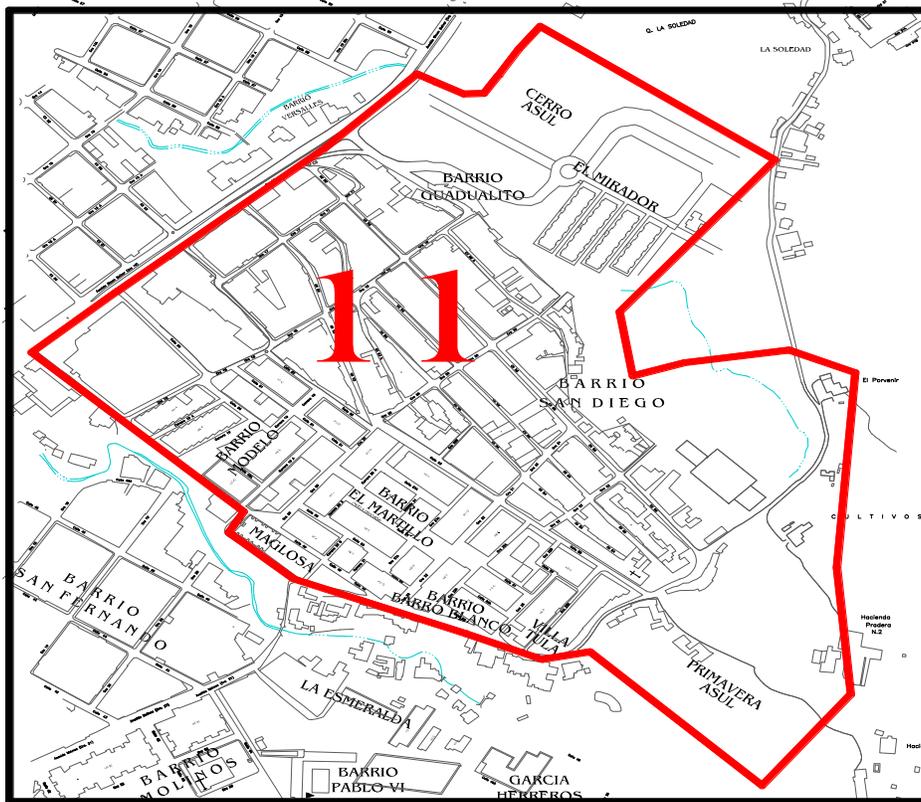
ruta 10 de Barrido

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Miércoles y Sábado | Santa Isabel etapas I et II, Santa Clara, La Isabella, El Bohío, El Poblado |



RUTA 11 DE BARRIDO

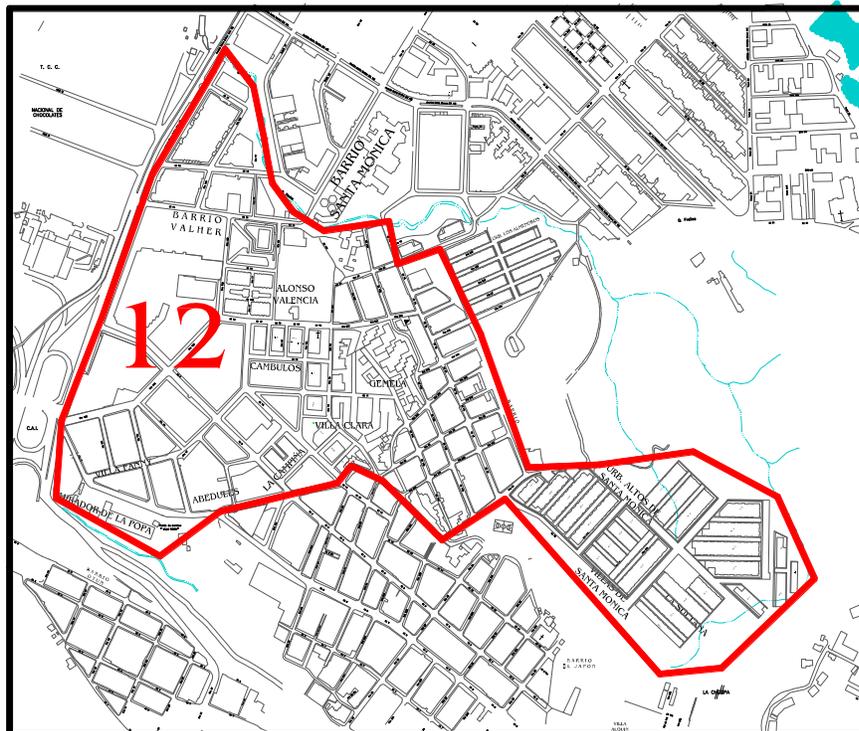
| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Miércoles y Sábado | Modelo, Martillo, Maglosa, Barro Blanco, Villa Tula, Nueva Granada, San Diego, Versalles, guadalito, El Mirador, cerro Azul, La Soledad, Primavera Asul, Panorama Country I et II, Altos del Mirador |



RUTA 12 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|--------------------|
|------|-----------------|--------------------|

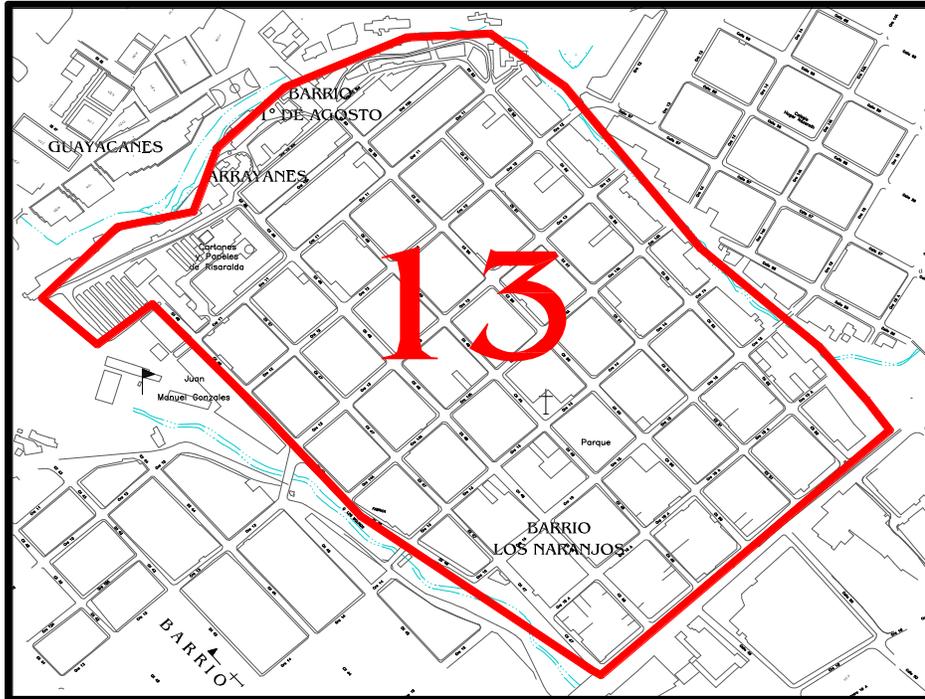
| | | |
|-----------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Miércoles y Sábado | La Aurora alta y Baja, Villa de Santa Mónica, La Sultana, Mirador de Santa Mónica, Altos de Santa Mónica, Villa Clara, La Gemela, Cambulos La Campiña, Los Abedules, Mirador de la Popa, Villa Fanny, Alfonso Valencia, Valher |
|-----------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



RUTA 13 DE BARRIDO

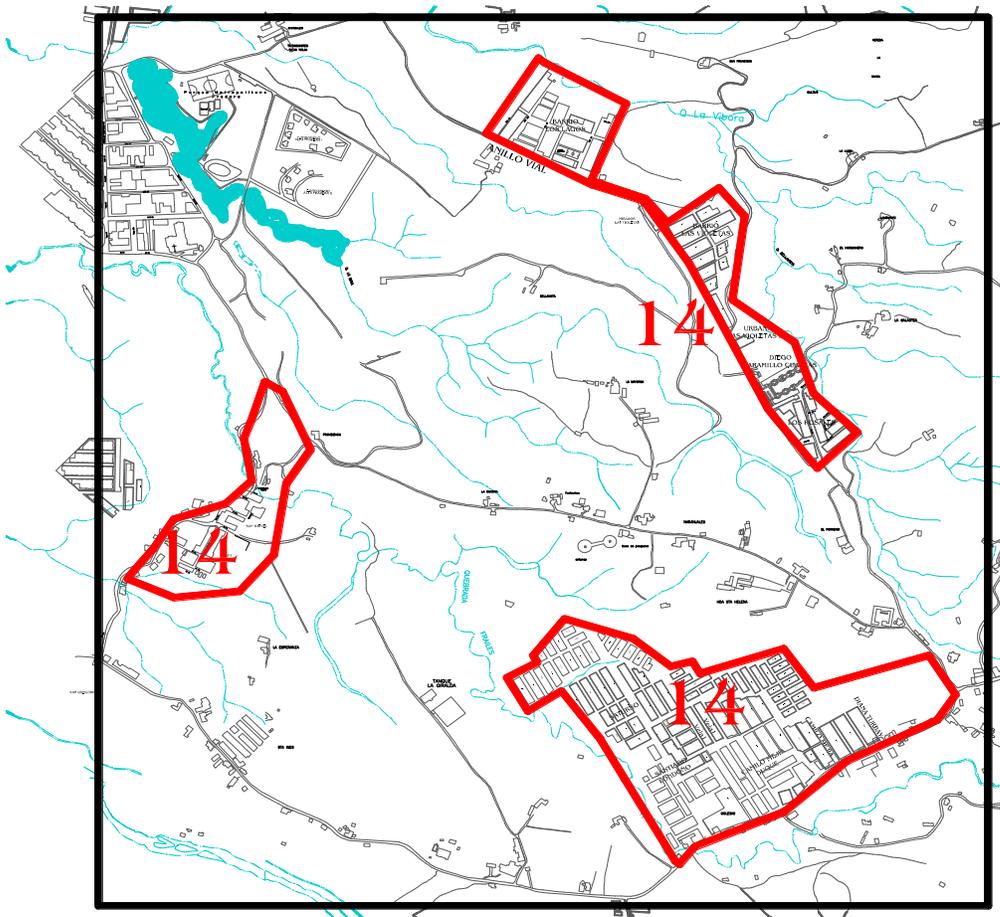
| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|---------------------------------------------|
| 13 | Lunes y Jueves | Los Naranjos, Primero de Agosto, Arrayanes. |





RUTA 14 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Lunes y Jueves | San Rafael, Olaya Herrera, Los Lagos, Violetas, Los Rosales, Diego Jaramillo, Nueva Esperanza, Comuneros, Diana Turbay, La Castilla, Villa Mariela, Diego Patiño I y II, Lara Bonilla I et III, Camilo Mejía, Vela I et II, Santiago Londoño, Saturno, Av. Circunvalar Frailes a Lago la Pradera. |

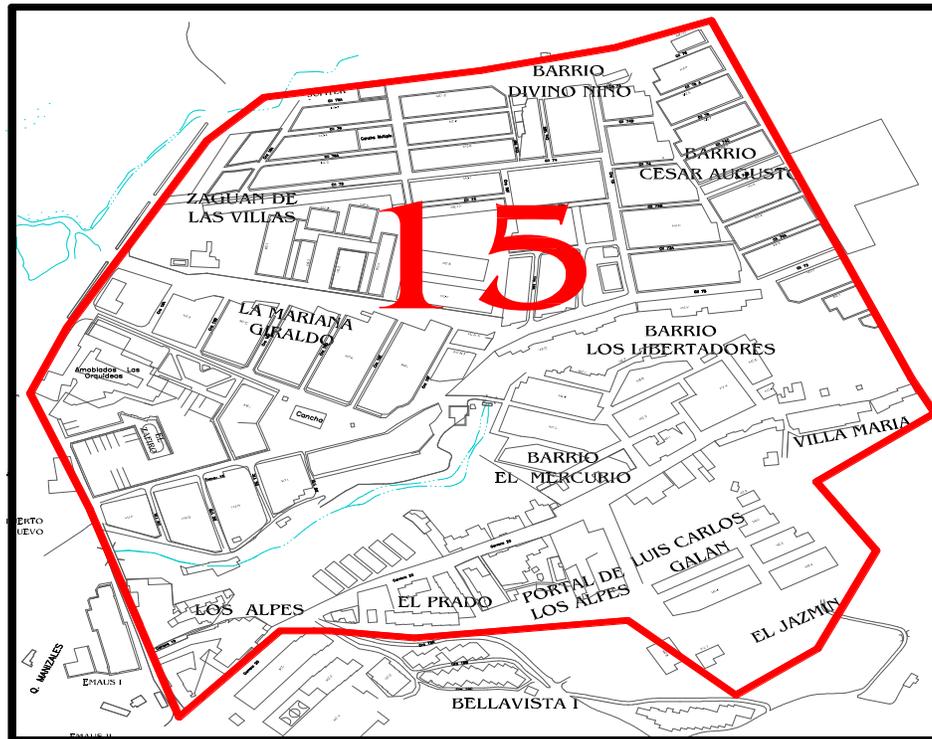


RUTA 15 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|--------------------|
|------|-----------------|--------------------|

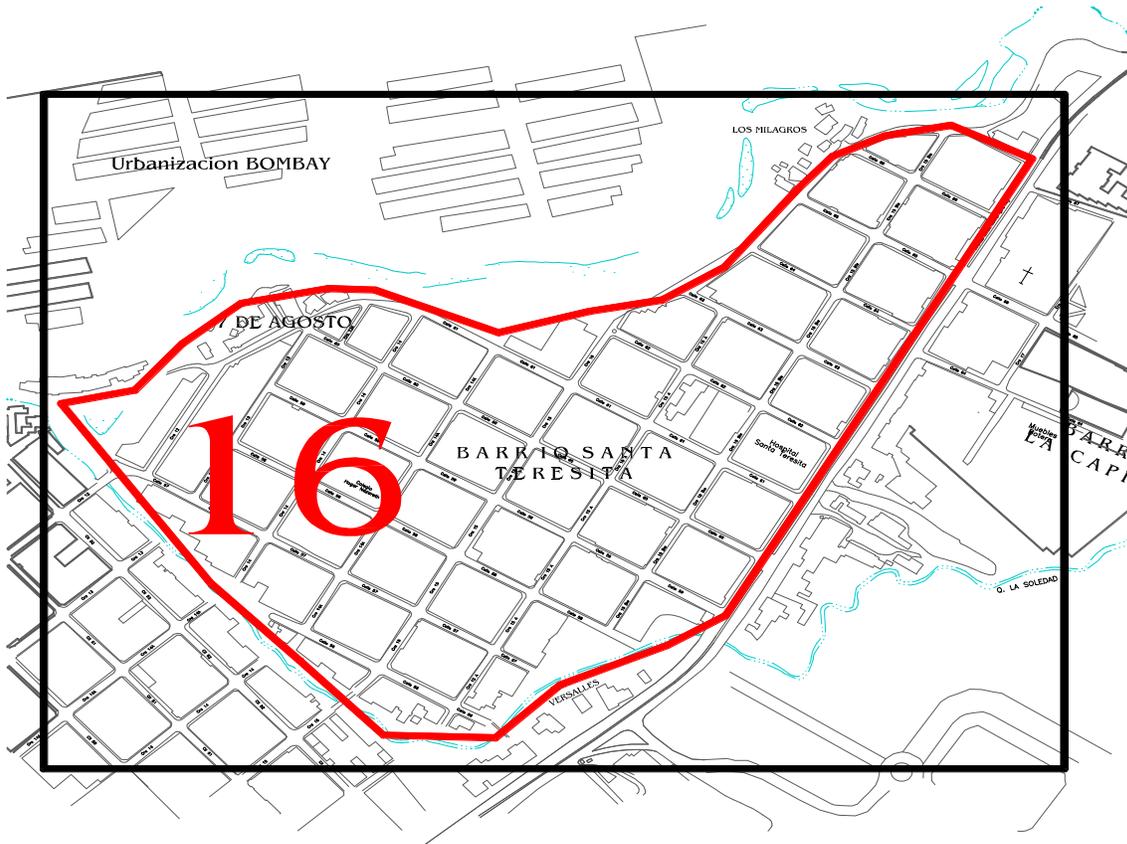


| | | |
|----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Lunes y Jueves | Puerto Nuevo, Emaús I et II, Libertadores, Mercurio, Villa María, Luis Carlos Galán, Portal de los Alpes, El Prado, Los Alpes, La Mariana, Cesar Augusto, Divino Niño, Júpiter. |
|----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



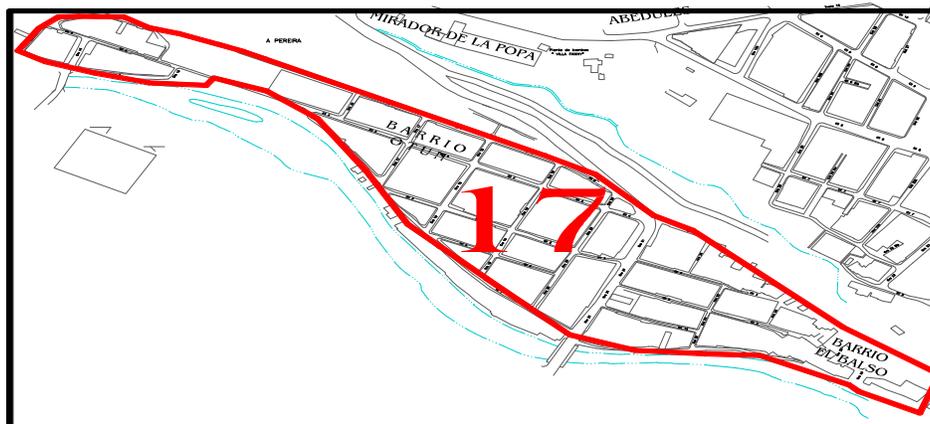
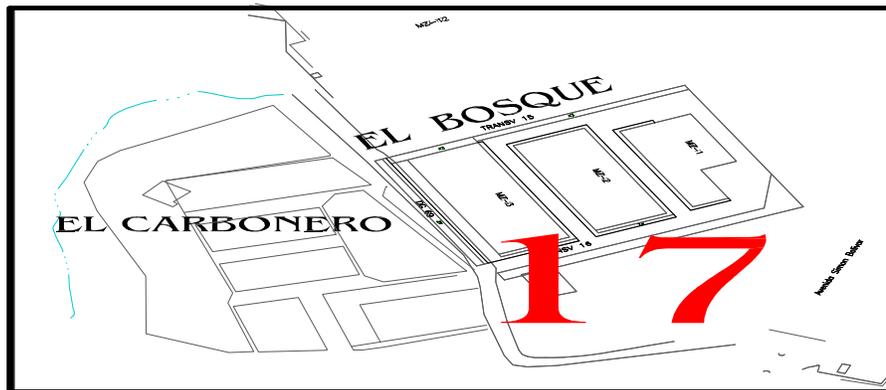
ruta 16 de Barrido

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|------------------------------|
| 16 | Lunes y Jueves | Santa Teresita, 7 de Agosto. |



RUTA 17 DE BARRIDO

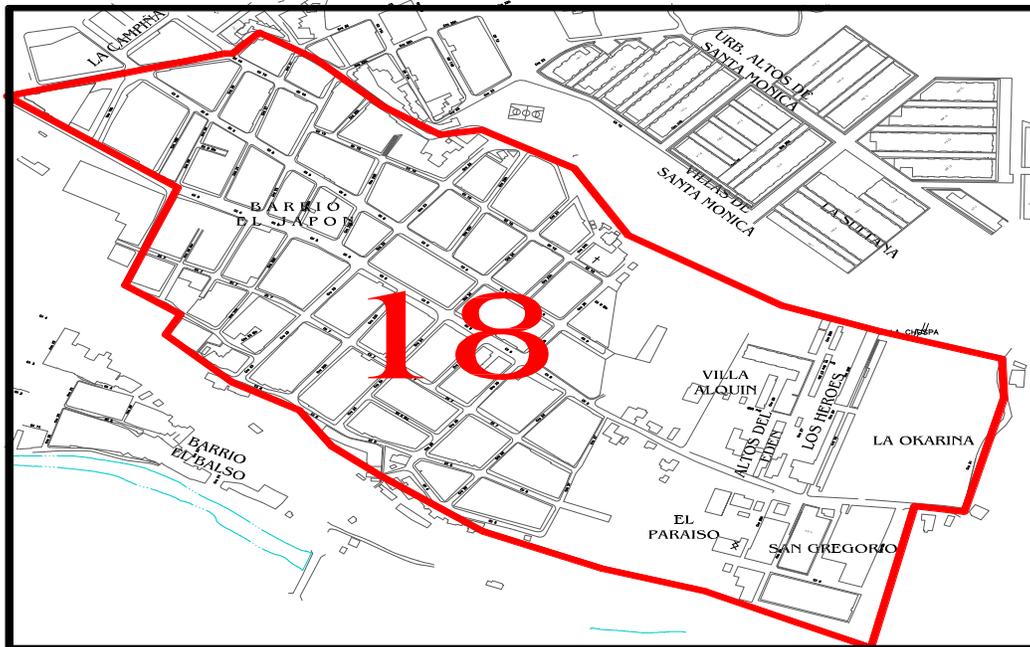
| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|-------------------------------------------|
| 17 | Lunes y Jueves | El Carbonero y el Bosque, Otún y el Balso |



RUTA 18 DE BARRIDO

| Ruta | Días de la Ruta | Lugar de recorrido |
|------|-----------------|--------------------|
|------|-----------------|--------------------|

| | | |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Lunes y Jueves | Japón, San Gregorio, El Paraíso, Villa Alquin, La Okarina, Los Héroes, Altos del edén, Villa Alicia |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|



Vehículos, equipos y/o elementos

Se relacionan a continuación los equipos y elementos utilizados en la operación de barrido y limpieza.

| Tipo de vehículo- Equipos - Elementos | Cantidad |
|------------------------------------------|----------|
| Barredoras de Empuje | 6 |
| Carros Papeleros | 45 |
| Camioneta | 1 |



Barredora de empuje



Carro Papelero

Planta de personal Actividad Barrido:

La planta de personal aprobada para la Actividad de Barrido asciende a 59 colaboradores, así:

| Cargo | Total |
|----------------------|-----------|
| Operarios Barrido | 57 |
| Jefe de Cuadrilla | 2 |
| Total general | 59 |

Evolución Actividad Poda de Arboles

La Actividad Poda de Árboles se realiza a partir del año 2018. Mediante el PGIRS y posterior al Catastro en vías y áreas públicas se asigna a SERVICIUDAD E.S.P. un inventario de 5681 árboles los cuales se deben intervenir con una frecuencia de 2 veces al año para los árboles y 6 veces al año para las palmas.

Con base en lo anterior, relacionamos a continuación la cobertura mensual de poda de árboles durante los años 2020 al 2023

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD Und. Mes |
|------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| PODA DE ARBOLES | Árbol tipo 1 (Altura hasta 5 mts) | 668 |
| | Árbol tipo 2 (Altura entre 5 y 15 mts) | 932 |
| | Árbol tipo 3 (Altura entre 15 y 20 mts) | 98 |
| | Árbol tipo 4 (Altura más de 20 mts) | 10 |
| TOTAL, MES | | 1.708 |

Planta de personal Actividad Corte de Césped.

La planta de personal aprobada para la Actividad de recolección asciende a 51 colaboradores y está cubierta en su totalidad.

| Cargo | Total |
|------------------------------------|----------|
| Operarios Corte de Poda de Arboles | 7 |
| Jefe de Cuadrilla | 1 |
| Total general | 8 |

Vehículos, equipos y/o elementos

Se relacionan a continuación los equipos y elementos utilizados en la operación de Poda de Arboles

| Tipo de vehículo- Equipos - Elementos | Cantidad |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Motosierras | 3 |
| Podadora de Altura | 1 |
| Camión* | 1 |

12.5.7. Lavado De Áreas Publicas

De acuerdo con el PGIRS la actividad de lavado de áreas públicas dentro de la prestación del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado, constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

A SERVICIUDAD E.S.P. le fueron asignados los puentes que a continuación se relacionan:

| PUENTE | DESCRIPCION | COORDENADAS N | COORDENADAS W | SUPERFICIE m ² | PRESTADOR |
|--------|--------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------------------|-------------|
| 1 | AVENIDA SIMÓN BOLÍVAR (LA ROMELIA) | 4°51'19.62"N | 75°39'21.70"W | 392,6 | SERVICIUDAD |
| 2 | AVENIDA SIMON BOLIVAR (AL LADO DE BIOMAX) | 4°51'15.39"N | 75°39'24.54"W | 649,74 | SERVICIUDAD |
| 3 | CARRERA 16 (EL CRUCERO) | 4°50'14.31"N | 75°40'7.09"W | 145,86 | SERVICIUDAD |
| 4 | CARRERA 9 OESTE (BARRIO LAS VEGAS) | 4°49'29.68"N | 75°42'36.05"W | 77,4 | SERVICIUDAD |
| 5 | CALLE 9 (LA BADEA) | 4°49'21.95"N | 75°41'30.16"W | 88,35 | SERVICIUDAD |
| 6 | ANTES DEL VIADUCTO (IZQUIERDA) | 4°49'10.99"N | 75°41'6.13"W | 205,8 | SERVICIUDAD |
| 7 | CARRERA 16ª (ENSEGUIDA A NICOLE) | 4°49'14.39"N | 75°41'7.04"W | 150,5 | SERVICIUDAD |
| 8 | CARRERA 10 (ANTES DEL VIADUCTO A LA DERECHA) | 4°49'11.75"N | 75°41'8.29"W | 510,4 | SERVICIUDAD |
| 9 | CALLE 56 (NARANJOS – BUENOS AIRES) | 4°50'27.14"N | 75°39'55.36"W | 50,54 | SERVICIUDAD |
| 10 | DIAGONAL 17 (VALHER) | 4°49'25.50"N | 75°40'53.23"W | 22 | SERVICIUDAD |
| 11 | Cl.17 #4-2 a 4-504 (LA MACARENA-V DEL CAMPESTRE) | 4°49'49.31"N | 75°41'19.62"W | 42 | SERVICIUDAD |
| 12 | Cl. 17a #2b-2 a 2b-22 (LA MACARENA – EL LIMONAR) | 4°49'52.98"N | 75°41'26.08"W | 14,85 | SERVICIUDAD |
| 13 | Cra. 10 #50-131 a 50-139 (LOS NARANJOS) | 4°50'35.83"N | 75°40'7.05"W | 43,8 | SERVICIUDAD |
| 14 | Cl. 61 #14-1 a 14-47 | 4°50'39.26"N | 75°39'54.81"W | 61,6 | SERVICIUDAD |
| 15 | Tv. 22 #25f-2 a 25f-46 | 4°49'42.57"N | 75°40'23.18"W | 23,22 | SERVICIUDAD |
| 16 | Cl. 22 #16-1 a 16-157 (ATRÁS DEL ÚNICO) | 4°49'41.79"N | 75°40'46.43"W | 11,88 | SERVICIUDAD |
| 17 | PLAYA RICA | 4°50'37,3"N | 75°40'21,0"W | 21,59 | SERVICIUDAD |
| 18 | BARRIO SAN JUDAS | 4° 48'58.2"N | 75°40'56.8"W | 534 | SERVICIUDAD |
| | TOTAL | | | 3046,13 | |

12.6. Plan De Calibración De Equipos Y El Informe De Ejecución, Gestión Y Resultados

GENERALIDADES

Anualmente se realiza el mantenimiento y la calibración a los equipos de medición de los laboratorios de las Plantas de tratamiento (físicoquímico y microbiológico), del área de toma de muestras de acueducto y aforos perteneciente al área de comercial, con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos normativos establecidos por el Ministerio de la Protección Social en el Decreto 1575 de 2007 y en la Resolución 2115 de 2007, quienes a su vez contemplan lo siguiente:

Decreto 1575 de 2007

Artículo 27. Requisitos mínimos para la autorización de los laboratorios que realizan análisis de agua para consumo humano. Sin perjuicio de los demás requisitos exigidos por las demás autoridades competentes, el Ministerio de la Protección Social autorizará anualmente a los laboratorios que pueden realizar los análisis físicos, químicos o microbiológicos al agua para consumo humano, tanto para control como para vigilancia y diagnóstico general, los cuales deben cumplir como mínimo, con los siguientes requisitos referentes a los equipos y dotación de los laboratorios:

- *Infraestructura, dotación, **equipos** y elementos de laboratorio necesarios para realizar los análisis.*
- *Personal competente en esta actividad.*
- *Participar en el Programa Interlaboratorio de Control de Calidad del Agua Potable, Piccap, que lidera el Instituto Nacional de Salud y cuya inscripción es anual.*
- **Tener implementado un Sistema de Gestión de la Calidad y Acreditación por Pruebas de Ensayo ante entidades nacionales o internacionales que otorguen dicho reconocimiento.**

Por lo tanto, se identifican a continuación los numerales de la **NTC-ISO/IEC 17025: 2017** para EQUIPOS que deben ser calibrados, y dar cumplimiento al numeral **6.4 Equipamento** de la NORMA:

- **Numeral 6.4.5** *El equipo utilizado para la medición debe ser capaz de lograr la exactitud de la medición y/o la incertidumbre de medición requeridas para proporcionar un resultado válido.*

- **Numeral 6.4.6.** El equipo de medición **debe ser calibrado** cuando: la exactitud o la incertidumbre de medición afectan a la validez de los resultados informados y/o para establecer la trazabilidad metrológica de los resultados informados.
- **Numeral 6.4.7.** El laboratorio debe establecer un **programa de calibración**, el cual se debe revisar y ajustar según sea necesario, para mantener confianza en el estado de la calibración.
- **Numeral 6.5.1.** El laboratorio debe establecer y mantener la trazabilidad metrológica de los resultados de sus mediciones por medio de una cadena ininterrumpida y documentada de **calibraciones**, cada una de las cuales contribuya a la incertidumbre de la medición, vinculándose con la referencia apropiada.
- **Numeral 6.5.2.** El laboratorio debe asegurar la trazabilidad metrológica al SI mediante: la calibración proporcionada por un laboratorio competente (laboratorios que cumplan con NTC-ISO/IEC 17025: 2017).

Adicionalmente, también se hace referencia en la resolución 2115 de 2007:

“Artículo 18, Cuadro N°. 8. Puntajes para el índice de tratamiento del agua para consumo humano IRABAm, se establece el puntaje máximo de calificación para los laboratorios de ensayo:

| CRITERIO DE ASIGNACIÓN DE PUNTOS | PUNTAJE MÁXIMO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| DOTACIÓN BÁSICA DE LABORATORIO EN PLANTA DE TRATAMIENTO: La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH. Se le asignará 3 puntos por cada equipo utilizado en los ensayos citados. | 15 |

Los equipos mencionados, son utilizados cada hora para controlar el proceso de tratamiento del agua en las Plantas de tratamiento.

Es por ello, que anualmente se llevan a cabo, todos los procesos con el objetivo de dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento y Calibración de los equipos, bajo el formato STFO-53, que hacen parte de los laboratorios (físicoquímicos y microbiológico) ubicados en las plantas de tratamiento y en las otras áreas requeridas.

12.7. Plan de inversión de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo

PLAN DE INVERSIONES 2020-2023

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo transmitir la información básica y estratégica acerca del comportamiento y ejecución del plan de inversiones de la empresa en el periodo 2020-2023, el cual es liderado desde la subgerencia técnica específicamente el área de proyectos.

RESUMEN

La entidad cuenta con una estructura de proyectos de inversión a ejecutar en un horizonte de tiempo determinado, proyectos que apuntan a la resolución de planes, programas y metas establecidas y donde se destacan los siguientes:

- **POIR** (Plan De Obras De Inversión Reguladas)
- **PSMV** (Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos)
- **PUEAA** (Programa de uso eficiente y ahorro del agua)
- **PGIRS** (Planes de gestión integral de residuos sólidos)
- **PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL “DOSQUEBRADAS EMPRESA DE TODOS”**
- **PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA**

OBJETIVOS DE INVERSIÓN

La ejecución del plan de inversiones de la empresa se enmarca en la consecución de los siguientes objetivos:

- Mantenimiento de la infraestructura existente.
- Expansión de la capacidad para satisfacer la demanda creciente.
- Mejora de la eficiencia operativa y la sostenibilidad.
- Cumplimiento de regulaciones y normativas

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Que, para la ejecución de proyectos de inversión, la entidad considero las siguientes fuentes de financiación:

- **Recursos propios:** son los recursos vía tarifa y corresponden a los costos medios de inversión, los cuales están regulados conforme al marco tarifario de la entidad a través de la ejecución del POIR (Plan de obras de inversión reguladas).
- **Recursos de gestión:** Hacen parte de la bolsa de recursos que la entidad accede, a través de convenios interadministrativos, proyectos gestionados ante entidades gubernamentales del orden territorial y nacional. Es importante señalar que esta bolsa de recursos NO hace parte de los recursos provenientes de tarifa.

12.10.1. Plan De Inversiones De La Entidad Sistema De Acueducto

| PLAN DE INVERSIONES ACUEDUCTO | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|--|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION | |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT4 | Construcción de redes hidráulicas fase 3, tendientes a garantizar la cobertura y continuidad del servicio. | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 1.215.856.086 | PROPIOS | |
| Actualización a la norma NSR 2010 Fase I de los tanques Romelia No. 1 y Giralda No 1 – AT4 | Estudio y Reforzamiento estructural de los Tanques La Romelia No. 1 y La Giralda No.1 para actualización a la exigencia sísmica demandada por la NORMA SISMORESISTENTE DE 2010 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 338.250.854 | PROPIOS | |
| Actualización a la norma NSR 2010 Fase II y tanques Romelia No. 2 Giralda No 2 y San Diego – AT4 | Estudio y Reforzamiento estructural de los Tanques La Romelia No. 2 La Giralda No.2 y San Diego para actualización a la exigencia sísmica demandada por la NORMA SISMORESISTENTE DE 2010 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 58.640.000 | PROPIOS | |
| Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT4 | Construcción Sistema de captación Producción y Almacenamiento desde las quebradas Santa Helena y San Joaquín como fuente alterna | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 2.459.376.389 | PROPIOS | |
| Macromedición Tanque La Giralda No. 1 – AT4 | Instalación de macromedidores ultrasónicos a la salida del Tanque giralda | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 134.870.568 | PROPIOS | |
| Actualización a la norma NSR 2010 Fase I de los tanques Romelia No. 1 y Giralda No 1 – AT5 | Estudio y Reforzamiento estructural de los Tanques La Romelia No. 1 y La Giralda No.1 para actualización a la exigencia sísmica demandada por la NORMA SISMORESISTENTE DE 2010 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 71.232.114 | PROPIOS | |
| Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT5 | Construcción Sistema de captación Producción y Almacenamiento desde las quebradas Santa Helena y San Joaquín como fuente alterna | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 2.530.219.757 | PROPIOS | |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT5 | Construcción de redes hidráulicas fase 3, tendientes a garantizar la cobertura y continuidad del servicio. | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 490.962.681 | PROPIOS | |

PLAN DE INVERSIONES ACUEDUCTO

| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|
| Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT6 | Construcción Sistema de captación y Almacenamiento desde las quebradas Santa Helena y San Joaquín como fuente alterna | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 2.773.349.156 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT6 | Construcción de redes hidráulicas fase 4, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2021 | 30-06-2022 | \$ 3.045.589.353 | PROPIOS |
| Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José – AT6 | Construcción Sistema de captación y Almacenamiento desde la quebrada San José como fuente alterna. | 01-07-2021 | 30-06-2022 | \$ 968.555.927 | PROPIOS |
| Impermeabilización Tanque San Diego – AT6 | Impermeabilización de paredes internas y juntas del Tanque San Diego No.1 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | \$ 630.319.396 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT7 | Construcción de redes hidráulicas fase 5, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 4.631.896.813 | PROPIOS |
| Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT7 | Construcción Sistema de captación y Almacenamiento desde las quebradas Santa Helena y San Joaquín como fuente alterna | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 1.582.037.777 | PROPIOS |
| Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José – AT7 | Construcción Sistema de captación y Almacenamiento desde la quebrada San José como fuente alterna. | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 194.090.895 | PROPIOS |
| Actualización a la norma NSR 2010 Fase II y tanques Romelia No. 2 Girald No 2 y San Diego – AT7 | Estudio y Reforzamiento estructural de los Tanques para actualización a la exigencia sísmica demandada por la NORMA SISMORESISTENTE DE 2010 | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 30.260.213 | PROPIOS |
| Macromedición Sectores hidráulicos Fase1 – AT7 | Instalación de macromedidores ultrasónicos a la salida de tanques | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 197.350.428 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | Construcción de redes hidráulicas fase 6, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 2.069.380.745 | PROPIOS |



PLAN DE INVERIONES ACUEDUCTO

| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Construcción Bocatoma para PTAP San José - AT8 | Construcción Sistema de captación Producción y Almacenamiento desde la quebrada San José como fuente alterna. | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 3.287.152.810 | PROPIOS |
| Estación de Bombeo en la Distribución de Agua Potable - AT8 | Compra e instalación de dos motobombas lapicero de 60hp para el sistema de bombeo giralda 3 | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 76.091.494 | PROPIOS |
| Sistema Tratamiento de Lodos - Planta Santa Elena San Joaquín - AT8 | Construcción Sistema de tratamiento de lodos PTAP el rodeo | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 1.001.645.352 | PROPIOS |
| Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José - AT8 | Construcción Sistema de captación Producción y Almacenamiento desde la quebrada San José como fuente alterna. | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 924.750.000 | PROPIOS |
| Macromedición Tanque La Giralda No. 3 - AT8 | Instalación de macromedidores ultrasónicos a la salida del Tanque giralda | 01-07-2019 | 30-06-2020 | \$ 134.870.568 | PROPIOS |
| Restitución de redes de acueducto en el municipio de Dosquebradas | Convenio interadministrativo de unión de esfuerzos para restitución de redes de acueducto en el municipio de Dosquebradas comunas 1-7-9 | 2021 | | \$ 1.550.853.499 | SGP |
| Ampliación tanque almacenamiento elevado la giralda 3 - Reposición redes de acueducto | Convenio interadministrativo para aunar esfuerzos y llevar a cabo la ejecución de reposición de redes de acueducto y la ampliación del tanque de almacenamiento la giralda, con el fin de garantizar la continuidad, calidad y cobertura en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Dosquebradas | 2021 | | \$ 1.131.902.087 | SGP |
| Construcción sector 56 sistema de acueducto | convenio interadministrativo de asociación con el fin de unir esfuerzos para construcción de obras para la sectorización y optimización del sistema de acueducto (sector 56) en los barrios la pradera y santa Mónica en el municipio de Dosquebradas | 2023 | | \$ 1.254.849.872 | SGP |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | | \$ 28.846.749.376 | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | | \$ 3.937.605.458 | |





SERVICIUMAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUJIR 1-661700002



PLAN DE INVERIONES ACUEDUCTO

| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | | \$ 32.784.354.834 | |



12.10.2. Plan De Inversiones De La Entidad Sistema DeL Sistema de Alcantarillado

| PLAN DE INVERIONES ALCANTARILLADO | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT4 | Construcción de redes de alcantarillado fase 4, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad del servicio. | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 650.583.238 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT4 | Construcción de interceptores y colectores fase 4, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 4.163.246.892 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT5 | Construcción de redes de alcantarillado fase 5, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad del servicio. | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 4.860.292.981 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT5 | Construcción de interceptores y colectores fase 5, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2020 | 30-06-2021 | \$ 2.458.733.468 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT6 | Construcción de redes de alcantarillado fase 6, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad del servicio. | 01-07-2021 | 30-06-2022 | \$ 4.421.575.886 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT6 | Construcción de interceptores y colectores fase 6, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2021 | 30-06-2022 | \$ 3.304.369.117 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT7 | Construcción de redes de alcantarillado fase 7, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 3.503.987.729 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT7 | Construcción de interceptores y colectores fase 7, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2022 | 30-06-2023 | \$ 1.362.816.784 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | Construcción de redes de alcantarillado fase 8, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 3.243.410.951 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT8 | Construcción de interceptores y colectores fase 8, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2023 | 30-06-2024 | \$ 4.842.413.449 | PROPIOS |
| Restitución de redes de alcantarillado del municipio de Dosquebradas | Restitución de redes de alcantarillado en la infraestructura a través de la cual, SERVICIUDAD ESP transporta las aguas residuales en la zona urbana del municipio de Dosquebradas | | 2021 | \$ 314.054.203 | SGP |

PLAN DE INVERIONES ALCANTARILLADO

| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas E.S.P. - SERVICIUDAD E.S.P, para llevar a cabo, la construcción y Mitigación de Riesgos del Colector Interceptor Quebrada Dosquebradas entre las Cámaras 29 y Cámara 42 del Municipio de Dosquebradas | 2022 | | \$ 1.462.544.890 | CARDER |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada cañaveral | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas E.S.P. SERVICIUDAD E.S.P, para llevar a cabo la ejecución acciones de mejoramiento, recuperación y descontaminación de la microcuenca de la quebrada cañaveral. | 2022 | | \$ 484.839.992 | CARDER |
| Construcción de colectores - interceptores quebradas Vibora-Cordoncillo y Frailes | Aunar esfuerzos entre la carder, y la empresa SERVICIUDAD E.S.P, para llevar a cabo, la construcción de obras de estabilización y saneamiento quebrada Dosquebradas, víbora, cordoncillo y frailes del municipio de Dosquebradas | 2022 | | \$ 1.639.971.598 | CARDER |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas | Construcción de tramo del colector de aguas residuales de la quebrada Dosquebradas en la zona urbana del municipio de Dosquebradas. | 2022 | | \$ 3.401.011.892 | REGALIAS |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector campestre B | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas barrio campestre b fase ii municipio de Dosquebradas | 2022 | | \$ 2.055.877.579 | CARDER |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector EL BOHIO | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas de la cámara 131 a la cámara 141 en el barrio | 2022 | | \$ 1.159.747.672 | CARDER |

| PLAN DE INVERIONES ALCANTARILLADO | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
| | santa Isabel y el bohío, del municipio de Dosquebradas. | | | | |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector SANTA ISABEL - LUCITANIA | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas de la cámara 131 a la cámara 141 en el barrio santa Isabel y el bohío, del municipio de Dosquebradas. | 2023 | | \$ 1.268.313.435 | CARDER |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector INQUILINOS | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas cámara 197 a la cámara 204, en el sector barrio inquilinos del municipio de Dosquebradas | 2023 | | \$ 2.394.080.852 | CARDER |
| Rehabilitación de redes de alcantarillado del municipio de Dosquebradas Sector Santa Mónica | convenio interadministrativo de asociación con el fin de unir esfuerzos para la rehabilitación de redes de alcantarillado en el barrio Santa Mónica en el municipio de Dosquebradas | 2023 | | \$ 1.898.537.768 | SGP |
| Rehabilitación de redes de alcantarillado del municipio de Dosquebradas sector la Macarena-Limonar | convenio interadministrativo de asociación con el fin de unir esfuerzos para la rehabilitación de redes de alcantarillado en el barrio Santa Mónica en el municipio de Dosquebradas | 2023 | | \$ 1.133.612.360 | SGP |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | | \$ 32.811.430.494 | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | | \$ 17.212.592.241 | |
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | | \$ 50.024.022.735 | |



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



Vigilado
Superservicios



12.10.3. Plan De Inversiones De La Entidad Sistema DeL Sistema de Aseo

| PLAN DE INVERIONES ASEO | | | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACIÓN |
| Inversiones complementarias sevicio de Aseo | adquisición de un chasis con motor y caja compactadora para vehículo recolector de 25 yardas cubicas | 2020 | \$ 446.215.781 | PROPIOS |
| Inversiones complementarias sevicio de Aseo | adquisición de un chasis con motor y caja compactadora para vehículo recolector de 17 yardas cubicas | 2021 | \$ 441.715.777 | PROPIOS |
| Inversiones complementarias sevicio de Aseo | adquisición de un chasis con motor y caja compactadora para vehículo recolector de 25 yardas cubicas | 2022 | \$ 726.172.000 | PROPIOS |
| Inversiones complementarias sevicio de Aseo | adquisición de un equipo de limpieza urbana o barredora de vías mecanicas de aspirado o succion de residuos ensamblada en chasis de camion con motor | 2023 | \$ 672.303.690 | PROPIOS |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | \$ 2.286.407.248 | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | \$ - | |
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | \$ 2.286.407.248 | |

12.8. POIR - Informe de ejecución Gestion y resultados

PLAN DE INVERSIONES 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo transmitir la información básica y estratégica acerca del comportamiento y ejecución del plan de inversiones y el Plan de obras de inversión reguladas (POIR) de la entidad en la vigencia 2024, el cual es liderado desde la subgerencia técnica específicamente el área de proyectos.

