

INFORME DE GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS Y DESARROLLADAS DENTRO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, DIRECCIÓN COMERCIAL Y DIRECCIÓN OPERATIVA - SEGUNDO SEMESTRE 2025.



LA MESA CUNDINAMARCA, FEBRERO 2026

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 05 / Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 3142856411
contactenos@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima:
Intersección Cra. 5 con Cra. 2 / Parque de la Bienvenida
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615
pqgranapoima@aguasdeltequendama.com

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, caracterizado por su complejidad y dinamismo, la gestión efectiva de se ha convertido en un factor clave para su supervivencia y éxito a largo plazo. En este contexto, el informe de gestión administrativa, operativa y comercial se rige como una herramienta fundamental para evaluar el desempeño de una organización y tomar decisiones informadas que impulsen su crecimiento y mejora continua.

En este sentido, se resalta que durante el semestre correspondiente a la vigencia 2025, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. cumplió satisfactoriamente el 80 % de las actividades, metas y objetivos programados, constituyéndose en un referente para la formulación del