2. RESUMEN

2.1 PLAN DE INVERSIONES DE LA ENTIDAD

La entidad cuenta con una estructura de proyectos de inversión a ejecutar en un horizonte de tiempo determinado, proyectos que apuntan a la resolución de planes, programas y metas establecidas y donde se destacan los siguientes:

- **POIR** (Plan De Obras De Inversión Reguladas)
- **PSMV** (Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos)
- **PUEA** (Programa de uso eficiente y ahorro del agua)
- **PGIRS** (Planes de gestión integral de residuos sólidos)
- **PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL “TRANSFORMEMOS A DOSQUEBRADAS 2024-2027”**
- **PLAN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA**

2.2 PLAN DE OBRAS DE INVERSIÓN REGULADA (POIR)

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1 .2.1.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021: "Plan de Obras e inversiones Regulado - POIR: Conjunto de proyectos que la persona prestadora considera necesario llevar a cabo, para cumplir con las metas frente a los estándares del servicio exigidos durante el período de análisis".

La entidad cuenta con una estructura de proyectos de inversión a ejecutar en un horizonte de tiempo determinado, en este caso 10 años tarifarios, donde el inicio del marco tarifario data del 1 julio del 2016 y su finalización el 30 de junio del 2026, la ejecución de este plan de obras es fundamental ya que los proyectos formulados y estructurados apuntan a la resolución de planes, programas y metas establecidas.

3. OBJETIVOS DE INVERSIÓN

La ejecución del plan de inversiones de la empresa se enmarca en la consecución de los siguientes objetivos:

- Mantenimiento de la infraestructura existente.
- Expansión de la capacidad para satisfacer la demanda creciente.

- Mejora de la eficiencia operativa y la sostenibilidad.
- Cumplimiento de regulaciones y normativas

4. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Que, para la ejecución de proyectos de inversión, la entidad considero las siguientes fuentes de financiación:

4.1 PLAN DE INVERSIONES DE LA ENTIDAD

- **Recursos propios:** son los recursos vía tarifa y corresponden a los costos medios de inversión, los cuales están regulados conforme al marco tarifario de la entidad a través de la ejecución del POIR (Plan de obras de inversión reguladas).
- **Recursos de gestión:** Hacen parte de la bolsa de recursos que la entidad accede, a través de convenios interadministrativos, proyectos gestionados ante entidades gubernamentales del orden territorial y nacional. Es importante señalar que esta bolsa de recursos NO hace parte de los recursos provenientes de tarifa.

4.2 PLAN DE OBRAS DE INVERSIÓN REGULADA (POIR)

- **Recursos propios:** son los recursos vía tarifa y corresponden a los costos medios de inversión, los cuales están regulados conforme al marco tarifario de la entidad a través de la ejecución del POIR (Plan de obras de inversión reguladas).

4.2.1 Estructura actual

Que en la actualidad la entidad cuenta con la siguiente estructura del POIR para los servicios de acueducto y alcantarillado en el horizonte de tiempo determinado:

| ID PROYECTO | NOMBRE DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL EN EL ACTIVO FINANCIADO CON TARIFA (EN PESOS DEL AÑO BASE) |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| AC001 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 739.217.302 |
| AC002 | Impermeabilización Tanque La Giralda 1 – AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 210.963.606 |
| AC003 | Impermeabilización Tanque La Romelia 1 – AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 207.334.369 |
| AC004 | Macromedición Tanque La Romelia No. 2 – AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 45.768.449 |
| AC005 | Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José – AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 39.663.076 |
| AC006 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 1.416.921.109 |
| AC007 | Impermeabilización Tanque La Romelia 1 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 6.731.291 |
| AC008 | Impermeabilización Tanque Los Libertadores – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 257.344.118 |
| AC009 | Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 91.222.732 |
| AC010 | Macromedición Conducción 1 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |
| AC011 | Macromedición Tanque La Romelia No. 2 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |

| ID PROYECTO | NOMBRE DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL EN EL ACTIVO FINANCIADO CON TARIFA (EN PESOS DEL AÑO BASE) |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| AC012 | Macromedición Tanque Libertadores – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |
| AC013 | Macromedición Tanque San Diego – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |
| AC014 | Macromedición Tanque Azul No. 1 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |
| AC015 | Macromedición salida Planta Villasantana - AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 112.995.897 |
| AC016 | Macromedición Tanque Azul No. 2 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 78.718.661 |
| AC017 | Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 130.260.558 |
| AC018 | Impermeabilización Tanque La Giralda 2 – AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 3.706.381 |
| AC019 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 1.637.437.117 |
| AC020 | Actualización a la norma NSR 2010 Fase II v tanques Romelia No. 2 Giralda No 2 y San Diego – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 37.513.372 |
| AC021 | Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 161.120.121 |
| AC022 | Macromedición Conducción 1 – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC023 | Macromedición Tanque La Romelia No. 2 – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC024 | Macromedición Tanque Libertadores – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC025 | Macromedición Tanque San Diego – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC026 | Macromedición Tanque Azul No. 1 – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC027 | Macromedición salida Planta Villasantana - AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC028 | Macromedición Tanque Azul No. 2 – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 65.994.708 |
| AC029 | Macromedición Tanque La Giralda No. 2 – AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 142.960.378 |
| AC030 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 973.638.180 |
| AC031 | Actualización a la norma NSR 2010 Fase I de los tanques Romelia No. 1 y Giralda No 1 – AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 171.356.964 |
| AC032 | Actualización a la norma NSR 2010 Fase II v tanques Romelia No. 2 Giralda No 2 y San Diego – AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 55.058.565 |
| AC033 | Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 1.947.242.861 |
| AC034 | Macromedición Tanque La Giralda No. 1 – AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 105.961.472 |
| AC035 | Actualización a la norma NSR 2010 Fase I de los tanques Romelia No. 1 y Giralda No 1 – AT5 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 54.003.608 |
| AC036 | Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT5 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 1.950.516.835 |
| AC037 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT5 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 387.257.438 |
| AC038 | Construcción Sistema de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada Santa Elena – AT6 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 1.917.006.998 |
| AC039 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT6 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | 2.105.186.103 |
| AC040 | Construcción Planta de Tratamiento de Agua Potable desde la quebrada San José – AT6 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | 669.489.626 |

| ID PROYECTO | NOMBRE DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL EN EL ACTIVO FINANCIADO CON TARIFA (EN PESOS DEL AÑO BASE) |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| AC041 | Impermeabilización Tanque San Diego – AT6 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | 435.692.235 |
| AC042 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT7 | 01-07-2022 | 30-06-2023 | 6.000.000.000 |
| AC043 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | 01-07-2023 | 30-06-2024 | 8.000.000.000 |
| AC044 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT9 | 01-07-2024 | 30-06-2025 | 10.000.000.000 |
| AC045 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT10 | 01-07-2025 | 30-06-2026 | 10.410.045.592 |
| AL001 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 1.967.412.450 |
| AL002 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT1 | 01-07-2016 | 30-06-2017 | 97.641.920 |
| AL003 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 1.787.992.208 |
| AL004 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT2 | 01-07-2017 | 30-06-2018 | 3.199.915.216 |
| AL005 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 579.687.308 |
| AL006 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT3 | 01-07-2018 | 30-06-2019 | 2.199.039.423 |
| AL007 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 582.699.844 |
| AL008 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT4 | 01-07-2019 | 30-06-2020 | 3.233.090.700 |
| AL009 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT5 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 2.985.700.568 |
| AL010 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT5 | 01-07-2020 | 30-06-2021 | 1.883.835.706 |
| AL011 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT6 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | 3.063.119.449 |
| AL012 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT6 | 01-07-2021 | 30-06-2022 | 2.284.061.027 |
| AL013 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT7 | 01-07-2022 | 30-06-2023 | 461.213.822 |
| AL014 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT7 | 01-07-2022 | 30-06-2023 | 2.538.786.178 |
| AL015 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | 01-07-2023 | 30-06-2024 | 1.176.908.825 |
| AL016 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT8 | 01-07-2023 | 30-06-2024 | 2.323.091.176 |
| AL017 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT9 | 01-07-2024 | 30-06-2025 | 983.550.511 |
| AL018 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT9 | 01-07-2024 | 30-06-2025 | 3.016.449.490 |

| ID PROYECTO | NOMBRE DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL EN EL ACTIVO FINANCIADO CON TARIFA (EN PESOS DEL AÑO BASE) |
|-------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| AL019 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT10 | 01-07-2025 | 30-06-2026 | 924.152.772 |
| AL020 | Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT10 | 01-07-2025 | 30-06-2026 | 3.475.707.289 |

5. EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES DE LA ENTIDAD

SISTEMA DE ACUEDUCTO VIGENCIA 2024

| PLAN DE INVERSIONES ACUEDUCTO | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACIÓN |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | Construcción de redes hidráulicas fase 8, tendientes a garantizar la continuidad, cobertura y optimización del servicio. | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 3.502.938.790 | PROPIOS |
| Sistema Tratamiento de Lodos - Planta Santa Elena San Joaquín - AT8 | Construcción Sistema de tratamiento de lodos PTAP el rodeo | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 40.087.232 | PROPIOS |
| Automatización tanques Giralda 3 - y el Rodeo -AT8 | Suministro e instalación de equipos de automatización y medición de calidad. | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 96.218.533 | PROPIOS |
| Estación de Bombeo en la Distribución de Agua Potable - AT8 | compra e instalación de dos motobombas lapicero de 60hp para el sistema de bombeo giralda 3 | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 38.045.747 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT9 | Construcción de redes hidráulicas fase 9, tendientes a garantizar la continuidad, cobertura y optimización del servicio. | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 1.221.546.491 | PROPIOS |
| Construcción Bocatoma para PTAP San José - AT9 | Construcción Sistema de captación Producción y Almacenamiento desde la quebrada San José como fuente alterna. | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 12.300.000 | PROPIOS |
| Sistema Tratamiento de Lodos - Planta Santa Elena | Construcción Sistema de tratamiento de lodos PTAP el rodeo | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 409.272.874 | PROPIOS |

| PLAN DE INVERSIONES ACUEDUCTO | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
| San Joaquín – AT9 | | | | | |
| Automatización tanques Giralda 3 - y el Rodeo -AT9 | Suministro e instalación de equipos de automatización y medición de calidad. | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 220.719.984 | PROPIOS |
| Actualización a la norma NSR 2010 Fase II estructura tanque la giralda 3 – AT9 | Reforzamiento estructural estructura tanque la giralda 3 | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 1.103.494.707 | PROPIOS |
| Mitigación de riesgo tanque la Romelia 1 – AT9 | Obras tendientes a la mitigación del riesgo tanque la Romelia 1 | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 47.534.550 | PROPIOS |
| Centro de control operativo sistema de acueducto AT9 | compra de bien inmueble destinado para Centro de control operativo sistema de acueducto | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 902.479.972 | PROPIOS |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | | \$ 7.594.638.880 | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | | \$ 0 | |
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | | \$ 7.594.638.880 | |

SISTEMA DE ALCANTARILLADO

| PLAN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACION |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes - AT8 | Construcción de redes de alcantarillado fase 8, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 329.330.979 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores - AT8 | Construcción de interceptores y colectores fase 8, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-01-2024 | 30-06-2024 | \$ 4.039.194.959 | PROPIOS |
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Redes – AT9 | Construcción de redes de alcantarillado fase 9, tendientes a garantizar la continuidad del servicio. | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 485.788.896 | PROPIOS |

PLAN DE INVERSIONES ALCANTARILLADO

| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA INICIO PROYECTO | FECHA TERMINACION DEL PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACIÓN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Expansión, Reposición y/o Rehabilitación de Interceptores – AT9 | Construcción de interceptores y colectores fase 9, tendientes a garantizar la cobertura, continuidad y calidad del servicio. | 01-07-2024 | 31-12-2024 | \$ 2.288.051.303 | PROPIOS |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector LUCITANIA-BALCONES DE SEGOVIA | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas E.S.P. - SERVICIUDAD E.S.P, para llevar a cabo, la construcción del colector interceptor Dosquebradas sector lucitania -balcones de Segovia | | 2024 | \$ 793.954.287 | SGP |
| Construcción de colectores - interceptores quebrada Dosquebradas sector INQUILINOS | Aunar esfuerzos entre la CARDER, y serviciudad empresa industrial y comercial del estado empresa de servicios públicos domiciliarios para llevar a cabo la construcción del colector interceptor quebrada Dosquebradas cámara 197 a la cámara 204, en el sector barrio inquilinos del municipio de Dosquebradas | | 2023 | \$ 413.710.937 | CARDER |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | | \$ 7.142.366.137 | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | | \$ 1.207.665.224 | |
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | | \$ 8.350.031.361 | |

SISTEMA DE ASEO

| PLAN DE INVERSIONES ASEO | | | | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROYECTO | DESCRIPCION DEL PROYECTO | FECHA PROYECTO | INVERSION TOTAL | FUENTE FINANCIACIÓN | |
| Inversiones complementarias servicio de Aseo | Adquisición De Dos (2) Chasis Tipo Camión Doble Troque Corto | 2024 | \$ 930.000.000 | PROPIOS | |
| Inversiones complementarias servicio de Aseo | Adquirir dos cajas compactadoras de 25 yd ³ ., para optimizar el parque automotor de serviciudad esp. | 2024 | \$ 625.940.000 | PROPIOS | |
| Inversiones complementarias servicio de Aseo | Adquirir un sistema de recolección de residuos sólidos ordinarios tipo volcó con capacidad hasta 1 tonelada para optimizar el parque automotor de serviciudad ESP | 2024 | \$ 21.717.500 | PROPIOS | |
| Inversiones complementarias servicio de Aseo | Adquisición de un chasis tipo camión 2.5 ton | 2024 | \$ 67.500.000 | PROPIOS | |
| Inversiones complementarias servicio de Aseo | Adquisición de un equipo de limpieza urbana o barredora de vías mecánica | 2024 | \$ 326.352.566 | PROPIOS | |
| Fortalecimiento institucional | compra de bien inmueble destinado para el funcionamiento de la sede operativa de serviciudad ESP | 2024 | \$ 2.343.560.000 | PROPIOS | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS PROPIOS | | | \$ 4.142.993.511 | | |
| TOTAL INVERSIÓN RECURSOS DE GESTIÓN | | | \$ | - | |
| TOTAL PLAN DE INVERSIONES | | | \$ 4.142.993.511 | | |

6. RESUMEN EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES DE LA ENTIDAD

| INVERSIÓN | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO |
|----------------------------------|--------------------------|------------------|------------------|
| RECURSOS PROPIOS | \$ 7.594.638.880 | \$ 7.142.366.137 | \$ 4.142.993.511 |
| RECURSOS DE GESTIÓN | | \$ 1.207.665.224 | |
| TOTAL INVERSIÓN EJECUTADA | \$ 7.594.638.880 | \$ 8.350.031.361 | \$ 4.142.993.511 |
| GRAN TOTAL | \$ 20.087.663.752 | | |

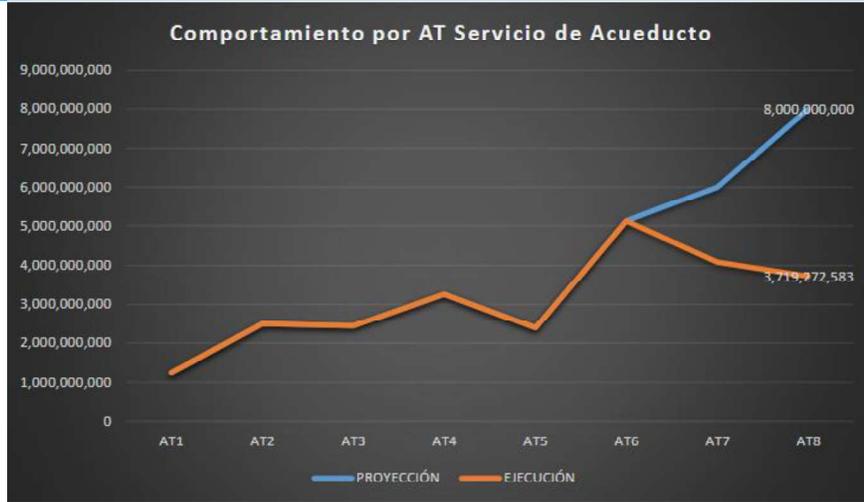
6.1 Ejecución, gestión y resultados del POIR

A continuación, se proporciona una visión general de cómo se ha desarrollado el POIR en el horizonte de los años Tarifarios 1 al 8.

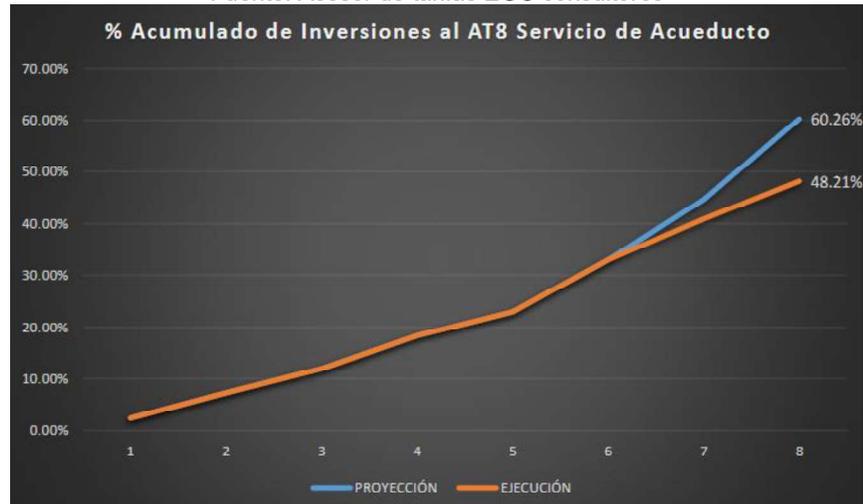
Servicio de acueducto:

| SERVICIO DE ACUEDUCTO (\$ DE DICIEMBRE DE 2014) | | | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| AT / SERVICIO | PROYECCIÓN | EJECUCIÓN | DIFERENCIA | % CUMPLIMIENTO |
| AT1 | 1,242,946,802 | 1,242,946,802 | 0 | 100% |
| AT2 | 2,491,494,052 | 2,491,494,052 | 0 | 100% |
| AT3 | 2,440,993,944 | 2,440,993,944 | 0 | 100% |
| AT4 | 3,253,258,043 | 3,253,258,043 | 0 | 100% |
| AT5 | 2,391,777,880 | 2,391,777,880 | 0 | 100% |
| AT6 | 5,127,374,962 | 5,127,374,962 | 0 | 100% |
| AT7 | 6,000,000,000 | 4,090,869,672 | -1,909,130,328 | 68% |
| AT8 | 8,000,000,000 | 3,719,272,583 | -4,280,727,417 | 46% |
| TOTAL | 30,947,845,684 | 24,757,987,938 | -6,189,857,745 | 80% |

Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores



Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores

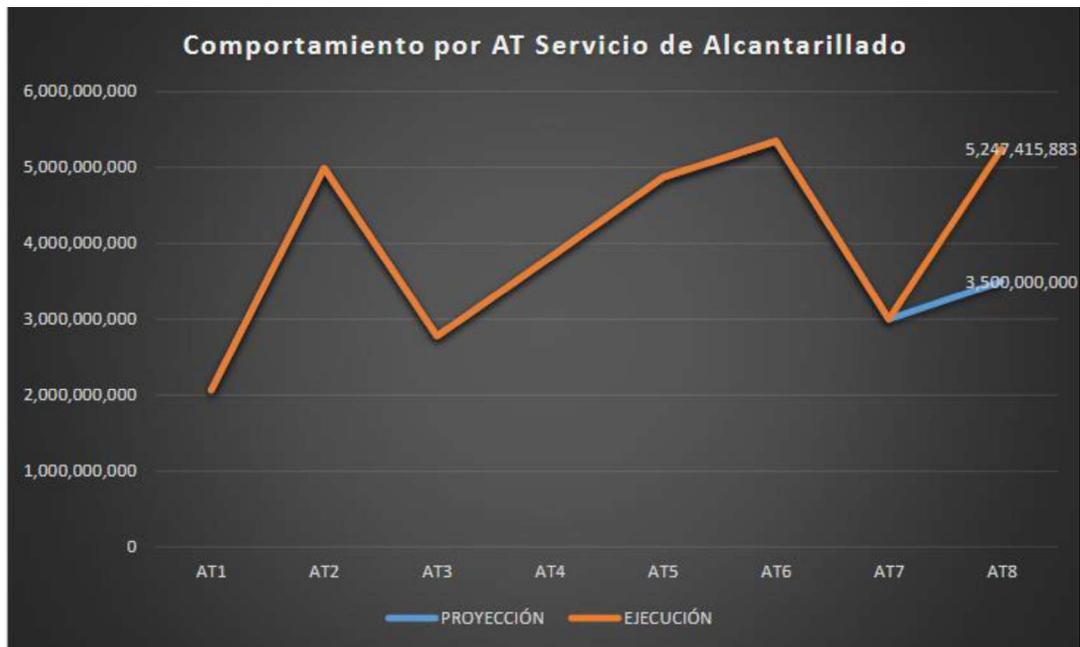


Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores

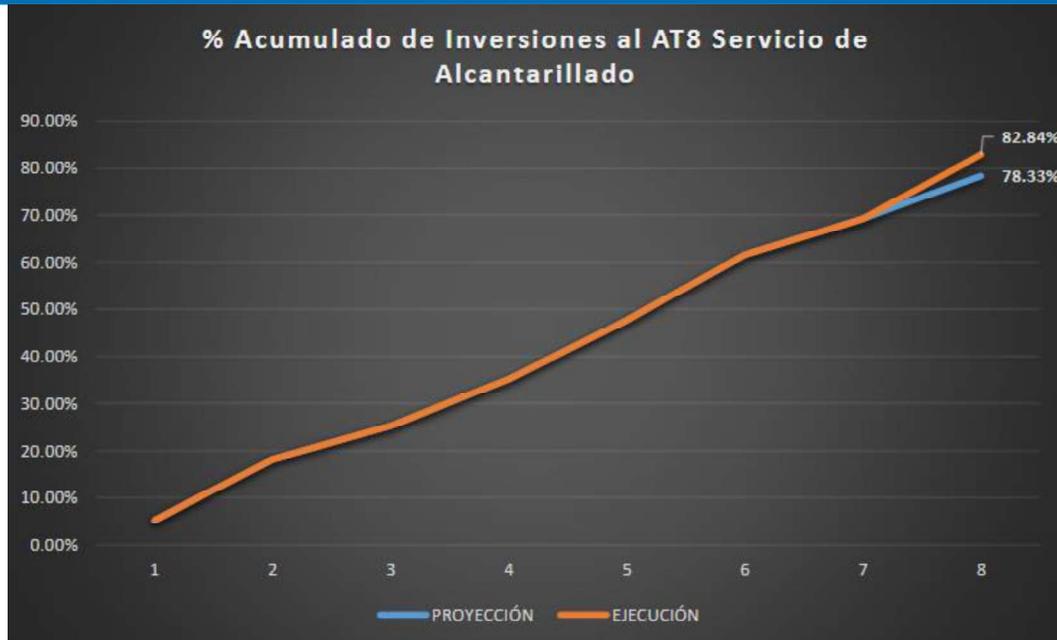
Servicio de alcantarillado:

| SERVICIO DE ALCANTARILLADO (\$ DE DICIEMBRE DE 2014) | | | | |
|------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|----------------|
| AT / SERVICIO | PROYECCIÓN | EJECUCIÓN | DIFERENCIA | % CUMPLIMIENTO |
| AT1 | 2,065,054,371 | 2,065,054,371 | 0 | 100% |
| AT2 | 4,987,907,423 | 4,987,907,423 | 0 | 100% |
| AT3 | 2,778,726,731 | 2,778,726,731 | 0 | 100% |
| AT4 | 3,815,790,544 | 3,815,790,544 | 0 | 100% |
| AT5 | 4,869,536,274 | 4,869,536,274 | 0 | 100% |
| AT6 | 5,347,180,475 | 5,347,180,475 | 0 | 100% |
| AT7 | 3,000,000,000 | 3,000,384,982 | 384,982 | 100% |
| AT8 | 3,500,000,000 | 5,247,415,883 | 1,747,415,883 | 150% |
| TOTAL | 30,364,195,819 | 32,111,996,684 | 1,747,800,866 | 106% |

Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores



Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores



Fuente: Asesor de tarifas EGC consultores

En virtud a lo anterior se puede denotar que las inversiones ejecutadas para el servicio de alcantarillado se encuentran niveladas y con una ejecución por encima del 100%, evidenciando un comportamiento superlativo en lo que tiene que ver con la ejecución de los proyectos de inversión para este servicio.

Para el servicio de acueducto se debe tener en cuenta que la estructura inicial del POIR con la que inicio el marco tarifario vigente, estaba diseñada con inversiones altas para los años tarifarios 2, 3 y 4 donde se encontraban proyectos como el sistema de acueducto de santa helena y san Joaquín y sistema de acueducto de san José, lo que ha generado modificaciones en el POIR los cuales se han articulado con el asesor de tarifas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CRA. De conformidad con lo anterior se puede evidenciar que hasta el año tarifario 6 el POIR de la entidad se encuentra nivelado en cuanto al porcentaje de ejecución, y conforme a lo establecido en la junta directiva desarrollada en el mes de diciembre del 2024, se aprobó la modificación de la estructura vigente del POIR con el fin de poder nivelar la ejecución del mismo, generando así modificando de la BCR de la empresa el cual y de acuerdo a los análisis del asesor de tarifa se resalta lo siguiente:

“...Como se puede notar, la Nueva Base de Capital Regulada – BCRt se está incrementando considerablemente, lo que significa que las nuevas inversiones han compensado el deterioro natural de los ingresos por vida útil residual de la Base de Capital Regulada Inicial (BCRo). Por su parte, haciendo este ejercicio sólo con las inversiones, sin tener en cuenta Base de Capital Regulada Inicial (BCRo) ni sus ingresos, se genera lo siguiente:

| PARÁMETRO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <i>VP(IO + IN)</i> | 13,771,105,310 | 18,627,441,315 |
| <i>CMI_1</i> | 244.58 | 190.14 |
| <i>VP(Qt)_1</i> | 30,419,887 | 34,961,587 |
| <i>CMI_2</i> | 157.40 | 168.28 |
| <i>VP(Qt)_2</i> | 4,973,660 | 5,223,594 |
| <i>CMI*VP(Qt)</i> | 8,222,917,336 | 7,526,608,721 |
| <i>BCRt_Sin r</i> | 5,548,187,974 | 11,100,832,593 |
| <i>BCRt_Con r</i> | 14,500,791,372 | 29,013,230,670 |

De acuerdo con lo anterior, es notable que aún con el incumplimiento del POIR de Acueducto en los Años Tarifarios 7 y 8, Serviciudad E.S.P. ha realizado mayores inversiones a las facturadas a los usuarios por la porción CMI_POIR las cuales ascienden a \$5,548,187,974 para el servicio de acueducto (\$ de diciembre de 2014) y \$11,100,832,593 para el servicio de alcantarillado (\$ de diciembre de 2014) sin capitalización de tasa de descuento (r) al año tarifario 8.”

12.9. Componente Ambientales

12.9.1. GESTION AMBIENTAL vigencia 2024

Se han hecho dos reuniones del comité ambiental incluido San José donde se han tomado decisiones muy importantes:

COMITÉ SAN JOSÉ SOBRE PERMISOS AMBIENTALES REQUERIDOS PARA LAS OBRAS:

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE OCUPACIÓN DE CAUCE PARA LA CONCESIÓN DE AGUAS OTORGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN 1318 DE 2017. La ocupación de cauce se debe realizar toda vez que los puntos de ocupación de cauce inicialmente solicitados son completamente diferentes. Puntos que requieren permiso de ocupación de cauce:

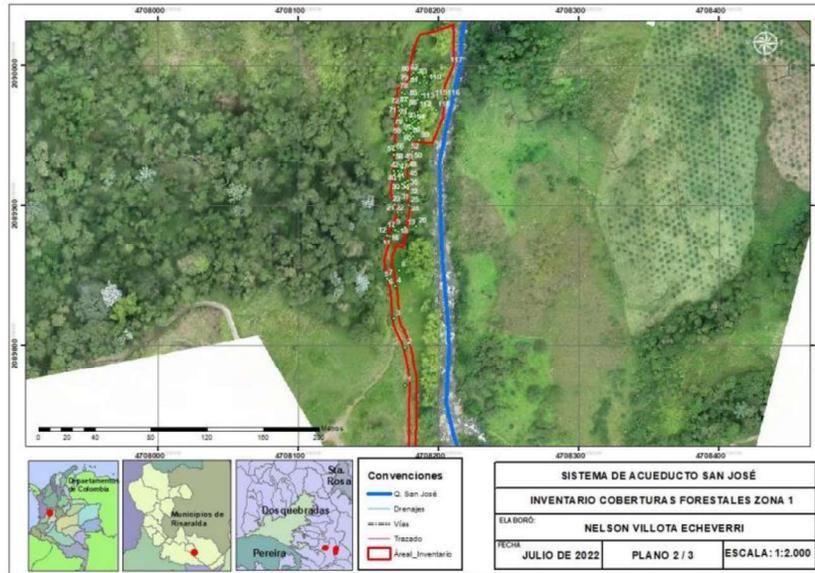
- Bocatoma sobre la quebrada San José
- Desarenador que se ubica en la zona forestal protectora de la quebrada San José
- Viaducto
- Box y Muro sobre la quebrada Frailes
- Puente sobre la quebrada Frailes

SOLICITUD DE APROVECHAMIENTO FORESTAL: la solicitud de aprovechamiento forestal es de tipo único, con un total de 143 árboles y 547 tallos de Guadua (*Guadua angustifolia* Kunth), en el área de construcción del DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE AGUA POTABLE DE SERVICIUDAD E.S.P EN LA QUEBRADA SAN JOSÉ, MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, proponiendo además las medidas de compensación forestal necesarias. La solicitud de aprovechamiento forestal se presenta sobre 3 predios con el siguiente de registro de información cada uno:

- Predio: Buena Vista
- Ficha Catastral: 66170-00-02-0000-0002-0035-0000-00000
- Nombre Propietario:
- Predio: La Esmeralda
- Ficha Catastral: 66170-00-02-0000-0002-0030-0000-00000
- Nombre Propietario: Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER
- Predio: La Esmeralda Matrícula Inmobiliaria: Ficha Catastral: 66170-00-02-0000-0002-0154-0000-00000 Nombre Propietario: Corporación Autónoma Regional de Risaralda-Carder.

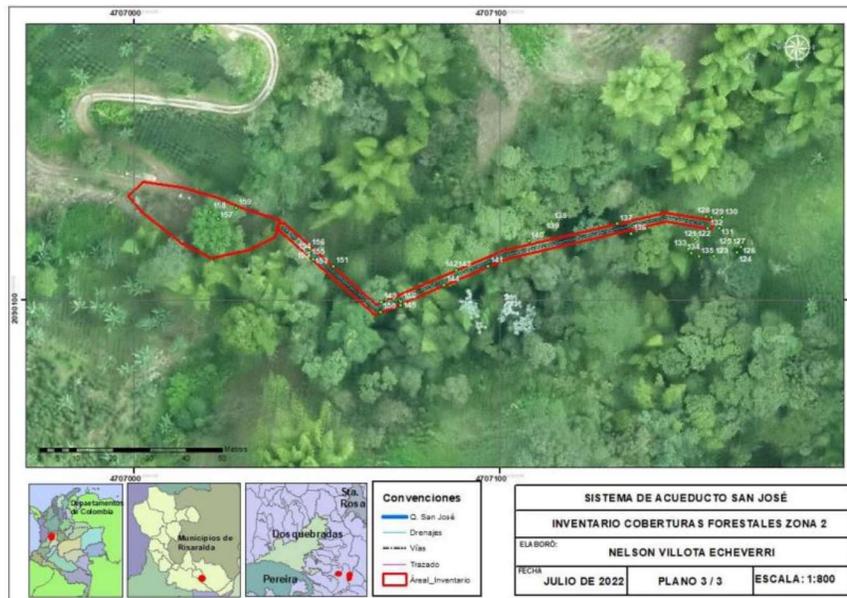
A la fecha se tienen todos los permisos ambientales para San José y se radico un documento para su prorrogación, solo queda pendiente una solicitud de cambio de coordenadas para la construcción de la bocatoma que ya está en trámite ante CARDER.

Ubicación espacial Inventario Forestal Realizado Zona 1.



Fuente El Autor 2022. Sobre Imágenes Bing Maps Satellite.

Ubicación espacial Inventario Forestal Realizado Zona 2



Fuente El Autor 2022. Sobre Imágenes Bing Maps Satellite.

CONCESIONES

| No. | QUEBRADAS | SECTOR | CONCESIÓN EN L/S | CONSUMO HUMANO Y DOMÉSTICO | USO INDUSTRIAL | RESOLUCIÓN | VIGENCIA AÑOS |
|-----|-----------|--------|------------------|----------------------------|----------------|------------|---------------|
|-----|-----------|--------|------------------|----------------------------|----------------|------------|---------------|

| | | | | | | | |
|---|---------------------------|---------------|---------|------------|-----------|---------------------|----------------|
| 1 | SANTA HELENA- SAN JOAQUÍN | | 80 L/S | 68 L/S | 12 L/S | 0177 del 25/01/2024 | 5 AÑOS (2029) |
| 2 | SAN JOSE | | 200 L/S | 168.26 L/S | 31.74 L/S | 1103 del 28/04/2023 | 10 AÑOS (2033) |
| 3 | RÍO OTÚN | VILLA SANTANA | 350 L/S | | | 1038 del 12/06/2018 | 5 AÑOS (2023) |

Se hizo contrato de prestación de servicios forestales para poder cumplir con las obligaciones de las resoluciones CARDER tanto para las concesiones como paz los PUEAA

PUEAA:

| PROGRAMAS DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA SERVICIUDAD | | | | |
|---------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|
| No. | QUEBRADAS | SECTOR | RESOLUCIÓN | VIGENCIA AÑOS |
| 1 | SANTA HELENA- SAN JOAQUÍN | Vereda San José - La María, Santa Rosa de Cabal | 0806 DEL 13/04/2023 | 5 AÑOS (2028) |
| 2 | SAN JOSE | Vereda Alto del Toro | 1103 DEL 28/04/2023 | 5 AÑOS (2028) |
| 3 | RÍO OTÚN | VILLA SANTANA | 2811 DEL 29/10/2019 | 5 AÑOS (2024) En proceso de renovación |

Se radico Documento ante CARDER para modificar el cronograma del PUEAA de San José, Santa Helen Y San Joaquín. EL Informe del PUEAA del Otún actualmente se está construyendo para radicarlo a CARDER.

Vertimientos

| Año Permiso | Tipo Permiso | Res | Fecha Resolución | Tipo Resolución | Exped | Razón Social | Nombre Predio | Municipio |
|-------------|--------------|------|------------------|-----------------|-------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------|
| 2024 | Vertimientos | 2059 | 30/jul/2024 | OTORGA | 1040 | SERVICIUDAD E.S.P. - PLANTA DE TRATAMIENTO EL RODEO | SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES - STARD | DOSQUEBRADAS |

Actualmente se está trabajando para dar cumplimiento con las obligaciones de esta resolución y se debe contratar para hacer unas modificaciones exigidas por CARDER al STARD.

Permisos ocupación de cause- Seguimiento

| PERMISOS DE OCUPACIÓN DE CAUCE SERVICIUDAD | | | | | | |
|--------------------------------------------|-----------------|------------|------------------|-----------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Año Permiso | Tipo Permiso | Resolución | Fecha Resolución | Tipo Resolución | Concepto Técnico | Nombre Predio |
| 2019 | Ocupación Cauce | 581 | 08/mar/2019 | OTORGA | 419 | RED CONDUCCION ACUEDUCTO SANTA HELENA |
| 2019 | Ocupación Cauce | 944 | 17/abr/2019 | PRORROGA | 614 | CONSTRUCCION COLECTOR QDA SAKABUMA |
| 2019 | Ocupación Cauce | 1012 | 25/abr/2019 | OTORGA | 763 | RED ACUEDUCTO QDA DOSQUEBRADAS CENTRO LOGISTICO |
| 2019 | Ocupación Cauce | 1672 | 21/jun/2019 | OTORGA | 1787 | CONSTRUCCION E INSTALACION COLECTOR QDA VIBORA |
| 2019 | Ocupación Cauce | 2613 | 24/oct/2019 | OTORGA | 2623 | COLECTOR INTERCEPTOR LADERA NORTE RIO OTUN CAMARA 54 A 77 |
| 2019 | Ocupación Cauce | 2639 | 28/oct/2019 | OTORGA | 3359 | CONSTRUCCION E INSTALACION COLECTOR QDA CAÑAVERAL |
| 2020 | Ocupación Cauce | 580 | 13/May/2020 | PERMISO | 372 | REHABILITACION COLECTOR FRAILES SECTOR MIRADOR DE SANTA MONICA |
| 2020 | Ocupación Cauce | 878 | 24/jul/2020 | PERMISO | 780 | CONSTRUCCION TRAMO DE COLECTOR INTERCEPTOR Y RECUPERACION AMBIENTAL Y PAISAJISTICA QUEBRADA FRAILES DOSQUEBRADAS |
| 2020 | Ocupación Cauce | 940 | 05/ago./2020 | PERMISO | 1369 | REPARACION RED ACUEDUCTO VIA SAN RAFAEL LA CASTILLA |
| 2020 | ocupación Cauce | 1980 | 30/nov/2020 | PERMISO | 2506 | CONSTRUCCION MURO DE CONTENCIÓN EN CONCRETO Y REPOSICION TUBERIA ALCANTARILLADO LOS CEREZOS COLECTOR FRAILES |
| 2020 | ocupación Cauce | 2030 | 09/dic/2020 | PERMISO | 2721 | MURO CONTENCIÓN Y VIADUCTO PARA CONDUCCION TUBERIA ALCANTARILLADO SECTOR LA CASTILLA SAN RAFAEL COLECTOR FRAILES |
| 2020 | ocupación Cauce | 2124 | 21/dic/2020 | PERMISO | 2820 | REPOSICION RED ALCANTARILLADO CONSTRUCCION VIADUCTO PERFILACION TALUD PARA MITIGAR RIESGO AMENAZA DESLIZAMIENTOS |
| 2021 | ocupación Cauce | 1 | 12/ene/2021 | REPONER | 9 | MURO CONTENCIÓN Y VIADUCTO CONDUCCION TUBERIA ALCANTARILLADO SECTOR CASTILLA SAN RAFAEL COLECTOR FRAILES |

| | | | | | | |
|------|--------------------|------|-------------|----------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021 | ocupación Cauce | 1 | 12/ene/2021 | PERMISO | 9 | MURO CONTENCIÓN Y VIADUCTO CONDUCCION TUBERIA ALCANTARILLADO SECTOR CASTILLA SAN RAFAEL COLECTOR FRAILES |
| 2021 | ocupación Cauce | 259 | 12/mar/2021 | PERMISO | 376 | OBRA CIVIL PARA LA CONSTRUCCION DE UN VIADUCTO PARA LINEA CONDUCCION AGUAS RESIDUALES SECTOR BARRIO SATURNO COLECTOR FRAILES |
| 2021 | ocupación Cauce | 265 | 19/mar/2021 | PERMISO | 391 | OBRAS MITIGACION DEL RIESGO DEL INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS SECTOR SIETE DE AGOSTO |
| 2021 | ocupación Cauce | 266 | 19/mar/2021 | PERMISO | 392 | OBRAS COLECTOR QDA CORDONCILLO CAMARA CC024 HASTA CAMATA CC031 INCLUYE COLECTOR SECUNDARIO BOSQUES DE LA ACUARELA ALIVIADERO AL08 HASTA CAMARA CC024 |
| 2021 | ocupación Cauce | 428 | 06/abr/2021 | PERMISO | 2636 | CONSTRUCCION MURO CONTENCIÓN Y REPOSICION TUBERIA CONDUCCION ALCANTARILLADO SECTOR MONTEBONITO COLECTOR FRAILES |
| 2021 | ocupación Cauce | 429 | 06/abr/2021 | PERMISO | 2637 | SECTOR LOS CEREZOS CONSTRUCCION MURO CONTENCIÓN Y REPOSICION TUBERIA CONDUCCION ALCANTARILLADO COLECTOR FRAILES |
| 2021 | ocupación Cauce | 2650 | 01/dic/2021 | MODIFICA | 3567 | REPOSICION DE RED ALCANTARILLADO Y CONSTRUCCION MURO DE CONTENCIÓN |
| 2021 | ocupación Cauce | 2801 | 16/dic/2021 | PERMISO | 3645 | OBRAS MITIGACION RIESGO Y PROTECCION VIADUCTO VIDRIERA OTUN |
| 2021 | ocupación Cauce | 2863 | 29/dic/2021 | MODIFICA | 3689 | VIADUCTO LINEA CONDUCCION AGUAS RESIDUALES SECTOR BARRIO SATURNO COLECTOR FRAILES |
| 2021 | ocupación Cauce | 2863 | 29/dic/2021 | PERMISO | 3689 | VIADUCTO LINEA CONDUCCION AGUAS RESIDUALES SECTOR BARRIO SATURNO COLECTOR FRAILES |
| 2022 | ocupación Cauce | 644 | 10/mar/2022 | PERMISO | 146 | CONSTRUCCION INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS DESDE CAMARA 113 HASTA CAMARA 159 |

| | | | | | | |
|------|--------------------|------|--------------|----------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022 | ocupación Cauce | 858 | 17/mar/2022 | PRORROGA | 4244 | OBRA DE ESTABILIZACION DE LA TRANSVERSAL PARA EL MANEJO DE AGUAS LLUVIAS |
| 2022 | ocupación Cauce | 1096 | 24/mar/2022 | PERMISO | 490 | OBRAS DE PROTECCION DE RIESGO COLECTOR CORDONCILLO |
| 2022 | ocupación Cauce | 1259 | 31/mar/2022 | PERMISO | 406 | CONSTRUCCION INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS DESDE CAMARA C29 HASTA CAMARA C42 |
| 2022 | ocupación Cauce | 1260 | 31/mar/2022 | PERMISO | 399 | CONSTRUCCION INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS DESDE CAMARA C42 HASTA CAMARA C53 |
| 2022 | ocupación Cauce | 1519 | 20/abr/2022 | PERMISO | 504 | CONSTRUCCION INTERCEPTOR DESDE CAMARA CÑ01 HASTA CAMARA CÑE12 |
| 2022 | ocupación Cauce | 1522 | 20/abr/2022 | PERMISO | 502 | CONSTRUCCION INTERCEPTOR CAMARA 183 HASTA CAMARA 193 |
| 2022 | ocupación Cauce | 1617 | 21/abr/2022 | PERMISO | 545 | CONSTRUCCION DEL COLECTOR DE AGUAS RESIDUALES TEKA |
| 2022 | ocupación Cauce | 3955 | 28/jul/2022 | PERMISO | 1980 | OBRAS DE PROTECCION DEL RIESGO INTERCEPTOR FRAILES |
| 2022 | ocupación Cauce | 4404 | 26/ago./2022 | PERMISO | 2525 | CONSTRUCCION TRAMOS COLECTORES INTERCEPTORES DE LAS AGUAS RESIDUALES QUE SE DESCARGAN EN LA LADERA NORTE DEL RIO OTUN |
| 2022 | ocupación Cauce | 6264 | 06/dic/2022 | PERMISO | 3948 | MITIGACION DEL RIESGO DE LA RED DE ACUEDUCTO GIRALDA SATURNO CERCHA PARA PASO DE TUBERIA |
| 2023 | ocupación Cauce | 1712 | 09/jun/2023 | PERMISO | 1833 | CONSTRUCCION DE MUROS DE CONTENCIÓN PARA MITIGACION DEL RIEGO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SOBRE LA QUEBRADA FRAILES EN EL MARCO DEL PROYECTO OBRAS DE MITIGACIÓN DEL RIESGO INTECEPTOR FRAILES |
| 2023 | ocupación Cauce | 1713 | 09/jun/2023 | MODIFICA | 1802 | OBRA CIVIL TENDIENTE A LA CONSTRUCCION DEL INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS DESDE LA CAMA C113 HASTA LA CAMARA C159 PASO SUBFLUVIAL ENTRE CAMARAS 157 Y 158 |

| | | | | | | |
|------|--------------------|------|--------------|---------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2023 | ocupación Cauce | 1714 | 09/jun/2023 | PERMISO | 1828 | CONSTRUCCION DEL INTERCEPTOR DOSQUEBRADAS DESDE LA CAMARA 159 HASTA LA CAMARA 183 Y DESDE LA CAMARA 193 HASTA LA CAMARA 227 |
| 2023 | ocupación Cauce | 2651 | 17/ago./2023 | PERMISO | 2896 | MURO DE CONTENCIÓN PARA ESTABILIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA TUBERÍA DE ACUEDUCTO DE SERVICIUDAD ENTRE EL CENTRO LOGÍSTICO Y LA QUEBRADA DOSQUEBRADAS |
| 2023 | ocupación Cauce | 2663 | 18/ago./2023 | PERMISO | 2815 | CONSTRUCCION DE OBRA DE VIADUCTO AGUAS RESIDUALES SOBRE QDA LA VIBORA SECTOR MOLIVENTO |

Se proyecta reunión con los supervisores de estas obras para saber su estado actual y si el caso iniciar el cierre de algunas.

POMCA: Serviciudad ESP por ser miembro activo de POMCA - Plan de Ordenamiento y Manejo de Cuencas Hidrográficas del río Otún debe mantener su precia constante por eso es obligación asistir a sus reuniones mensuales.

Sensibilización y capacitaciones comunidad de Santa Helena y San Joaquín para cumplir obligaciones PUEAA y Resolución de concesión Aguas Superficiales.

Temas de capacitación Santa Helena y San Joaquín

| Fecha | Tema | Comunidad |
|------------|-----------------------------------------------|--------------|
| 07/12/2024 | Protección y Conservación del Recurso hídrico | Sanaría bajo |
| 07/12/2024 | Pozos sépticos | Samaria bajo |
| 14/12/2024 | Manejo adecuado de residuos | Samaria bajo |
| 14/12/2024 | Pozos sépticos | La Siria |
| 14/12/2024 | Manejo adecuado de residuos | La Siria |



Bocatoma Santa Helena



Establecimientos y Compensación forestal – santa helena y San Joaquín



Caracterización aguas crudas Santa Helen a y San Joaquín

Se hizo la caracterización de las aguas crudas de las quebradas Santa Helen y San Joaquín por intermedio el laboratorio CIAN SAS el cual está acreditado por el IDEAM, esto en cumplimiento de la resolución de concesión No 0806 de 2023



Por los múltiples compromisos en el área ambiental se hace necesario mantener la contratación de un profesional ambiental de apoyo, como también de un profesional forestal y así poder cumplir efectivamente con los compromisos adquiridos de control y seguimiento a los procesos especialmente con CARDER, como también con Departamento de Gestión Ambiental creado recientemente (DGA).

12.9.2. Comité ambiental convertido en DGA – Departamento de Gestión Ambiental

En cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y dentro del compromiso con el mejoramiento continuo, **SERVICIUDAD E.S.P.** ha consolidado un comité ambiental cuya misión es evaluar, identificar y gestionar los impactos ambientales derivados de sus proyectos y actividades. Este comité no solo garantiza el cumplimiento de las exigencias normativas, sino que también fomenta una cultura de sostenibilidad dentro de la empresa, asegurando que todas las acciones emprendidas se alineen con principios de responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible.

Como parte de sus funciones, el comité vela por la adecuada ejecución de medidas de prevención, mitigación y compensación de impactos ambientales, supervisando que tanto la empresa como sus contratistas cumplan con las obligaciones adquiridas ante la **Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER)**. Para ello, se requiere de los contratistas de obras la entrega de la información necesaria para el cierre ambiental y el cumplimiento de las resoluciones asociadas a los proyectos ejecutados.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo tres sesiones del comité ambiental, estableciéndose la necesidad de realizar reuniones con una periodicidad trimestral o cuando la situación lo amerite. Con la consolidación y fortalecimiento de este comité, **SERVICIUDAD E.S.P.** avanza en la estructuración de un **Departamento de Gestión Ambiental**, con el objetivo de institucionalizar la planificación, control y mejora de los procesos ambientales, garantizando así un enfoque integral y sostenible en la operación de los servicios públicos que presta la empresa.

12.9.3. Departamento de Gestión Ambiental (DGA)

El **Departamento de Gestión Ambiental (DGA)** es la unidad encargada de planificar, ejecutar y supervisar todas las acciones relacionadas con el cumplimiento de la normatividad ambiental dentro de **SERVICIUDAD E.S.P.**. Su función principal es garantizar que la empresa minimice su impacto ambiental, aplique medidas de mitigación y prevención en sus operaciones y fomente la sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos. Como empresa que administra recursos naturales y presta servicios ambientales, la creación y fortalecimiento del DGA permite una gestión más estructurada y eficiente de los compromisos ambientales, asegurando la protección de fuentes hídricas, la adecuada disposición de residuos y el cumplimiento de los estándares de calidad en los procesos de saneamiento y aseo.

Dentro del marco normativo, el DGA debe garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones como la **Ley 99 de 1993**, que establece los principios generales de la política ambiental en Colombia; el **Decreto 2811 de 1974**, que contiene el Código Nacional de Recursos Naturales; la **Resolución 0631 de 2015**, que regula los vertimientos puntuales a cuerpos de agua; y la **Ley 373 de 1997**, sobre el uso eficiente del agua. Además, debe atender los requerimientos de la **Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER)** y de otras entidades ambientales en lo que respecta a permisos, planes de manejo ambiental y planes de saneamiento. La importancia del DGA radica en su capacidad para integrar la sostenibilidad en la operación de **SERVICIUDAD E.S.P.**, garantizando no solo el cumplimiento legal, sino también la mejora continua en la gestión de los recursos naturales y el desarrollo de proyectos ambientales innovadores.

12.10. Planta de Tratamiento

Operación: La Planta de tratamiento de Villasantana, opera las 24 horas al día los 7 días a la semana a continuación se presenta la cantidad de agua que ingreso mes a mes a la planta y el total de agua potabilizada, con sus respectivas horas de operación según la cantidad de días por mes. Este total de agua se suministró a los tanques de almacenamiento La Giralda ubicados en el municipio de Dosquebradas.

| Mes Facturado | Entrada | Salida | IANC | Horas Operación | Horas/mes |
|-----------------|---------------------|---------------------|--------------|-----------------|--------------|
| mes | M ³ | M ³ | % | h | h |
| ene-24 | 792.752 | 783.284 | 1,19% | 738 | 744 |
| feb-24 | 754.430 | 736.710 | 2,35% | 688 | 696 |
| mar-24 | 813.390 | 794.181 | 2,36% | 738 | 744 |
| abr-24 | 795.865 | 765.502 | 3,82% | 706 | 720 |
| may-24 | 801.361 | 765.685 | 4,45% | 725 | 744 |
| jun-24 | 790.606 | 756.094 | 4,37% | 706 | 720 |
| jul-24 | 864.340 | 828.201 | 4,18% | 744 | 744 |
| ago-24 | 870.823 | 858.434 | 1,42% | 730 | 744 |
| sep-24 | 836.508 | 833.234 | 0,39% | 707 | 720 |
| oct-24 | 862.201 | 861.052 | 0,13% | 744 | 744 |
| nov-24 | 833.280 | 821.683 | 1,39% | 709 | 720 |
| dic-24 | 834.795 | 832.811 | 0,24% | 734 | 744 |
| Año 2024 | 9.850.352 m3 | 9.636.871 m3 | 2,17% | 8.669 | 8.784 |

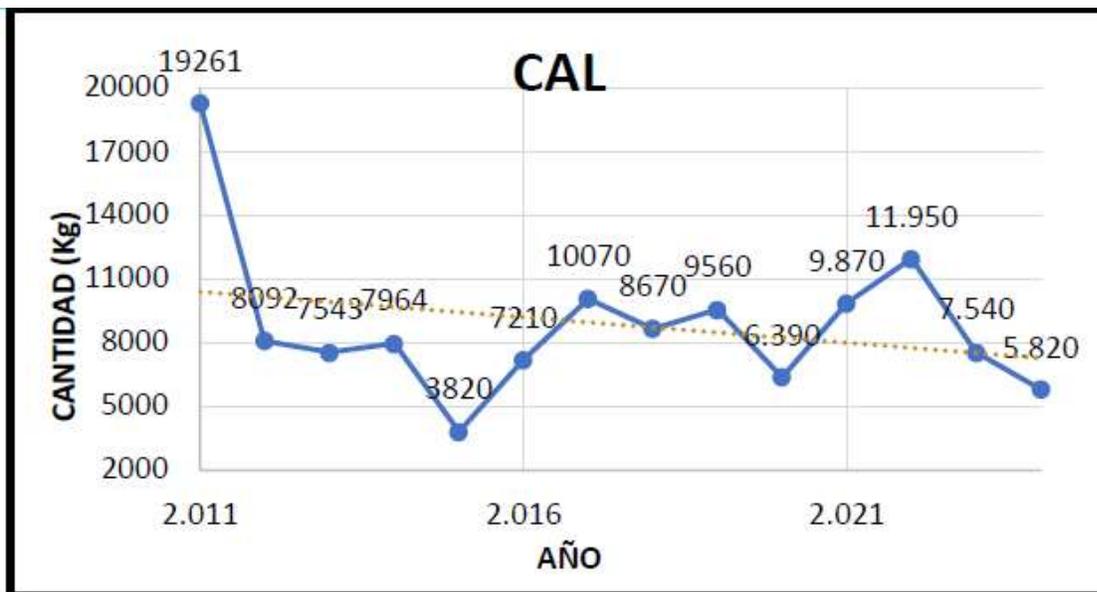
Captación: El agua cruda utilizada para la potabilización en la planta de tratamiento de Villasantana, proviene de la compra de agua cruda en bloque a la empresa Aguas y Aguas de Pereira, ésta a su vez procede de la captación del río Otún que llega por un canal de aducción hasta la empresa Villasantana, derivando el agua para tres empresas, Energía de Pereira, Aguas y Aguas de Pereira y la planta de tratamiento de Villasantana. Es de vital importancia mantener la buena comunicación entre las tres empresas para coordinar las variaciones que se puedan presentar por generación de energía, cargue de agua de la empresa Aguas y Aguas, modificaciones en la bocatoma, y variaciones de caudal en la empresa de SERVICIUDAD E.S.P, de acuerdo a las necesidades de cada una, siendo nuestra empresa quien más se ve afectada por las modificaciones que realicen las otras dos, debido a que la planta presenta una altura mayor en cuanto a diseño para la entrada del agua con respecto a las otras dos. Para manejar dicha información, se creó un grupo en whatsapp donde las solicitudes son realizadas en tiempo real y se puede verificar el comportamiento de caudales manejados por las tres empresas.

Insumos: Para el proceso de potabilización en la Planta de Tratamiento se requieren insumos químicos que permiten que el agua sea apta para el consumo humano, por ello se son solicitados anualmente. El presupuesto anual de los insumos, se calcula según los datos estadísticos que se tienen desde el año 2011.

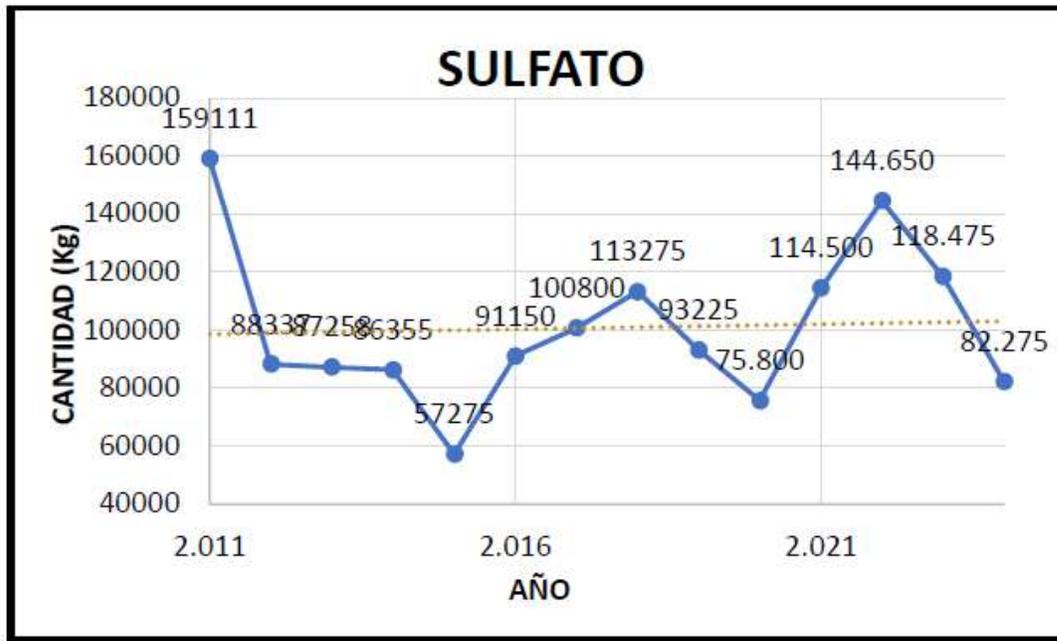
El **Cloro líquido**, es utilizado como desinfectante para la eliminación de bacterias y microorganismos que se encuentran presentes en el agua. A continuación, se presenta el comportamiento del mismo en este periodo de tiempo.



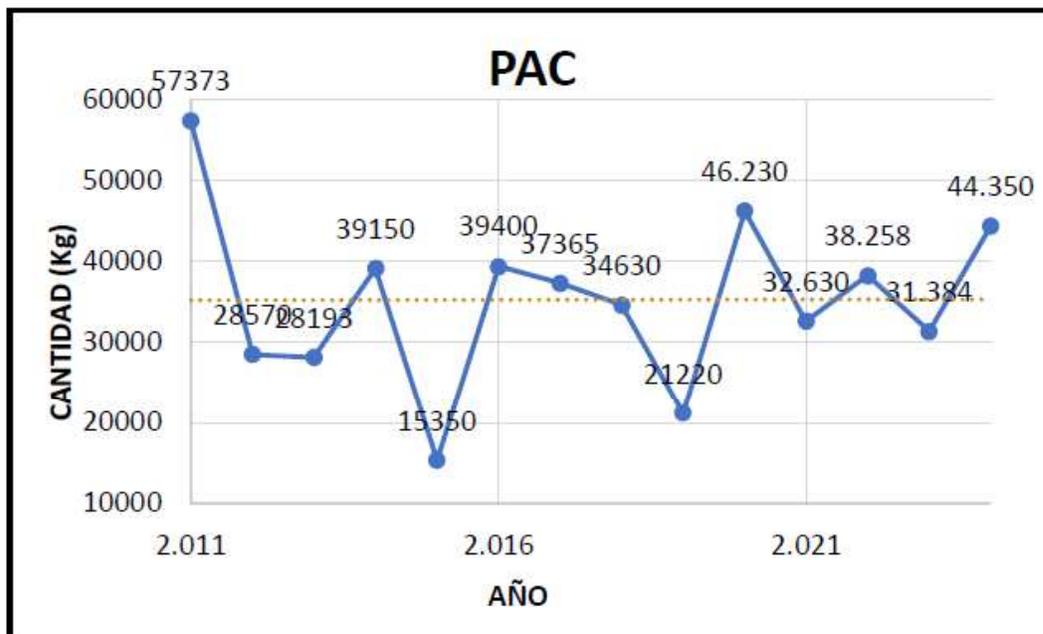
La **cal hidratada** es utilizada para aumentar el pH a la entrada y salida de la Planta, en el ingreso permite el acondicionamiento del agua para la adición del respectivo floculante, y a la salida para que el pH del agua se encuentre en las condiciones requeridas según lo establecido en la resolución 2115 de 2007. A continuación, se evidencia el comportamiento y las cantidades que han sido utilizadas anualmente.



El **Sulfato de Aluminio** granulado se compra en bultos de a 25 Kg, y se utiliza en solución al 5%, este producto es utilizado como coagulante y permite la remoción del color y de la turbiedad en el agua.



El **Policloruro de Aluminio** o **Hidroxipolcloruro de Aluminio** es un ayudante de coagulación, su principal función es darle peso al floc que se produce por la adición de Sulfato de Aluminio, haciendo que éste precipite más rápido y quede almacenado en los sedimentadores.



CALIDAD DE AGUA

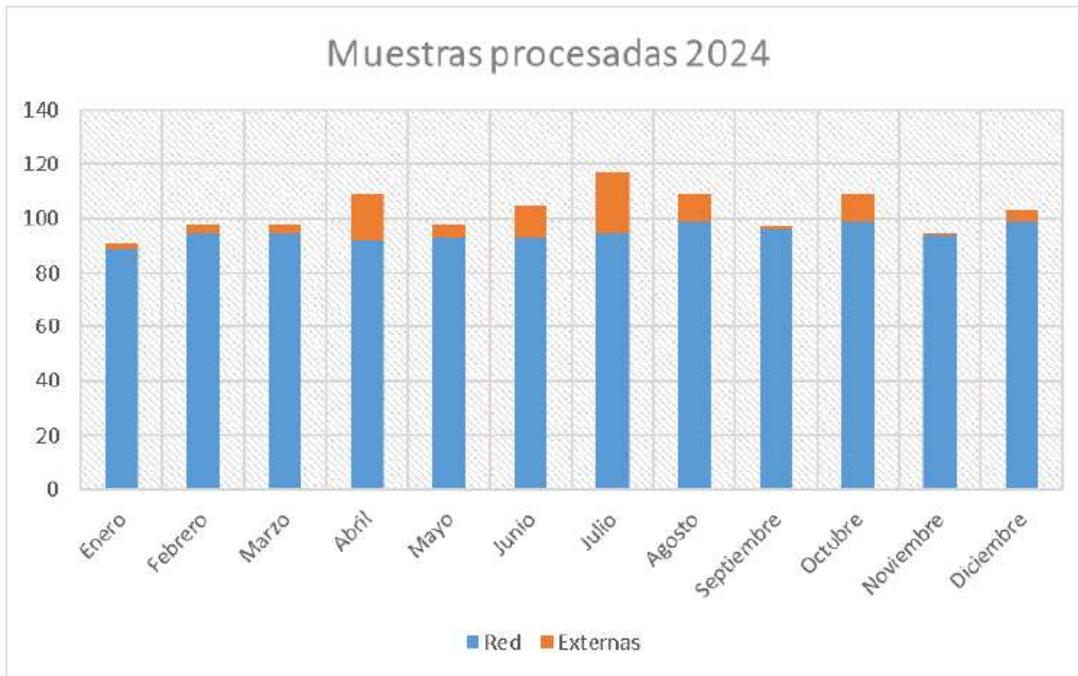
A continuación, se relacionan los valores promedio mensuales de los resultados obtenidos para los análisis fisicoquímicos realizados por los laboratoristas químicos de agua antes y después del tratamiento. En la tabla se registra el valor promedio del agua cruda de entrada durante el año 2024 y los valores de los parámetros medidos para el agua tratada con sus respectivos valores permitidos según la resolución 2115 de 2007.

| AÑO | AGUA CRUDA | | | | AGUA TRATADA | | | | | | | |
|-----------------|------------|--------|-------|-------------|--------------|-------|-----------|-----------|-------------|----------|---------------|--|
| | TURBIEDAD | COLOR | pH | ALCALINIDAD | TURBIEDAD | COLOR | pH | COLOR | ALCALINIDAD | ALUMINIO | CONDUCTIVIDAD | |
| 2024 | UNT | UC | UpH | mg/lit | UNT | UC | UpH | mg/L | mg/L | mg/L | µs/cm | |
| ENE | 2,47 | 29 | 7,46 | 37,45 | 1,18 | 11 | 6,97 | 1,09 | 26,66 | 0,11 | 149,7 | |
| FEB | 23,23 | 241 | 7,60 | 32,13 | 1,27 | 11 | 6,92 | 1,12 | 24,57 | 0,09 | 138,9 | |
| MAR | 3,74 | 42 | 7,49 | 37,16 | 1,18 | 11 | 6,93 | 1,12 | 26,05 | 0,07 | 152,0 | |
| ABR | 32,01 | 151 | 12,60 | 28,23 | 1,31 | 11 | 6,83 | 1,17 | 21,33 | 0,10 | 139,8 | |
| MAY | 17,61 | 175 | 7,51 | 28,02 | 1,38 | 12 | 7,77 | 1,16 | 19,32 | 0,09 | 107,4 | |
| JUN | 15,67 | 152 | 8,47 | 28,12 | 1,29 | 11 | 6,91 | 1,14 | 20,04 | 0,11 | 105,8 | |
| JUL | 9,69 | 79 | 7,63 | 33,25 | 1,13 | 11 | 7,07 | 1,15 | 24,57 | 0,11 | 113,7 | |
| AGO | 2,95 | 37 | 7,62 | 34,98 | 0,96 | 9 | 7,12 | 1,13 | 29,49 | 0,08 | 148,0 | |
| SEP | 3,18 | 40 | 7,78 | 36,11 | 0,93 | 9 | 7,25 | 1,12 | 30,48 | 0,11 | 158,1 | |
| OCT | 8,86 | 84 | 7,57 | 30,15 | 1,07 | 10 | 6,96 | 1,13 | 23,90 | 0,10 | 129,3 | |
| NOV | 15,37 | 169 | 7,40 | 28,49 | 1,54 | 13 | 6,75 | 1,14 | 17,32 | 0,14 | 99,63 | |
| DIC | 4,03 | 39 | 7,51 | 30,78 | 1,16 | 11 | 7,00 | 1,17 | 26,03 | 0,107 | 120,66 | |
| PROMEDIO | 11,57 | 103,07 | 8,05 | 32,07 | 1,20 | 11 | 7,04 | 1,14 | 24,15 | 0,10 | 130,25 | |
| NORMA | | | | | <2 | <15 | 6.5 A 9.0 | 0.3 A 2.0 | <200 | 0,20 | <1000 | |

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

Desde el mes de septiembre de 2023 inició la operación del laboratorio de control de calidad de agua potable, donde se empezaron a analizar las muestras de la red de distribución del municipio de Dosquebradas, que anteriormente, eran llevadas al laboratorio de Empocabal, y por cierre del laboratorio, se terminó la implementación del nuestro y pudimos empezar a realizar este trabajo. Las muestras externas que se analizaron en el año 2024 corresponden a muestras de la secretaria de salud del municipio de Dosquebradas debido a un comodato existente por la entrega de unos equipos que hacen parte del laboratorio y que, en contraprestación, se analizan las muestras de los acueductos comunitarios y rurales de Dosquebradas. Las muestras adicionales corresponden a solicitudes por el área de comercial de la empresa para la verificación de ilícitos o solicitudes de PQRS por calidad de agua.

A continuación, se pueden observar la cantidad de muestras de la red de distribución y externas analizadas en el año 2024 en nuestro laboratorio:



PLANTA DE TRATAMIENTO EL RODEO

De las bocatomas de Santa Elena y San Joaquín se suministra el agua para el abastecimiento de la Planta de Tratamiento el Rodeo, la cual fue creada con la premisa de diluir el arsénico que se encuentra presente en el agua proveniente de Empocabal. Dicha planta para el año 2024 inicio su operación en el mes de febrero, para lo cual se presenta el respectivo volumen de agua tratada hasta el mes de noviembre, mes en el cual quedó suspendida por contingencia presentada de remoción en masa en el predio anterior de la planta, viéndose ésta también afectada, quedando fuera de operación por el riesgo que se presenta, hasta tanto no se realice un análisis de riesgo y vulnerabilidad.

| Periodo | Caudal Promedio/día | Entrada |
|-----------------|---------------------|-------------------|
| mes | L/s | M ³ |
| ene-24 | - | - |
| feb-24 | 18,5 | 33.641 |
| mar-24 | 17,8 | 6.133 |
| abr-24 | 17,4 | 33.014 |
| may-24 | 20,4 | 49.262 |
| jun-24 | 15,7 | 28.500 |
| jul-24 | 23,4 | 52.656 |
| ago-24 | 28,1 | 58.323 |
| sep-24 | 26,4 | 56.971 |
| oct-24 | 23,8 | 41.067 |
| nov-24 | 30,6 | 5.284 |
| dic-24 | - | - |
| Año 2024 | | 364.851 m3 |

En el mes de febrero inició su operación en un turno de 8 a 4 pm de lunes a sábado. En marzo se suspendió el tratamiento del agua unos días por trabajos de cambio de tubería en el sistema de aducción. Y se realizó la suspensión total de esta el día 2 de noviembre. Se realizó el desmonte de la tubería a la entrada a la Planta, se inventarió cada una de las piezas y se trasladaron para la Planta de Tratamiento Villasantana hasta que se reanude la operación.

12.11. PROYECTOS EN ESTUDIO Y VIABILIZACIÓN DEL AREA TECNICA VIGENCIA 2024

Es fundamental que la empresa continúe trabajando en el desarrollo de **propuestas y proyectos** que no solo optimicen la operatividad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, sino que también permitan la generación de **nuevas fuentes de ingreso**. La sostenibilidad financiera de Serviciudad ESP depende de su capacidad para innovar, mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios y diversificar sus fuentes de financiamiento. Esto implica la búsqueda de **alianzas**

estratégicas, acceso a fondos de inversión y el desarrollo de iniciativas que aprovechen los recursos existentes para maximizar su rendimiento. Implementar mejoras tecnológicas, optimizar procesos y explorar nuevos modelos de negocio permitirá fortalecer la empresa y garantizar su crecimiento a largo plazo, beneficiando tanto a la comunidad como a la estabilidad de la entidad. Se trabaja en las siguientes propuestas:



Puesta en marcha o relocalización PTAP El Rodeo

A la espera de resultados de Estudio de riesgo de la PTAP



Línea de agua en bloque: Combia y Cerritos

Modelación hidráulica, topografía, diseño.



EcoPuntos

Diseño y contratación



Rutas rurales de recolección de aseo

Preliminares y prueba piloto



Recolección de Inservibles

Vehículo recolector especial, convenio o contratación del municipio.



Tratamiento residuos sólidos - Proceso Plasma

Intención de la empresa y el municipio con terceros proponentes



Soterrados

Diseño y construcción



Plantas satélites y Planta municipal de Orgánicos

Búsqueda de alternativas

CAPITULO 13 SUBGERENCIA DE PLANEACION

13.1. Informe sobre los comites en los cuales se participa desde el área

| No. | COMITES | INTEGRANTES | ACTO ADMINISTRATIVO |
|-----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1 | FINANCIERO | <ul style="list-style-type: none"> • SUBGERENTE ADMON Y FCIERO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CONTABILIDAD • PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN TESORERIA • PROFESIONAL EN PRESUPUESTO • REP. SUBGERENCIA DE PLANEACION • ENCARGADO DE TARIFAS • ENCARGADO DE POIR • ENCARGADO DE COSTOS | RS 225 DE 01 DE JUNIO DE 2018 |
| 2 | AGUA NO CONTABILIZADA | <ul style="list-style-type: none"> • GERENTE • SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO • SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO • SUBGERENTE DE PLANEACION • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ACUEDUCTO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO • TECNICO E CONTROL DE PERDIDAS • AUX TECNICO • ASESOR DE CONTROL INTERNO | RS 277 DEL 10 DE JULIO DE 2017 |
| 3 | CALIDAD DEL AGUA | <ul style="list-style-type: none"> • SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO • PROFESIONAL TOMA DE MUESTRAS • PROFESIONAL ACUEDUCTO • AUXILIAR TOMA DE MUESTRAS • JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO VILLASANTANA | RS 030 DEL 20 DE ENERO DE 2017 |

| No. | COMITES | INTEGRANTES | ACTO ADMINISTRATIVO |
|-----|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| 4 | CONVIVENCIA LABORAL | • REPRESENTANTES DE LA ENTIDAD | RS 233 DEL 30 DE MAYO DE 2017 |

| | | | |
|---|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA • TÉCNICO GRADO 1 EN GESTIÓN DE PERDIDAS (COMERCIAL) • OPERARIO RECOLECCIÓN (SUBGERENCIA TÉCNICA) • AUXILIAR ADMINISTRATIVO (SUBGERENCIA COMERCIAL) | |
| 5 | SEGURIDAD VIAL | <ul style="list-style-type: none"> • SUBGERENTE PLANEACIÓN • TÉCNICO DEL PARQUE AUTOMOTOR • SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO • SUPERVISOR DE CORTE Y RECONEXIÓN • PROFESIONAL SERVICIO DE ASEO • PROFESIONAL EN SALUD OCUPACIONAL • PROFESIONAL EN TALENTO HUMANO • MIEMBROS DEL COPASST • SUPERVISOR SERVICIO DE ASEO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD | RS 475 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2019 |
| 6 | GERENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • EL GERENTE • EL SECRETARIO GENERAL • LA SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO • EL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. • EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO • EL ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, CON VOZ Y SIN VOTO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIA) | RS 267 DEL 09 DE AGOSTO DE 2016 |
| 7 | CONCILIACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • GERENTE GENERAL. • SECRETARIO GENERAL. • SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO • SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO • SERÁN INVITADOS PERMANENTES SOLO CON DERECHO A VOZ | RS 262 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2014 |

| | | | |
|----|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • ASESOR DE CONTROL INTERNO • SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO • SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ QUE ES EL DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | |
| 8 | ARCHIVO | <ul style="list-style-type: none"> • EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO • EL TÉCNICO DE ARCHIVO • EL SECRETARIO GENERAL • EL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • EL PROFESIONAL DE SISTEMAS • EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CALIDAD • EL ASESOR (A) DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, QUIEN TENDRÁ VOZ, PERO NO VOTO • LOS FUNCIONARIOS PARTICULARES O INVITADOS, QUIENES TENDRÁN VOZ, PERO NO VOTO | RS 300 DEL 29 DE OCTUBRE DE 2014 |
| 9 | ELABORACION PLAN DE CAPACITACIONES | <ul style="list-style-type: none"> • DICHO COMITÉ, ESTARÁ INTEGRADO POR DOS (2) TRABAJADORES DE SINTRAEMSDS SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS • DELEGADO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN • LA PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO • EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO • EL SECRETARIO GENERAL QUIEN SERÁ EL COORDINADOR DEL COMITÉ. • LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ TENDRÁN VOZ Y VOTO Y LAS DECISIONES QUE SE ADOPTEN OBEDECEN AL VOTO DE LA MAYORÍA | RS 179 DEL 20 DE ABRIL DE 2018 |
| 10 | BENEFICIOS EDUCATIVOS | <ul style="list-style-type: none"> • LA PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO QUIEN SERÁ SU SECRETARIA. • EL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | RS 190 DEL 03 DE JULIO DE 2013 |

| | | | |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • EL SECRETARIO GENERAL • DOS REPRESENTANTES DE SINTRAEMSDS SUBDIRECTIVA DOSQUEBRADAS | |
| 11 | COPASS | <ul style="list-style-type: none"> • ESTE COMITÉ ES ELEGIDO CADA DOS AÑOS POR TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA, DONDE POR VOTACIÓN SALEN 4 REPRESENTANTES Y 4 SON ESCOGIDOS POR LA ALTA DIRECCIÓN | ES DE CUMPLIMIENTO |
| 12 | INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO | <ul style="list-style-type: none"> • GERENTE • SECRETARIO GENERAL • SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO • SUBGERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO • SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO • DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD (SECRETARIA) | RS 291 DEL 09 DE JULIO DE 2018 |
| 13 | SANTA HELENA Y SAN JOAQUIN | <ul style="list-style-type: none"> • EL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO, QUIEN LO PRESIDIRÁ • EL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN. • EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ACUEDUCTO. • EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PROYECTOS • EL SECRETARIO GENERAL DE SERVICIIDAD • EL PROFESIONAL EN GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS. | RS 300 DEL 13 DE JULIO DE 2018 |
| 14 | GESTION DEL RIESGO | <ul style="list-style-type: none"> • EL GERENTE QUIEN LO PRESIDIRÁ, CON SUBGERENCIA DEL SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO. • EL SECRETARIO GENERAL CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL EN PQRS, • EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO CON SUPLENCIA DE LA TESORERA. • EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ACUEDUCTO CON SUPLENCIA DEL | RS 288 DEL 19 DE JULIO DE 2017 |

| | | | |
|----|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| | | <p>INGENIERO DE APOYO EN TÉCNICA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • EL PROFESIONAL ESPECIALIZADO ALCANTARILLADO CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS. • PROFESIONAL ASEO CON SUPLENCIA DEL SUPERVISOR DE ASEO • EL SUBGERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO CON SUPLENCIA DEL SUBGERENTE DE PLANEACIÓN • LA PROFESIONAL JEFE DE PLANTA DE TRATAMIENTO VILLA SANTANA CON SUPLENCIA DEL PROFESIONAL DE LABORATORIO | |
| 15 | SAN JOSE | <ul style="list-style-type: none"> • GERENTE • SECRETARIO GENERAL • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PROYECTOS • SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO • PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ACUEDUCTO PROFESIONAL GESTION TECNICA DE PROYECTOS • PROFESIONAL AMBIENTAL | <p>RS 406 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2021</p> |

Esta información está en la intranet de Serviciudad en la siguiente ubicación a la cual se ingresa a través de la pagina web www.serviciudad.gov.co , en el botón Nosotros en la INTRANET

[HTTPS://SERVICIUDAD.GOV.CO/INTRANET/](https://serviciudad.gov.co/intranet/)

[HTTPS://SERVICIUDAD.GOV.CO/INTRANET/TABLA-COMITES-INSTITUCIONALES/](https://serviciudad.gov.co/intranet/tabla-comites-institucionales/)

Iniciar sesión

<https://serviciudad.gov.co>

Nombre de usuario

Contraseña

13.2. Copia De Las Actas De Los Comités En Los Cuales La Secretaria Esta A Cargo De Funcionario Del Area

COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia fue creado mediante resolución 248 de septiembre de 2004 y su última actualización se realiza mediante resolución No.267 de agosto 9 de 2016; este comité está integrado por:

- El Gerente o su delegado quien lo presidirá
- El Secretario General
- El Subgerente de Planeación
- El subgerente Comercial y de Mercadeo
- El Subgerente Administrativo y Financiero
- El Subgerente Técnico y operativo
- El Asesor de Control interno
- El Profesional Especializado de calidad (secretaria técnica)

Las Funciones del comité son:

- a) Proponer, evaluar y definir el plan estratégico, el plan de acción de la entidad en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas y los responsables de liderar el cumplimiento de las mismas.
- b) Proponer y recomendar al Gerente el presupuesto de cada vigencia con su respectivo plan de compras y de inversión.
- c) Analizar el comportamiento de los indicadores que miden la gestión de los diferentes procesos, para aprobación por parte del representante legal.
- d) Revisar los asuntos de interés institucional que puedan impactar en la organización y proponer políticas internas y estrategias que se estimen convenientes.
- e) Evaluar los informes de cada dependencia, hacer seguimiento y revisión a los programas, planes, metas, objetivos y políticas con el propósito de lograr un desempeño efectivo.

- f) Definir la información que por naturaleza de la misma deba ser socializada a cada líder de proceso y multiplicada a todos los funcionarios de la entidad.
- g) Presentar ante el comité los informes sobre el desarrollo de gestión por áreas.
- h) Guardar la debida discreción y reserva de lo tratado en el comité.
- i) Apoyar la alta Dirección en la definición y difusión de la política y objetivos de calidad de la entidad.
- j) Realizar revisión mensual al sistema de gestión de calidad.
- k) Verificar el cumplimiento de objetivos y planes de mejoramiento periódicamente
- l) Planear acciones ante las no conformidades de mayor impacto
- m) Evaluar el compromiso del personal hacia las políticas y objetivos de calidad y tomar las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de la Entidad.
- n) Verificar que se cumplan los programas de capacitación y auditorías internas de Sistema de Gestión de Calidad.
- o) Promover el Control de la Documentación
- p) Revisar y evaluar los resultados de los indicadores y las no conformidades para definir las acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.
- q) Aprobar el programa de auditorías de calidad y coordinar las acciones, planes de mejoramiento para asegurar la eficacia de las auditorías internas.
- r) Analizar, tramitar y resolver los demás asuntos planteados por el Gerente de la Empresa en las sesiones del Comité.

Para los años de la vigencia de la presente administración se realizaron las siguientes reuniones todas con sus respectivas actas, las cuales se entregan como anexo del informe:

Año 2024: al mes de DICIMEBRE se han realizado 10 reuniones de comité de Gerencia

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Se cuenta con un comité Institucional de Gestión y Desempeño creado mediante Resolución 291 de julio 9 de 2018 con el fin de adoptar las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional del modelo:

1. Planeación institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Control interno
15. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

El comité en mención está conformado por:

- Gerente: Quien lo presidirá

- Secretario General
- Subgerente de Planeación
- Subgerente Técnico y Operativo
- Subgerente Financiero y Administrativo
- Subgerente Comercial
- Asesor de Control Interno de Gestión
- Profesional Especializado de Calidad

Este comité se reunirá por lo menos 4 veces al año y llevará a cabo las siguientes funciones:

- Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Proponer al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Presentar los informes que el Comité Municipal de Gestión y Desempeño institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad.
- Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
- Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.
- Las demás que tengan relación directa con la implementa, desarrollo y evaluación del Modelo

Desde su implementación se han llevado a cabo 18 reuniones de Comité institucional de Gestión y Desempeño, para lo cual se anexan las respectivas actas de reunión.

ANEXO 13.2 COPIA DE ACTAS COMITÉS A CARGO

13.3. MIPG – FURAG

Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

Serviciudad adopta el Modelo integrado de Planeación y Gestión al interior de la empresa mediante Resolución No. 290 de 2018 como marco de referencia para para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión empresarial, con el fin de generar resultados que respondan a lo establecido en el Direccionamiento Estratégico de la empresa, en aras de mejorar continuamente los procesos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una manera óptima y oportuna.

Se trazan como principales objetivos:

El fortalecimiento del liderazgo y el talento humano.

La agilización, simplificación y flexibilización de los procesos para cumplir su objetivo institucional

El desarrollo de la cultura organizacional con fundamento en la información y gestión del conocimiento, que contribuya a la toma de decisiones

El seguimiento, control y evaluación de resultados, que contribuya a la mejora continua

La facilitación y promoción de la efectiva participación ciudadana y la rendición de cuentas en la planeación, gestión y evaluación

La coordinación con las demás entidades públicas y otras partes interesadas

Se cuenta con un comité Institucional de Gestión y Desempeño creado mediante Resolución 291 de julio 9 de 2018 con el fin de adoptar las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional del modelo:

1. Planeación institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Control interno
15. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

El comité en mención está conformado por:

- Gerente: Quien lo presidirá
- Secretario General
- Subgerente de Planeación
- Subgerente Técnico y Operativo
- Subgerente Financiero y Administrativo
- Subgerente Comercial
- Asesor de Control Interno de Gestión
- Profesional Especializado de Calidad

Este comité se reunirá por lo menos 4 veces al año y llevará a cabo las siguientes funciones:

- Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Proponer al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Presentar los informes que el Comité Municipal de Gestión y Desempeño institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad.
- Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
- Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.
- Las demás que tengan relación directa con la implementa, desarrollo y evaluación del Modelo

FORMATO ÚNICO DE RENDICIÓN DE AVANCE A LA GESTIÓN-FURAG: A partir del Decreto 1499 de 2017 la medición y gestión del desempeño institucional se realiza a través del formulario único de reporte y avance de gestión FURAG acorde a metodología definida por la Función Pública.

Para el año 2023 se obtuvo un Índice de desempeño institucional del 80.5% dos puntos por encima de la vigencia anterior, superando de igual forma al promedio del grupo par en 20 puntos, lo que indica que la empresa viene desempeñando adecuadamente la implementación del Modelo en cada una de sus Dimensiones y Políticas.

I. Resultados Generales

Índice de Desempeño Institucional



Se tienen los siguientes avances por política del Plan de Acción del modelo integrado de planeación y Gestión 2024 para el tercer trimestre de 2024

| DIMENSIÓN | POLÍTICA | % Avance | RESPONSABLE | Avance Octubre de 2024 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Control Interno | Control Interno | 71,5 | Control interno de Gestión / líderes de áreas | Cumplimiento en cronograma del Plan Anual de auditorias de control Interno - Seguimiento y control a las mapas de riesgo por proceso- Control y seguimiento PAAC, elaboración informe parametrizado |
| Información y Comunicación | Gestión Documental | 58,0 | Sub. Admón. y Financiera/Sub. Planeación | Control y seguimiento al PINAR y al PGD en segunda línea de defensa- Conservación de la memoria institucional a través de los sistemas de información empresarial como : SAIA, SICEPS, ORION, Proveedores, indicadores, Vertimientos , SIPA, SIG. |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | Planeación Institucional | 80,0 | Sub. Planeación | Seguimiento y control del Plan Estratégico "Juntos Creciendo, mejorando e innovando 2022-2026, Seguimiento y control a la política de administración de los riesgos a través de las matrices de riesgo de cada procesos. |
| Gestión con Valores para Resultados | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | 70,0 | Sub. de planeación/Sub. de comercial | Se viene cumplimiento la estrategia de participación ciudadana a través del programa de recolección de residuos orgánicos en el polígono turístico sostenible de Dosquebradas en el sector la Pradera. |
| | Racionalización de Trámites | 70,8 | Sub Planeación/ líderes de áreas | Se solicitó ante la plataforma SUIT la inscripción de un nuevo trámite "Certificado de vertimientos " a la espera de la aprobación de dicha entidad, se viene capacitando a los responsables de los tramites en el manejo de la plataforma SUIT y se estan llevando las estadísticas de los tramites solicitados por los usuarios. |
| | Servicio al ciudadano | 77,5 | Sub. Comercial y de mercadeo | Se viene implementando capacitación en atención al cliente al personal de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo y Subgerencia Técnica y Operativa en convenio con Comfamiliar y se implementa el digiturno en la sala de atención al usuario; igualmente se llevan a cabo estrategias de fidelización con las PH generando valor agregado con la prestación de servicios adicionales al interior de los conjuntos |

| | | | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión con Valores para Resultados | Defensa Jurídica | 75,0 | Secretaria General | Se cuenta con profesionales de apoyo para la defensa jurídica de la empresa los cuales dan uso de las fichas técnicas en comité de conciliación para el estudio y análisis de los casos que se presenten; Medición y monitoreo de indicadores establecidos en el comité de conciliación . |
| | Gobierno Digital | 72,1 | Sub Planeación/ Sistemas / Secretaria General | Desarrollo de actividades de tecnología de la información y comunicación tales como: Data Center Local - Adquisición e Implementación de un Cluster de Servidores bajo un esquema de funcionamiento de HA (High Availability), Implementación protocolo de copias de seguridad, con esquema de almacenamiento en sitio y en nube, Plataforma de Gestión de usuarios (Trazabilidad y repositorio de cada usuario para determinar perfiles y accesos) Activos e inactivos. |
| | Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | 88,3 | Subgerencia Administrativa y Financiera / Talento Humano | Se encuentran actualizadas todas las carecterizaciones de los procesos empresariales , se cuenta con el plan de manejo Ambiental y se cuenta con un plan de mejoramiento del laboratorio de calidad de agua suscrito con la Secretaria de Salud Departamental |
| | Seguridad Digital | 83,3 | Sub Planeación/ Sistemas | Capacitación al personal administrativo en seguridad digital y copias de seguridad de la información, Adquisición del software Vicarius para análisis de vulnerabilidad de equipos e infraestructura de redes, antivirus y firewall |

| | | | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Talento humano | Talento Humano | 70,9 | Sub. Admón. Financiera / talento humano | Se firma Acta de Compromiso Territorial con el DAFP para el fortalecimiento de la política de Talento Humano, donde se vienen adelantando mesas de trabajo para el cumplimiento de los requerimientos de la política en temas de Gerencia Pública, procesos de ingreso y retiro del personal, evaluación del desempeño entre otros. |
| | Integridad | 67,5 | Sub. Admón. Financiera / talento humano | Se han llevado a cabo talleres pedagógicos, obras de teatro y se ha difundido publicidad en los diferentes medios de comunicación de la empresa de los valores institucionales, se lleva a cabo seguimiento al cargue de la información de bienes, rentas y conflicto de interés al SIGEP |
| Gestión de Conocimiento y la Innovación | Gestión de Conocimiento y la Innovación | 66,7 | Gerencia / CIG | Se cuenta con la asesoría para la implementación de la política con el DAFP donde se abordan temas relacionados con: Retención del conocimiento, Tablero de acciones para mitigar fuga del conocimiento, transferencia del conocimiento, y transferencia de aprendizaje. Se lleva a cabo alianza estratégica con la empresa Red Verde para el establecimiento de puntos de recolección postconsumo. |
| Información y Comunicación | Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción | 80,0 | Sistemas | Se realiza monitoreo de recursos asociados a TI mediante el FORTINET del consumo de datos de navegación y VPN, auditoría en software vicarius del funcionamiento de equipos y alertas de seguridad, la NAS lenovo EMC copias de seguridad y conservación de los equipos, 3 servidores disponibles para las copias de seguridad. |
| Evaluación de Resultados | Seguimiento y evaluación del desempeño institucional | 75,0 | Sub Planeación/ Estadística | Control y seguimiento de los procesos empresariales a través del software de indicadores, seguimiento a PGR, Comités empresariales, y planes institucionales |
| Avance General | | 73,78 | | |



En relación con el Estado de avance de los planes institucionales con corte al mes de octubre de 2024 se tiene la siguiente información:

| No. | Planes | Octubre 2024 | Avance |
|-----|-----------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR | 52,0% | Se realizó la depuración y eliminación por parte de la empresa de reciclaje de un total de 1700 kilos reciclados, estos documentos cumplieron con los tiempos de conservación dispuestas en las tablas de retención documental y se selección lo más importante para digitalizar. Se realizó la transferencia a IRON Montain de un total de 386 cajas |
| 2 | Plan Anual de Adquisiciones | 74,8% | A la fecha se ha ejecutado un total de 74.8% discriminados de la siguiente manera: -Gastos de funcionamiento del 74% -Gastos de operación Comercial del 69% -Inversión del 75% Cuentas por pagar del 99% |
| 3 | Plan Anual de Vacantes | 45,0% | Al mes de septiembre se han generado 42 vacantes, de las cuales 19 ya se han ocupado de acuerdo a los procesos de selección de personal y mediante procesos de ascenso según al artículo 12 de la convención colectiva de trabajo, y 23 se encuentran en proceso de contratación |
| 4 | Plan de Previsión de Recursos Humanos | 75,0% | Se proveen los cargos que en temporalidad se encuentren bajo licencias de permiso, maternidad, incapacidades, vacaciones etc. Siguiendo lineamientos del artículo 14 de la convención colectiva de trabajo y de aquellos cargos que si requieren previsión para un total acumulado de 55 cargos provistos al mes de septiembre |
| 5 | Plan Estratégico de Talento Humano | 55,0% | Ejecución del PETH dando cumplimiento a los planes de talento humano y actividades surtidas del autodiagnóstico de la política, las cuales confluyen en el cumplimiento de la matriz GETH mejorando las rutas de la felicidad, el crecimiento, servicio, calidad y análisis de datos en aspectos de clima organizacional, ambiente y desempeño |

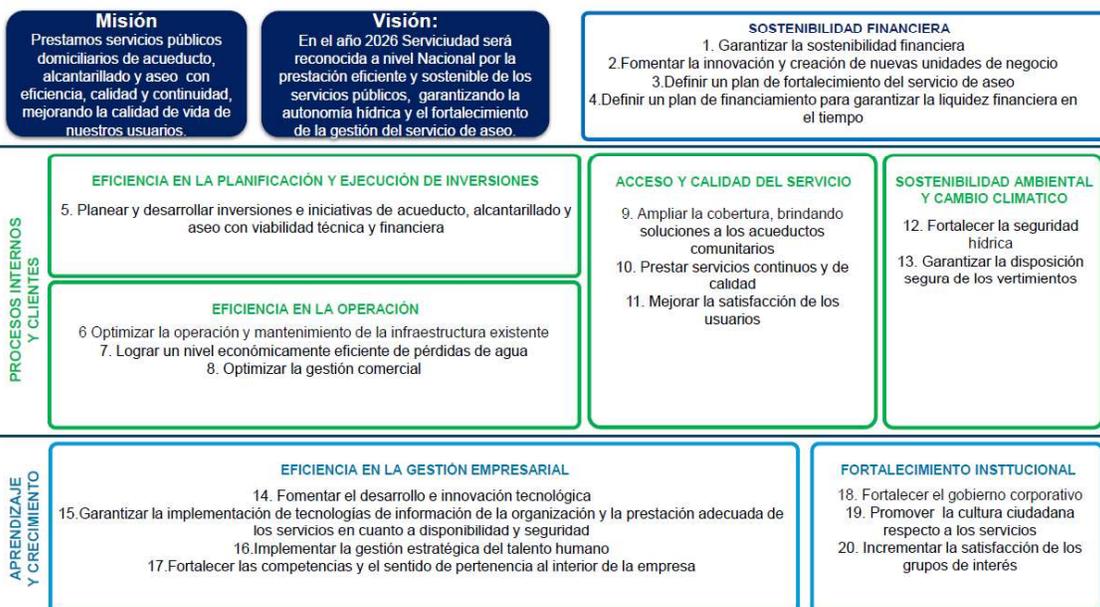
| | | | |
|---|------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | institucional, acuerdos sindicales y mejora de competencias del personal. |
| 6 | Plan Institucional de Capacitación | 45,5% | El avance corresponde a capacitaciones llevadas a cabo al personal de la empresa relacionada con MIPG, Seguridad informática, valores corporativos, código de integridad, prevención del riesgo público, manejo de Orión, PESV y sus componentes, servicio al ciudadano, procesos de Inducción y reinducción, Seguridad y salud en el trabajo, para un total de asistentes a las diferentes capacitaciones de 808 personas al mes de septiembre |
| 7 | Plan de Incentivos Institucionales | 75,0% | Se han llevado a cabo actividades de bienestar relacionadas con: Celebración del día del servidor público, esquemas de vacunación y exámenes periódicos, cumpleaños de colaboradores, auxilios educativos para hijos de funcionarios, beneficios educativos, actividades de promoción y prevención de la salud durante la semana de la salud. |

13.4. Informe De Plan Estratégico 2024

Plan Estratégico 2022- 2026:

Juntos Creciendo, mejorando e innovando, será la hoja de ruta para cumplir los objetivos de la organización en los próximos cinco años y contribuir de esta manera al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: OD6 Agua Limpia y saneamiento, de forma directa, y de otros 7 ODS indirectamente. Fue adoptado mediante la resolución 476 del 22 de Julio del 2022,

Está compuesto por la misión y visión empresarial, 7 ejes, 20 objetivos, 40 indicadores estratégicos, 15 acciones y un Plan de implementación en cuatro dimensiones: acueducto, alcantarillado, aseo e institucional. con su respectivo seguimiento e informe para el año 2022.



| % | Objetivo estratégico | | % |
|---------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| | | | 2024 |
| 45.76% | 1 | Garantizar la sostenibilidad financiera | 84.43% |
| | 2 | Fomentar la innovación y creación de nuevas unidades de negocio | 0.00% |
| | 3 | Definir un plan de fortalecimiento del servicio de aseo | 15.00% |
| | 4 | Definir un plan de financiamiento para garantizar la liquidez financiera en el tiempo | 83.62% |
| 100.00% | 5 | Planear y desarrollar inversiones e iniciativas de acueducto, alcantarillado y aseo con viabilidad técnica y financiera | 100.00% |
| 79.78% | 6 | Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente | 50.00% |
| | 7 | Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua | 96.15% |
| | 8 | Optimizar la gestión comercial | 93.19% |
| 93.19% | 9 | Ampliar la cobertura, brindando soluciones a los acueductos comunitarios | 99.94% |
| | 10 | Prestar servicios continuos y de calidad | 100.00% |
| | 11 | Mejorar la satisfacción de los usuarios | 79.63% |
| 78.75% | 12 | Fortalecer la seguridad hídrica | 57.50% |

| | | | |
|--------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| | 13 | Garantizar la disposición segura de los vertimientos | 100.00% |
| 55.79% | 14 | Fomentar el desarrollo e innovación tecnológica | 0.00% |
| | 15 | Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad | 25.00% |
| | 16 | Implementar la gestión estratégica del talento humano | 99.54% |
| | 17 | Fortalecer las competencias y el sentido de pertenencia al interior de la empresa | 98.62% |
| 83.06% | 18 | Fortalecer el gobierno corporativo | 50.00% |
| | 19 | Promover la cultura ciudadana respecto a los servicios | 100.00% |
| | 20 | Incrementar la satisfacción de los grupos de interés | 99.19% |
| 76.62% | | | |

| Eje estratégico | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Sostenibilidad financiera | 46.38% | 45.76% | 46.30% |
| Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| Eficiencia en la operación | 78.71% | 79.78% | 79.80% |
| Acceso y calidad del servicio | 92.57% | 93.19% | 93.19% |
| Sostenibilidad ambiental | 78.75% | 78.75% | 79.00% |
| Eficiencia en la gestión empresarial | 51.17% | 55.79% | 56.00% |
| Fortalecimiento institucional | 83.02% | 83.06% | 85.00% |
| TOTAL | 75.80% | 76.62% | 77.04% |

13.5. Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Serviciudad E.S.P. consciente del papel que desempeña en la sociedad de brindar servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado de excelente calidad, los cuales se consideran como básicos para garantizar la calidad de vida y el bienestar del ser humano, se ha comprometido con la comunidad en brindar dichos servicios con calidad continuidad y cobertura y sobre todo garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Las políticas del Gobierno Nacional, han estado enfocadas en crear al interior de las entidades del sector público, procesos que permitan garantizar la transparencia en el manejo de los recursos de la comunidad, es así como se han expedido Normas para que sean implementadas en las Entidades Públicas y así se tenga la certeza de que los recursos públicos están siendo invertidos en beneficio de la comunidad, de manera equitativa, transparente y pertinente; acorde a lo anterior Servicios viene implementando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se incluyen temas relacionados con la participación de la ciudadanía en la gestión pública, la racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, rendición de cuentas

A través de este "Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano " se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción; para lo cual se presentan estrategias y acciones tendientes a generar una cultura de transparencia, basados en la ética, valores, capacidades y conocimientos de sus colaboradores orientados hacia el logro de los objetivos empresariales.

Dando cumplimiento al Decreto 612 de 2018 este Plan es publicado en la sección de "Participa" de la página web de Servicios antes del 31 de enero de cada año web:

[Directory Listing of PARTICIPA/PLANEACION Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO/Plan Anticorrupcion/\(SERVICIUDAD ESP\)](#)

SERVICIUDAD ESP

INDEX / PARTICIPA / PLANEACION Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO / PLAN ANTICORRUPCION

Directorio

- 2022
- 2023

This directory does not contain any files.

Anexo 13.5 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2020
Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2022
Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023
Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2024



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



Dando cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 para el año 2025 se proyecto elaborar y dar cumplimiento al Programa de transparencia y ética pública .



13.6. Informe SIA Misional

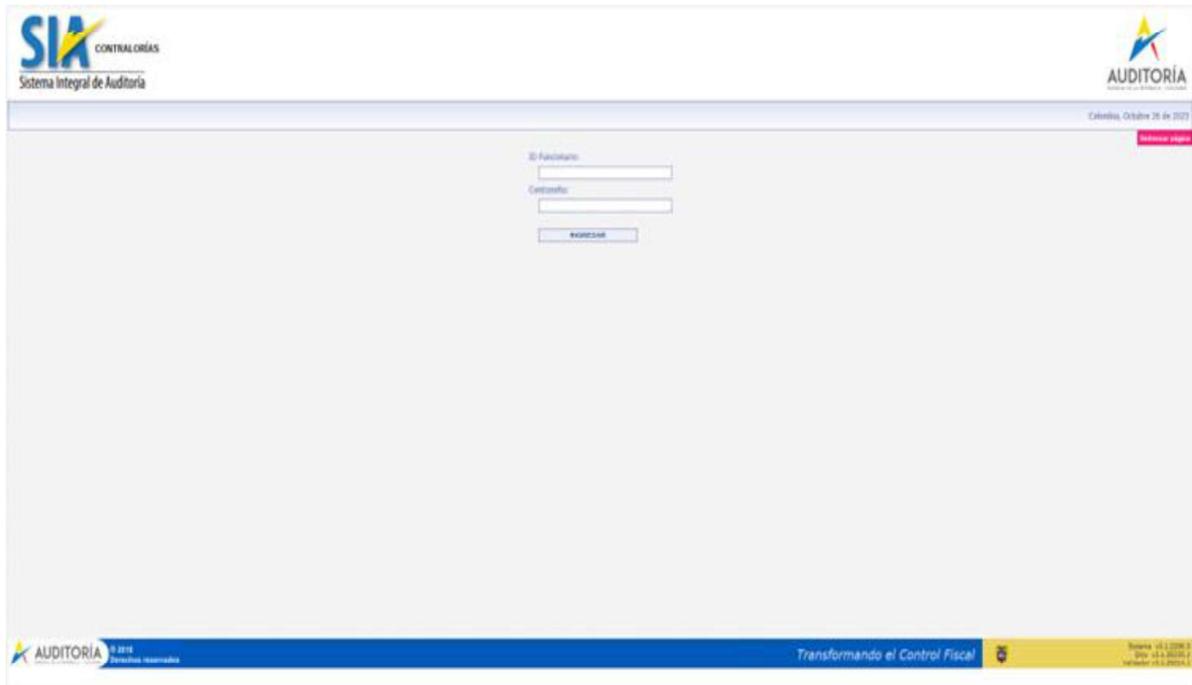
La Contraloría Municipal de Dosquebradas, a través de su página web y en el marco de su misión, ejerce la vigilancia sobre la gestión fiscal de los recursos públicos de las entidades sujetas a control. Este proceso promueve una cultura de autocontrol, basada en valores morales, éticos, cívicos y culturales, que contribuye al desarrollo sostenible en los ámbitos económico, social y ambiental, y favorece el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Asimismo, Serviciudad EPS está sujeta a control y debe presentar informes mensuales, bimestrales y anuales a través de su plataforma del Sistema Integrado de Auditoría (SIA), utilizando los formatos presupuestales que se detallan a continuación:

| No. Formato: | Nombre del Formato | Periodicidad |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| F01_AGR: | Catálogo de Cuentas. | Informe anual |
| F02A_AGR | Resumen de Caja Menor. | Informe anual |
| F02B_AGR | Relación de Gastos de Caja. | Informe anual |
| F03_AGR: | Cuentas Bancarias. | Informe anual |
| F04_AGR: | Pólizas de Aseguramiento. | Informe anual |
| F05A_AGR | Propiedad Planta y Equipo Adquisiciones y Bajas. | Informe anual |
| F05B_AGR | Propiedad Planta y Equipo Inventario. | Informe anual |
| F06_AGR: | Ejecución Presupuestal de Ingresos. | Informe anual |
| F07_AGR: | Ejecución Presupuestal de Gastos. | Informe anual |
| F08A_AGR | Modificaciones al Presupuesto de Ingresos. | Informe anual |
| F08B_AGR | Modificaciones al Presupuesto de Egresos. | Informe anual |
| F10_AGR: | Ejecución Reserva Presupuestal. | Informe anual |
| F11_AGR: | Ejecución Presupuestal de Cuentas por Pagar. | Informe anual |
| F12_AGR: | Proyectos de Inversión. | Informe anual |
| F14A1_AGR: | Talento Humano Recursos Propios funcionarios por Nivel. | Informe anual |
| F14A2_AGR: | Talento Humano Recursos Propios Nombramientos. | Informe anual |
| F14A3_AGR: | Talento Humano Recursos Propios Pagos por Nivel. | Informe anual |
| F14A4_AGR: | Talento Humano Recursos Propios Cesantías. | Informe anual |
| F14A5_AGR: | Talento Humano Recursos Propios Número de funcionarios. | Informe anual |
| F15A_AGR: | Evaluación de Controversias Judiciales. | Informe anual |
| F16_AGR: | Gestión Ambiental. | Informe anual |
| F18_AGR: | Sistema Estadístico Unificado de Deuda SEUD. | Informe mensual |
| F20_CMD: | Ejecución Presupuestal Destinada al Medio Ambiente (en millones de pesos) | Informe anual |
| F21A_CMD: | Actividades Ambientales Registradas en el Presupuesto de la Entidad. | Informe anual |
| F25_AGR: | Información Adicional. Planes. | Informe anual |
| F32A_CMD: | Otros informes. | Informe anual |

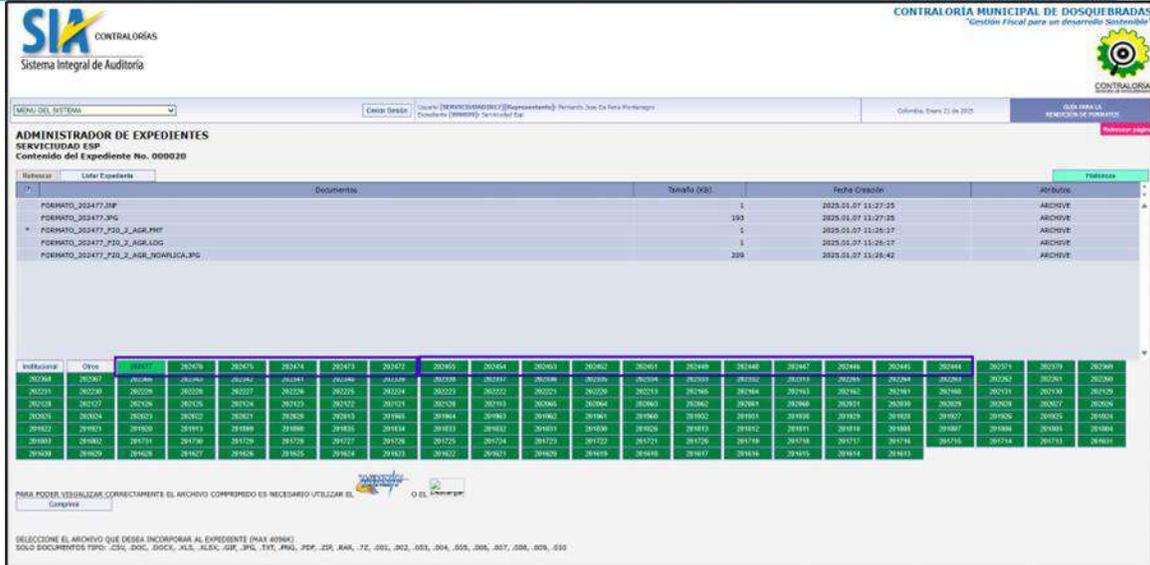
| | | |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| F20_2_AGR: | FIDUCIAS Control fiscal de los patrimonios autónomos fondos cuenta y fideicomisos abiertos | Informe Bimestral |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|

En consecuencia, esta información ha sido reportada de manera continua a lo largo del año 2024 en la plataforma, cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Auditoría General de la Nación y la Contraloría Municipal de Dosquebradas, a través del enlace <https://siacontralorias.auditoria.gov.co> De igual manera, para el año 2025, se deberá realizar el reporte anual correspondiente.



El formato 202413 recibe esta denominación de acuerdo con la Auditoría General de la República (AGR) en su plataforma del Sistema Integral de Auditoría (SIA). A través de esta página, la Contraloría Municipal de Dosquebradas solicita a todos los entes actualizaciones periódicas, lo que constituye una obligación formal. Estas actualizaciones deben presentarse ante las Contralorías dentro del plazo establecido. A continuación, se presenta la información correspondiente:

| Informe Contraloría 2024 | | |
|--------------------------|-----------|-----------------------------------|
| Reporte Anual | 27 | Se reportan en febrero 28 de 2025 |
| Reporte Bimensual | 6 | Reportados |
| Reporte Mensual | 12 | Reportados |
| Total Informe | 45 | |



SIA CONTRALORÍAS
Sistema Integral de Auditoría

ADMINISTRADOR DE EXPEDIENTES
SERVICIUDAD ESP
Contenido del Expediente No. 000020

| Documento | Tamaño (KB) | Fecha Creación | Acciones |
|---------------------------------------|-------------|---------------------|----------|
| FORMATO_202477_00F | 1 | 2025.05.07 11:27:25 | ARCHIVE |
| FORMATO_202477_30G | 193 | 2025.05.07 11:27:25 | ARCHIVE |
| FORMATO_202477_P20_2_AGR.PDF | 1 | 2025.05.07 11:26:37 | ARCHIVE |
| FORMATO_202477_P20_2_AGR.LOG | 1 | 2025.05.07 11:26:37 | ARCHIVE |
| FORMATO_202477_P20_2_AGR_NOMALIDA.3PG | 209 | 2025.05.07 11:26:42 | ARCHIVE |

Para poder visualizar correctamente el archivo comprimido es necesario utilizar el  o el 

SELECCIONE EL ARCHIVO QUE DESEA INCORPORAR AL EXPEDIENTE (MAY 4096K):
SOLO DOCUMENTOS TIPO: .CSV, .DOC, .DOCX, .XLS, .XLSX, .GIF, .JPG, .TXT, .PNG, .PDF, .ZIP, .RAR, .7Z, .GZ, .BZ2, .GSI, .GZI, .GZL, .GZM, .GZP, .GZS, .GZT, .GZU, .GZV, .GZW, .GZX, .GZY, .GZZ

El reporte anual correspondiente al año 2024 debe incluir los informes y el cierre final para el día 28 de febrero de 2025. De acuerdo con estos reportes, la Contraloría Municipal de Dosquebradas deberá agrupar todos los requerimientos ingresados en la plataforma, con el objetivo de revisar la información presentada por la empresa, y asegurar el cumplimiento del plazo establecido para su presentación ante la Auditoría General de la República (AGR).

13.7. PETI Plan Estratégico De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones (PETI)

Principales Logros:
Plataforma tecnológica:

Desarrollé e implementé desde la oficina de Tecnologías de la información, plataformas digitales para la optimización de trámites y servicios ciudadanos como trámites en línea en la página web, el Turmero en atención al cliente para mejorar los tiempos de espera del usuario, renovación de equipos de cómputo a los funcionarios, configuración de servidor nuevo y una NAS para la empresa, para mejorar y optimizar las copias de seguridad.

Aumento significativo de la participación ciudadana a través de canales en línea, promoviendo la transparencia y la colaboración.

Trámites:

Actualización tramites SUIT en la plataforma, racionalizando y digitalizando los trámites en línea, reduciendo tiempos, desplazamiento y costos para ciudadanos y empresas.



Seguridad y Privacidad de la Información:

En el año 2024, se llevó a cabo la implementación de medidas de seguridad de la información, garantizando a la empresa la confidencialidad e integridad de los datos y cumplimiento de normativas y estándares de privacidad en el manejo de la información.

Anexos:

Plan Estratégico De Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones (PETI) 2020-2023
Seguimiento Plan Estratégico De Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones (PETI) 2020-2023

Procesos ejecutados del PETI

El PETI tiene como principal objetivo visualizar la situación actual de la organización, generando una relación directa con los modelos empresariales actuales, es por ello que analizar, conocer sus debilidades y alcances en cuanto a tecnología será vital en esta etapa, de igual manera se ha transformado en una herramienta válida para que las organizaciones puedan diseñar adecuadamente sus proyectos informáticos presentes y futuros, teniendo como principal objetivo dar solución a sus problemas internos en especial sus procesos de control, segundo para dar un mejor servicio al cliente que ve necesario adquirir sus actividades comerciales.

Como su nombre lo indica PETI busca definir un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, con ello los planes presentes y futuros de la organización, en esta etapa se equilibra el costo-beneficio que representa para la institución el uso de las tecnologías de la información, tomando en consideración que las herramientas diseñadas servirán de soporte a clientes y usuarios.

Anexos:

Plan Estratégico De Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones (PETI) 2025-2028
Seguimiento Plan Estratégico De Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones (PETI) 2025-2028

Plan de seguridad y privacidad de la información

Procesos ejecutados del PETI

AÑO 2024

| Dependencia | Proyecto |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina de control interno | Tableros de control para el seguimiento a los planes de mejoramiento. |
| Oficina de TI | Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de información ORION. |
| | Mantenimiento del sistema de información comercial. |
| | Vicarius software de soporte de actualizaciones de seguridad Internet, correos y Fortinet; internet de Respañdo |
| Secretaría general | Licencias de AutoCad. |
| | Software para la dinamización de la contratación. |
| | Integración del proceso contractual con el proceso presupuestal. |
| | Software para la defensa jurídica. |
| | Software para facturación y nómina electrónica. |

| Dependencia | Proyecto |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subgerencia administrativa y financiera | Sistema de información de costos para redistribución de costos a nivel administrativo y operativo. |
| | Actualización del sistema financiero para alinearlos a solicitudes de información desde MIPG. |
| | Integración de pagos entre el sistema comercial y financiero. |
| | Software de control de recaudo en tiempo real. |
| | Actualización del sistema de información SAIA en su última versión. |
| Subgerencia comercial y de mercadeo | Sistematización del histórico de archivos de la entidad. |
| | Sistema de información comercial. |
| | Plataforma centralizada de gestión de indicadores en tiempo real. |
| | Implementación de un sistema de información para la gestión de los procesos del laboratorio de calidad de agua de la entidad. |
| | Herramienta de control y seguimiento de las políticas establecidas en MIPG. |
| | Datacenter local - Adquisición de un clúster de servidores bajo un esquema de funcionamiento HA. |
| | Implementación de protocolo de copias de seguridad con esquemas de almacenamiento en nube. |
| | Sistema de seguridad informática. |
| | Modificación y nuevo diseño del sitio web. |

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Subgerencia planeación | de | Compra de Hardware y Software. |
| | | Desarrollo de política de gobierno digital. |
| | | Software para la gestión del proceso de proveedores. |
| | | Plataforma de gestión de usuarios. |
| Subgerencia técnica y operativa | | Software para procesos de control de vertimientos. |
| | | Software de control de mantenimiento y reparación de alcantarillado. |
| | | Sistema de ordenes de trabajo en tiempo real. |
| | | Sensor de calidad del agua sobre vertimientos especiales. |
| | | Ampliación de medidores a nivel de telemetría. |
| | | Sistema de reparación y mantenimiento de redes de acueducto |
| | | Sistema de reparación y mantenimiento de Hidrantes |
| | | Sistema de visualización y control de puntos críticos |
| | | Sistema de monitoreo de calidad del agua |
| | | Sistema de reparación y mantenimiento de cerchas metálicas |
| | | Sistema de control y seguimiento de poda de arboles |
| | | Sistema |
| | | Sistema de control y seguimiento de polígonos de corte de césped |
| | | Sistema de control de dispositivos de corte |
| | | Software de laboratorio |
| | Software de Indicadores | |
| | Software para seguimiento y medición de rutas. | |
| | Sistema de Información Parque Automotor | |
| | Compra de software de modelación. | |

Se anexa el Plan Estratégico De Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones (PETI) 2025

13.8. Plan Estratégico De Seguridad Y Privacidad De La Información

Este informe detalla los protocolos de seguridad implementados en Serviciudad ESP para garantizar la seguridad y privacidad de la información. Se ha implementado un conjunto integral de medidas, incluido un dispositivo de seguridad perimetral Fortinet, filtrado web, control de consumo de banda ancha, usuarios VPN con certificado SSL, licencia actualizada de antivirus y sandbox del UTM, software de endpoint Kaspersky y un sistema de copias de seguridad utilizando una solución de copia de información incremental y una NAS de 8 terabytes de capacidad.

Descripción de los Protocolos Implementados:

- Dispositivo de Seguridad Perimetral - Fortinet:

- Proporciona una barrera de protección entre la red interna y externa.
- Filtra y controla el tráfico entrante y saliente.
- Detecta y previene amenazas como intrusiones, virus y malware.
- Filtrado Web:
 - Controla y restringe el acceso a sitios web maliciosos o no autorizados.
 - Minimiza el riesgo de infecciones y ataques originados en la navegación web.
- Control de Consumo de Banda Ancha:
 - Administra y limita el ancho de banda disponible para aplicaciones y servicios.
- Evita la congestión de la red y garantiza un rendimiento óptimo.
- Usuarios VPN con Certificado SSL:
 - Permite conexiones seguras desde ubicaciones externas.
 - Los usuarios autenticados acceden a la red de manera segura a través de VPN.
- Licencia de Antivirus y Sandbox UTM:
 - Protección activa contra malware, virus y amenazas avanzadas.
 - El sandboxing analiza y aísla posibles amenazas antes de llegar a la red.
- Software Endpoint Kaspersky:
 - Restringe el uso de dispositivos USB para prevenir la pérdida de información.
- Agrega una capa adicional de seguridad en los puntos finales.
- Sistema de Copias de Seguridad - Solución Incremental:
 - Realiza copias incrementales para respaldar datos de manera eficiente.
 - Minimiza el tiempo y el espacio requeridos para las copias de seguridad.
- NAS de Almacenamiento:
 - Almacena copias de seguridad de manera centralizada y segura.
 - Ofrece una capacidad de almacenamiento de 8 terabytes para datos respaldados.

La implementación de estos protocolos de seguridad en Serviciudad ESP demuestra un compromiso sólido con la protección de la información y la privacidad. La combinación de medidas tecnológicas avanzadas, como el dispositivo de seguridad perimetral Fortinet, junto con la restricción de dispositivos USB y un sólido sistema de copias de seguridad, brinda una defensa integral contra amenazas cibernéticas y la pérdida de datos.

Anexos

Plan de Seguridad y Privacidad de la información 2020- 2023.

Políticas de Plan de Seguridad y Privacidad de la información 2020- 2023.

13.9. Informe GODI – GOBIERNO DIGITAL

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) expide el Decreto 1263 de 2022, "Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública".

Pasando por la Estrategia de Gobierno en Línea y con el despliegue de la Política de Gobierno Digital (PGD) desde el año 2018, Colombia ha avanzado significativamente en la consolidación de entidades públicas más eficientes y proactivas, que hacen uso de las TIC para prestar mejores servicios a la ciudadanía y resuelven de forma óptima sus necesidades y solicitudes.

Según el Índice de Gobierno Digital, durante este periodo de gobierno las entidades nacionales han avanzado en promedio 8,5 puntos en la implementación de la Política de Gobierno Digital. Las entidades territoriales, por su parte, han avanzado en promedio 7,9 puntos en la implementación de la PGD. Esto, gracias a que la transformación digital pública fue establecida como asunto prioritario para el gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, y en los artículos 147 y 148 de la Ley 1955 de 2019.

Desde el pasado 16 de mayo, Colombia actualizó la Política de Gobierno Digital a través el Decreto 767 de 2022, con el propósito avanzar en ese objetivo. Es precisamente la evolución de la PGD la hoja de ruta de la transformación digital pública para los próximos años, con el fin de hacer realidad un Estado más digital.

Por esta razón, resulta indispensable continuar con el robustecimiento del marco normativo que soporta la Política de Gobierno Digital, teniendo en cuenta que la transformación digital pública permite hacer realidad una Colombia moderna y competitiva.

El Decreto 1263 de 2022 contempla la infraestructura de datos, la interoperabilidad, los proyectos relacionados con digitalización y automatización de trámites, el uso de mecanismos de agregación de demanda, el uso de servicios en la nube, planeación institucional, sandbox regulatorios e inteligencia artificial como los lineamientos y estándares aplicables a la transformación digital pública, en total armonía con el despliegue de la Política de Gobierno Digital.

Para Serviciudad ESP el objetivo principal de la implementación de esta política es promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, para consolidar una ciudad y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

13.10. Informe Pagina Web De Serviciudad Estado De Cumplimientos E Informe Sobre Su Conformación Y Sus Diferentes Opciones.

La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.

Buscando disminuir la brecha digital para este tipo de usuarios, se establece la norma NTC 5854 de Accesibilidad web en Colombia. El propósito de esta norma es establecer los parámetros básicos que debe cumplir una página web para ser accesible a cualquier tipo de usuario, pero especialmente a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, con el fin de que estas puedan entender, navegar e interactuar en el sitio, con facilidad y total entendimiento del contenido.

Beneficios de implementar esta norma

1. Posicionamiento del sitio web: cumplir con estándares de código fuente que se establecen en esta norma, hace que los sitios web sean más visibles y mejor posicionados en motores de búsqueda.
2. Tener un sitio web adaptable a cualquier dispositivo: implementar esta norma hace que las páginas web sean más accesibles desde cualquier dispositivo, lo que también significa la posibilidad de obtener más visitas y de poder entregar al usuario el mensaje que se quiere. [Lee aquí: por qué pensar en móvil al momento de crear tu página web].
3. Optimizar la usabilidad: esta norma aporta varias características que apuntan directamente a optimizar la experiencia de usuario, uno de los objetos claves de los lineamientos de usabilidad. [Lee aquí: 10 tips para mejorar la usabilidad de tu página web]
4. Responsabilidad social: cumplir con esta norma deja en claro el compromiso de una marca con la inclusión social.
5. cumplimientos de lineamientos legales: dando cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea, el cumplimiento de esta norma es obligatoria para los sitios web de las entidades de Gobierno.

Principios de la norma

Perceptible:

Este principio consiste en que los contenidos del sitio web se distingan unos de otros, se adapten a cualquier dispositivo o tipo de pantalla y ofrezcan alternativas textuales. Entre los elementos fundamentales de este principio se encuentran: el uso de las imágenes con texto, la presentación visual del sitio, los sonidos de fondo y control de audio, el contraste y color de la página, el uso de subtítulos o lenguaje de señas, el tamaño del texto y las instrucciones de navegación que ofrece el sitio, que por ejemplo, no deben depender exclusivamente de características sensoriales (tamaño, forma, color, etc).

Operable:

Este principio comprende características sobre las operaciones que se realizan en el sitio, el tiempo que debe tomar cada una y las posibilidades de navegación. Entre los elementos más importantes que se tienen en cuenta a la hora de aplicar este principio se encuentran: encabezados y etiquetas, títulos de páginas, uso de enlaces, capacidad de navegación a través del teclado, tiempos de espera, mecanismos de pausa, ocultar o detener, y uso de bloques de contenido repetidos.

Comprensible:

Este principio comprende características como la legibilidad, lo predecible de los mecanismos de navegación del sitio y manejo de datos. En este punto se establecen requerimientos en cuanto

368

a la prevención de errores (legales, financieros, datos), el uso de etiquetas e instrucciones, la navegación coherente, el nivel de lectura, el uso de palabras inusuales, el idioma de la página y las abreviaturas que se usan en el sitio web.

Robusto:

Este principio hace referencia a la compatibilidad del sitio web con diferentes aplicaciones de ayuda o asistencia al usuario, tales como lectores de pantalla, ampliadores de pantalla o software de reconocimiento de voz. Para esto se tienen en cuenta elementos como el uso de controles estándar de HTML y etiquetas de apertura y cierre, que permitan que las tecnologías de asistencia puedan procesar el contenido de forma correcta.

Niveles de cumplimiento de la norma

De acuerdo al número de requisitos implementados en una página web, estas pueden tener tres niveles de cumplimiento: A, AA y AAA, los cuales indican el menor o mayor grado de accesibilidad del sitio.

Verificación de nivel de accesibilidad de un sitio web

Para verificar el nivel de cumplimiento de un sitio web se debe utilizar un validador de accesibilidad como lo es TAW. Solo basta con ingresar la URL del sitio y seleccionar una de las opciones de nivel de análisis. Después de hacer clic en Analizar. Una vez se generen los resultados, podrán explorarse en detalle los problemas y advertencias que presenta la página evaluada.

Anexos:

Informe Página Web 2021-2024

13.11. ITA – Transparencia Y Acceso De La Información / Botón

El acceso a la información pública, como se establece en las convenciones y leyes nacionales, representa un derecho fundamental para todos los ciudadanos que deseen buscar y recibir información y datos en manos del Estado. Asimismo, es importante porque permite participar en los asuntos políticos y monitorear las acciones del Estado transparentando la gestión pública.

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública fortalece la participación ciudadana, las políticas públicas, la gestión pública y por ende la gobernabilidad democrática. Al mismo tiempo, permite reforzar la legitimidad del sistema democrático incorporando al ciudadano en los procesos de deliberación, gestión y evaluación de las políticas públicas, sumando un componente de sustentabilidad a las políticas públicas.

Enlace página Web



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



<https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>
Anexos

informe, resultados y matriz de ITA para los años 2020, 2021, 2022 y 2023



13.12. Inventario De Servidores – Informe Derechos De Autor

AÑO 2020 - 2021

En el año 2021 la empresa contaba con dos servidores HPE Proliant DL160 Gen 6 los cuales contenían las bases de datos de los sistemas de información comercial y financiero y también se contaba con un servidor HPE Proliant DL320 Gen 5 que contenía la base de datos de el sistema de información de archivo.

AÑO 2022 – 30 septiembre de 2023

se implementa dos servidores HPE Proliant DL160 Gen10 en el entorno de la empresa en el año 2022. Estos servidores fueron configurados con el sistema operativo Windows Server 2022 y equipados con el hipervisor VirtualBox. En cada uno de los servidores se crearon máquinas virtuales para gestionar los servicios en línea y las bases de datos de la empresa, optimizando la infraestructura y garantizando un rendimiento eficiente.

Objetivos de la Implementación:

Mejorar la eficiencia y escalabilidad de los servicios en línea y bases de datos de la empresa.

Minimizar los costos operativos al consolidar múltiples servicios en una infraestructura virtualizada.

Incrementar la disponibilidad y redundancia de los servicios críticos de la empresa.

Descripción de la Implementación:

Se procedió a la instalación de dos servidores HPE Proliant DL160 Gen10 con el sistema operativo Windows Server 2022. En cada servidor, se configuró el hipervisor VirtualBox para crear y administrar máquinas virtuales.

Servidor 1:

En el primer servidor, se instalaron tres máquinas virtuales, cada una destinada a gestionar servicios en línea esenciales para la empresa:

Máquina Virtual "Pagos PSE": Encargada de procesar pagos en línea mediante el sistema PSE, garantizando la seguridad y eficiencia en las transacciones financieras.

Máquina Virtual "Página Web Intranet": Aloja la página web interna de la empresa, proporcionando un espacio colaborativo para empleados y facilitando la comunicación interna.

Máquina Virtual "Sistema de Información Financiero": Gestiona la información financiera y contable de la empresa, garantizando la integridad y disponibilidad de los datos.

Servidor 2:

El segundo servidor alberga dos máquinas virtuales, cada una especializada en la gestión de bases de datos y servicios web:

Máquina Virtual "Base de Datos Información Comercial": Almacena y administra la información comercial de la empresa, asegurando la integridad y la disponibilidad de los datos.

Máquina Virtual "Servicios Web de Recaudos": Proporciona servicios web para la recaudación de fondos y transacciones relacionadas, garantizando la seguridad y eficiencia en estos procesos.

Beneficios de la Implementación:

Optimización de Recursos: La virtualización permite utilizar eficientemente los recursos de hardware, reduciendo la necesidad de múltiples servidores físicos.

Escalabilidad: La infraestructura virtualizada permite agregar rápidamente más recursos según las necesidades de la empresa.

Alta Disponibilidad: La configuración de máquinas virtuales redundantes asegura la continuidad de los servicios en caso de fallos.

Seguridad: La virtualización permite aislar los servicios, lo que contribuye a mejorar la seguridad y minimizar el riesgo de ataques.

PROTOCOLOS DE CIBERSEGURIDAD IMPLEMENTADOS PARA SU MANEJO Y CONTROL.

1. Firewalls de Host:

Paso 1: Se han configurado firewalls en cada servidor para bloquear tráfico no autorizado.

Paso 2: Se han autorizado solo los puertos necesarios para los servicios y aplicaciones en uso.

Paso 3: Se realiza una revisión periódica y actualización de las reglas del firewall para mantener la seguridad.

2. Actualizaciones y Parches:

Paso 1: Se ha implementado un proceso automatizado de actualización para sistemas operativos y aplicaciones.

Paso 2: Se realizan pruebas exhaustivas en un entorno de prueba antes de aplicar actualizaciones en producción.

Paso 3: Se mantiene un registro detallado de todas las actualizaciones y parches aplicados.

3. Seguridad de Contraseñas:

Paso 1: Se han establecido políticas de contraseñas sólidas y se requiere su cambio regular.

Paso 2: Se ha implementado autenticación de dos factores (2FA) para un nivel adicional de seguridad.

Paso 3: Se evita el uso de contraseñas predeterminadas y se promueve una cultura de no compartir contraseñas.

4. Control de Acceso:

Paso 1: El acceso a los servidores se ha restringido únicamente a usuarios y direcciones IP autorizadas.

Paso 2: Se han establecido grupos de seguridad y permisos basados en roles para controlar el acceso.

Paso 3: Se lleva a cabo una monitorización constante y se revisan los registros de acceso para detectar actividades sospechosas.



5. Cifrado de Datos:

Paso 1: Se utiliza cifrado SSL/TLS para todas las comunicaciones en red, garantizando la seguridad de los datos transmitidos.

Paso 2: Se ha implementado cifrado de disco completo en los servidores para proteger los datos almacenados.

Paso 3: Las copias de seguridad se cifran antes de ser almacenadas en un lugar seguro y fuera del sitio.

6. Auditoría y Monitoreo:

Paso 1: Se han configurado herramientas de monitoreo para supervisar tanto el rendimiento como la seguridad de los servidores.

Paso 2: Se han establecido alertas para notificar sobre eventos anómalos o posibles amenazas.

Paso 3: Se realizan análisis regulares de los registros y auditorías para identificar posibles brechas de seguridad.

7. Control de Software:

Paso 1: Se ha implementado una política estricta de control de software para limitar la instalación de aplicaciones no autorizadas.

Paso 2: Se utilizan listas blancas de aplicaciones permitidas y se bloquean las no autorizadas.

Paso 3: Se realiza una actualización y parcheo regular del software de terceros para abordar vulnerabilidades conocidas.

8. Backup y Recuperación:

Paso 1: Se sigue un plan de copias de seguridad regular para respaldar los datos críticos almacenados en los servidores.

Paso 2: Las copias de seguridad se almacenan en un lugar seguro y fuera de las instalaciones principales.

Paso 3: Se realizan pruebas de recuperación de datos de forma periódica para asegurar la viabilidad de las copias de seguridad.

9. Autenticación y Autorización:

Paso 1: Se ha implementado un sistema de autenticación centralizado, utilizando Active Directory para controlar el acceso.

Paso 2: Se han establecido roles y permisos adecuados para garantizar que los usuarios solo tengan acceso a lo que necesitan.

Paso 3: Se revisan regularmente los usuarios y permisos para mantener un control riguroso y actualizado.

10. Educación y Entrenamiento:

Paso 1: Se ha proporcionado capacitación en seguridad cibernética a todos los equipos involucrados en la administración de los servidores.

Paso 2: Los usuarios han sido sensibilizados sobre prácticas de seguridad, incluyendo la identificación de correos electrónicos de phishing.

Paso 3: Todo el personal se mantiene informado sobre las políticas y procedimientos de seguridad a través de comunicaciones regulares.

Con estos protocolos de seguridad implementados y operativos, la empresa ha establecido una sólida infraestructura que protege los servidores y los datos contra amenazas cibernéticas y garantiza un entorno de trabajo seguro y confiable.

USUARIOS DE CON ACCESO A LOS SERVIDORES Y LOS PERMISOS:

| Dirección IP del cliente | Nombre | Protección de acceso a redes | Perfil de filtro |
|--------------------------|-----------------|------------------------------|------------------|
| xxx.168.xxx.99 | APOYOARCHIVO | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.136 | APOYOCOM1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.139 | apoyocom10 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.129 | APOYOCOM4 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.148 | APOYOCOM42 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.97 | APOYOCOM6 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.121 | Apoyocom7 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.146 | Apoyocom7 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.100 | APOYOCOM8 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.160 | APOYOCONTAB | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.166 | APOYOCONTAB | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.91 | APOYOFIN3 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.105 | APOYOFIN3B | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.167 | APOYOFIN4 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.61 | APOYOSIS | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.152 | ASESORCIG | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.144 | AUXICOM12022 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.124 | AUXILIARARCHIVO | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.81 | AUXILIARCOM1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.142 | AUXILIARCOM10 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.176 | AUXILIARCOM11 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.110 | AUXILIARCOM2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.123 | AUXILIARCOM3 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.156 | AUXILIARCOM4 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.127 | AUXILIARCOM5 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.155 | AUXILIARCOM5 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.154 | AUXILIARCOM523 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.118 | AUXILIARCOM7 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.151 | AUXILIARCOM8 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.186 | AUXILIARCOM8 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.84 | AUXILIARCOM923 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.175 | AUXILIARFIN2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.52 | AUXILIARFIN5 | Acceso restringido | Permitir |

| | | | |
|-----------------|------------------|--------------------|----------|
| xxx.168.xxx.92 | AUXILIARFIN6 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.77 | AUXILIARTALLERES | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.85 | AUXTESORERIA | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.126 | DIRECTORCID | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.190 | DIRECTORCID2022 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.138 | EQCOPIAS | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.153 | GERENCIA | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.169 | PROFESIONALACU | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.185 | PROFESIONALANC | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.150 | PROFESIONALCI | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.172 | PROFESIONALCON | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.80 | PROFESIONALD | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.48 | PROFESIONALECAL | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.40 | PROFESIONALECS | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.87 | PROFESIONALEM | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.32 | PROFESIONALEP | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.49 | PROFESIONALET | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.171 | PROFESIONALETIC | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.86 | PROFESIONALGPA | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.56 | PROFESIONALIO | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.112 | PROFESIONALPRE | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.128 | PROFESIONALPS | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.71 | PROFESIONALSO | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.98 | PROFESIONALTH | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.88 | SECGERENCIA | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.132 | SECRETARIOGEN | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.64 | SUBGERENTEAF | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.131 | SUBGERENTECEM | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.51 | SUBGERENTEPE | Acceso restringido | Permitir |

| | | | |
|-----------------|---------------------|--------------------|----------|
| xxx.168.xxx.93 | SUBTECNICA | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.133 | SUPERVISORALAL C | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.102 | TECNICOG1C1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.114 | TECNICOG1C2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.191 | TECNICOG1C2202 2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.83 | TECNICOG1C4 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.46 | TECNICOG1CIG | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.116 | TECNICOG1F1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.70 | TECNICOG1F2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.104 | TECNICOG1F3 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.89 | TECNICOG1F6 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.165 | TECNICOG1P1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.149 | TECNICOG1P2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.130 | TECNICOG1PLAN1 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.184 | TECNICOG1SG1B | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.183 | TECNICOG1SG2B | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.82 | TECNICOG1SST | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.193 | TECNICOG3C1202 2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.107 | TECNICOG3C2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.161 | TECNICOG3C2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.192 | TECNICOG3C3202 2 | Acceso restringido | Permitir |
| xxx.168.xxx.90 | TECNICOG3F2 | Acceso restringido | Permitir |

13.13. INVENTARIO DE SERVIDORES

AÑO 2020

| Servidor | Características |
|---------------|-----------------------------------|
| ARON | Sistema de Información Financiera |
| ARES | Sicesp |
| TRANSACCIONES | Webservice Apostar |
| NASS | Documentos Serviciudad |
| PROXMOSSS | Bases de Datos de la Empresa |

AÑO 2021

| Servidor | Características |
|---------------|-----------------------------------|
| ARON | Sistema de Información Financiera |
| ARES | Sicesp |
| TRANSACCIONES | Webservice Apostar |
| NASS | Documentos Serviciudad |
| PROXMOSSS | Bases de Datos de la Empresa |

AÑO 2022

| Servidor | Características |
|----------|---------------------------------------------------|
| ARON | ORION Sistema de Información Financiera |
| ARES | Directorio Activo |
| JUPITER | Sistema de Información Comercial, Servidor Web |
| SATURNO | Sicesp, Webservice PSE |

AÑO 2023

| Servidor | Características |
|----------|---------------------------------------------------|
| ARON | Sistema de Información Financiera |
| ARES | Directorio Activo |
| JUPITER | Sistema de Información Comercial, Servidor Web |
| SATURNO | Sicesp, Webservice PSE |

13.14. Informe Sobre Plataformas Utilizadas Por Serviciudad PSE Y Otros Pagos

En el año 2020, la empresa adoptó un enfoque tradicional para la conciliación de los pagos de las facturas. Este proceso implicaba el envío de archivos al correo corporativo del profesional encargado de la tesorería. Una vez recibidos, este profesional se encargaba de organizar manualmente los archivos de recaudo y subirlos a los sistemas de información comercial de la empresa.

Este método, aunque funcional, requería una considerable cantidad de tiempo y esfuerzo por parte del personal. Además, presentaba oportunidades para errores humanos, ya que cada paso se realizaba manualmente. Esto incluía la organización de los archivos de recaudo, su carga en los sistemas y la verificación de que los datos coincidieran con las facturas correspondientes.

Además, el sistema de pagos en línea de la empresa, conocido como PSE (Pagos Seguros en Línea), era bastante básico en ese momento. No ofrecía la capacidad de realizar transacciones

en tiempo real. En su lugar, se enviaba un archivo con las transacciones realizadas a través del PSE y los pagos se reflejaban en el sistema al día siguiente.

Este retraso en la actualización del estado de los pagos podría haber llevado a confusiones o malentendidos con los clientes. Por ejemplo, un cliente que hubiera realizado un pago a través del PSE no vería su pago reflejado inmediatamente en su cuenta. En cambio, tendría que esperar hasta el día siguiente para confirmar que su transacción se había procesado correctamente.

AÑO 2021 – 2022

El año 2021 la empresa implemento exitosamente un Webservice para el recaudo en línea de facturas, programado en Java y accesible a través de www.serviciudadpse.com, ha demostrado ser un componente crucial para facilitar y mejorar la gestión de pagos en línea. Su implementación ha permitido a la empresa optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y proporcionar un mejor servicio a sus clientes.

La implementación del Webservice se llevó a cabo en una máquina virtual en el servidor 2 de Serviciudad ESP. Los servicios del Webservice se ofrecen para el recaudo en línea de facturas y son actualmente utilizados por dos recaudadores: Apostar S.A. y Evertec (a través de la pasarela de pagos Play to Pay, del Banco Colpatria). Los recaudadores acceden a los servicios utilizando la dirección www.serviciudadpse.com y autenticándose mediante un usuario y contraseña.

La tecnología utilizada para la implementación del Webservice incluye el lenguaje de programación Java y una máquina virtual en el servidor 2. El dominio público www.serviciudadpse.com proporciona un acceso fácil y seguro a los servicios del Webservice.

Los recaudadores involucrados en el uso del Webservice son Apostar S.A., una empresa que utiliza el Webservice para recaudar pagos en línea de sus clientes, y Evertec (Play to Pay), una pasarela de pagos del Banco Colpatria que utiliza el Webservice para el recaudo a través del botón PSE en la página web www.serviciudad.gov.co.

La implementación exitosa del Webservice ha tenido un impacto positivo significativo en las operaciones de Serviciudad ESP. Ha permitido a la empresa gestionar eficientemente el recaudo de facturas en línea, reducir errores, mejorar la eficiencia operativa y proporcionar un mejor servicio a sus clientes. Además, ha facilitado la colaboración con los recaudadores, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva del recaudo.

ESTADÍSTICAS DEL BOTÓN PSE:

AÑO 2024

Se realizaron ajustes en las políticas de seguridad del dominio WWW.SERVICIUDADPSE.COM, las cuales son:

Autenticación de usuarios por medio de llaves SSH en vez de contraseñas
Control de acceso a recursos del servidor por usuarios o por grupos
Registro de eventos para identificar y responder rápidamente ante incidentes de seguridad
Protección de firewall, permite controlar que servicios están expuestos a la red, bloqueando o restringiendo el acceso a toso los puertos excepto aquellos que se usen para las transacciones en línea.

13.15. Contratos De Proveedores De Internet, Impresoras, Mantenimiento Y Soporte De Software

| CONTRATOS DE PROVEEDORES | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| PRODUCTO | PROVEEDOR | 2022 | 2023 | 2024 |
| PROVEEDOR DE INTERNET: | MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S | CONT 034 VALOR 74.545.756 | CONT 038 VALOR 95.403.550 | CONT 016 VALOR 88.660.000 |
| IMPRESORAS | SERTECOP | CONT 029 VALOR 46.000.001 | CONT 034 VALOR 53.000.000 | CONT 015/105/adición VALOR 76.150.000 |
| SOFTWARE COMERCIAL SICESP | LEONIDAS GUEVARA | CONT 026 VALOR 30.902.940 | CONT 028 VALOR 34.957.406 | CONT 007 VALOR 38.505.588 |
| SOFTWARE DOCUMENTAL SAIA | CEROK | CONT 085 VALOR 35.992.701 | CONT 014 VALOR 30.063.950 | CONT 027 VALOR 21.017.700 |

Anexos:
información de todos los proveedores, con el nombre, tipo de contrato, objeto y duración.

13.16. Catálogo De Servicios De Tecnologías De La Información

Se anexa catálogo de sistemas de información

13.17. Reporte De Los Sistemas De Información O Software Que Maneja.

AÑO 2024

| Dependencia | Proyecto |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina de control interno | Tableros de control para el seguimiento a los planes de mejoramiento. |
| Oficina de TI | Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema de información ORION. |
| | Mantenimiento del sistema de información comercial. |
| | Internet, correos y Fortinet. |
| Secretaría general | Licencias de AutoCad. |
| | Software de contratación. |
| | Integración del proceso contractual con el proceso presupuestal. |
| | Software para la defensa jurídica. |
| Subgerencia administrativa y financiera | Software para facturación y nómina electrónica. |
| | Sistema de información de costos para redistribución de costos a nivel administrativo y operativo. |
| | Actualización del sistema financiero para alinearlos a solicitudes de información desde MIPG. |
| | Integración de pagos entre el sistema comercial y financiero. |
| | Software de control de recaudo en tiempo real. |
| | Actualización del sistema de información SAIA en su última versión. |
| | Sistematización del histórico de archivos de la entidad. |
| Subgerencia comercial y de mercadeo | sistema de información comercial SICESP. |
| | Plataforma centralizada de gestión de indicadores en tiempo real. |
| | Implementación de un sistema de información para la gestión de los procesos del laboratorio de calidad de agua de la entidad. |
| | Herramienta de control y seguimiento de las políticas establecidas en MIPG. |
| | Datacenter local - Adquisición de un clúster de servidores bajo un esquema de funcionamiento HA. |
| | Implementación de protocolo de copias de seguridad con esquemas de almacenamiento en nube. |
| | Sistema de seguridad informática. |
| | Modificación y nuevo diseño del sitio web. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------|
| Subgerencia planeación | de | Compra de Hardware y Software. | | |
| | | Desarrollo de política de gobierno digital. | | |
| | | Software para la gestión del proceso de proveedores. | | |
| | | Implementación de política de gobierno digital y obtención de sellos de excelencia. | | |
| | | Centro de datos para recopilación estratégica de proyectos de cada área. | | |
| | | Plataforma de gestión de usuarios. | | |
| | | Plataforma para la administración del sistema de gestión de la calidad. | | |
| | | Software para procesos de control de vertimientos. | | |
| | | Subgerencia técnica y operativa | | Software de control de mantenimiento y reparación de alcantarillado. |
| | | | | Sistema de ordenes de trabajo en tiempo real. |
| Sensor de calidad del agua sobre vertimientos especiales. | | | | |
| Ampliación de medidores a nivel de telemetría. | | | | |
| Software para seguimiento y medición de rutas. | | | | |
| Sistema de Información Parque Automotor | | | | |
| Compra de software de modelación. | | | | |

Se anexa el listado de activos de la información

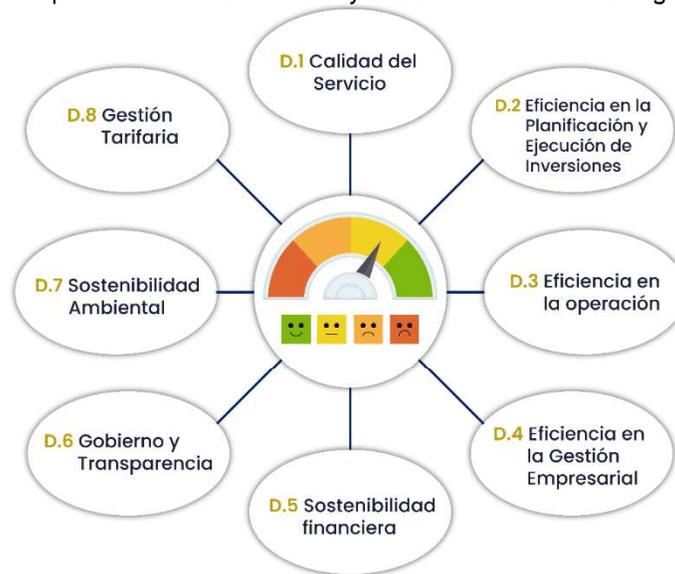
13.18. Relación Inventario De Herramientas Tecnológicas

- Se anexa inventario de herramientas tecnológicas

13.19. Plan De Gestión Y Resultados – IUS

El Plan de Gestión y Resultados es un instrumento de planificación desarrollado por las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo previsto en la presente resolución CRA 906 del 2019, compilada en la resolución CRA 943 de 2021 y todas aquellas la modifiquen o adicionen y aquellos elementos a los cuales el prestador se compromete a cumplir en cada una de sus APS, dentro del horizonte de planificación, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo. El cual fue presentado por primera vez en el 2020, con una línea base del 2019 y un horizonte de planeación de 15 años con metas por cada uno de los indicadores del 2020 al 2034.

El PGR se mide a través del Indicador único sectorial- IUS, creado con el objetivo de definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Conformado por diferentes dimensión y subdimensiones de la siguiente manera:



Fuente: CRA, 2019.

| DIMENSIÓN | VALOR |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| CS. Calidad de servicio | CS.1. Calidad del agua potable |
| | CS.2. Distribución de agua para uso y consumo |
| | CS.3. Atención al usuario |
| EP. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones | EP.1. Cumplimiento del plan de inversiones acueducto |
| | EP.2. Cumplimiento del plan de inversiones alcantarillado |
| | EP.3. Planificación ante emergencias |
| EO. Eficiencia en la operación | EO.1. Eficiencia en la gestión del recurso agua |
| | EO.2. Eficiencia en la gestión de infraestructura |
| | EO.3. Eficiencia en la gestión de la energía |
| GE. Eficiencia en la gestión empresarial VBA | GE.1. Eficiencia del personal administrativo y recursos de apoyo |
| | GE.2. Eficiencia del personal operativo y recursos de apoyo |
| | GE.3. Gestión social |
| SF. Sostenibilidad financiera | SF.1. Suficiencia financiera |
| | SF.2. Flujo financiero |
| | SF.3. Gestión de rentabilidad y endeudamiento |
| GYT. Gobierno y transparencia | GYT.1. Estructura empresarial |
| | GYT.2. Valor económico agregado |
| | GYT.3. Desarrollo estratégico |
| | GYT.4. Gestión social del agua |
| SA. Sostenibilidad ambiental | SA.1. Gestión ambiental acueducto |
| | SA.2. Gestión ambiental alcantarillado |
| GT. Gestión tarifaria | GT.1. Gestión tarifaria acueducto |
| | GT.2. Gestión tarifaria alcantarillado |

El Indicador Único Sectorial – IUS está acotado entre 0% y 100%:

| Zona de Riesgo | Resultado IUS | Calificación | Efecto |
|----------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inaceptable | $0 \leq IUS \leq 30$ | Riesgo Alto | Advierte un riesgo para la persona prestadora debido a su posible intervención por parte de la SSPD y a su vez, un riesgo en la prestación de los servicios, por incumplimiento de un gran número de indicadores y parámetros necesarios, relacionados con la correcta prestación de los servicios. |
| Importante | $30 < IUS \leq 60$ | Riesgo Medio Alto | Indica que los requisitos mínimos no han sido cumplidos, lo que señala una grave deficiencia en su desempeño, que requiere de una acción correctiva prioritaria. |
| Moderado | $60 < IUS \leq 80$ | Riesgo Medio | Se verificará la causa del resultado por dimensión y por indicador para hacer su respectivo control y seguimiento. Debido a que la aprobación de cada una de las dimensiones es una condición necesaria para un desempeño efectivo. |
| Tolerable | $80 < IUS \leq 90$ | Riesgo Medio Bajo | Evidencia que existen aspectos a fortalecer por parte de la persona prestadora, en lo relacionado con la prestación de los servicios. |
| Aceptable | $90 < IUS \leq 100$ | Riesgo Bajo | Refleja una práctica sobresaliente para la persona prestadora. Este nivel de riesgo refleja una calificación intermedia entre el cumplimiento de los requisitos mínimos de cumplimiento y la aplicación y/o aprobación de los indicadores y de las dimensiones |

Actualmente, la Superservicios calcula y publica el resultado del Indicador Único Sectorial (IUS) y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en el marco de lo establecido por la CRA en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias. Esta resolución derogó la Resolución CRA 315 de 2005 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

A continuación, podrá consultar los documentos y resultados del indicador IUS para los años 2020 en adelante. Igualmente, los resultados históricos y la información de interés relacionada con la aplicación de este indicador.

[Nivel de riesgo | Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios \(superservicios.gov.co\)](https://superservicios.gov.co)

https://superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo

Nuestra entidad | Transparencia y acceso a información pública | **Atención y servicios a la ciudadanía** | Participa | Empresas vigiladas | Normativa | Sala de prensa | Preguntas frecuentes

RESULTADOS DEL INDICADOR ÚNICO SECTORIAL (IUS)

A continuación, se presentan los resultados de los cálculos del IUS, realizados a partir de la vigencia 2020, en el marco de la implementación de la nueva metodología de la Resolución CRA 906 de 2019. Consulte por cada vigencia.

| Cálculo IUS 2022 | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Documento | Descripción | Fecha de publicación |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2022 versión 2 | Última actualización, luego de comentarios recibidos por las empresas prestadoras. | 12 de octubre de 2023 |
| Resultados del indicador para el año 2022 versión 2 | Acceso a la herramienta de visualización de datos donde se puede consultar los resultados del IUS 2022 versión 2.0 | 12 de octubre de 2023 |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2022 versión 1 | Versión inicial 2022 para comentarios de los prestadores | 29 de junio de 2023 |
| Documento de fuentes de información IUS 2022 | Fuentes de información para el cálculo del IUS 2022, con el fin de facilitar la revisión de sus resultados | 17 de mayo de 2023 |
| Cálculo IUS 2021 | | |
| Documento | Descripción | Fecha de publicación |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2021 versión 3 | Última actualización, luego de comentarios recibidos por las empresas prestadoras. | 19 de enero de 2023 |
| Resultados del indicador para el año 2021 | Acceso a la herramienta de visualización de datos donde se puede consultar los resultados del IUS | 19 de enero de 2023 |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2021 versión 2 | Modificada, luego de comentarios recibidos por las empresas prestadoras | 31 de agosto de 2022 |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2021 versión 1 | Versión inicial para comentarios de los prestadores | 30 de junio de 2022 |
| Documento de fuentes de información 2021 | Fuentes de información con las que se calculó el IUS 2021 y las fechas de corte tomadas, con el fin de facilitar la revisión de sus resultados | 29 de junio de 2022 |
| Cálculo IUS 2020 | | |
| Documento | Descripción | Fecha de publicación |
| Resultados del indicador para el año 2020 | Acceso a la herramienta de visualización de datos donde se puede consultar los resultados del IUS | 29 de abril de 2022 Actualizado a 6 de septiembre de 2022, versión 6 |
| Cálculo IUS v Nivel de Riesgo 2020 | Última actualización, luego de comentarios recibidos por las empresas prestadoras | 29 de abril de 2022 |

Con relación al IUS del año 2024, se tiene que , el calculo se lleva a cabo en el año 2025, donde se miden todos los indicadores de acueducto y alcantarillado y se lleva a cabo la aprobación por medio de junta directiva a finales del mes de Junio

13.20. Información Estadística

El centro estadístico de la empresa Serviciudad ESP, es un valor representativo o característico de un conjunto de datos que se utiliza para resumir o describir la distribución de esos datos.

Es importante destacar, la importancia y el alcance del centro estadístico de la empresa, la información basada en datos para la toma de decisiones.

Es importante destacar, la importancia y el alcance de un centro estadístico dependiendo del enfoque de la organización y de cómo valore la información basada en datos en su toma de decisiones. En un mundo cada vez más impulsado por los datos, los centros estadísticos desempeñan un papel crucial en el éxito y la innovación de las organizaciones.

Por consiguiente, se adjunta información estadística realizada, de acuerdo los datos que han proporcionado las diferentes áreas de la empresa.

COBERTURAS AAA:

| COBERTURA DE ALCANTARILLADO 2024 | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| Meses | No. Suscriptores Servicuidad | Datos SUI Energía No. Domicilios | I. Cobertura |
| ene-24 | 74,940 | 90,464 | 82.84% |
| feb-24 | 75,079 | 90,651 | 82.82% |
| mar-24 | 75,129 | 90,989 | 82.57% |
| abr-24 | 75,361 | 91,070 | 82.75% |
| may-24 | 75,395 | 91,167 | 82.70% |
| jun-24 | 75,510 | 91,351 | 82.66% |
| jul-24 | 75,563 | 91,609 | 82.48% |
| ago-24 | 75,678 | 91,704 | 82.52% |
| sep-24 | 76,227 | 92,241 | 82.64% |
| oct-24 | 76,534 | 92,893 | 82.39% |
| nov-24 | 76,595 | 93,013 | 82.35% |
| dic-24 | 76,728 | 93,255 | 82.28% |

| COBERTURA DE ACUEDUCTO 2024 | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| Meses | No. Suscriptores Servicuidad | Datos SUI Energía No. Domicilios | I. Cobertura |
| ene-24 | 67,561 | 90,464 | 74.68% |
| feb-24 | 67,711 | 90,651 | 74.69% |
| mar-24 | 67,762 | 90,989 | 74.47% |
| abr-24 | 67,978 | 91,070 | 74.64% |
| may-24 | 68,015 | 91,167 | 74.60% |
| jun-24 | 68,132 | 91,351 | 74.58% |
| jul-24 | 68,190 | 91,609 | 74.44% |
| ago-24 | 68,312 | 91,704 | 74.49% |
| sep-24 | 68,871 | 92,241 | 74.66% |
| oct-24 | 69,179 | 92,893 | 74.47% |
| nov-24 | 69,245 | 93,013 | 74.45% |
| dic-24 | 69,376 | 93,255 | 74.39% |

| COBERTURA DE ASEO 2024 | | | |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| Meses | No. Suscriptores Servicuidad | Datos SUI Energía No. Domicilios | I. Cobertura |
| ene-24 | 78,245 | 90,464 | 86.49% |
| feb-24 | 78,276 | 90,651 | 86.35% |
| mar-24 | 78,311 | 90,989 | 86.07% |
| abr-24 | 78,518 | 91,070 | 86.22% |
| may-24 | 78,545 | 91,167 | 85.98% |
| jun-24 | 78,638 | 91,351 | 85.84% |
| jul-24 | 78,690 | 91,609 | 85.81% |
| ago-24 | 78,800 | 91,704 | 85.43% |
| sep-24 | 79,339 | 92,241 | 86.01% |
| oct-24 | 79,627 | 92,893 | 85.72% |
| nov-24 | 79,912 | 93,013 | 85.91% |
| dic-24 | 80,040 | 93,255 | 85.83% |

Las coberturas de acueducto, alcantarillado y aseo en una empresa de servicios públicos domiciliarios son indicadores clave que reflejan el alcance y la eficiencia de los servicios que ofrece la empresa en una determinada área geográfica, estas coberturas sirven para medir el acceso a los servicios básicos, la planificación y expansión, el monitoreo de la calidad del servicio, lo que refleja que coberturas son esenciales para evaluar el alcance de los servicios y garantizar que todos los usuarios reciban un servicio adecuado, además de ser herramientas importantes para la planificación y el desarrollo continuo de la empresa

SUSCRIPTORES AAA:

| CANTIDAD DE SUSCRIPTORES DICIEMBRE DE 2024 | | | | |
|--------------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|
| USO DE PREDIO | Acueducto | Alcantarillado | ASEO | |
| | Nº Suscriptores | Nº Suscriptores | Nº Suscriptores | |
| Residencial Estrato 1 | 4,421 | 5,944 | 6,286 | |
| Residencial Estrato 2 | 15,218 | 20,423 | 22,377 | |
| Residencial Estrato 3 | 34,176 | 34,637 | 33,806 | |
| Residencial Estrato 4 | 11,418 | 11,383 | 10,126 | |
| Subtotal Residencial | 65,233 | 72,387 | 72,595 | |
| | | | Pequeño Productor | Gran Productor |
| COMERCIAL | 3,065 | 3,229 | 4,177 | 443 |
| INDUSTRIAL | 115 | 120 | 64 | 43 |
| OFICIAL | 86 | 98 | 45 | 53 |
| ESPECIAL | 100 | 116 | 111 | 5 |
| PROVISIONAL | 741 | 766 | 2,470 | 1 |
| TEMPORAL | 36 | 12 | 28 | 5 |
| Subtotal | 4,143 | 4,341 | 6,895 | 550 |
| Total Suscriptores | 69,376 | 76,728 | 80,040 | |

Los suscriptores son información de datos fundamental para la empresa, ya que representan la base del modelo de negocio y el flujo de ingresos de la compañía. Su importancia se puede destacar en varios aspectos clave, como la generación de ingresos, su sostenibilidad financiera, la planificación y expansión de la cobertura, como también gestión de la demanda y optimización de recursos, puesto que esenciales para la generación de ingresos de la empresa, sino que también juegan un papel clave en la planificación, mejora y sostenibilidad de los servicios ofrecidos, además de ser un referente importante para la evaluación de la calidad del servicio.

VALORES FACTURADOS AAA:

| VALOR FACTURADO POR SERVICIO AÑO 2024 | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ESTRATO/SECTOR | Acueducto | Alcantarillado | Aseo | |
| RESIDENCIAL | | | | |
| Bajo-Bajo (1) | 1,220,621,896 | 1,103,254,679 | 953,176,037 | 3,277,052,612 |
| Bajo (2) | 4,910,025,166 | 4,355,563,536 | 3,877,701,118 | 13,143,289,820 |
| Medio-Bajo (3) | 12,388,059,292 | 7,848,757,958 | 7,377,957,273 | 27,614,774,523 |
| Medio (4) | 4,216,483,395 | 2,544,144,496 | 2,244,058,877 | 9,004,686,768 |
| Total Residencial | 22,735,189,749 | 15,851,720,669 | 14,452,893,305 | 53,039,803,723 |
| COMERCIAL | 2,630,454,349 | 1,803,546,583 | 3,163,310,974 | 7,597,311,906 |
| ESPECIAL | 59,224,561 | 44,365,802 | 90,666,884 | 194,257,247 |
| INDUSTRIAL | 762,320,023 | 550,165,364 | 178,483,064 | 1,490,968,451 |
| OFICIAL | 316,871,413 | 234,446,154 | 122,292,613 | 673,610,180 |
| PROVISIONAL | 334,895,108 | 170,948,126 | 227,767,729 | 733,610,963 |
| TEMPORAL | 57,001,549 | 577,340 | 18,741,961 | 76,320,850 |
| TOTAL | 26,895,956,752 | 18,655,770,038 | 18,254,156,530 | 63,805,883,897 |

DISPOSICIÓN FINAL:

| MES | VALOR TARIFA | | | Tarifa Total | TONELADAS | VALOR TOTAL | | | Total |
|--------------|-------------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------|------------------|-------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Disposición Final | Incentivo Disposición Final y Transferencia | Tratamiento de Libiados | | | Disposición Final | Incentivo Disposición Final y Transferencia | Tratamiento de Libiados | |
| ENERO | 32,874.30 | 4,124.37 | 9,179.83 | 46,178.50 | 3,945.67 | 129,711,139.28 | 16,273,422.26 | 36,220,579.84 | 182,205,141.38 |
| FEBRERO | 32,874.30 | 4,127.37 | 9,179.78 | 46,181.45 | 3,584.41 | 117,834,969.66 | 14,794,186.30 | 32,904,095.23 | 165,533,251.19 |
| MARZO | 32,874.30 | 4,127.37 | 9,179.71 | 46,181.38 | 3,524.02 | 115,849,690.69 | 14,544,934.43 | 32,349,481.63 | 162,744,106.75 |
| ABRIL | 32,874.30 | 4,127.37 | 9,473.42 | 46,475.09 | 3,669.10 | 120,619,094.13 | 15,143,733.27 | 34,758,925.32 | 170,521,752.72 |
| MAYO | 32,874.30 | 4,124.37 | 9,473.38 | 46,472.05 | 3,975.33 | 130,686,191.02 | 16,395,731.79 | 37,659,811.72 | 184,741,734.53 |
| JUNIO | 33,890.12 | 4,127.37 | 9,473.35 | 47,490.84 | 3,471.21 | 117,639,723.45 | 14,326,968.02 | 32,883,987.25 | 164,850,678.72 |
| JULIO | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,817.37 | 129,322,799.40 | 15,222,915.77 | 37,540,321.97 | 182,086,037.14 |
| AGOSTO | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,649.80 | 123,645,953.43 | 14,554,679.79 | 35,892,425.18 | 174,093,058.40 |
| SEPTIEMBRE | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,443.01 | 116,640,433.55 | 13,730,042.16 | 33,858,835.78 | 164,229,311.50 |
| OCTUBRE | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,774.92 | 127,881,701.30 | 15,063,625.98 | 37,122,885.27 | 180,061,192.55 |
| NOVIEMBRE | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,629.62 | 122,962,306.37 | 14,474,198.64 | 35,693,973.45 | 173,130,478.45 |
| DICIEMBRE | 33,877.46 | 3,987.80 | 9,834.08 | 47,699.34 | 3,780.42 | 128,071,027.33 | 15,075,558.88 | 37,176,952.71 | 180,323,538.92 |
| TOTAL | | | | | 44,264.88 | 1,480,868,029.62 | 179,589,997.28 | 424,062,255.36 | 2,093,505,622.26 |
| Promedio mes | 33,460.53 | 4,057.09 | 9,580.33 | 51,379.58 | 4,024.08 | 134,624,366.33 | 16,326,363 | 38,551,114 | 190,318,693 |
| Promedio día | 1,115 | 135 | 319 | 1,713 | 134 | 4,487,479 | 544,212 | 1,285,037 | 6,343,956 |

CONSUMO ACUEDUCTO:

| ACUEDUCTO CONSUMO M3 2024 | | | | | | | | | | | | | | TOTAL AÑO | PROMEDIO |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------|
| RESIDENCIAL | DIC/23-ENE/24 | ENE - FEB | FEB - MAR | MAR-ABR | ABR-MAY | MAY-JUN | JUN-JUL | JUL-AGO | AGO-SEPT | SEPT-OCT | OCT-NOV | NOV-DIC | | | |
| 1 | 41,340 | 41,747.0 | 41,136 | 39,572 | 40,232 | 38,837 | 38,604 | 40,848 | 41,107 | 39,721 | 38,799 | 40,597 | 482,540 | 40,212 | |
| 2 | 156,146 | 155,771.0 | 154,806 | 151,903 | 147,500 | 149,550 | 144,371 | 152,490 | 153,070 | 151,161 | 147,413 | 151,473 | 1,815,854 | 151,305 | |
| 3 | 311,101 | 312,610.0 | 307,185 | 304,671 | 302,299 | 300,015 | 294,436 | 305,676 | 310,421 | 318,087 | 298,187 | 308,415 | 3,673,103 | 306,092 | |
| 4 | 108,702 | 110,332.0 | 109,933 | 107,260 | 107,230 | 104,073 | 105,424 | 107,873 | 112,890 | 113,197 | 105,723 | 108,321 | 1,300,958 | 108,413 | |
| TOTAL RESID | 617,289 | 620,460 | 613,060 | 603,406 | 597,261 | 592,475 | 582,835 | 606,887 | 617,488 | 622,166 | 590,122 | 608,806 | 7,272,255 | 606,021 | |
| COMERCIAL | 52,082 | 55,936.0 | 51,206 | 52,734 | 51,328 | 51,237 | 51,252 | 50,967 | 50,651 | 56,399 | 53,348 | 57,178 | 634,318 | 52,860 | |
| INDUSTRIAL | 17,671 | 19,121.0 | 18,805 | 21,214 | 20,418 | 24,359 | 20,416 | 20,415 | 22,280 | 21,250 | 25,113 | 22,631 | 253,693 | 21,141 | |
| OFICIAL | 8,737 | 9,734.0 | 10,726 | 11,571 | 10,433 | 9,770 | 9,919 | 10,950 | 11,975 | 10,962 | 10,381 | 10,142 | 125,300 | 10,442 | |
| ESPECIAL | 1,488 | 1,522.0 | 1,912 | 1,923 | 1,849 | 1,813 | 1,556 | 1,784 | 1,954 | 1,934 | 1,832 | 1,735 | 21,302 | 1,775 | |
| PROVISIONAL | 9,717 | 9,583.0 | 10,985 | 8,568 | 8,145 | 8,394 | 8,469 | 8,420 | 8,703 | 10,105 | 8,653 | 9,729 | 109,471 | 9,123 | |
| TEMPORAL | 2,240 | 2,723.0 | 2,079 | 2,053 | 1,944 | 1,305 | 1,824 | 1,324 | 2,195 | 1,981 | 1,899 | 2,032 | 23,599 | 1,967 | |
| GRAN TOTAL | 709,224 | 719,079 | 708,773 | 701,469 | 691,378 | 689,353 | 676,271 | 700,747 | 715,246 | 724,797 | 691,348 | 712,253 | 8,439,938 | 703,328 | |

CONSUMO ALCANTARILLADO:

| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| RESIDENCIAL | DIC/23-ENE/24 | ENE - FEB | FEB - MAR | MAR-ABR | ABR-MAY | MAY-JUN | JUN-JUL | JUL-AGO | AGO-SEPT | SEPT-OCT | OCT-NOV | NOV-DIC | TOTAL AÑO | PROMEDIO |
| 1 | 60,854 | 61,227 | 60,624 | 59,331 | 59,701 | 58,536 | 58,299 | 60,254 | 60,616 | 59,258 | 57,679 | 60,015 | 716,394 | 54,628 |
| 2 | 222,315 | 221,822 | 220,684 | 217,531 | 213,662 | 215,620 | 210,364 | 218,861 | 219,201 | 217,281 | 212,578 | 217,627 | 2,607,566 | 217,297 |
| 3 | 310,587 | 311,455 | 306,929 | 304,198 | 299,835 | 298,918 | 294,985 | 304,569 | 308,240 | 311,337 | 297,027 | 307,759 | 3,655,839 | 304,653 |
| 4 | 101,103 | 102,564 | 100,886 | 97,774 | 98,164 | 95,869 | 94,898 | 98,314 | 99,002 | 101,272 | 96,107 | 99,509 | 1,185,462 | 98,789 |
| TOTAL RESID | 694,859 | 697,068 | 689,123 | 678,834 | 671,382 | 668,943 | 658,546 | 681,998 | 687,059 | 689,148 | 663,391 | 684,910 | 8,165,261 | 680,438 |
| COMERCIAL | 52,509 | 55,704 | 52,203 | 53,209 | 52,389 | 51,942 | 52,087 | 52,429 | 52,583 | 58,447 | 53,440 | 55,174 | 642,096 | 53,508 |
| INDUSTRIAL | 18,417 | 19,828 | 19,897 | 22,402 | 21,279 | 25,113 | 21,437 | 21,655 | 23,195 | 22,105 | 25,650 | 23,201 | 264,179 | 22,015 |
| OFICIAL | 10,554 | 11,504 | 12,584 | 13,498 | 12,277 | 11,647 | 11,724 | 12,777 | 12,686 | 12,450 | 11,951 | 11,790 | 145,442 | 12,120 |
| ESPECIAL | 1,682 | 1,681 | 2,181 | 2,075 | 2,104 | 2,019 | 1,638 | 1,985 | 2,145 | 2,089 | 2,015 | 1,940 | 23,554 | 1,963 |
| PROVISIONAL | 6,403 | 6,500 | 6,452 | 6,438 | 6,294 | 6,444 | 6,753 | 6,668 | 6,984 | 6,964 | 6,834 | 7,268 | 80,002 | 6,667 |
| TEMPORAL | 6 | 6 | 3 | 13 | 10 | 9 | 7 | 8 | 8 | 34 | 26 | 129 | 259 | 22 |
| GRAN TOTAL | 784,430 | 792,291 | 782,443 | 776,469 | 765,735 | 766,117 | 752,192 | 777,520 | 784,640 | 791,237 | 763,307 | 784,412 | 9,320,793 | 776,733 |

ÍNDICE DE LA MICROMEDICIÓN:

| Periodo Facturado | No. De medidores Instalados | No. de suscriptores de acueducto | indicador |
|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------|
| dic-24 | 67131 | 67469 | 99.50% |
| ENE | 67184 | 67561 | 99.44% |
| FEB | 67091 | 67711 | 99.08% |
| MAR | 67141 | 67762 | 99.08% |
| ABR | 67255 | 67978 | 98.94% |
| MAY | 67321 | 68015 | 98.98% |
| JUN | 67332 | 68132 | 98.83% |
| JUL | 67373 | 68190 | 98.80% |
| AGO | 67492 | 68312 | 98.80% |
| SEPT | 68018 | 68871 | 98.76% |
| OCT | 68457 | 69179 | 98.96% |
| NOV | 68553 | 69245 | 99.00% |
| DIC | 68651 | 69376 | 98.95% |

ESTADO DE LA MICROMEDICIÓN:

| Periodo Facturado | No. De medidores en buen estado | No. de medidores instalados en operación | indicador |
|-------------------|---------------------------------|------------------------------------------|-----------|
| dic-24 | 64486 | 67131 | 96.06% |
| ENE | 64508 | 67184 | 96.02% |
| FEB | 64383 | 67091 | 95.96% |
| MAR | 64211 | 67141 | 95.64% |
| ABR | 64154 | 67255 | 95.39% |
| MAY | 64065 | 67321 | 95.16% |
| JUN | 63995 | 67332 | 95.04% |
| JUL | 63858 | 67373 | 94.78% |
| AGO | 63998 | 67496 | 94.82% |
| SEP | 64402 | 68018 | 94.68% |
| OCT | 64560 | 68457 | 94.31% |
| NOV | 64549 | 68553 | 94.16% |
| DIC | 64586 | 68651 | 94.08% |

REPORTE DEL IRCA:

| Evolución del Índice Reporte Calidad Agua IRCA | |
|------------------------------------------------|--------------|
| Periodo | 2024 |
| enero | 0.07% |
| febrero | 0.07% |
| marzo | 0.14% |
| abril | 0.07% |
| mayo | 0.04% |
| junio | 0.01% |
| julio | 0.11% |
| agosto | 0.07% |
| septiembre | 0.11% |
| octubre | 0.04% |
| noviembre | 0.15% |
| diciembre | 0.03% |
| Promedio | 0.08% |

MANUAL DE INDICADORES

El manual de indicadores es documento que proporciona una guía detallada sobre cómo una entidad, ya sea una organización, empresa, institución gubernamental, o cualquier otro tipo de entidad, mide y evalúa su desempeño a través de indicadores específicos. Estos manuales son herramientas importantes para el seguimiento y la evaluación de procesos, proyectos, programas o el desempeño general de la entidad

La importancia de la información sobre los aspectos clave de los manuales de indicadores son las siguientes:

- ◆ Un Propósito
- ◆ Desarrollo de Indicadores
- ◆ Metodología de la Información
- ◆ Interpretación de resultados:
- ◆ Responsabilidades y roles:
- ◆ Actualización y revisión:
- ◆ Comunicación y divulgación:
- ◆ Ejemplos de indicadores:
- ◆ Cumplimiento normativo:

En línea con lo mencionado, el manual de indicadores ha sido actualizado con fecha 23 de enero de 2024, cumpliendo con los requerimientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta actualización garantiza que los indicadores estén alineados con las normativas vigentes, asegurando la eficiencia en la medición y el seguimiento del desempeño organizacional. Además, se han incorporado ajustes necesarios para optimizar el proceso de evaluación y mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa..

13.21. Información De Indicadores – Software De Indicadores

INFORME DE INDICADORES:

Los indicadores son herramientas utilizadas en una variedad de campos para medir, evaluar y comunicar información importante de manera cuantitativa o cualitativa. Tienen diversos propósitos y aplicaciones en diferentes contextos. Algunas de sus principales funciones incluyen:

- **Medición y seguimiento:** Los indicadores permiten medir el desempeño, el progreso o el estado de una situación, proceso o sistema. Proporcionan una forma objetiva de evaluar cambios a lo largo del tiempo y ayudan a determinar si se están logrando los objetivos establecidos.
- **Toma de decisiones:** Los indicadores proporcionan datos concretos y basados en evidencia que ayudan a tomar decisiones informadas. Permiten identificar áreas que requieren atención o mejoras, así como identificar tendencias y patrones que podrían influir en las decisiones estratégicas.
- **Comunicación y rendición de cuentas:** Los indicadores son herramientas útiles para comunicar información de manera clara y concisa a diferentes partes interesadas, como gerentes, accionistas, empleados, clientes y la comunidad en general. También ayudan a establecer la rendición de cuentas al proporcionar medidas objetivas para evaluar el desempeño y el cumplimiento de objetivos.
- **Identificación de problemas:** Los indicadores pueden ayudar a identificar problemas, deficiencias o desviaciones en un proceso o sistema. Esto permite una intervención temprana para resolver problemas antes de que se conviertan en crisis más graves.
- **Evaluación de eficiencia y eficacia:** Los indicadores permiten evaluar la eficiencia y eficacia de procesos, proyectos y actividades. Ayudan a identificar oportunidades para optimizar recursos y mejorar los resultados.
- **Establecimiento de metas y objetivos:** Los indicadores se utilizan para definir metas y objetivos específicos y medibles. Al proporcionar una medida clara del progreso, los indicadores ayudan a mantener el enfoque en los resultados deseados.
- **Seguimiento de tendencias:** Los indicadores también permiten el seguimiento de tendencias a lo largo del tiempo. Esto puede ayudar a prever cambios y adaptarse a nuevas circunstancias antes de que se conviertan en problemas significativos.
- **Apoyo a la planificación estratégica:** Los indicadores proporcionan información esencial para la planificación estratégica al ayudar a identificar áreas de fortaleza y debilidad, así como oportunidades y amenazas potenciales.

En resumen, los indicadores son herramientas fundamentales para medir, evaluar y tomar decisiones informadas en una variedad de contextos, desde la gestión empresarial y la salud pública hasta la educación y el desarrollo sostenible.

SOFTWARE DE INDICADORES:

Desde el año 2022, la empresa implementó el software de indicadores con el objetivo de registrar la información de manera oportuna, permitiendo que cada usuario ingrese los datos correspondientes a sus indicadores de manera eficiente. Este sistema facilita la gestión y el seguimiento de los indicadores, mejorando la toma de decisiones y optimizando los procesos dentro de la organización. Además, proporciona una visión más clara y precisa del desempeño en diversas áreas, lo que contribuye a la mejora continua.

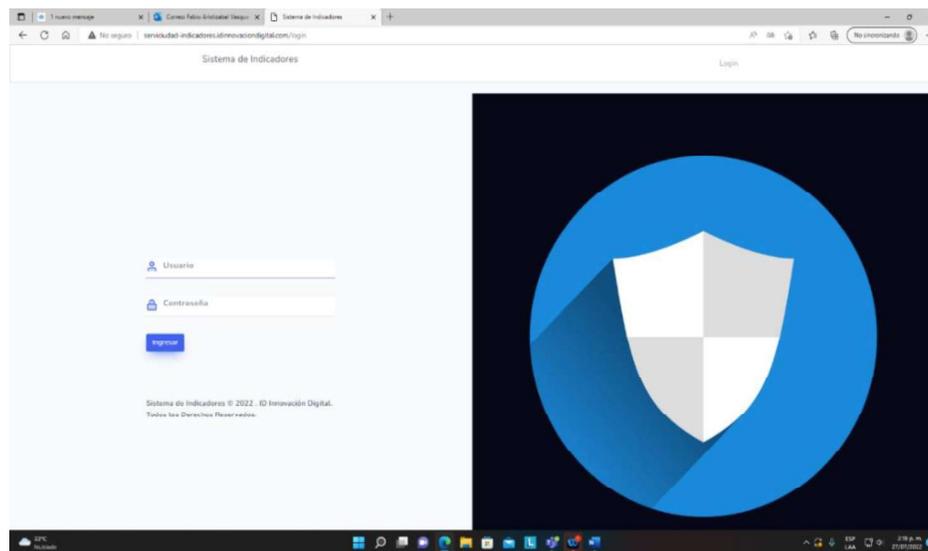
En este software o aplicación se ingresan todos los indicadores disponibles en la empresa con el propósito de obtener información oportuna, precisa y actualizada. En él, se cargan datos clave como las áreas, los perfiles, los usuarios, las variables, las categorías, las metas y los propios indicadores, lo que permite una visualización integral del desempeño organizacional. Este sistema no solo centraliza

392

la información, sino que facilita el monitoreo y análisis de los resultados, promoviendo la toma de decisiones informadas y alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Además, al contar con datos organizados y accesibles, se optimiza la comunicación interna y se fomenta una cultura de mejora continua.

Cada usuario cuenta con una clave de acceso personal al software de indicadores, la cual se asigna a través del correo institucional correspondiente. Esto garantiza que el acceso sea seguro y exclusivo para cada persona. Cada usuario es responsable de ingresar y revisar periódicamente los datos asociados a sus indicadores, asegurando que la información se mantenga actualizada y precisa. Para acceder al sistema, deben ingresar al siguiente enlace: <https://indicadores.serviciudad-aplicaciones.com/>. Este proceso fomenta la responsabilidad individual y mejora la precisión de los registros, facilitando el monitoreo continuo de los indicadores y permitiendo una gestión más eficiente y alineada con los objetivos de la empresa. Además, se recomienda a los usuarios realizar un seguimiento regular de sus datos para garantizar el cumplimiento de metas y la identificación temprana de posibles áreas de mejora.

Este



sistema de

indicadores permite a todos los usuarios ingresar los datos de manera sencilla y funcional, se puede revisar cada una de sus funciones de forma individual, con el fin de corregir posibles errores, de cambiar metas que se hayan modificado, igualmente tendrá una alerta que será enviada a cada encargado de reportar esta información.

Por otra parte, proporcionara a Serviciudad la capacidad mejorar su gestión, además, tener los datos organizados, de la misma manera el software permitirá que la empresa tenga la posibilidad de informar oportunamente a todos los entes de control de forma precisa y verás,

Es una herramienta que agilizará la información que Serviciudad maneja, es un programa que controlará la información de manera ágil y ordenada los indicadores los cuales optimizarán tiempos de entrega de informes y datos estadísticos que requiera la entidad, estos a su vez estarán guardados en los servidores de la empresa ya que actualmente toda esta información es manejada en hojas de Excel, si existiera una falla en el sistema esta genera una pérdida.

INDICADORES INGRESADOS AL SOFTWARE

Para el año 2024, se han definido un total de 117 indicadores, cada uno con su nombre correspondiente, la periodicidad de medición, el área asociada, el responsable del indicador y la fórmula utilizada para su cálculo, estos indicadores seleccionados para reflejar de manera precisa el desempeño de la empresa; la claridad y especificidad de cada uno de estos elementos facilitan el monitoreo continuo y la evaluación efectiva de los resultados. Además, el seguimiento detallado de estos indicadores permitirá una toma de decisiones más informada y permitirá a la empresa identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos para el próximo año

Según lo mencionado anteriormente, el total de indicadores registrados en el aplicativo se presenta en las tablas a continuación, correspondientes al periodo de diciembre del año 2024. Es importante señalar que algunos indicadores están vinculados al ciclo de facturación, mientras que otros dependen de los reportes anuales que se entregan en marzo del año 2025, durante el cierre financiero. Esto asegura que la información proporcionada sea suficiente para el adecuado empalme y la continuidad de los procesos:

| INDICADORES AÑO 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Indicador | Indicador | Periodicidad | Responsable | Meta | Ene | Feb | Marzo | Abril | Mayo | Jun | Jul | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1 | ACFUC Agua Consumida en Puntos de Uso y Consumo | Manual | Diana Moreno Camargo | 99,95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ACFUC Aplicación Costos Ref Aprobado | Semanal | Carlos Arturo Vargas García | 6 | | | | | | X | | | | | | |
| 3 | AL Aplicación Costos Ref Aprobada | Semanal | Carlos Arturo Vargas García | 6 | | | | | | X | | | | | | |
| 4 | Análisis de Materiales Laborables | Manual | Genny Meneses Hurtado Gaitán | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 | Asesoramiento | Anual | Fina Lopez Heredia | 41,67 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Aplicación PSM | Semanal | Carlos Ernesto Aguado Quiroga | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Aplicación PSM | Manual | Luz Estelle González Olaya | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 8 | CBAC Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable AC | Manual | Genny Meneses Hurtado Gaitán | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 | 9,01 |
| 9 | CMC Mantenimiento Preventivo | Anual | Jeny Valencia Castaño | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | CMC Trabajo en Mediciones | Anual | Jeny Valencia Castaño | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | CMDBAC Cumplimiento TMA Cobertura AC | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 12 | CMDBAC Cumplimiento TMA Cobertura AC | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 13 | CMDBAC Cumplimiento TMA Cobertura AC | Manual | Edison Tascón Arias | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | CMDBAC Cumplimiento TMA Reducción Pérdidas AC | Manual | Diana Moreno Camargo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 15 | CMDBAC Cumplimiento TMA | Semanal | Luz Estelle González Olaya | 99,90 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Cobertura de Costos | Manual | Jeny Valencia Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 17 | Cobertura de Costos CEMSA | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 78 | 78,88 | 74,89 | 74,47 | 74,76 | 74,80 | 74,63 | 74,44 | 74,40 | 74,89 | 76,47 | 76,44 | 74,39 |
| 18 | Cobertura de Costos CEMSA | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 84 | 82,44 | 82,83 | 82,87 | 82,87 | 82,70 | 82,84 | 82,40 | 82,82 | 82,83 | 82,88 | 82,94 | 82,77 |
| 19 | Cobertura de Costo CEMSA | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 88 | 88,48 | 88,26 | 88,07 | 88,04 | 88,16 | 88,08 | 88,00 | 88,30 | 88,01 | 88,71 | 88,91 | 88,82 |
| 20 | Cobertura de Costos | Manual | Jeny Valencia Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 21 | Cobertura de Costos | Semanal | Jeny Valencia Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 22 | Cobertura de Recuperación | Manual | Jeny Valencia Castaño | 88 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 | 88,12 |
| 23 | Cobertura Posa de Aroses | Manual | Jeny Valencia Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 24 | Continuidad de Servicio | Manual | Jeny Valencia Castaño | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 25 | CRER Cumplimiento PSM | Anual | Luz Estelle González Olaya | 0,88 | | | | | | | | | | | | |
| 26 | CRER Cumplimiento Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua | Anual | Carlos Alberto Peña | 1,00 | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Cumplimiento de Costos y Costos AC | Anual | Fina Lopez Heredia | 2,50 | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Cumplimiento de Costos y Costos AC | Anual | Fina Lopez Heredia | 2,50 | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Cumplimiento de Costos y Costos AC | Anual | Fina Lopez Heredia | 1,50 | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Cumplimiento de Costos y Costos AC | Semanal | Luz Estelle González Olaya | 60 | | | | | | | | | | | | |
| 31 | Cumplimiento de Plan de Autoprotección | Anual | Andrés Felipe González Castaño | 60 | | | | | | | | | | | | |
| 32 | Cumplimiento del PSM | Semanal | Carlos Ernesto Aguado Quiroga | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 33 | Cumplimiento de Plan de Autoprotección | Manual | Genny Meneses Hurtado Gaitán | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 34 | Cumplimiento de Plan de Autoprotección | Manual | Genny Meneses Hurtado Gaitán | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 35 | Cumplimiento de Plan de Autoprotección | Manual | Luz Estelle González Olaya | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 36 | Cumplimiento de Plan de Autoprotección | Manual | Andrés Felipe González Castaño | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 37 | E Embarcadero | Anual | Fina Lopez Heredia | 6 | | | | | | | | | | | | |
| 38 | EMSA | Anual | Fina Lopez Heredia | 600000000 | | | | | | | | | | | | |
| 39 | Embarcadero De Los Varadero | Manual | Luz Estelle González Olaya | 86 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 | 86,91 |
| 40 | Embarcadero en proyecto de Formulación | Semanal | Harison González Soria | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 41 | Embarcadero en proyecto de Formulación | Trimestral | Harison González Soria | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 42 | Embarcadero en proyecto de Formulación | Manual | Harison González Soria | 80 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 43 | Embarcadero Labora Asociado AC | Trimestral | Diana Moreno Camargo | 1018 | | | | | | | | | | | | |
| 44 | Embarcadero Labora Asociado AC | Trimestral | Diana Moreno Camargo | 416 | | | | | | | | | | | | |
| 45 | Embarcadero Labora Asociado AC | Trimestral | Diana Moreno Camargo | 21608 | | | | | | | | | | | | |
| 46 | Embarcadero Labora Asociado AC | Anual | Andrés Felipe González Castaño | 60 | | | | | | | | | | | | |
| 47 | Embarcadero Labora Asociado AC | Anual | Fina Lopez Heredia | 84 | | | | | | | | | | | | |
| 48 | Embarcadero Labora Asociado AC | Manual | Sandra Patricia Gaitán Turiso | 88 | 88,30 | 88,27 | 88,7 | 88,85 | 88,1 | 87,12 | 87,12 | 87,48 | X | X | X | X |
| 49 | Embarcadero Labora Asociado AC | Manual | Sandra Patricia Gaitán Turiso | 88 | 88,30 | 88,88 | 88,88 | 88,87 | 88,91 | 88,63 | 88,76 | 88,48 | X | X | X | X |
| 50 | Embarcadero Labora Asociado AC | Manual | Sandra Patricia Gaitán Turiso | 84 | 84,34 | 84,88 | 84,87 | 84,86 | 84,87 | 84,86 | 84,86 | 84,86 | X | X | X | X |
| 51 | Embarcadero Labora Asociado AC | Anual | Sandra Patricia Gaitán Turiso | 88 | | | | | | | | | | | | |
| 52 | Estado de la Muestra | Manual | Jeny Valencia Castaño | 88,60 | 88,62 | 88,68 | 88,64 | 88,68 | 88,16 | 88,64 | 84,78 | 84,82 | 84,63 | 84,30 | 84,16 | 84,07 |
| 53 | Estado de la Muestra | Anual | Fina Lopez Heredia | 1000000000 | | | | | | | | | | | | |
| 54 | FAC Pasa en la Red Transporte y Distribución AC | Manual | Edison Tascón Arias | 0,44 | 0,10 | 0,08 | 0,13 | 0,10 | 0,12 | 0,14 | 0,14 | 0,11 | 0,07 | 0,12 | 0,11 | 0,11 |
| 55 | FAC Pasa en la Red de Alcantarillado | Manual | Jorge Hernán Cortés Gómez | 0,06 | 0,01 | 0,04 | 0,06 | 0,06 | 0,04 | 0,05 | 0,05 | 0,06 | 0,01 | 0,05 | 0,04 | 0,04 |
| 56 | FAC Pasa en la Red de Alcantarillado | Anual | Fina Lopez Heredia | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 57 | Procedimiento de Apoderamiento | Manual | Luz Estelle González Olaya | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,40 |
| 58 | Trabajo en Mediciones | Anual | Diana Moreno Camargo | 120104 | | | | | | | | | | | | |



INDICADORES INGRESADOS CON DATOS:

Los indicadores con datos ingresados en el software de indicadores se encuentran al periodo de agosto 2023, se relacionan en la tabla siguiente, con un total de 62 indicadores donde se muestra la periodicidad, el área, el responsable, las metas y los periodos con sus registros.

| | | INDICADORES AÑO 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Indicador | Indicador | Periodicidad | Responsable | Meta | Enero | Febrer | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1 | ACFLUC Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 80.85 | 83.86 | 111.41 | 88.88 | 93.35 | 117.33 | 104.75 | 87.05 | 81.70 | 86.15 | 83.36 | 95.36 | 84.4 |
| 4 | Análisis de Muestras Laboratorio | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 100 | 97.00 | 94.03 | 98.00 | 105.00 | 98.00 | 100 | 105.00 | 105.00 | 107.00 | 105 | 100 | 103.00 |
| 6 | Aprobación PSMV | Semestral | Carlos Ernesto Aguado Quintero | 100 | | | | | | 100 | | | | | | |
| 7 | Ausentismo | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 4.4 | 7.01 | 8.03 | 5.55 | 5.62 | 5.55 | 4.47 | 5.19 | 5.16 | 6.48 | 4.56 | 5.49 | 3.87 |
| 8 | CEAC Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable AC | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.01 |
| 10 | CM Catastro de Medidores | Anual | Jair Valencia Castaño | 1 | | | | | | | | | | | | 1.00 |
| 11 | CMCOBAC Cumplimiento Meta Cobertura AC | Mensual | Andrés Felipe González Castaño | 100 | 314.3 | 344.08 | 350.00 | 394.30 | 395.56 | 419.36 | 6.14 | 23.01 | 141.23 | 195.83 | 208.58 | 233.55 |
| 12 | CMCOBAC Cumplimiento Meta Cobertura de AL | Mensual | Andrés Felipe González Castaño | 100 | 265.8 | 288.97 | 293.64 | 333.27 | 337.76 | 354.39 | 5.23 | 25.23 | 466.66 | 644.28 | 174.01 | 199.06 |
| 13 | CMCONAC Cumplimiento Metas Continuidad AC | Mensual | Edición Tascón Areiza | 100 | 101.3 | 101.41 | 101.33 | 101.45 | 101.20 | 101.33 | 100.90 | 101.18 | 101.04 | 101.43 | 96.65 | 100.84 |
| 14 | CMPCP Cumplimiento Metas Reducción Perdidas AC | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 100 | 147.7 | 180.80 | 144.87 | 147.71 | 143.72 | 163.18 | 111.24 | 115.57 | 133.08 | 161.43 | 122.05 | 135.85 |
| 16 | Cobertura Cont de Cesped | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 78.75 | 82.69 | 85.87 | 81.11 | 81.84 | 84.65 | 86.81 | 84.84 | 78.15 | 78.58 | 80.89 | 88.87 |
| 17 | Cobertura de Acueducto ICBNAC | Mensual | Andrés Felipe González Castaño | 76 | 74.68 | 74.69 | 74.47 | 74.75 | 74.60 | 74.58 | 74.44 | 74.49 | 74.66 | 74.47 | 74.44 | 74.39 |
| 18 | Cobertura de Alcantarillado ICBNAC | Mensual | Andrés Felipe González Castaño | 84 | 82.84 | 82.82 | 82.57 | 82.87 | 82.70 | 82.66 | 82.48 | 82.52 | 82.63 | 82.38 | 82.34 | 82.27 |
| 19 | Cobertura de Aseo ICBNAC | Mensual | Andrés Felipe González Castaño | 88 | 86.49 | 86.35 | 86.07 | 86.34 | 86.16 | 86.08 | 85.90 | 85.93 | 86.01 | 85.71 | 85.91 | 85.82 |
| 20 | Cobertura de Barido | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 | 84.12 |
| 22 | Cobertura de Recolección | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 86 | 86.1 | 78.78 | 77.35 | 77.47 | 83.73 | 72.96 | 72.78 | 76.42 | 73.98 | 78.47 | 73.06 | 75.46 |
| 23 | Cobertura Poda de Arboles | Mensual | Johan Sebastián Pérez Salazar | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 24 | Continuidad de Cesped | Mensual | Johan Sebastián Pérez Salazar | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 32 | Cumplimiento del PSMV | Semestral | Carlos Ernesto Aguado Quintero | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 33 | Cumplimiento entrega verificados Lab | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 100 | 93.01 | 83.36 | 93.98 | 94.5 | 88.77 | 89.58 | 81.68 | 97.25 | 97.20 | 99.88 | 98.96 | 99.03 |
| 36 | Disponibilidad Tecnológica | Mensual | Harrison González Santa | 37 | 300 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 39.39 | 39.39 |
| 39 | Eficiencia De Los Vehículos | Mensual | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 85 | 95.81 | 89.91 | 90.36 | 93.11 | 90.36 | 95.79 | 90.28 | 83.37 | 89.58 | 88.53 | 90.66 | 95.75 |
| 41 | Eficiencia en implementación de proyectos TI | Trimestral | Harrison González Santa | 80 | | | 90.91 | | | 100.00 | | | 100.00 | | 100.00 | |
| 42 | Eficiencia en la atención de clientes de infraestructura de TI | Mensual | Harrison González Santa | 90 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 43 | Eficiencia Laboral Acueducto Ac | Trimestral | Diana María Bohórquez Gutiérrez | 1018 | | | 913.07 | | | 1050.47 | | | 1212.23 | | 1050.47 | |
| 44 | Eficiencia Laboral Alcantarillado Al | Trimestral | Diana María Bohórquez Gutiérrez | 536 | | | 451.37 | | | 536.20 | | | 533.02 | | 506.86 | |
| 45 | Eficiencia Laboral Aseo AS | Trimestral | Diana María Bohórquez Gutiérrez | 216328 | | | 200081 | | | 200081 | | | 218723.64 | | 200653.9 | |
| 52 | Estado de la Micromedición | Mensual | Jair Valencia Castaño | 38.50 | 36.02 | 35.86 | 35.64 | 35.39 | 35.16 | 35.04 | 34.78 | 34.82 | 34.68 | 34.30 | 34.15 | 34.07 |
| 54 | FAC Falta en la Red Transporte y Distribución de AC | Mensual | Edición Tascón Areiza | 0.14 | 0.10 | 0.08 | 0.13 | 0.10 | 0.12 | 0.14 | 0.14 | 0.13 | 0.07 | 0.12 | 0.11 | 0.11 |
| 55 | FAL Falta en Red de Alcantarillado | Mensual | José Hernán Castro Gómez | 0.05 | 0.01 | 0.04 | 0.05 | 0.05 | 0.04 | 0.03 | 0.05 | 0.03 | 0.01 | 0.03 | 0.05 | 0.03 |
| 57 | Frecuencia de Accidentidad | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 1.44 | 1.67 | 1.84 | 1.91 | 0.87 | 1.90 | 0.87 | 0.99 | 0.97 | 0.84 | 1.53 | 1.65 | 0.96 |
| 61 | GV Cobertura gestión Velocidad | Semestral | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 50 | | | | | | 100 | | | | | 102.12 | |
| 62 | IANC | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 41 | 36.90 | 32.17 | 37.45 | 37.33 | 38.27 | 35.37 | 42.98 | 42.12 | 38.51 | 43.23 | 39.61 | 38.45 |
| 63 | IANC Villa Santana | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 6 | 1.19 | 2.35 | 2.36 | 3.82 | 4.45 | 4.37 | 4.48 | 1.42 | 0.39 | 0.57 | 1.39 | 2.40 |
| 64 | IC Índice de Continuidad Ac | Mensual | Edición Tascón Areiza | 23.93 | 23.91 | 23.94 | 23.92 | 23.95 | 23.89 | 23.92 | 23.89 | 23.86 | 23.86 | 23.86 | 22.82 | 23.80 |
| 66 | ICTBL Continuidad De Barido | Mensual | Norma Beatriz Londoño González | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 67 | ICTR Continuidad recolección | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 68 | ICTR-NA Calidad Técnica Recolección | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 69 | ICLF Índice de Consumo Usuario Facturado | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 12.77 | 10.47 | 10.51 | 10.42 | 10.27 | 10.15 | 10.12 | 9.92 | 10.24 | 10.32 | 10.47 | 9.94 | 10.25 |
| 73 | IFR-NA Continuidad o Frecuencia Recolección | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 74 | IFR-NA Horario recolección | Mensual | Jhon Alexander Ruiz Diaz | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 78 | IMA Índice de macro medición efectiva | Mensual | Edición Tascón Areiza | 90 | 72.73 | 72.73 | 72.73 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 | 78.57 |
| 79 | IMI Índice de Micromedición efectiva | Mensual | Jair Valencia Castaño | 95 | 95.48 | 95.08 | 94.76 | 94.37 | 94.19 | 93.93 | 93.65 | 93.68 | 93.51 | 93.32 | 93.21 | 93.09 |
| 81 | Incidencia Enfermedad Laboral | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 82 | Índice Micromedición Nominal (IMI) Cobertura Medición | Mensual | Jair Valencia Castaño | 93 | 93.44 | 93.08 | 93.08 | 93.84 | 93.98 | 93.83 | 93.80 | 93.80 | 93.76 | 93.35 | 93.00 | 88.95 |
| 86 | PIAA Índice Perdidas de Agua en Aducción | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 90 | | | | | | | | | 91.74 | 91.39 | 91.94 | |
| 87 | IPORAC Índice de Atención de PQR Acueducto | Mensual | Juan Carlos Saldaña Sierra | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 88 | IPORAL Índice de Atención de PQR Alcantarillado | Mensual | Juan Carlos Saldaña Sierra | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 89 | IPUL Índice de Perdidas Usuario Facturado | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 9.04 | 8.12 | 5.00 | 6.24 | 6.12 | 6.29 | 5.54 | 7.47 | 7.45 | 6.46 | 7.39 | 6.52 | 6.47 |
| 90 | IRI Índice de Riesgos de Calidad del Agua | Mensual | Luis Fernando Quintana Lozano | 5 | 0.07 | 0.07 | 0.14 | 0.07 | 0.04 | 0.01 | 0.11 | 0.07 | 0.11 | 0.04 | 0.15 | 0.03 |
| 91 | IRCAP Índice de Repone y Calidad de Agua Potable | Mensual | Luis Fernando Quintana Lozano | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 92 | IRDP Índice Rotación de Personal Directivo | Anual | Maria Elena Peláez López | 3 | | | | | | | | | | | 3.79 | |
| 93 | ISUF Índice de Suministro Usuario Facturado | Mensual | Daniela Moreno Cardona | 21.77 | 16.53 | 15.53 | 16.66 | 16.39 | 16.44 | 15.66 | 17.39 | 17.70 | 16.79 | 16.47 | 16.46 | 16.73 |
| 96 | Mantenimiento De Los vehículos | Mensual | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 80 | 100 | 25.00 | 93.75 | 87.50 | 100.00 | 90.00 | 75.00 | 87.50 | 83.33 | 100 | 90.90 | 80.00 |
| 99 | MH Modelo Hidráulico | Semestral | Edición Tascón Areiza | 0 | | | | | | 100 | | | | | 0.00 | |
| 100 | PEC Plan de Emergencias y Contingencias AL | Semestral | Melissa Marín García | 100 | | | | | | 100 | | | | | 100 | |
| 101 | PEC Plan de Emergencias y Contingencias AC | Semestral | Melissa Marín García | 100 | | | | | | 100 | | | | | 100 | |
| 102 | POAC Productividad del Personal Operativo de AC | Mensual | Maria Elena Peláez López | 1.82 | 1.84 | 1.80 | 1.82 | 1.82 | 1.81 | 1.81 | 1.86 | 1.05 | 1.04 | 1.03 | 1.03 | 1.05 |
| 103 | POALC Productividad del Personal Operativo de AL | Mensual | Maria Elena Peláez López | 0.48 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.34 |
| 104 | POAS Productividad del Personal Operativo de AS | Mensual | Maria Elena Peláez López | 1.78 | 1.83 | 1.84 | 1.80 | 1.72 | 1.74 | 1.72 | 1.68 | 1.71 | 1.68 | 1.68 | 1.72 | 1.67 |
| 105 | PPAP Productividad del Personal Administrativo del Prestador | Mensual | Maria Elena Peláez López | 1.18 | 1.00 | 1.00 | 1.21 | 1.18 | 1.12 | 1.25 | 1.32 | 1.30 | 1.32 | 1.34 | 1.35 | 1.35 |
| 106 | Prevalencia Enfermedad Laboral | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 1000 | 666.87 | 671.14 | 675.68 | 671.14 | 664.45 | 668.9 | 664.45 | 647.24 | 649.35 | 651.47 | 643.08 | 645.16 |
| 107 | Protección Accidentes de Trabajo Morales | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 109 | Pruebas Desempeño Sanitarias | Semestral | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 100 | | | | | | 100.00 | | | | | 100 | |
| 110 | PTIR Plan Tratamiento de Riesgos | Semestral | Harrison González Santa | 85 | | | | | | 73.33 | | | | | 100 | |
| 111 | RAPC Reporte Afectación Hídrica | Mensual | Edición Tascón Areiza | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 115 | Severidad de Accidentabilidad | Mensual | Luz Edilma Grajales Duvela | 5.75 | 33.23 | 24.83 | 18.81 | 32.42 | 15.67 | 5.89 | 6.64 | 6.14 | 32.01 | 15.63 | 11.90 | 12.28 |
| 117 | UAI Utilización Recurso Agua | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | 100 | 84.57 | 86.03 | 86.77 | 87.73 | 85.48 | 87.15 | 92.2 | 92.89 | 92.21 | 87.25 | 91.65 | 89.05 |

INDICADORES PENDIENTES DE DATOS:

En la tabla de indicadores pendientes se cuenta con un total de 48 indicadores sin análisis ingresado. La mayoría de estos indicadores tienen una periodicidad semestral o anual, y algunos, siendo indicadores financieros, requieren información del año siguiente. En el caso de aquellos con periodicidad mensual, el responsable aún no ha registrado los datos correspondientes.

| | | INDICADORES AÑO 2024 | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|---------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Indicador | Indicador | Periodicidad | Responsable | Meta | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 2 | ACU Aplicación Costos Ref Aprobado | Semestral | Carlos Arturo Vargas Giraldo | 5 | | | | | | X | | | | | | |
| 3 | AL Aplicación Costos Ref Aprobada | Semestral | Carlos Arturo Vargas Giraldo | 5 | | | | | | X | | | | | | |
| 5 | Apalancamiento | Anual | Ima López Henao | 41.57 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | CG-Cubrimiento Costos y Gastos PGR | Anual | Ima López Henao | 1.05 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | CMFESV Cumplimiento Metas | Semestral | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 60-100 | | | | | | X | | | | | | |
| 21 | Cobertura de Lavado | Semestral | Johan Sebastián Pérez Salazar | | | | | | | X | | | | | | |
| 25 | CPGR Cumplimiento PGR | Anual | Luis Muñoz Gomez | 0.86 | | | | | | | | | | | | |
| 26 | CPUEAA Cumplimiento Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua | Anual | Carlos Alberto Perilla | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Cubrimiento de Costos y Gastos AC | Anual | Ima López Henao | 2.10 | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Cubrimiento de Costos y Gastos AL | Anual | Ima López Henao | 2.10 | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Cubrimiento de Costos y Gastos AS | Anual | Ima López Henao | 1.80 | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Cumplimiento de actividades plan anual FESV | Semestral | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 50 | | | | | | 55.33 | | | | | | |
| 31 | Cumplimiento del Plan de Auditorías | Anual | Andrés Felipe Zuluaga Montoya | 90 | | | | | | | | | | | | |
| 34 | Cumplimiento plan de calibración y mto equipos laboratorio | Anual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | Cumplimiento Planes Empresariales | Anual | Luz Andrea Alvarez Botero | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 37 | E Endeudamiento | Anual | Ima López Henao | 6 | | | | | | | | | | | | |
| 38 | EBITDA | Anual | Ima López Henao | 8.5E+09 | | | | | | | | | | | | |
| 40 | Efectividad en proyectos de TI formulados | Semestral | Harrison González Santa | 90 | | | | | | 40.00 | | | | | | |
| 46 | Ejecución Planes de Mejoramiento | Anual | Andrés Felipe Zuluaga Montoya | 50 | | | | | | | | | | | | |
| 47 | ER-Eficiencia Recaudo PGR | Anual | Ima López Henao | 94 | | | | | | | | | | | | |
| 48 | ERI Eficiencia de Recaudo AC | Mensual | Sandra Patricia Osorio Tuniago | 96 | 85.3 | 92.27 | 94.7 | 95.65 | 96.7 | 97.12 | 97.12 | 97.40 | X | X | X | X |
| 49 | ERI Eficiencia de Recaudo AL | Mensual | Sandra Patricia Osorio Tuniago | 96 | 84.32 | 90.36 | 92.93 | 93.87 | 94.91 | 95.53 | 95.76 | 96.40 | X | X | X | X |
| 50 | ERI Eficiencia de Recaudo AS | Mensual | Sandra Patricia Osorio Tuniago | 94 | 83.94 | 89.62 | 92.07 | 92.98 | 93.87 | 96.38 | 96.41 | 96.81 | X | X | X | X |
| 51 | Eficiencia del Recaudo AAA | Anual | Sandra Patricia Osorio Tuniago | 96 | | | | | | | | | | | | X |
| 53 | EVA Valor Agregado Económico | Anual | Ima López Henao | 2.5E+08 | | | | | | | | | | | | |
| 56 | FC Flujos comprometidos | Anual | Ima López Henao | 3.08 | | | | | | | | | | | | |
| 58 | Gastos en capacitación por empleado | Anual | Diana María Bohórquez Gutiérrez | 326124 | | | | | | | | | | | | |
| 59 | GLPIAC Gestión Lodos Residuales Acueducto | Mensual | Genny Marcela Hurtado Giraldo | | | | | | | | | | | X | X | X |
| 60 | GS-Relación Costos y Gastos | Anual | Ima López Henao | 0.25 | | | | | | | | | | | | |
| 65 | ICA Carga Administrativa | Anual | Ima López Henao | 9.57 | | | | | | | | | | | | |
| 70 | DI Índice de desempeño Institucional | Anual | Luz Andrea Alvarez Botero | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 71 | IEIAC Índice de Ejecución de Inversiones de Acueducto | Anual | Luis Fernando Arango Alvarez | 70.08 | | | | | | | | | | | | |
| 72 | IEIAL Índice de Ejecución de Inversiones de Alcantarillado | Anual | Luis Fernando Arango Alvarez | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 75 | IAAC Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto | Anual | Luis Fernando Arango Alvarez | 70.08 | | | | | | | | | | | | |
| 76 | IAALC Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado | Anual | Luis Fernando Arango Alvarez | 92.16 | | | | | | | | | | | | |
| 77 | IAAS Índice de Ejecución Inversiones Acumuladas AS | Anual | Gladys Helena Londoño Vahos | 100 | | | | | | | | | | | | |
| 80 | Implementación MECI-MPG | Anual | Andrés Felipe Zuluaga Montoya | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 83 | Índice Satisfacción Usuarios AC | Anual | Luz Andrea Alvarez Botero | 90 | | | | | | | | | | | | |
| 84 | Índice Satisfacción Usuarios AL | Anual | Luz Andrea Alvarez Botero | 80 | | | | | | | | | | | | |
| 85 | Índice Satisfacción Usuarios AS | Anual | Luz Andrea Alvarez Botero | 70 | | | | | | | | | | | | |
| 94 | L - Liquidez | Anual | Ima López Henao | 1.35 | | | | | | | | | | | | |
| 95 | LA - Liquidez Ajustada | Anual | Ima López Henao | 1.25 | | | | | | | | | | | | |
| 97 | Margen EBITDA | Anual | Ima López Henao | 35.70 | | | | | | | | | | | | |
| 98 | Margen Neto | Anual | Ima López Henao | 16.70 | | | | | | | | | | | | |
| 112 | RC Rotación de Cartera | Anual | Ima López Henao | 60 | | | | | | | | | | | | |
| 113 | RCP Relación de Endeudamiento | Anual | Ima López Henao | 0.45 | | | | | | | | | | | | |
| 114 | RSVI Riesgos Seguridad Vial Identificados | Anual | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 0.00 | | | | | | | | | | | | |
| 116 | TSV Tasa de Sinistros Viales | Anual | Luis Fernando Aguirre Vinasco | 9.75 | | | | | | | | | | | | |

VARIABLES:

La importancia de las variables son elementos fundamentales en la programación en general.

Estas variables son utilizadas para diversas finalidades, entre las cuales se incluyen:

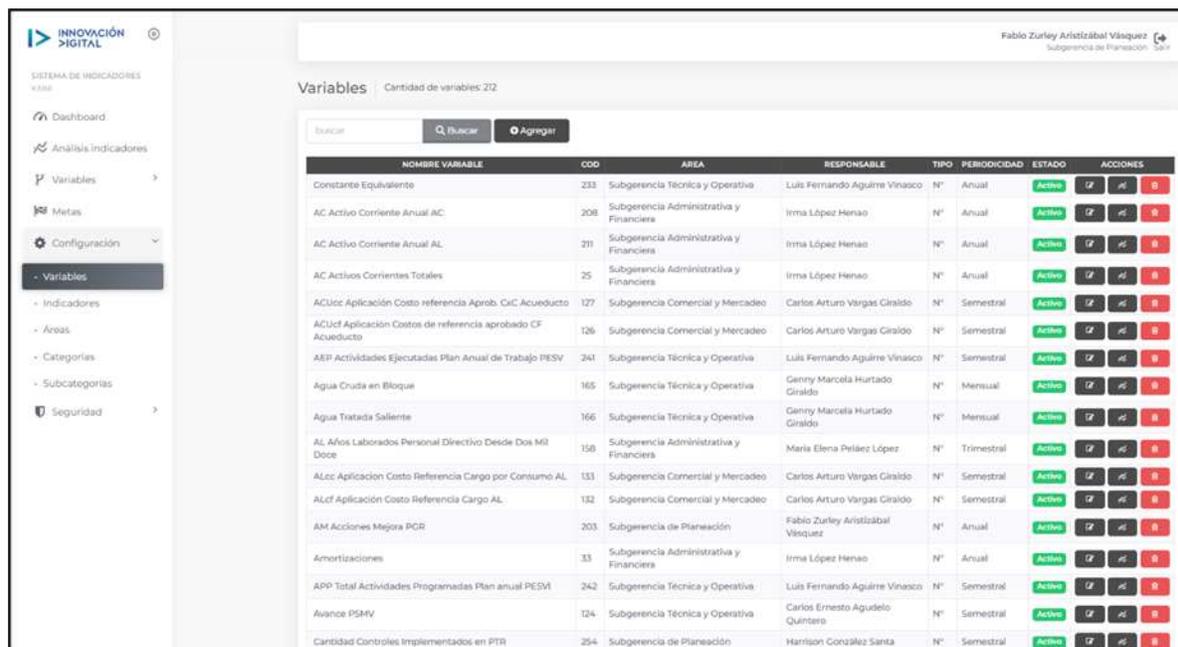
- Almacenamiento de datos: Las variables se utilizan para almacenar valores como números, cadenas de texto, booleanos u otros tipos de datos. Esto permite que los programas trabajen con información y la manipulen según sea necesario.
- Manipulación de datos: Las variables permiten realizar operaciones matemáticas, concatenar cadenas de texto, comparar valores y ejecutar una variedad de acciones en función de los datos almacenados en ellas.
- Control de flujo: Las variables a menudo se utilizan para controlar la lógica de un programa. Los valores almacenados en variables pueden influir en las decisiones que toma un programa, como la ejecución de bucles, la toma de decisiones condicionales y más.



- Comunicación entre partes del programa: Las variables permiten que diferentes partes de un programa compartan información. Por ejemplo, una función puede recibir datos de otra función utilizando variables como argumentos.
- Almacenamiento temporal: Las variables también se utilizan para almacenar resultados intermedios en cálculos complejos o procesos que requieren múltiples pasos.
- Interacción con el usuario: Las variables son esenciales para capturar y procesar la entrada del usuario, como en aplicaciones que solicitan nombres, edades u otra información.

En general, las variables son herramientas esenciales para el desarrollo de programas informáticos porque permiten el almacenamiento, la manipulación y el uso dinámico de datos, lo que contribuye a la flexibilidad y la funcionalidad de los programas.

En cuanto a las variables, para calcular los indicadores se han ingresado un total de 212 variables, con el área encargada, nombre de la variable, responsable de la información y la periodicidad, con la finalidad de cumplir los requerimientos establecidos por la ley y la entidad, el cual se presenta en la tabla siguiente.



| NOMBRE VARIABLE | COD | AREA | RESPONSABLE | TIPO | PERIODICIDAD | ESTADO | ACCIONES |
|--------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------|----------------------------------|------|--------------|--------|-------------|
| Constante Equivalente | 233 | Subgerencia Técnica y Operativa | Luis Fernando Aguirre Vinasco | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| AC Activo Corriente Anual AC | 208 | Subgerencia Administrativa y Financiera | Irma López Henao | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| AC Activo Corriente Anual AL | 211 | Subgerencia Administrativa y Financiera | Irma López Henao | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| AC Activos Corrientes Totales | 25 | Subgerencia Administrativa y Financiera | Irma López Henao | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| ACUct Aplicación Costo referencia Aprob. Cx/C Acueducto | 127 | Subgerencia Comercial y Mercadeo | Carlos Arturo Vargas Giraldo | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| ACUctf Aplicación Costos de referencia aprobado CF Acueducto | 126 | Subgerencia Comercial y Mercadeo | Carlos Arturo Vargas Giraldo | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| AEP Actividades Ejecutadas Plan Anual de Trabajo PESV | 241 | Subgerencia Técnica y Operativa | Luis Fernando Aguirre Vinasco | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| Agua Cruda en Bloque | 165 | Subgerencia Técnica y Operativa | Genny Marcela Hurtado Giraldo | N° | Mensual | Activo | [G] [A] [R] |
| Agua Tratada Saliente | 166 | Subgerencia Técnica y Operativa | Genny Marcela Hurtado Giraldo | N° | Mensual | Activo | [G] [A] [R] |
| AL Años Laborados Personal Directivo Desde Dos Mil Doce | 150 | Subgerencia Administrativa y Financiera | María Elena Peláez López | N° | Trimestral | Activo | [G] [A] [R] |
| ALC: Aplicación Costo Referencia Cargo por Consumo AL | 133 | Subgerencia Comercial y Mercadeo | Carlos Arturo Vargas Giraldo | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| ALCf Aplicación Costo Referencia Cargo AL | 132 | Subgerencia Comercial y Mercadeo | Carlos Arturo Vargas Giraldo | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| AM Acciones Mejora PCR | 203 | Subgerencia de Planeación | Fabio Zurley Aristizábal Vázquez | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| Amortizaciones | 33 | Subgerencia Administrativa y Financiera | Irma López Henao | N° | Anual | Activo | [G] [A] [R] |
| APP Total Actividades Programadas Plan anual PESM | 242 | Subgerencia Técnica y Operativa | Luis Fernando Aguirre Vinasco | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| Avance PSHV | 124 | Subgerencia Técnica y Operativa | Carlos Ernesto Agudelo Quintero | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |
| Cantidad Controles implementados en PTR | 254 | Subgerencia de Planeación | Harrison González Santa | N° | Semestral | Activo | [G] [A] [R] |

Con relación a la información de enero 1 a enero 23 de 2025, se encuentra en proceso de elaboración a la fecha de entrega del presente informe motivo por el cual no se consignan datos de estas fechas del mes de enero de 2025

13.7. La Política De Administración De Los Riesgos (Mapa De Riesgos)

Teniendo en cuenta que con la expedición del Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, se crea un solo Sistema de Gestión a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual se alinea con el Sistema de Control Interno y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades de las entidades y organismos públicos, el MIPG opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, por lo que permite identificar claramente las metas y necesidades que deben atender o satisfacer y definiendo los posibles riesgos asociados al cumplimiento de las mismas. En este sentido, la identificación y valoración de riesgos se integra en el desarrollo de los objetivos y la formulación de la estrategia de la entidad.

La administración del riesgo para las entidades públicas en todos sus órdenes cobra hoy mayor importancia, dado el dinamismo y los constantes cambios que el mundo globalizado exige. Estos cambios hacen que dichas entidades deban enfrentarse a factores internos y externos que pueden generar incertidumbre sobre el logro de sus objetivos.

En el proceso de fortalecimiento del Sistema del Control interno y de acuerdo con MIPG y teniendo en cuenta que el proceso de administración del riesgo es un esfuerzo conjunto entre la Alta Dirección y los servidores en todos sus niveles, SERVICIUDAD E.S.P., ha desarrollado la Administración del Riesgo, y para ello se actualizó el presente Manual donde se explica la metodología empleada en la elaboración de este instrumento de prevención en el desarrollo de una cultura de autocontrol y gestión institucional.

Ejercicio que inicia con la formulación de la política de Administración del Riesgo, la cual incluye los niveles de responsabilidad frente al seguimiento y evaluación de los riesgos y el impacto que estos puedan generar.

Por lo tanto, esta metodología, pretende establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a que constantemente están expuesta la empresa, fortaleciendo así el Sistema de Control, MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste.

Anexo 13.7. Matrices de mapa_riesgos de la Empresa y Manual de Administración del Riesgo

13.8. Informe De Proveedores - Software De Proveedores

1. Contratos Evaluados: **69**
2. Contratos por Evaluar: **64**
3. Contratos con Prórroga: **2 (Reportados a la fecha)**

4. Contratos Vigentes: **1** (Reportado a la fecha)

TOTAL CONTRATOS: 136

A continuación, se relacionan a detalle los contratos que aún no han sido evaluados por las subgerencias a las cuales se encuentran adscritos:

- Subgerencia administrativa y financiera

| No CONTRATO | NOMBRE CONTRATISTA | SUPERVISOR | SUBGERENCIA - DEPENDENCIA |
|-------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 6 | CONSTRUYENDO LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 13 | AINCA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN LTDA | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 20 | GUSTAVO ADOLFO QUINTANA GARCES | IRMA LOPEZ | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 24 | ORION SOFTWARE COLOMBIA LTDA | LUZ AIDA PACHON - DIANA CAROLINA HERRERA | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - PLANEACION |
| 28 | LA OFRENDA S.A | MARIA ELENA PELAEZ | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 30 | SERVIENTREGA S.A. | MAURICIO GONZALEZ | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 31 | FUMIASEAR RISARALDA | LUZ EDILMA GRAJALES | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 41 | SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 46 | SONIA MARIA OSORIO MOLINA | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 63 | HUMANOS S.A.S | LUZ EDILMA GRAJALES | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 64 | CATHERINE ARANGO MARTINEZ | LUZ EDILMA GRAJALES | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 75 | BENITEZ ORTEGA JORGE IVAN | LUZ EDILMA GRAJALES - MARIA ELENA PELAEZ | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 76 | VALUE AND RISK RATING S.A | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 78 | DINAMICA OCUPACIONAL | LUZ EDILMA GRAJALES | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 80 | PEREZ HIJOS Y ASOCIADOS S.A | MARIA ELENA PELAEZ | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 103 | SONIA MARIA OSORIO MOLINA | LUZ AIDA PACHON - GLADYS LONDOÑO | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 104 | JESSICA CEBALLOS CASTAÑO | MARIA ELENA PELAEZ - VERONICA GARCIA | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 111 | INVERSIONES Y PROYECTOS MEJIA MONTOYA CIA S.A.S | LUZ AIDA PACHON - JUAN DAVID HURTADO | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - TECNICA Y OPERATIVA |
| 132 | LAURA MARIA VALENCIA SILDARRIAGA | LUZ AIDA PACHON | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |

- Secretaria General

| No CONTRATO | NOMBRE CONTRATISTA | SUPERVISOR | SUBGERENCIA - DEPENDENCIA |
|-------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| 2 | FREDY AUGUSTO OSPINA ALBARADO | LEONARDO RAMOS | SECRETARIA GENERAL |
| 4 | HECTOR JAVIER CESPEDES CARDONA | LEONARDO RAMOS | SECRETARIA GENERAL |
| 9 | JULIANA MARIN CIFUENTES | LEONARDO RAMOS | SECRETARIA GENERAL |
| 38 | RAUL LÓPEZ GARCÍA | JOHN JAIRO GOMEZ | GERENCIA |
| 47 | JOSE JAIR SERNA MENDOZA | JOHN JAIRO GOMEZ - SUBGERENTE TECNICO | GERENCIA - TECNICA Y OPERATIVA |
| 85 | ANDRES FELIPE GUTIERREZ VASQUEZ | JOHN JAIRO GOMEZ | GERENCIA |

- Gerencia
- Subgerencia Técnica y Operativa

| No CONTRATO | NOMBRE CONTRATISTA | SUPERVISOR | SUBGERENCIA - DEPENDENCIA |
|-------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 17 | ATESA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P | ALEXANDER RUIZ | TECNICA Y OPERATIVA |
| 32 | DAN RESTAURATE Y COMPAÑIA S.A.S | ALEXANDER RUIZ | TECNICA Y OPERATIVA |
| 35 | DANIEL MAURICIO ZAPATA GONZALEZ | SUBGERENTE TECNICO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 36 | MARCO JULIO SUECUN LOZANO | DANIEL MAURICIO ZAPATA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 43 | JULIAN DAVID CASTAÑEDA AGUIRRE | LUIS FDO AGUIRRE | TECNICA Y OPERATIVA |
| 47 | JOSE JAIR SERNA MENDOZA | JOHN JAIRO GOMEZ - SUBGERENTE TECNICO | GERENCIA - TECNICA Y OPERATIVA |
| 49 | TRANESPECIALES JOMAR CAFE ORIENTE SAS | LUIS FDO AGUIRRE | TECNICA Y OPERATIVA |
| 52 | NESTOR BRAVO SA | ALEXANDER RUIZ | TECNICA Y OPERATIVA |
| 59 | JULIAN FERNANDO ARIAS GUTIERREZ | MARCO TABORDA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 61 | WILFORT ALEXANDRO SALAZAR CARMONA | JULIAN FDO ARIAS | TECNICA Y OPERATIVA |
| 62 | OBRAS SAS | CIFRAS PROYECTOS Y CONSULTORIAS S.A.S | TECNICA Y OPERATIVA |
| 69 | SIGMA INGENIERIA SA | ALEXANDER RUIZ - NORMA LONDOÑO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 70 | GENXAPP S.A.S | ALEXANDER RUIZ | TECNICA Y OPERATIVA |
| 84 | AL CONSTRUCCIONES S.A.S | GENNY MARCELA HURTADO - MARCO TABORDA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 86 | CONSORCIO PTAP EL RODEO | AL CONSTRUCCIONES - ALEJANDRO LOAIZA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 90 | LA DILIGENCIA S.A. | NORMA LONDOÑO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 95 | LUIS GONZAGA MONTES GALVIS | MARCO TABORDA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 97 | GEONG J.D.S.A.S | MARCO TABORDA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 111 | INVERSIONES Y PROYECTOS MEJIA MONTROYA CIA S.A.S | LUZ AIDA PACHON - JUAN DAVID HURTADO | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - TECNICA Y OPERATIVA |
| 112 | COMERCIALIZADORA HOMAZ SAS | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 113 | HEVERTH QUINTERO PINEDA | JMR GROUP INGENIERIA | TECNICA Y OPERATIVA |
| 116 | ARMANDO MARULANDA FERNANDEZ | JORGE HERNAN CASTRO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 117 | MELANY HENAO MAZUERA | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 118 | JMR GROUP INGENIERIA S.A.S | MARCO TABORDA - CARLOS ERNESTO AGUDELO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 120 | ECCOQUIPOS SAS | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 123 | INDUSTRIAS BUFALO SAS | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 124 | LA GRAN FERRETERIA SAS | NORMA LONDOÑO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 126 | COMERCIALIZADORA HOMAZ SAS | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 131 | CONSTRUYENDO LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S. | GENNY MARCELA HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 133 | WILFORT ALEXANDRO SALAZAR CARMONA | LUIS FDO ARANGO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 134 | CIVILTEC CAM S.A.S | WILFOR SALAZAR | TECNICA Y OPERATIVA |
| 136 | GENSAC SAS | LUIS FDO ARANGO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 139 | JHON JAIME CATAÑO HENAO | LUIS FDO ARANGO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 141 | JOSE LUIS VALENCIA TORO | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |
| 142 | YEISON FELIPE CARDONA TORO | JUAN DAVID HURTADO | TECNICA Y OPERATIVA |

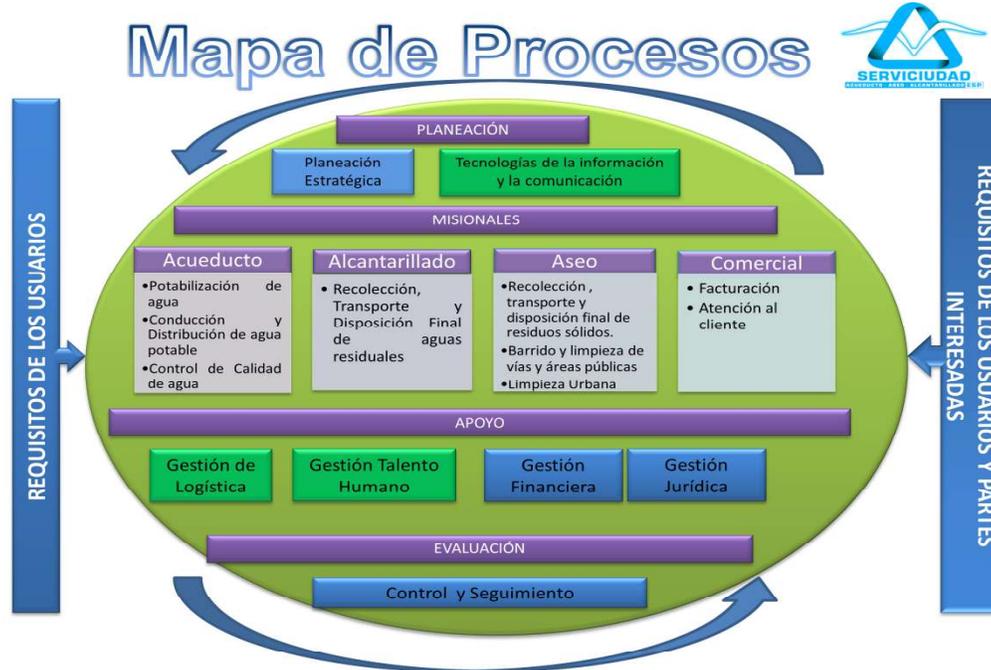
Informe Sistema de Gestión de Calidad

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad: Dada la transición que se tuvo a partir de la expedición del Decreto 1499 de 2017 donde el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y la NTCGP:1000 pierde vigencia en función de la Ley 872 de 2003.; la empresa mantiene vigente la documentación empresarial de manuales, procesos y procedimientos bajo esta norma de calidad con la modalidad de documentación por procesos.

Actualmente la publicación de los documentos del SGC se encuentra clasificados por Proceso acorde a Mapa de Procesos y publicados en la Intranet

Se

Mapa de Procesos



encuentra clasificado bajo la siguiente estructura piramidal con el siguiente enlace serviciudad.gov.co/intranet/

A continuación, se relacionan los documentos de S.G. C:

Subgerencia de Planeación:

- Instructivos



| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-01 | Instructivo para la publicación de la Página web | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-02 | Instructivo registro de proveedores | 2 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPIN-03 | Instructivo de Atención a Víctimas PESV | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV | SPIN-04 | Instructivo para la Investigación de Accidentes de Tránsito PESV | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV | SPIN-05 | Control Documentacion Conductores PESV | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPIN-01 | Instructivo para la entrega y publicacion de la informacion en la pagina web | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-02 | Instructivo para registro de nuevos proveedores | 2 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-03 | Instructivo de atención a víctimas | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-04 | investigación accidentes de transito | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPIN-05 | Control documentación conductores PESV | 1 |

• **Manuales**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------|---------|
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPMC-01 | Manual de calidad | 5 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPMI-02 | Manual de indicadores | 2 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV | SPMV-03 | MANUAL DE POLITICAS DE SEGURIDAD VIAL | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPMR-04 | MANUAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 1 |

• **Otros**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|------------------------|---------|---------------------------------------------------|---------|
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPOT-01 | Mapa de procesos | 7 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPOT-02 | OBJETIVOS ESTRATEGICOS | 10 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPOT-03 | Caracterización Proceso Planificación Estratégica | 7 |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|
| PLANEACION ESTRATEGICA B29B29:E265 | SPOT-04 | Tabla de mando del S. G. C. | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPOT-10 | CARACTERIZACION PROCESOS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-14 | POLITICA DE CONTROL AL CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS EN LOS DESPLAZAMIENTOS | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-15 | POLÍTICA DE CONTROL Y REGULACIÓN AL USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-16 | POLITICA DE CONTROL Y REGULACION AL USO DE EQUIPOS MOVILES EN LOS DESPLAZAMIENTOS | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-17 | POLITICA DE CONTROL Y REGULACIÓN AL USO DEL CINTURON DE SEGURIDAD | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-18 | POLÍTICA DE CONTROL Y REGULACIÓN DE HORAS DE CONDUCCIÓN Y DESCANSO | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-19 | POLITICA DE CONTROL Y REGULACION DE LA VELOCIDAD | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-20 | POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL | 2 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-21 | Compromiso De La Alta Dirección Con La Seguridad Vial | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-22 | Política de adquisición tecnológica | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPOT-23 | mantenimiento vias internas y señalización | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-24 | Plan de comunicaciones arquitectura empresarial | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-25 | Política de la seguridad y privacidad de la información | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-26 | Política de gestión de la información | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-27 | Plan de comunicación de la estrategia GODI | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPOT-31 | Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-32 | Política de desarrollo e implantación de los sistemas de información | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-33 | Política de continuidad de un negocio | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-34 | Política de acceso a las tecnologías de la información | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-35 | Política de uso de las facilidades por parte de los usuarios | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPOT-37 | Plan de capacitación, sensibilización y comunicación de seguridad de la información | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA Diagonal 26A No. 21AT - 04 Avenida las Torres-Edificio Moretti PBX (606) 3322109 Dosquebradas- Risaralda | GGOT-01 | DIRECTRICES ORGANIZACIONALES | 3 |



- **Procedimientos**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------|---------|
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPPR-01 | Procedimiento para la elaboración y control de los documentos | 5 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPPR-02 | Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas | 3 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPPR-06 | Procedimiento para la elaboración del plan de acción | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPPR-07 | Procedimiento para la elaboración y gestión de proyectos | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPPR-08 | Procedimiento Copias de Seguridad | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV | SPPR-09 | Procedimiento de capacitacion en seguridad vial | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/MANTENIMIENTO VEHICULOS/PESV/SGSST | SPPR-10 | control al consumo de alcohol y drogas | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPPR-11 | Procedimiento gestión del cambio | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPPR-12 | Procedimiento control de cambios | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA/TICS | SPPR-13 | Procedimiento arquitectura empresarial | 1 |
| PLANEACION ESTRATEGICA | SPPR-14 | Proceso de gestion Tecnologías de la información | 1 |

Subgerencia Comercial

- **Instructivos**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|---------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ATENCION AL CLIENTE | SCIN-01 | APLICACIÓN ESTRATIFICACIÓN SERVICIUDAD | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCIN-02 | Instructivo para la solicitud de paz y salvo por concepto de servicios públicos domiciliarios | 1 |

- **Manuales**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|---------------------|---------|----------------------------------|---------|
| ATENCION AL CLIENTE | SCMF-01 | MANUAL DE FRAUDES | 1 |
| FACTURACION | SCMH-01 | MANUAL HOMOLOGACION DE MEDIDORES | 1 |

- **Otros**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------|---------|
| FACTURACION | SCOT-01 | CARACTERIZACION PROCESO FACTURACION | 7 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-02 | CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CLIENTE | 7 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-03 | Requisitos del cliente | 2 |
| FACTURACION | SCOT-04 | Causas de no lectura y observaciones | 4 |
| FACTURACION | SCOT-05 | Plan de aseguramiento metroológico | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-06 | Plan de comunicaciones | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-07 | Política de tratamiento de datos Serviciudad E.S.P - E.I.C. E | 2 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-08 | PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-09 | PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-10 | PLAN DE MEDIOS | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-11 | PLAN DE MERCADEO SERVICIUDAD | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-12 | PLAN DE REDUCCION DE PERDIDAS DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCOT-13 | PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO | 1 |

- **Procedimientos**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|---------------------|---------|--------------------------------------------|---------|
| FACTURACION | SCPR-01 | Procedimiento de facturación | 3 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCPR-02 | Tratamiento de PQR | 7 |
| FACTURACION | SCPR-03 | Procedimiento micro medición | 1 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCPR-04 | Procedimiento para vinculación de usuarios | 5 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCPR-05 | Servicio de geófono | 3 |
| ATENCION AL CLIENTE | SCPR-06 | Procedimiento de aforos | 1 |

Subgerencia Administrativa y Financiera

- Instructivos**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|--------------------|----------|--------------------------------------------------|---------|
| TALENTO HUMANO | SAIN-01 | Instructivo en valores | 1 |
| GESTION FINANCIERA | SAIN -02 | Instructivo de caja menor | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAIN-03 | Instructivo para la evaluación de habilidades | 1 |
| SGSST | SAIN -06 | Instructivo para investigación de incidente y AT | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAIN -08 | COBRO DE INCAPACIDADES | 1 |

- Manuales**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|----------------|---------|---------------------------------------------------------------------|---------|
| SGSST | SAMR-01 | Manual de requisitos para contratistas y proveedores SST | 1 |
| SGSST | SAMC-01 | MANUAL COMPRA INSPECCION ELEMENTOS PROTECCION INDIVIDUAL | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAMF-01 | Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales | 7 |
| TALENTO HUMANO | SAMI-01 | Manual de inducción y reinducción | 4 |

- Otros**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|--------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| SGSST | SPOT-13 | Programa de mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas | 2 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-01 | CARACTERIZACION PROCESO GESTION RECURSOS HUMANOS | 6 |
| GESTION FINANCIERA | SAOT-03 | CARACTERIZACION PROCESO GESTION FINANCIERA | 3 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-04 | Plan de capacitaciones | 3 |
| SGSST | SAOT-08 | Política del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo | 6 |
| SGSST | SAOT-09 | Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, subprograma de medicina preventiva | 1 |
| SGSST | SAOT-10 | Programa de inspección de seguridad, salud en el trabajo | 1 |
| SGSST | SAOT-11 | Matriz de asignación de responsabilidad en SST | 1 |
| SGSST | SAOT-12 | Programa de prevención de consumo de alcohol tabaco y sustancias psicoactivas | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-13 | Programa de vigilancia epidemiológico del factor de riesgo biomecánico | 1 |
| SGSST | SAOT-14 | objetivos del sistema de seguridad y salud en el trabajo | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-15 | PLAN DE BIENESTAR LABORAL E INCENTIVOS | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-16 | PLAN DE VACANTES | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-17 | Plan de Previsión de Talento Humano | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-18 | Plan Estratégico de Talento Humano | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-19 | Política para la prevención del acoso laboral | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAOT-34 | CODIGO DE INTEGRIDAD | 1 |

- **Procedimientos**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|----------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| SGSST | SAPR-01 | Procedimiento de requisitos legales | 1 |
| SGSST | SAPR-09 | Procedimiento de la gestión del cambio | 1 |
| SGSST | SAPR-10 | Procedimiento para rehabilitación y reubicación laboral | 1 |
| SGSST | SAPR-11 | Procedimiento para la identificación de peligros, valoración y control de riesgos | 1 |
| SGSST | SAPR-13 | Procedimiento de revisión por la alta dirección SST | 1 |
| SGSST | SAPR-14 | PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | 1 |
| SGSST | SAPR-15 | PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA SG-SST | 1 |
| SGSST | SAPR-16 | procedimiento de evaluación de impactos cambios internos y externos del sg sst | 1 |
| SGSST | SAPR-17 | PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRUEBAS DE ALCOHOL DEL SG-SST | 1 |
| TALENTO HUMANO | SAPR-18 | LIQUIDACION Y PAGO DE NOMINA | 1 |

Subgerencia Técnica y operativa

• Instructivos

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-------------------------|---------|----------------------------------------------------------------|---------|
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-01 | Instructiva prueba de jarras | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-02 | Manejo y mantenimiento de agitador magnético con calentamiento | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-03 | Operación y mantenimiento del autoclave material contaminado. | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-04 | Operación y mantenimiento de la autoclave material limpio. | 1 |

| | | | |
|--------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-05 | Manejo y mantenimiento de la balanza. | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-06 | Operación y mantenimiento del conductímetro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-07 | Manejo y mantenimiento del baño maría | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-08 | Manejo y mantenimiento de la bomba de vacío | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-09 | Operación de la cabina de flujo laminar | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-10 | Manejo del colorímetro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-11 | Manejo del cuenta colonias | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-12 | Manejo y mantenimiento destilador | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-13 | Manejo y mantenimiento digestor | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-14 | Manejo y mantenimiento del turbidímetro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-15 | Confirmación del turbidímetro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-16 | Manejo y mantenimiento del horno de secado | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-17 | Manejo y mantenimiento del espectrofotómetro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-18 | Manejo y mantenimiento de incubadora | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-19 | Manejo y mantenimiento del PH-metro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-20 | Confirmación del PH-metro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-21 | Operación y mantenimiento del microscopio | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-22 | Encendido, manejo y apagado de planta generadora | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-23 | Manejo del actuador | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-24 | Operación y mantenimiento del destilador. | 1 |
| ALCANTARILLADO/ACUEDUCTO | STIN-25 | Instructivo solicitud permisos ambientales en condiciones normales y por emergencia | 2 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-26 | Operación y mantenimiento del agitador magnético con calentamiento | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-27 | Confirmación de balanzas | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-28 | Recepción de materias primas e insumos | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-30 | Instructivo para limpieza y desinfección | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-31 | Instructivo para la confirmación y/o validación de métodos | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-32 | Instructivo de aseguramiento de la calidad | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STIN-33 | Instructivo control de medio ambiente, superficies y agua | 1 |



| | | | |
|-----------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-01 | INSTRUCTIVO COLIFORMES TOTALES Y FECALIS ISO 9308-1:2014 | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-02 | INSTRUCTIVO PARA EL LAVADO MATERIAL | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-03 | INSTRUCTIVO DE CLORO COMBINADO, RESIDUAL Y TOTAL SM 4500-CL TITULACION FERROSA | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-04 | INSTRUCTIVO DE CLORUROS SM 4500-CL A-B METODO ARGENTOMETRICO | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-05 | INSTRUCTIVO DE ALCALINIDAD TOTAL, HIDRÓXIDOS Y BICARBONATOS | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-06 | INSTRUCTIVO ARSENICO POR KIT | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-07 | INSTRUCTIVO DE CONDUCTIVIDAD SM: 2510-B | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-08 | INSTRUCTIVO DE PH SM:4500 H+ A-B | 2 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-09 | INSTRUCTIVO DE COLOR SM:2120 A-C | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-10 | INSTRUCTIVO DE TURBIEDAD SM:2130 A-B | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-11 | INSTRUCTIVO DE ALUMINIO SM:3500 AL | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-12 | INSTRUCTIVO DE NITRATOS SM:4500-NO3-B | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-13 | INSTRUCTIVO DE MICROORGANISMOS MESOFILOS SM:9215B | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-14 | INSTRUCTIVO DE DUREZA TOTAL SM:2340C | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-15 | INSTRUCTIVO DE NITRITOS SM:4500-NO2-B | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-16 | INSTRUCTIVO DE SULFATOS SM:4500-SO2 A-E | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-17 | INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCION | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-19 | INSTRUCTIVO PARA LA CONFIRMACION Y/O VALIDACION DE METODOS | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABIN-20 | INSTRUCTIVO CONTROL DE MEDIO AMBIENTE, SUPERFICIES Y AGUA | 1 |

• **Manuales**

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|---------|
| POTABILIZACION DEL AGUA | STMT-01 | NORMA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AC-ALC-ASEO | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STMB-01 | MANUAL DE BIOSEGURIDAD | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STMC-01 | Manual para la toma, preseveacion y transporte de agua potable | 2 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABMC-01 | MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD | 1 |

- Otros

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|----------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STOT-01 | CARACTERIZACION PROCESO ACUEDUCTO: CONDUCCION, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | 8 |
| BARRIDO Y LIMPIEZA VIAS Y AREAS PUBLICAS | STOT-03 | CARACTERIZACION PROCESO BARRIDO LIMPIEZA Y AREAS PUBLICAS | 6 |
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STOT-05 | Plan de calidad puntos de control e inspección para el servicio de acueducto | 7 |
| LABORATORIO CONTROL CALIDAD DEL AGUA | STOT-06 | CONTROL CALIDAD DEL AGUA | 1 |
| RECOLECCION TRASPORTE Y DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS | STOT-08 | Rutas de recolección residuos sólidos | 2 |
| BARRIDO Y LIMPIEZA VIAS Y AREAS PUBLICAS | STOT-09 | Ruteo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas | 2 |
| RECOLECCION, TRASPORTE Y DISPOSICION FINAL DE AGUAS RESIDUALES | STOT-10 | CARACTERIZACION PROCESO RECOLECCION, TRASPORTE Y DISPOSICION FINAL DE AGUAS RESIDUALES | 3 |
| RECOLECCION, TRASPORTE Y DISPOSICION FINAL DE AGUAS RESIDUALES | STOT-11 | Plan de calidad alcantarillado | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STOT-12 | caracterización potabilización de agua | 2 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STOT-13 | Plan de calidad planta de tratamiento | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STOT-15 | Plan de Gestión integral de Residuos Peligrosos RESPEL | 2 |
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STMA-01 | MANUAL DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABOT-01 | POLITICA DE CALIDAD LABORATORIO DE AGUA | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABOT-02 | OBJETIVOS DE CALIDAD LABORATORIO DE AGUA | 1 |

- Procedimientos

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------|---------|
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STPR-01 | Mantenimiento y reparación de redes de acueducto | 2 |
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STPR-02 | Mantenimiento del sistema de alcantarillado | 1 |
| CONDUCCION Y DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE | STPR-03 | Control y seguimiento a los vertimientos residuales | 2 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-04 | Tratamiento para la potabilización del agua | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-07 | Lavado tanque de carga y aducción | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-08 | Lavado desarenador | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-09 | Lavado de floculadores y sedimentadores | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-10 | Lavado de filtros | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-11 | Instalación y verificación tambores cloro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-12 | Control de fugas accidentales de cloro | 2 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-13 | Dosificación de cloro | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-14 | Manejo, preparación y dosificación de sulfato de aluminio | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-15 | Manejo preparación y dosificación de policloruro de aluminio (PAC) | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-16 | Preparación, dosificación y limpieza de los tanques de cal | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-20 | Dosificación general | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-21 | Parada y arranque de planta | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-24 | Equipos fuera de servicio | 1 |
| POTABILIZACION DEL AGUA | STPR-25 | Manejo y mantenimiento del soplador | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE MUESTRAS | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-02 | PROCEDIMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO METROLOGICO | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-03 | PROCEDIMIENTO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA | 2 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-04 | PROCEDIMIENTO AUDITORIA LABORATORIO CALIDAD DEL AGUA | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-05 | PROCEDIMIENTO PERSONAL DE LABORATORIOS | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-06 | PROCEDIMIENTO DE TRABAJO NO CONFORME | 1 |
| CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA | STLABPR-07 | PROCEDIMIENTO PARA LA REVISION POR LA DIRECCION | 1 |

Secretaria General

• Otros

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| DEFENSA JURIDICA | SGOT-03 | DIRECTRICES INSTITUCIONALES DE CONCILIACION | 1 |
| DEFENSA JURIDICA | SGOT-04 | METODOLOGÍA Y DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO | 1 |
| DEFENSA JURIDICA | SGOT-05 | INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN MATERIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONCILIACIÓN | 1 |
| DEFENSA JURIDICA | SGOT-06 | MAPA DE RIESGOS DEFENSA JURIDICA | 1 |

• Procedimientos

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|------------------|---------|----------------------------------------------------------------|---------|
| GESTION JURIDICA | SAPR-03 | Procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores | 6 |
| GESTION JURIDICA | SGPR-01 | PROCEDIMIENTO GESTION PRECONTRACTUAL Y POSTCONTRACTUAL | 1 |

Control Interno de Gestión

• Manuales

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------|---------|----------------------|---------|
| CONTROL Y SEGUIMIENTO | CIMR-01 | Manual de riesgos | 4 |

• Otros

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------|---------|------------------------------------------------------|---------|
| CONTROL Y SEGUIMIENTO | SPOT-08 | Caracterización del proceso de mejoramiento continuo | 5 |
| CONTROL Y SEGUIMIENTO | CIOT-01 | Políticas de operación de control interno | 2 |

• Procedimientos

| PROCESO | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSION |
|-----------------------|---------|------------------------------------------------|---------|
| CONTROL Y SEGUIMIENTO | CIPR-01 | Procedimiento de auditorías de control interno | 5 |
| CONTROL Y SEGUIMIENTO | CIPR-02 | buzón de sugerencias | 2 |

Adicionalmente se encuentran integrados al Sistema de Gestión de Calidad S.G.C. los formatos que se relacionan a continuación:

- 135 formatos integrados al proceso de Apoyo (Subgerencia Administrativa y financiera)
- 12 formatos integrados al proceso de Evaluación (Control interno)
- 76 formatos integrados al proceso de Misionales (Subgerencia Técnica y operativa - Acueducto)
- 10 formatos integrados al proceso de Misionales (Subgerencia Técnica y operativa - Alcantarillado)
- 20 formatos integrados al proceso de Misionales (Subgerencia Técnica y operativa - Aseo)
- 31 formatos integrados al proceso de Misionales (Subgerencia Comercial)
- 19 formatos integrados al proceso de Planeación (Subgerencia de Planeación)

13.9. Inventario De Tramites Suit

Los tramites SUIIT son un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública que opera a través del Portal del informo Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

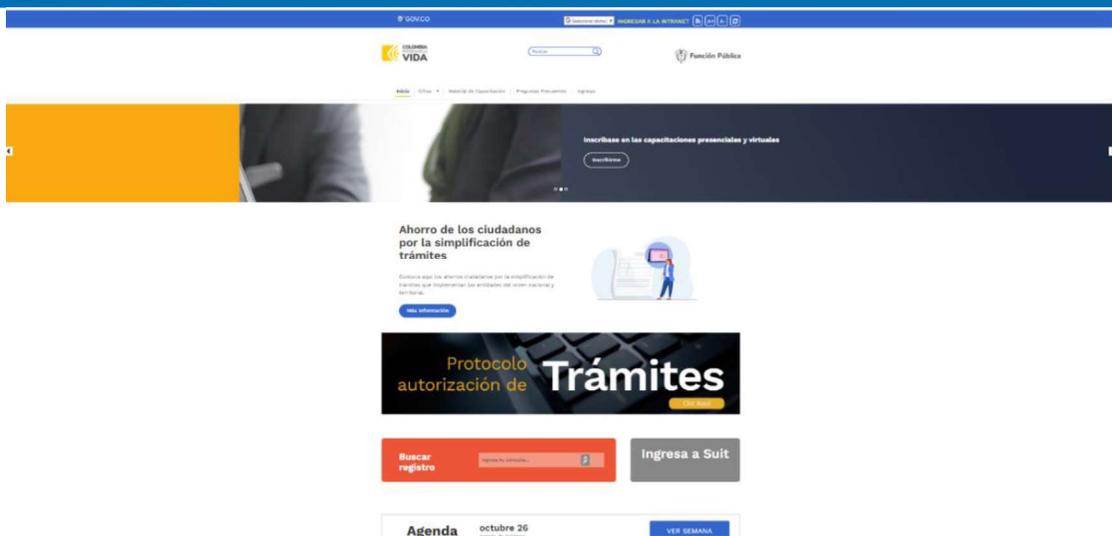
De igual manera, el SUIIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia.

Este sistema busca simplificar y agilizar la gestión de trámites gubernamentales al centralizar la información y permitir a los ciudadanos realizar trámites en línea. Los ciudadanos pueden acceder a una plataforma electrónica para presentar documentos, hacer seguimiento de sus trámites y realizar otros procedimientos administrativos de forma más eficiente.

Los trámites durante los años 2024 se mantuvieron y se actualizaron en la plataforma de acuerdo a la información suministrada por la subgerencia Comercial y de mercadeo.

Para ingresar a la página del SUIIT se ingresa por el link:

<https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html>



The screenshot shows the homepage of the SERVICIUDAD website. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name. Below this, there is a search bar and a 'Función Pública' button. The main content area features a large banner with the text 'Inscríbete en las capacitaciones presenciales y virtuales' and a 'Inscribirse' button. Below the banner, there is a section titled 'Ahorro de los ciudadanos por la simplificación de trámites' with a 'Más información' button. The central focus is a large banner for 'Protocolo autorización de Trámites' with a 'Trámites' button. Below this, there is a search bar with 'Buscar registro' and 'Ingresar a SUI' buttons. At the bottom, there is an 'Agenda' section showing 'octubre 26' and a 'VER SEMANA' button.

Anexo 13.9. Relación de tramites SUI Racionalizados año 2024

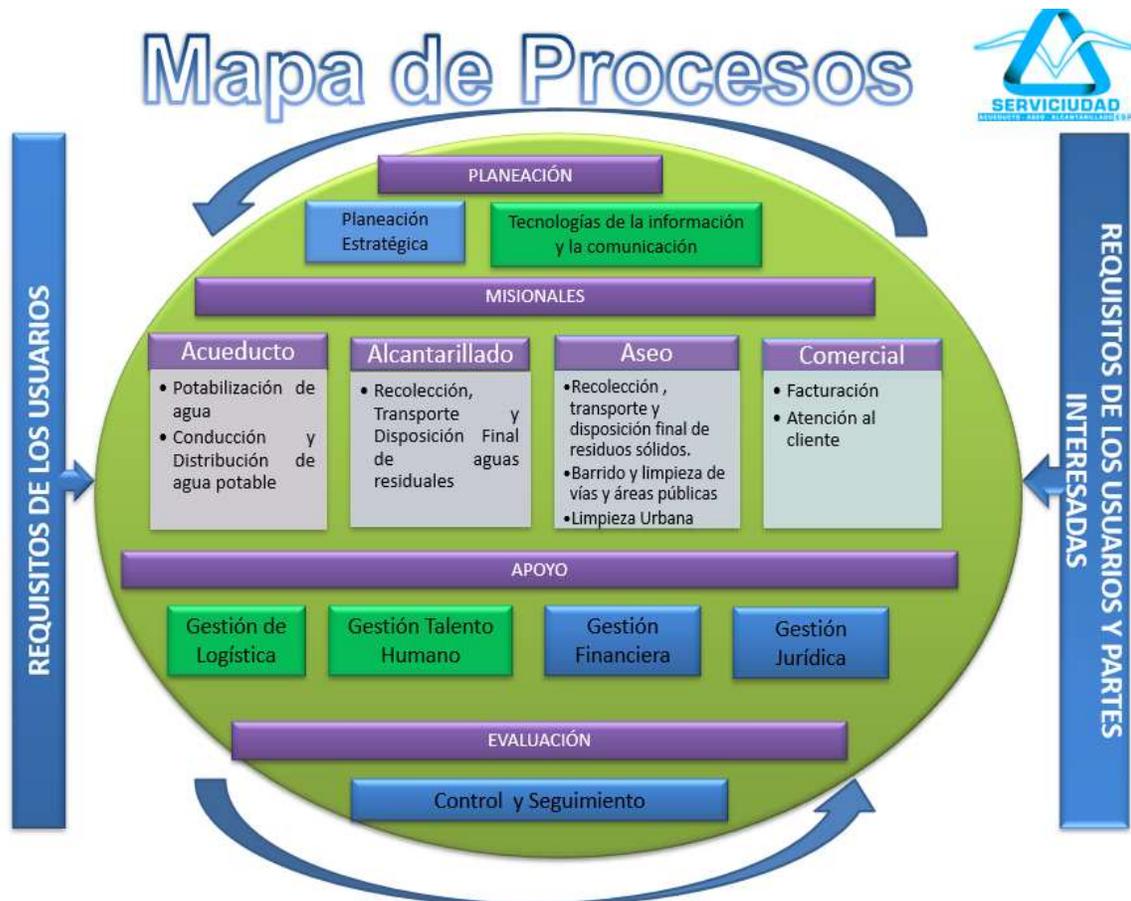
13.24. Relación Inventario De Herramientas Tecnológicas

Se anexa inventario de herramientas tecnológicas

13.25. Sistema de Gestión de Calidad

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dada la transición que se tuvo a partir de la expedición del Decreto 1499 de 2017 donde el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y la NTCGP:1000 pierde vigencia en función de la Ley 872 de 2003.; la empresa mantiene vigente la documentación empresarial de manuales, procesos y procedimientos bajo esta norma de calidad con a la modalidad de documentación por procesos



La documentación del Sistema de Gestión de calidad se encuentra disponible en sus versiones actualizadas y por proceso en la Intranet de la empresa: [Sistema de Gestión de Calidad y Documentación \(serviciudad.gov.co\)](http://serviciudad.gov.co), cada funcionario tiene el acceso bajo usuario y contraseña a la documentación.



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



Av. Simón Bolívar Nro. 36-44 Centro Administrativo Municipal Cam Piso 1 entrada posterior. (+576) 332 2109 serviciu@serviciudad.gov.co

Buscar...

[INICIO](#) [S.G.C.](#) [MIPG](#) [PESV](#) [NORMOGRAMA](#) [PLANES Y POLÍTICAS EMPRESARIALES](#) [COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL \(COCOLA\)](#) [ENLACES POR DEPARTAMENTO](#) [SERVICIUDAD COVID-19](#)

- Planeación
- Misionales
- Apoyo
- Evaluación



SERVICIUDAD
ACUEDUCTO · ASEO · ALCANTARILLADO ESP

¡La Empresa de todos los Dosquebradenses!

[INTRANET]



13.26. Plan estratégico de seguridad vial

¿Qué es el Plan Estratégico de Seguridad Vial?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 1252 de 2021 “Por el cual se modifica el literal a del artículo 2.3.2.1 del Título 2 de la Parte 3 del libro 2 y se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, único Reglamentario del Sector Transporte, en lo relacionado con los planos estratégicos de seguridad vial”, el Plan Estratégico de Seguridad Vial, se define así:

a) Plan Estratégico de Seguridad Vial: Herramienta de gestión que contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas de planificación, implementación, seguimiento y mejora que deben adoptar las diferentes entidades, organizaciones o empresas del sector público o privado de conformidad con el artículo 110. del Decreto Ley 2106 de 2019, encaminadas a generar hábitos, comportamientos y conductas seguras en las vías para prevenir riesgos, reducir la accidentalidad vial y disminuir sus efectos nocivos.

Objetivos

Del PESV: Definir los planes y acciones o intervenciones concretas que deben llevar a cabo las empresas, organizaciones o entidades, públicas o privadas, para alcanzar los propósitos en materia de prevención de los accidentes de tránsito, facilitando la gestión al definir las áreas involucradas, los responsables y los mecanismos de evaluación y seguimiento en función del cumplimiento de las actuaciones definidas.

De la Ley: De acuerdo con la normativa vigente, tanto los ciudadanos del común como los sectores público y privado deben:

- ✓ Contribuir a la seguridad vial. Que la responsabilidad como actores de la vía sean asuntos de interés público y objeto de debate entre los ciudadanos.
- ✓ Concienciar a peatones, pasajeros y conductores sobre la necesidad de lograr una movilidad racional y sostenible.
- ✓ Concienciar a autoridades, entidades, organizaciones y ciudadanos de que la seguridad vial no se basa solo en el conocimiento de normas y reglamentaciones, sino también en hábitos, comportamientos y conductas.
- ✓ Establecer una relación e identidad entre el conocimiento teórico sobre las normas de tránsito y el comportamiento en la vía.

Antecedentes normativos

- **Ley 1503 de 2011:** Responsabilidad social empresarial para promover la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía.
- **Decreto Ley 2106 de 2019. Art. 110:** Responsabilidad del diseño e implementación del PESV articulado con el SGSST.
- **Ley 2050 de 2020:** Disposiciones generales para la consolidación y difusión de los Planes estratégicos de Seguridad Vial.

- **Decreto 1252 de 2021:** Planes Estratégicos de Seguridad Vial (herramienta de gestión), diseño, implementación y verificación (Decreto 1079 de 2015).
- **Decreto 2251 de 2022:** Normas para el diseño e implementación de la Política de Seguridad Vial con en foque de Sistema Seguro.
- **Decreto 1430 de 2022:** Aprueba el “Plan Nacional de Seguridad Vial 2022-2031”.
- **Resolución 40595 de 2022:** Adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de PESV.

Misionalidad de la organización: Misionalidad 2. “La de las organizaciones dedicadas a actividad diferente al transporte”.

Tamaño de la organización: Organizaciones con una flota de vehículos automotores o no automotores entre cincuenta (50) y cien (100) unidades o que contraten o administren entre cincuenta (50) y cien (100) conductores.

Pasos para el diseño e implementación del PESV

Fase 1. Planificación del PESV

Paso 1. Líder del diseño e implementación del PESV:

El nivel directivo debe designar una persona con poder de decisión en los temas relacionados con la gestión de la seguridad vial. Actualmente por medio de la Resolución 431 de 2019, está encargado como responsable del PESV el Técnico de Parque Automotor, pero se ha creado el cargo Técnico Grado 3 en Seguridad Vial, quien posee las competencias de acuerdo a la ley para ser designado como Líder del PESV.

Paso 2. Comité de seguridad vial:

El Comité de Seguridad Vial (CSV) es el conjunto de personas que apoyan el diseño, implementación, seguimiento y mejora del Plan Estratégico de Seguridad Vial, influenciando y promoviendo en la comunidad de la organización la formación de hábitos, comportamientos interdependientes y conductas seguras en la vía.

El nivel directivo, por medio de la Resolución N° 276 de 2024, designó los miembros del CSV y les asignó las funciones de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución 40595 de 2022.

Paso 3. Política de Seguridad Vial de la Organización:

La Política de Seguridad Vial es el documento en el que el nivel directivo de la organización se compromete a suministrar y garantizar los recursos para la planificación, implementación, seguimiento y mejora del PESV. Los programas asociados a la política se definen en el Paso 8. Programas de gestión de riesgos críticos y factores de desempeño.

La Alta Dirección firmó la actualización de la Política de Seguridad Vial para los próximos 3 años de acuerdo a la Resolución 40595 de 2022.

Paso 4 Liderazgo, compromiso y corresponsabilidad del nivel directivo

La Alta Dirección firmó estableció el compromiso del nivel directivo con el PESV de acuerdo a lo establecido en Resolución 40595 de 2022.

Paso 5. Diagnóstico (Aplica para todos los niveles)

Para realizar el diagnóstico y evaluación inicial del PESV, la organización debe conocer el escenario de partida por medio de la definición de la línea base o primera medición del estado actual de la seguridad vial, conforme se explica en el Paso 21.

| |
|--------------------------------------|
| LÍNEA BASE |
| 13,55 siniestros/1.000.000 km |

f) Cantidad de sedes y servicios que presta la organización

| | |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Sede Administrativa | Dosquebradas - Risaralda |
| Dirección | Diagonal 26A N° 21AT-04 Avenida las Torres de Milán |
| Centros de Trabajo | Bosques de la Acuarela |
| | Sede Galaxia Transversal 10 A 77D-61 - Subgerencia Técnica y Operativa |
| | Sede Archivo Central: calle10 N° 19-67 Los Cámbulos |
| | Sede Tanques; La Giralda, La Romelia, San Diego, Libertadores. |
| | Villa Santana – Planta de Tratamiento |
| | Boquerón – Planta de Tratamiento de Agua Potable |
| | UBA's: Los Cámbulos, La Mariana, San Fernando |

f) Lista de contratistas: 84 contratistas (2024).

f) Lista de colaboradores de la organización

Tabla Distribución del personal.

| | | |
|------------------------------|----------------------------------|------------|
| Cantidad de empleados | Personal directo | |
| | Directivos | 8 |
| | Administrativos | 70 |
| | Comercial | 29 |
| | Acueducto | 43 |
| | Alcantarillado | 29 |
| | Aseo barrido y recolección | 113 |
| | Aseo corte y poda | 34 |
| | Total, empleados directos | 326 |

f) Lista de vehículos automotores y no automotores

f) Lista de rutas frecuentes de los desplazamientos laborales, incluyendo el número de kilómetros, frecuencia del uso de la ruta

Se debe iniciar un proceso de actualización de rutas e identificación de puntos críticos, para lo cual, se solicitará a la Secretaría de Tránsito y Movilidad, el mapa de siniestralidad del municipio de Dosquebradas.

f) Número de colaboradores capacitados en el plan de emergencias viales de la organización, descripción y número de equipos, equipamiento o elementos de primeros auxilios dispuestos para la atención de siniestros viales, tipo y fecha de simulacros de atención de emergencias viales realizados.

No existe brigada de emergencia, ni plan de emergencias viales, ni equipamientos.

Paso 6. Caracterización, evaluación y control de riesgos:

La organización debe definir y aplicar uno (1) o varios procedimientos de evaluación y control de riesgos en seguridad vial, que tenga alcance sobre todos los procesos, funciones y actividades relacionadas con el tránsito para el cumplimiento de su misión.

Riesgos conductores.

Riesgos Motociclistas:

Riesgos operativos:

Matriz de riesgos definida con base en la metodología de la ISO 31000 (ICONTEC, 2018).

Paso 7. Objetivos y metas del PESV:

Se deben definir los objetivos y metas del PESV de conformidad con la política de Seguridad Vial de la organización, los cuales deben estar enfocados a la prevención, ser claros, medibles y cuantificables. Los objetivos deben ser coherentes con la política definida en el Paso 3. Política de Seguridad Vial de la Organización (Aplica para todos los niveles) y con el plan de trabajo anual del PESV definido en el Paso 9. Plan anual de trabajo (Aplica para todos los niveles), compatibles con la normatividad vigente, comunicados a todos los colaboradores de la organización, documentados, actualizados, revisados y evaluados mínimo una (1) vez al año.

Paso 8. Programas de gestión de riesgos críticos y factores de desempeño:

Los programas de gestión de riesgos críticos establecen los lineamientos y factores de desempeño para tratar (eliminar o sustituir o reducir o controlar) y manejar los riesgos identificados.

La empresa se encuentra diseñando los programas mínimos:

1. Programa de Gestión de la Velocidad Segura:
2. Programa de Prevención de la Fatiga:
3. Programa de Prevención de la Distracción:
4. Programa de Cero Tolerancia a la conducción bajo los efectos del Alcohol y Sustancias Psicoactivas:
5. Programa para la protección de actores viales vulnerables:

Fase 2. Implementación y Ejecución del PESV

Paso 9. Plan anual de trabajo:

El plan anual de trabajo del PESV, es el documento de gestión orientado al cumplimiento de las acciones y estrategias de la organización en seguridad vial para la planificación, implementación, seguimiento y mejora del PESV, la alineación con el Plan Nacional de Seguridad Vial y la articulación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para definir el PAT, la organización debe tener en cuenta lo establecido en los Paso 3, Paso 5, Paso 6; Paso 7 y Paso 8.

Existe un documento Plan de Trabajo 2025 para aprobación (ver plan anual de trabajo anexo 21) proyectado así:

- Planificar: 24 Acciones
- Hacer: 41 Acciones
- Verificar: 06 Acciones
- Actuar: 03 Acciones

Paso 10. Competencia y plan anual de formación:

Se debe definir la competencia en seguridad vial de los colaboradores que realizan desplazamientos laborales al servicio de la organización. La competencia se define en términos de:

- a) Educación: nivel de estudios; b) Formación: capacitaciones en seguridad vial; c) Experiencia: en conducción relacionada con el cargo.

La empresa tiene proyectado para aprobación la competencia de los siguientes cargos y roles:

1. Líder del diseño e implementación del PESV.
2. Miembros del Comité de Seguridad Vial.
3. Capacitadores en seguridad vial.
4. Planificadores de rutas o personas que realizan la función de coordinar desplazamientos laborales.
5. Coordinadores y técnicos de mantenimiento de vehículos.
6. Auditores de seguridad vial.

7. Brigadista Vial o personas de la organización con conocimientos en primeros auxilios, rescate vehicular y manejo de extintores, encargadas de brindar apoyo en la atención de los siniestros viales, bien sea como primer respondiente o como soporte en la atención.
8. investigadores Internos de siniestros viales.
9. Colaboradores que conducen un vehículo para sus desplazamientos laborales.

El plan anual de formación: es el documento de gestión del conocimiento que contiene los temas de capacitación y sensibilización por cada actor vial. Para definir el plan anual de formación, la se debe tener en cuenta el Paso 6, el Paso 9 y Paso 21. Registro y análisis estadístico de siniestros viales.

Existe un documento Plan de Formación 2025 para aprobación (ver plan anual de formación anexo 22) proyectado así:

- Planificar: 04 Acciones
- Hacer: 21 Acciones
- Verificar: 02 Acciones
- Actuar: 01 Acciones

Paso 11. Responsabilidad y comportamiento seguro:

Serviciudad ESP se ubica en el nivel Estándar, razón por la cual el Paso 11 no le aplica. Sin embargo, en aras de avanzar proactivamente en la implementación del PESV, se irán adoptando algunos de los ítems tratados en el mismo, para definir responsabilidades y evaluar los comportamientos de los colaboradores en relación con la seguridad vial.

La organización establece los siguientes requerimientos para la definición de las responsabilidades de los colaboradores y su respectiva evaluación:

1. Se definirá un procedimiento en el cual se establezcan los requisitos en seguridad vial para la contratación de los colaboradores que realizan desplazamientos laborales (pruebas teóricas y prácticas, exámenes médicos, psicosenométricos, psicotécnicos, de toxicología, experiencia, experticia, antecedentes, entre otros).
2. Documentar, comunicar y asignar de manera precisa las funciones y responsabilidades en materia de seguridad vial de todos colaboradores de la organización que realicen desplazamientos laborales:
 - a) El reporte de siniestros viales en desplazamientos laborales.
 - b) La participación en capacitaciones de seguridad vial.
 - c) El compromiso de los colaboradores de la organización en cumplir la legislación y los lineamientos de seguridad vial de la organización.
 - d) El reporte oportuno y veraz de sus condiciones de salud.
3. Evaluar el comportamiento de los colaboradores relacionado con la seguridad vial, al menos una (1) vez al año. La cual debe contener como mínimo:

- a) Siniestros viales en el período evaluado, en los que se han visto involucrados colaboradores de la organización.
- b) Infracciones de tránsito cometidas en el período evaluado por los colaboradores de la organización.
- c) Quejas durante el período evaluado relacionadas con comportamientos de los colaboradores que pongan en riesgo su seguridad vial y/o la de los demás miembros de la comunidad de la organización y/o la de otros actores viales.
- d) Capacitaciones recibidas por los colaboradores en el período evaluado.

4. Definir y documentar una estrategia para promover la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía por parte de todos los colaboradores de la organización.

Paso 12. Plan de preparación y respuesta ante emergencias viales:

Se debe actualizar, documentar y establecer procedimientos para la preparación y respuesta ante emergencias viales donde estén involucrados los colaboradores de la organización. Es una responsabilidad del SGSST en articulación con el PESV. (Ver instructivo de atención a víctimas, anexo 23).

Paso 13. Investigación interna de siniestros viales:

La organización debe reportar, registrar, investigar, analizar y divulgar los siniestros viales en los que se involucren los colaboradores de la organización en los desplazamientos laborales y en el entorno próximo. El equipo encargado de la investigación puede adoptar la metodología que más se acerque a su dominio, donde por lo menos tenga presente los factores de los pilares de la seguridad vial, identificar las causas inmediatas, las causas básicas, establecer las acciones correctivas a través de un plan de acción y hacerle seguimiento. (Ver reporte de accidentes e incidentes de tránsito anexo 27, instructivo anexo 28, formato de lecciones aprendidas anexo 28).

Paso 14. Vías seguras administradas por la organización:

La empresa no tiene a cargo ninguna vía externa, ni la administra. En cuanto a las vías internas (parqueaderos), la subgerencia técnica y operativa con la coordinación del técnico de parque automotor, deberá dar cumplimiento a la Política mantenimiento de las vías internas y señalización y documentar un protocolo de operación y mantenimiento de los parqueaderos bajo su control y administración, así mismo documentará los siniestros viales ocasionados por sus colaboradores en dichas locaciones. (Ver política de mantenimiento de vías internas y señalización).

Paso 15. Planificación de desplazamientos laborales:

La empresa debe establecer un procedimiento de planificación de los desplazamientos de los colaboradores, se estudiarán los puntos críticos de siniestralidad vial identificados por el organismo de tránsito del municipio y el Observatorio Nacional de Seguridad Vial. Dentro del procedimiento integral, se incluirán las salidas extramurales (salidas de integración, salidas pedagógicas), teniendo en cuenta los riesgos en relación con la seguridad vial y el sistema seguro, la identificación de rutas con puntos críticos de siniestralidad vial, riesgos en ruta, riesgos

de sitios que utiliza la organización (controlados directamente o por terceros) en el origen o en el destino. Este procedimiento está en proceso de construcción.

Paso 16. Inspección de vehículos y equipos:

La organización realiza la inspección de los vehículos en los formatos de inspecciones preoperacionales STFO-86. V.1, INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DIARIA DE MOTOCICLETAS y STFO-28 INSPECCIÓN PREOPERACIONAL DIARIA DE VEHÍCULOS, que se diligencia por parte del conductor previo a iniciar las actividades de desplazamiento. Es responsabilidad el Técnico de parque automotor, diseñar un procedimiento para garantizar que las inspecciones preoperacionales diarias se realicen adecuadamente y cumplan su objetivo de garantizar el buen funcionamiento del vehículo.

Al diligenciamiento de las inspecciones preoperacionales, se les debe hacer seguimiento mensual y programar auditorías periódicamente. El responsable, debe alimentar los indicadores dispuestos por la organización para el seguimiento a las inspecciones preoperacionales y reportarlos al Líder del PESV.

Paso 17. Mantenimiento y control de vehículos seguros y equipos:

El técnico de parque automotor diseñará un procedimiento periódico de revisión del funcionamiento de todos los sistemas de los vehículos, donde se realizará el cambio de componentes con desgaste, de acuerdo a la marca del vehículo, las recomendaciones del fabricante y el kilometraje recorrido. Es deber del área de parque automotor elaborar y mantener actualizada la hoja de vida de cada vehículo (motorizado o no motorizado) utilizado para los fines misionales de la organización.

La organización tiene la responsabilidad, a cargo del técnico de parque automotor y de los jefes de área, de documentar el mantenimiento de los vehículos de propiedad de los colaboradores puestos al servicio de la organización, para el cumplimiento de sus funciones misionales.

Procedimientos que aún no se han definido.

Paso 18. Gestión del cambio y gestión de contratistas:

Gestión del cambio: Se debe definir un procedimiento de evaluación de impacto generado por los cambios externos e internos que, en materia de seguridad vial, puedan afectar la organización como: nuevas rutas de operación, nuevos clientes, nuevos servicios, nuevos clientes; así como cambios en la flota, nuevas tecnologías para vehículos o equipos, o cambios importantes en la normatividad. (ver formato de gestión del cambio).

Gestión de contratistas: La organización debe implementar acciones y medidas que le garanticen el cumplimiento del objetivo del PESV y la gestión de la seguridad vial por parte de sus contratistas, para su realización, el Líder del PESV coordinará con el supervisor de cada contratista, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Procedimiento de Gestión de

Contratistas. (Ver procedimientos para la gestión de contratistas, documentación gestión de contratistas, en proceso de diseño).

Paso 19. Archivo y retención documental

El archivo y retención documental del Plan Estratégico de Seguridad y Vial se realizará de acuerdo con lo establecido en el Plan Institucional de Archivos-PINAR y Programa de Gestión Documental, en los cuales están definidas acciones para la organización de los archivos que se producen en soporte físico y electrónico, de conformidad con lo establecido en la Tabla de Retención Documental; garantizando la preservación, conservación y disposición final del patrimonio documental de la Entidad. Asegurando la identificación, legibilidad, accesibilidad y protección contra daños o pérdida, los cuales deben almacenarse al menos por cinco (5) años, salvo norma especial en contrario; excepto los registros de las inspecciones preoperacionales que deben ser almacenados por dos (2) años. (Ver metodología información documentada anexo 46, listado maestro de documentos anexo 47, matriz control de documentos, en proceso de diseño).

Paso 20: Indicadores y reportes de autogestión PESV

Se diseñó una tabla dinámica de indicadores que permiten al Líder del PESV, como responsable absoluto del paso 20, realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación en la gestión de la seguridad vial de acuerdo a las condiciones de la organización. Dichos indicadores están relacionados con la planificación, implementación, seguimiento y mejora del PESV y en la verificación del impacto y resultados de las acciones y estrategias definidas y lo exigido en la nueva metodología. El Comité de Seguridad Vial debe analizar y evaluar trimestralmente los resultados del seguimiento y la medición, documentando el respectivo informe.

Indicadores:

1. Tasa de Siniestros Viales por Nivel de Pérdida: $TSV(n) = SV(tn) * K / km(t)$
2. Costo de Siniestros Viales por Nivel de Pérdida: $\$SV(n) = CDSV(tn) + CISV(tn)$
- 3.1 Riesgos de Seguridad Vial Identificados: $RSVI = RI(fa) - RI(ia)$
- 3.2 Gestión de Riesgos Viales: $GRV = RVA(fa) - RVA(ia)$
4. Cumplimiento Metas PESV: $CM PESV = MA(t) / TM(t) * 100$
5. Cumplimiento de Actividades Plan Anual PESV: $CPlan PESV = AEPlan(t) / APPlan(t) * 100$
6. %Exceso de Jornadas Laborales Conductores: $\%EJL = \#EJD / \#SDT * 100$
7. Cobertura Programa de Gestión de Velocidad Empresarial: $GVE = \#VIP / \#VDL * 100$
8. Excesos Límite de Velocidad Laboral: $ELVL = \#DLEV / \#TDL * 100$ (No aplica)

9. Inspecciones Diarias Preoperacionales: **IDP = #VID / #TV * 100**
10. Cumplimiento Plan Mantenimiento Preventivo Vehículos: **CPMVh = MEVh(t) / MPVh(t) * 100**
11. Cumplimiento Plan de Formación en Seguridad Vial: **CuPFSV = CESV(t) / CPSV(t): * 100**
12. Cobertura Plan de Formación en Seguridad Vial: **CoPFSV = CCSV(t) / CT(t): * 100**
13. No Conformidades Auditorías Cerradas: **NCAC = #NCG / #NCI * 100**

(Ver matriz de indicadores, anexo 49).

Reportes de autogestión PESV

El Líder del PESV, como responsable absoluto del diligenciamiento del Reporte de Autogestión que debe presentar anualmente (antes del 31 de enero de cada año) al Ministerio del Trabajo como entidad verificadora y por los medios que esta disponga, con corte al 31 de diciembre del año de implementación.

El informe de autogestión anual debe contener la siguiente información:

- a) Razón social o nombre, Nit, dirección y teléfono del domicilio o sede principal de la empresa.
- b) Nombre, cargo y correo electrónico institucional del líder del diseño e implementación del PESV.
- c) Nombre, cargo y correo electrónico de auditor(es) del PESV en el último año.
- d) Nombre del representante legal de la empresa, entidad u organización.
- e) Misionalidad y tamaño de la organización para efectos del PESV.
- f) Número de vehículos automotores o no automotores (flota de vehículos): Tipo y cantidad de vehículos utilizados para desplazamientos laborales propios, contratistas, tercerizados y de propiedad de colaboradores puestos al servicio de la organización.
- g) Cantidad de colaboradores de la organización por tipo de actor vial (conductores, peatones, motociclistas, ciclistas).
- h) Tipo y número de contratistas, subcontratistas y terceros, incluyendo conductores y propietarios de vehículos permanentes y ocasionales que tienen impacto directo en la ejecución del PESV.
- i) Descripción de los objetivos y metas del PESV de acuerdo con lo definido en el Paso 7 (año finalizado y propuestos para el nuevo año).

j) Descripción de los programas de gestión de riesgos críticos y factores de desempeño de acuerdo con lo definido en el Paso 8 (año finalizado y propuestos para el nuevo año).

k) Número de infracciones por tipo o código de infracción a las normas de tránsito de los conductores de la organización.

l) Copia del informe de la última auditoría interna realizada al PESV, donde se constate que el PESV está implementado y el nivel de cumplimiento de los 22 pasos establecidos en la metodología de PESV. (Ver formato reporte de autogestión, anexo 50).

Paso 21. Registro y análisis estadístico de siniestros viales (Aplica para nivel Avanzado)

Nota: Se sugiere que la organización inicie a documentar su nivel de pérdida, clasificando los siniestros viales con miras a proyectar estadísticamente la mejora y/o reducción de estos, según la metodología de la Pirámide de la Seguridad Vial (Hyden, 1987), como un valor agregado y una buena práctica de medición del costo de la siniestralidad y de los avances en la implementación y las medidas adoptadas en la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía. (Ver registro y análisis estadístico de siniestros viales, anexo 51).

Paso 22. Auditoría anual:

El Líder del PESV debe concertar con la oficina de control interno de gestión y el comité de seguridad vial el diseño del procedimiento para la realización de una auditoría anual, instrumento que evaluará y evidenciará el cumplimiento de la planificación, implementación, seguimiento y mejora del PESV de acuerdo a los requisitos legales aplicables en materia de seguridad vial. (Ver procedimiento de auditoría anual, anexo 52).

Paso 23. Mejora continua, acciones preventivas y correctivas

Líder del PESV y en comunión con el apoyo y aprobación del Comité de Seguridad Vial, basándose en los resultados del análisis de los indicadores, las auditorías y/o las visitas de verificación (organismo de control) debe definir e implementar las acciones preventivas, correctivas necesarias y de mejora de acuerdo a lo definido en los procedimientos, instructivos y formatos ya establecidos en el PESV y el sistema de gestión integral. (Ver procedimiento para la gestión de planes de acción y planes de mejora, anexo 53).

Paso 24. Mecanismos de comunicación y participación

Es responsabilidad del Líder del PESV, con el apoyo del CSV y la oficina de mercadeo, definir y documentar los mecanismos de comunicación, con una frecuencia de comunicaciones mínimo trimestral que contenga la promoción de la seguridad vial, la comunicación de los indicadores, los resultados de la implementación del PESV, los riesgos y controles adoptados por la organización con el fin de prevenir siniestros viales.

Los mecanismos de comunicación y participación dispuestos deben:

- e) Garantizar que las políticas, lineamientos y actividades ejecutadas en el marco de la seguridad vial sean comunicados a todos los niveles de la organización.
- e) Recibir retroalimentación o propuestas de mejora por parte de todos los colaboradores de la organización.
- e) Recibir y responder las comunicaciones internas y externas relativas al PESV.
- e) Promover en los colaboradores de la organización la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía y en consecuencia la formación de criterios autónomos, solidarios y prudentes para la toma de decisiones en situaciones de desplazamiento o uso de la vía pública.
- e) Aprender de las lecciones que dejan los siniestros viales.

(Ver matriz de comunicación, anexo 54).

CAPITULO 14 CONTROL INTERNO DE GESTION

14.1. INFORME SOBRE LOS COMITES EN LOS CUALES SE PARTICIPA DESDE EL ÁREA

| Comités | En calidad de |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Comité de Gerencia | Integrante con voz y sin voto |
| Comité de Conciliación | Invitado permanente con voz y sin voto |
| Comité Coordinador de control interno | Integrante con voz y sin voto /secretaria técnica |
| Comité Institucional de Gestión y desempeño | Invitado permanente con voz y sin voto |
| Comité Coordinador de Control Interno Municipal | Integrante con voz y con voto |
| Comité de archivo | Invitado permanente con voz y sin voto |
| Comité financiero | Invitado permanente con voz y sin voto |
| Comité de convivencia laboral | Invitado permanente con voz y voto |
| Comité de Saneamiento Contable | Invitado con voz, pero sin voto. |
| Comité de bajas | Invitado con voz, pero sin voto. |

14.2. COPIA DE LAS ACTAS DE LOS COMITÉS EN LOS CUALES LA SECRETARIA ESTA A CARGO DE FUNCIONARIO DEL AREA.

De acuerdo a la resolución 043 de 2019 "Por la cual se modifica el comité de coordinación del sistema de control interno de Serviciudad ESP, en su Artículo 2.2.21.1.5 (...) estableció un Comité institucional de Coordinación de Control interno como órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos del control interno, integró al Asesor de control interno o quien haga sus veces, participará con voz, pero sin voto en el mismo y ejercerá la Secretaría Técnica, y las reuniones Comité de Coordinación del Sistema de Control interno tendrá una Periodicidad de la siguiente manera:

1. De manera ordinaria: Comité institucional De Coordinación De Control interno se reunirá dos (2) veces en el año, previa citación del secretario del Comité.
2. Extraordinarias: Cuando las necesidades así lo exijan, el secretario del Comité u otro integrante del mismo convocará a sesión extraordinaria, con una antelación de tres (3) días calendario.

POLITICA DE CONTROL INTERNO INFORME DE GESTION

La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa Serviciudad ESP Dosquebradas, cumple un papel fundamental como asesora, evaluadora, integradora y dinamizadora del Sistema de

431

Control Interno, con el fin de propender por acciones dirigidas a mejorar la cultura organizacional y a contribuir con la productividad del Estado, por lo tanto, se constituye en el “control de controles”. Esta Asesoría es tan sólo un componente del Sistema de Control Interno, el cual tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad para cumplir con los fines constitucionales para la cual fue creada.

Así que, bajo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, desde cada una de las áreas o dependencias, con los líderes de los diferentes procesos, la Alta Dirección y/ o representante legal de la Entidad, se conforma el Sistema de Control Interno y por ende todos tenemos la responsabilidad de contribuir al mismo, así como efectuar el seguimiento a los controles a cargo de cada uno.

Conforme lo expresa el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, modificatorio del artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, y la guía del DAFP, se actualizaron los cinco (5) roles que enmarcan las funciones de la Asesoría de Control Interno, los cuales se rinde la siguiente información enmarcada en la estructura del MECI está conformada por cinco componentes, los cuáles hacen parte del sistema de control interno de la empresa Serviciudad ESP.

A continuación, se detallan las responsabilidades que debe cumplir la empresa Serviciudad ESP bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión como líder de la Política y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno como máxima instancia tomadora de decisiones, esta oficina ejerce la secretaria técnica de dicho comité y es la instancia encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno a través de los siguientes componentes:

- **Ambiente de Control:** este componente busca asegurar un ambiente de control que le permita a la entidad disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Requiere del compromiso, el liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (DAFP, 2021).
- **Evaluación del riesgo:** su propósito es identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales (DAFP, 2021).
- **Actividades de control:** su propósito es permitir el control de los riesgos identificados y como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos (DAFP, 2021).
- **Actividades de monitoreo:** su propósito es desarrollar las actividades de supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, así como evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías) que permiten valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública (DAFP, 2021).

• **Información y comunicación:** tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés (DAFP, 2021).

En este sentido, la oficina de control interno de gestión de la empresa Serviciudad es un soporte estratégico para la presentación de informes y además realiza alertas oportunas ante los cambios actuales o potenciales que puedan afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad con respecto a la información financiera y al cumplimiento de las normas relacionadas, e igualmente facilita la comunicación entre los órganos de control y la entidad, y asesorar a los procesos en aspectos como la oportunidad, integridad y coherencia general en cada una de sus actividades.

La oficina asesora de control interno de Serviciudad ESP, ha diligenciado anualmente en el aplicativo en línea FURAG II el formulario de recolección de datos de la información del avance del Sistema de Control Interno, y los resultados del índice de desempeño de Control interno FURAG para la vigencia 2023, y se muestra a continuación el resultado:

2023



15. PLAN DE AUDITORIAS Y LOS INFORMES DE EJECUCION, GESTION Y RESULTADOS

Con el fin de dar cumplimiento del rol de actividades de monitoreo cuyo propósito es desarrollar las actividades de supervisión continua (controles permanentes) en el día a día de las actividades, así como evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías) que permiten: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión.

En este sentido, a través de la primera reunión anual del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la empresa, se aprueba el plan anual de auditoría para la respectiva vigencia, así mismo se incluyen auditorías exprés requeridas por la Gerencia, además se coordina con los líderes de los procesos la elaboración de los planes de mejoramiento y asesorar sobre metodologías para establecer las causas y se realizar seguimiento trimestral a dichos planes de mejoramiento de acuerdo a las acciones definidas en mismo.

A continuación, relacionamos el porcentaje de cumplimiento del plan de auditorías de la oficina de Control Interno de Gestión para cada vigencia, es de anotar que este porcentaje está relacionado con las actividades propias del área.

| Año | % de cumplimiento | Observaciones |
|------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2024 | 94% | Pendiente presentación en enero 31 2025 segundo semestre 2024, Informe Parametrizado del estado de Control Interno de la empresa y tercer seguimiento plan anticorrupción vigencia 2024, Informe PQRS segundo semestre de 2024 y auditoria laboratorio |

INFORMES DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO

Auditorías Internas

En cumplimiento del procedimiento de auditorías de la empresa Serviciudad ESP, se realizan los seguimientos trimestrales a cada uno de los planes suscritos por las áreas de acuerdo a las auditorías realizadas en cumplimiento del plan anual de auditorías precisando su vigencia, avances y seguimientos a los planes de mejoramiento.

| Auditoria programadas y ejecutadas | Vigencia | Plan de mejoramiento |
|------------------------------------|----------|----------------------|
| PESV | 2021 | Finalizado |
| Nomina | 2021 | Finalizado |
| Planeación | 2022 | Finalizado |
| SG-SST | 2022 | Finalizado |
| Financiera | 2023 | En proceso |
| Comercial | 2023 | En proceso |
| Aseo | 2023 | En proceso |
| SG-SST | 2023 | En proceso |
| PESV | 2024 | En proceso |

Auditorias de la Contraloría Municipal

Los entes de control se encargan del control y vigilancia fiscal, teniendo como objetivo fundamental auditar el manejo de recursos públicos de los sujetos (entidades descentralizadas como el cuerpo oficial de bomberos, la personería y el concejo, entre otros) y puntos de control (las instituciones educativas oficiales) del municipio, basados en valores morales y éticos para contribuir al desarrollo sostenible que mejore la calidad de vida de los ciudadanos con entes externos.

| Auditoria entes de control | Vigencia | Plan de mejoramiento |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------|
| Auditoría exprés de cumplimiento atención denuncia DEN-003-2022 Serviciudad E.S.P | 2013-2021 | Plan suscrito en la vigencia 2023 y finalizado en 2024 |
| Auditoría financiera y de gestión a SERVICIUDAD E.S.P. Vigencia fiscal 2022, PVCFT – 2024 | 2023 | Sin hallazgos |
| Auditoría de cumplimiento, estado de las finanzas públicas, y contratos no auditados PVCFT 2024 | 2023 | Instalada y en proceso de ejecución |
| Auditoría Financiera de Gestión y Resultados PVCFT 2025 | 2024 | Instalada y en proceso de ejecución |

16. SEGUIMIENTOS INFORMES DE LEY

| INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL INFORME | OBJETO DEL INFORME | FRECUENCIA | INTERNO | EXTERNO | ESTADO |
| Medición del estado de avance del modelo Estándar de Control Interno MECI | Información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, así como recolectar la información sobre el avance del Sistema de Control Interno, con el fin de llevar a cabo la Medición del Desempeño Institucional MDI, cuyo propósito es proporcionar información para que las entidades públicas identifiquen sus fortalezas o debilidades en materia de gestión y control, y establezcan las acciones de mejora a que haya lugar. | Anual | Plan de acción de acción FURAG Revisión cuatrimestral | Función Pública / Comité Municipal de Gestión y Desempeño | Presentada vigencia 2023 |
| Informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno (Anterior informe pormenorizado de control interno) | el presente informe se enfoca en la Dimensión de Control Interno de MIPG, el cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, cuya finalidad es proporcionar una estructura de control de la gestión, desarrollando actividades para los cinco componentes en los que se estructura. El Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” (artículo 156), donde señala que el jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno | Semestral | Publicación página web de Serviciudad | | Presentada primer y segundo semestre vigencia 2024 PARAMETRIZADO PRIMER SEMESTRE2024.pdf |
| Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano presentando por Planeación | Seguimiento a las estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana. | Cuatrimestral | Publicación página web de Serviciudad | | Presentada Vigencia 2024. Directory Listing of 7.CONTROL/7.2 REPORTES DE CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTOS PLAN ANTICORRUPCION/2024/ (SERVICIUDAD ESP) |
| Informe de Seguimiento a las PQRD'S | En este informe se presentan los resultados de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y recursos, recepcionados en el área comercial | Semestral | Publicación página web Serviciudad | Contraloría Municipal | Presentada Primer y segundo semestre 2024 Directory Listing of 10.INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA/10.10 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN/2024/ (SERVICIUDAD ESP) |
| Seguimiento a SIA OBSERVA presentando por Área Administrativa y financiera/Secretaría general | el objetivo principal es verificar que la totalidad de los contratos celebrados sean publicados en el aplicativo de la contraloría Municipal | Mensual | | Publicación página web de Contraloría Municipal | Presentado vigencia 2023 |
| Seguimiento Ley de Cuotas | Adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder | Anual | | Cargue aplicativo | Presentada vigencia 2024 |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| presentando por Talento Humano | público. (ARTÍCULO 12. Informes de evaluación y cumplimiento. Con el fin de evaluar el cumplimiento del Plan Nacional de Promoción y Estímulo a la Mujer, el Consejo Superior de la Judicatura, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Dirección Administrativa del Congreso de la República, presentarán antes del 31 de diciembre de cada año, un informe sobre la provisión de cargos, el porcentaje de participación de las mujeres en cada rama y órgano de la administración pública. | | | Función Pública | |
| Seguimiento al cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública presentando por Planeación | El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar su información derivadas de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. | Anual | Transparencia y acceso a la información | Cargue aplicativo Procuraduría General de la Nación (ITA) | Presentada vigencia 2024 Transparencia y Acceso a la Información (serviciudad.gov.co) |
| Seguimiento al registro, actualización y gestión en el SIGEP. presentando por Talento Humano | El Departamento Administrativo de la Función Pública lidera desde el año 2010 la implementación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) con el fin de compilar información de gestión del talento humano al servicio del Estado Colombiano, lo anterior en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 909 de 2004 | Trimestral | | Publicación en modulo SIGEP II Función Pública | Presentada vigencia 2024 |
| Informe por dependencias | Consolida la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno a la gestión de las dependencias. | Anual | Representante legal / Subgerentes | | Presentadas vigencia 2024 |
| Informe de control interno contable | para generar la información financiera de la entidad, con las características fundamentales de relevancia y representación fiel, definidas en el marco conceptual del marco normativo que le sea aplicable a la entidad | Anual | Cargue aplicativo CHIP Contaduría General de la Nación | Contaduría General de la Nación | Presentada vigencia 2024 Consolidador de Hacienda e Información Pública - CHIP |
| Seguimiento a informe de derechos de autor presentando por Oficina TICS | Verificación, recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor referente al software. | Anual | | Cargue aplicativo Dirección nacional de derechos de autor | Presentada vigencia 2024 |

17. INFORME DEL REPORTE AL SUI

La oficina de Control interno de Serviciudad ESP, informa que no se reporta ninguna información generada desde esta área al Sistema Único de información-SUI de la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es de anotar que para la vigencia 2024, la empresa cuenta con el apoyo de una empresa especializada quienes realizan dicho seguimiento y cargue de la información con cada una de las áreas encargadas.

Actividades realizadas a 31 de enero 2025

- Presentación y aprobación del plan de auditorías en el comité coordinador de control interno de gestión de la empresa para la vigencia 2025.
- Presentación y aprobación del Informe por dependencias vigencia 2024, cargue el 31 enero de 2025.
- Presentación y aprobación informe PQRS presentado 31 de enero 2025 que corresponde al segundo semestre de la vigencia 2024.
- Presentación y aprobación informe Parametrizado del Estado de Control Interno presentación en enero 2025 que corresponde al segundo semestre de 2024.

Finalmente, garantizo la calidad y confiabilidad de la información y documentos entregados como anexos a este documento en cumplimiento de la ley 951 de 2005.

CAPITULO 15 ASESORIA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Se adjunta carpeta denominada 15_Asesoria CID, en donde esta la información organizada por año, y que se relaciona en el presente capitulo

15.1. Informe Sobre Los Comités En Los Que Participa Esta Area

El ocho (8) de enero de 2020, en cumplimiento de la Resolución 002 del siete (7) de enero de 2020 el director de Control Interno de SERVICIUDAD ESP, Doctor RICARDO AGUIRRE CUERVO hace entrega del cargo y funciones de la secretaria técnica del Comité de Conciliación, el área no lleva a cabo la elaboración de Actas, participa en el Comité de Conciliación .

15.2. Relación de procesos disciplinarios 2020-2023

| PROCESOS DISCIPLINARIOS | PROCESOS DISCIPLINARIOS ARCHIVADOS | PROCESOS DISCIPLINARIOS CON SANCIONES | PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO | TOTAL PROCESOS DISCIPLINARIOS REALIZADOS | QUEJAS POR APERTURAR |
|-------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
| AÑO 2020 | Cinco (5) | Procesos con multa de salario: dos (2). Procesos con suspensión: Diez (10). Procesos con destitución e inhabilidad: uno (1) Total: Trece (13) | Dos (2) | Dieciocho (18) | Siete (7) |
| AÑO 2021 | Cero (0) | Procesos con multa de salario: dos (2) Procesos con suspensión uno (1) | Cero (0) | Tres (3) | Quejas por aperturar: trece (13) |
| AÑO 2022 | Uno (1) | Procesos con multa de salario (1) | Tres (3) | Cinco (5) | Quejas por aperturar veinticinco (25) |
| AÑO 2023 | Dos (2) | Procesos con destitución e inhabilidad: uno (1) el proceso estaba en curso desde la | Trece (13) Dos (2) de los cuales se encuentran en etapa de juzgamiento por | Dieciocho (18) | Quejas por aperturar Diecinueve (19) |

| | | | | | |
|--|--|-------------------|--------------------------------|--|--|
| | | vigencia anterior | parte de la secretaria general | | |
|--|--|-------------------|--------------------------------|--|--|

15.3. Informe De Sustanciación De Procesos Disciplinarios 2020-2023

Por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario para el año 2020 fueron recibidas veintisiete (27) quejas e informes con posibles connotaciones disciplinarias dando apertura veinte (20) indagaciones e investigaciones disciplinarias.

Para el año 2021 fueron recibidas dieciséis (16) quejas e informes con posibles connotaciones disciplinarias dando apertura a tres (3) investigaciones disciplinarias

En el año 2022 fueron recibidas treinta (30) quejas e informes con posibles connotaciones disciplinarias dando apertura a cinco (5) investigaciones disciplinarias.

Hasta el 31 de octubre del 2023 fueron recibidas treinta y cinco (35) quejas con posibles connotaciones disciplinarias dando apertura a dieciséis (16) indagaciones e investigaciones disciplinarias.

15.4. Informe Sobre El Desarrollo De Control Disciplinario 2020-2023

En relación a las funciones otorgadas a la Oficina de Control interno de SERVICIUDAD EPS en el año 2020 se realizaron las siguientes acciones de comunicación, contratación, intervención y preventivas:

| ASUNTO | DIRIGIDO A |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficio de remisión de ejecución de una sanción | Doctor Omar Yesid Triviño Correa Coordinador Grupo Siri – ADJUNTO EN CARPETA AÑO 2020\GESTION 2020\REMITE EJECUCIÓN SANCIÓN JULIO CESAR VELÁSQUEZ 017-2020.pdf |
| Solicitud de concepto de derecho laboral | Doctor Oscar Fernando Mejía Abogado externo SERVICIUDAD ADJUNTO EN CARPETA AÑO 2020\GESTION 2020\SOLICITUD CONCEPTO DOCTOR OSCAR FERNANDO MEJÍA.pdf |
| Remisión queja de atención al ciudadano | Edgar Augusto Giraldo Garcia Subgerente ADJUNTO EN CARPETA AÑO 2020\GESTION 2020\MEMORANDO_1295_2020_04_21 REMISIÓN QUEJA CIUDADANA ST0.pdf |

| | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respuesta solicitud de información | Doctor José Fernando Da Pena Montenegro Gerente General SERVICIUDAD ADJUNTO EN CARPETA AÑO 2020\GESTION 2020\MEMORANDO_1528_2020_05_28.pdf RPTA GTE PLAN DE ACCIÓN COVID.pdf |
| Remisión cumplimiento plan de acción COVID 19 | Dra. Claudia Milena Rubio Mejia profesional especializada de proyectos SERVICIUDAD ESP ADJUNTO EN CARPETA AÑO 2020\GESTION 2020\REMISIÓN CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN COVID.pdf |

15.5. Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2021

En relación a las funciones otorgadas a la Oficina de Control interno de SERVICIUDAD EPS en el año 2021 se realizaron las siguientes acciones de comunicación, contratación, intervención y preventivas:

| ASUNTO | DIRIGIDO A |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| capacitación Ampliar conceptos derechos de petición | ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\ASISTENCIA A CAPACITACION MARZO 17 DE 2021.pdf AÑO 2021\GESTION 2021\ASISTENCIA A CAPACITACION MARZO 19 DE 2021.pdf |
| Memorando cumplimiento horario laboral | Subgerentes - ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\MEMORANDO 872 2021 03 09.pdf A DIRECTIVOS.pdf |
| Respuesta horario laboral | Doctor Mauricio Andrés Rodas Subgerente comercial - ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\MEMORANDO 958 2021 03 12 RPTA MAURICIO.pdf |
| Presentación capacitación manual de interventoría | ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\32. PRESENTACION CAPACITACION MANUAL DE INTERVENTORIA.pptx |
| Suspensión de términos por vacaciones | ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021 |
| Presentación CID Junta Directiva | Dra. Luz Aida Pachón subgerente financiera y Administrativa ADJUNTO EN CARPETA - AÑO 2021\GESTION 2021\PRESENTACIÓN CID.pptx |
| Remisión formulario ejecución de sanciones de Julián David Pérez Alfaro | Procuraduría General de la Nación ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\FORMULARIO REGISTRO |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | SANCIONES JULIÁN DAVID PÉREZ ALFARO.pdf |
| Memorial de remisión de ejecución de sanción de Yan Karlo Velásquez Arias | Procuraduría General de la Nación ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2021\GESTION 2021\MEMORIAL REMITE FORMULARIO SIRI YAN KARLO VELÁSQUEZ ARIAS.pdf |

15.6. Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2022

En relación a las funciones otorgadas a la Oficina de Control interno de SERVICIUDAD EPS en el año 2022 se realizaron las siguientes acciones de comunicación, contratación, intervención y preventivas

| ASUNTO | DIRIGIDO A |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aceptación de encargo Secretaria General | Doctor José Fernando Da Pena Montenegro Gerente General SERVICIUDAD ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\ACEPTACIÓN ENCARGO.pdf |
| Capacitación CID Inducción | Dra. Maria Elena Pelaez Lopez Profesional de Talento Humano SERVICIUDAD E.S.P ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\CAPACITACION CID INDUCCIÓN.pdf |
| Informe de capacitaciones | Dra. Maria Elena Pelaez Lopez Profesional de Talento Humano SERVICIUDAD E.S.P ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\INFORMANDO CAPACITACIONES CID.pdf |
| Oficio informe apertura investigacion disciplinaria 005-2022 | Personería Municipal de Dosquebradas Risaralda ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\INFORME INV DISC 005-2022 JONATAN SALAZAR.pdf |
| Oficio informe apertura investigacion disciplinaria 004-2022 | Personería Municipal de Dosquebradas Risaralda ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\INFORME APERTURA INV DISC KENNET SANTIAGO LUNA.pdf |
| Respuesta solicitud amparo Constitucional Derecho de Petición | Jairo Antonio Franco Herrera ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\RESPUESTA SOLICITUD AMPARO CONSTITUCIONAL VEEDURIA CULTURAL (1).pdf |
| Auto que atiende comisión | Dra. Luz Adriana González apoderada de confianza Jonatan Blandón Salazar ADJUNTO EN CARPETA- AÑO 2022\GESTION 2022\AUTO ATIENDE COMISIÓN PROBATORIA.pdf |
| | |

15.7. Informe sobre el desarrollo de control disciplinario 2023

En relación a las funciones otorgadas a la Oficina de Control interno de SERVICIUDAD EPS en el año 2023 se realizaron las siguientes acciones de comunicación, contratación, intervención y preventivas

| ASUNTO | DIRIGIDO A |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Auto de reanudación de términos | AÑO 2023\GESTION 2023\auto reanudacion de terminos.pdf |
| Oficios llamados de atención | AÑO 2023\GESTION 2023\OFICIO LLAMADOS DE ATENCION.pdf |
| Charla control interno disciplinario | AÑO 2023\GESTION 2023\CHARLA Control Interno Disciplinario.pdf |
| Oficio consultorio jurídico solicitud de defensor de oficio | AÑO 2023\GESTION 2023\CONSTANCIA ENVIO CONSULTORIO JCO UNILIBRE.pdf |
| Informe comité de gerencia | AÑO 2023\GESTION 2023\INFORME COMITE DE GERENCIA.pdf |
| Llamado de atención Pedro Nel Cardona Loaiza | AÑO 2023\GESTION 2023\LLAMADO DE ATENCION PEDRONEL CARDONA.pdf |
| Acción preventiva Miguel Ángel Peláez cruz | AÑO 2023\GESTION 2023\accion preventiva miguel angel.pdf |
| Respuesta requerimiento Personería Municipal de Dosquebradas | AÑO 2023\GESTION 2023\RESPUESTA REQUERIMIENTO PERSONERIA PDF.pdf |
| Respuesta requerimiento Personería Municipal de Dosquebradas Dr Mauricio Rodas | AÑO 2023\GESTION 2023\RESPUESTA PERSONERIA DR MAURICIO RODAS.pdf |

CAPITULO 16 SECRETARIA GENERAL

16.1. Informe De Comités En Los Cuales Se Participa Desde El Area.

- Convivencia laboral
- De cartera
- De gerencia
- De baja de bienes
- De conciliación
- De archivo
- De saneamiento contable
- Elaboración plan de capacitaciones
- De beneficios educativos
- Institucional de gestión y desempeño
- Santa elena – san Joaquín
- Gestión del riesgo
- San José
- De mercadeo

16.2. Copia De La Actas De Comité En Los Cuales La Secretaria General Esta A Cargo De Funcionario Del Area.

Se entrega en medio magnético el informe presentado por el secretario técnico del comité de conciliación, señor JOSE ALBERTO ARIAS FLORESZ No existen comités del área de secretaria

16.3. Informe de Procesos Jurídicos

Esta carpeta contiene:

Informes de Representación Judicial.
Informes Proceso En Tramite Ante La Jurisdicción Contencioso, Civil Y Laboral.
Procesos En Contra De Serviciudad.
Procesos A Favor De Serviciudad

Se entrega a información del periodo 2024

16.5. Estado De Sentencias Por Pagar Y Cumplir.

A la fecha del presente informe no se tiene ninguna sentencia por pagar.

Se tienen dos acciones populares las cuales se está pendiente su cumplimiento. Se adjuntan en medio magnético la parte resolutoria del fallo. Continúan vigentes al 2025.

16.6. Tramites Sancionatorios Ante Carder Y Entes De Control

Se entrega en medio magnético el informe. Continúan vigentes 2025

16.7. Informe Sia Observa Contratación.

Se entrega informe en Excel de la contratación de Serviciudad de los periodos 2024 en el capítulo 8 del presente informe

16.8. Informe De Actos Administrativos De Junta Directiva.

Se adjuntan en medio magnético las actas de junta directiva y los acuerdos del periodo comprendido 2024.

16.9. Fallos De Procesos Disciplinarios.

La secretaria general como primera instancia en los procesos disciplinarios de Serviciudad ha emitido dos (2) fallos disciplinarios en el año 2024. Se adjuntan fallos en PDF

16.10. Expediente De Los Convenios Suscritos Por Serviciudad Estado De Ejecucion Y Liquidacion.

Se adjunta Excel con la información solicitada.

16.11. Informe Sobre La Sede Administrativa Nueva.

La nueva sede administrativa de Serviciudad fue recibida en el mes de noviembre de 2024 y se realizó el respectivo traslado a las nuevas instalaciones el día trece de noviembre de 2024, tanto para los locales 110 y 111 del primero piso, como el local del segundo piso.

Se firmo escritura pública de los locales 110 y 111 el día 27 de diciembre de 2024, quedando pendiente por firmar la escritura del local del segundo, piso

16.12. Informe Sobre el lote donde se construirá La Sede Operativa de Serviciudad ESP.

En junta directiva ordinaria 02 del 17 de octubre de 2024, se le confirieron facultades al señor gerente para gestionar todas las acciones tanto administrativas, financieras, presupuestales, técnicas y legales para la adquisición del lote ubicado en el sector de la badea lote B, variante turin – la popa, sector las vegas entre la represa y pedregales, identificado con la matrícula inmobiliaria No. 294-96397, con ficha catastral 661700107000000040077000000000 y cuyos linderos están determinados en la resolución 66-001-330-2024 del 5 de julio de 2024, rectificadas en la ficha catastral, unidad de gestión catastral área metropolitana centro occidente AMCO.

Se firmo escritura pública de compraventa el día 28 de octubre de 2024, por valor de \$3.882.3854.288, debidamente registrada en la oficina de registro e instrumentos públicos de Dosquebradas y seguidamente se realizo el pago por parte de Serviciudad al vendedor

16.13. Informe Vocales De Control De Serviciudad.

Se adjunta el informe en medio digital

16.14. Acciones De Repetición

Se adjunta informe.

16.15. Mecanismos De Políticas De Prevención De Daño Antijuridico

Se adjunta en medio digital las políticas de daño antijurídico

16.16. Documentos Lote donde esta ubicado el Tanque el RODEO y la PTAP

Se adjunta en medio digital carpeta con la información

16.17. Estado De Sentencias Por Pagar Y Cumplir.

Se adjunta en medio digital carpeta con la información

CAPITULO 17 CONCEPTO GENERAL

Concepto General Gestión del funcionario que se retira, se separa del cargo o lo ratifican, en forma narrada máximo en dos hojas, sobre la situación administrativa y financiera cumplida durante el período comprendido entre la fecha de inicio de su gestión y la de su retiro o ratificación.

En la vigencia 2024, El porcentaje de ejecución es de (94.9%), quedando una no ejecución por ejecutar en el servicio de acueducto \$330,298,625.50 (98.8% porcentaje ejecutado), en alcantarillado queda una no ejecución \$553,662,540.00 (97.2% porcentaje ejecutado), en el servicio de aseo queda una no ejecución \$330,819,160.00 (98.2% porcentaje ejecutado), , en los ordinarios falto por ejecutar \$ 52.739.097.00 (69.4% porcentaje ejecutado), en los extraordinarios se presentó una sobre ejecución de \$57,071,082.73 (141.2% porcentaje ejecutado), en los recursos de capital una no ejecución de \$1.217.982.953.62 (48.7% porcentaje ejecutado).

La ejecución de los egresos es bastante alta (90.5%), lo que indica que la mayoría de los recursos ya han sido comprometidos y ejecutados.

El **porcentaje de ejecución global de los egresos** es del **90.5%**, lo que refleja una ejecución equilibrada frente el presupuesto de ingresos para la vigencia 2024. La mayor parte de los recursos ya han sido comprometidos y pagados, con algunas áreas como el funcionamiento y las inversiones que aún tienen una pequeña porción pendiente de ejecución. En general, la administración parece estar gestionando de manera eficiente los recursos destinados a estos gastos.

Crecimiento de los Recaudos:

El año **2024**, tuvo un crecimiento de **7.8%**, continúa con un crecimiento positivo, pero es **más modesto** que el de los años anteriores, lo que podría ser un signo de que los incrementos excepcionales ya no son tan sostenibles.

Si el crecimiento sigue reduciéndose al mismo ritmo que en 2024 (una disminución de **0.5%** en el crecimiento anual), los ingresos en los próximos años podrían seguir creciendo, pero a un ritmo más lento. Es importante considerar las siguientes acciones:

- **Expansión de la cobertura de servicios** o la **mejora en la calidad** de los servicios existentes, como el reemplazo de medidores defectuosos, podría estimular el crecimiento, mejorar la facturación y fortalecer la independización de los servicios a los usuarios.
- **Innovación y nuevos proyectos** que puedan generar ingresos adicionales, como **nuevas líneas de servicios** o **mejoras tecnológicas**, podrían ser claves para mantener un crecimiento sostenido.

En resumen, los **últimos dos años** muestran un crecimiento aún positivo en los recaudos, pero con una **ligera desaceleración** en el porcentaje de crecimiento, que es natural cuando la entidad llega a un nivel de madurez en el mercado. A pesar de esta desaceleración, los resultados siguen siendo sólidos y sostenibles, lo que indica que la entidad ha logrado una buena base de clientes y una gestión eficiente de sus ingresos. Sin embargo, es importante mantener la **innovación** y explorar **nuevas fuentes de ingresos** para asegurar la continuidad de este crecimiento en el futuro.

El crecimiento Moderado en Ingresos: Los ingresos operacionales siguen creciendo, aunque a un ritmo más moderado en 2024 comparado con 2023, lo que puede reflejar condiciones del mercado y la competencia.

Rentabilidad Estable: A pesar de la caída en los otros ingresos y la ligera disminución en la utilidad neta, la entidad ha logrado mantener una rentabilidad sólida, con un crecimiento notable en su utilidad operacional.

En resumen, SERVICIUDAD ESP muestra buenas perspectivas financieras para el futuro, se debe buscar un enfoque en la optimización de costos y la mejora de márgenes. Sin embargo, será importante monitorear la fluctuación de los ingresos extraordinarios (recursos que se reciben a través de la gestión en el Municipio, Carder, Nación, Departamento) y el impacto de las condiciones del mercado en los ingresos operacionales en los próximos meses.

FIRMA:



JHON JAIRO GOMEZ CASTAÑO
FUNCIONARIO SALIENTE, RESPONSABLE
Gerente de Serviciudad ESP
Enero de 2024 a Enero 20 de 2025

FIRMA:



LEONARDO RAMOS RAMIREZ
FUNCIONARIO QUE RECIBE AL ING JHON JAIRO GOMEZ CASTAÑO
Gerente encargado de Serviciudad ESP
Enero 21 de 2025 a Enero 23 de 2025

FIRMA:



CARLOS ARTURO RAVE VALENCIA
FUNCIONARIO QUE RECIBE, AL DR LEONARDO RAMOS RAMIEREZ
Enero 24 de 2025

(*) FUENTE: Ley 951 de 2005 y articulado de la presente resolución orgánica.

Observaciones : El presente documento corresponde al “ Acta de Gestión ley 951 de 2005” de Enero 1 de 2024 a Enero 23 de 2025 , elaborado por Milena Rubio, Profesional especializada de proyectos, con la información aportada y recopilada en cada área de la Empresa por parte de :

- Luz Aida Pachón Vicente – Subgerente Administrativa y financiera
- José Omar toro – Subgerente Comercial y de Mercadeo
- Diana Carolina Herrera – Subgerente de Planeación
- Juan David Hurtado Bedoya – Subgerente Técnico y Operativo
- Leonardo Ramos Ramírez – Secretario general
- Hector Jaime Trejos – Director de Control Interno Disciplinario
- Andrés Felipe Zuluaga Montoya – Asesor de Control Interno de Gestión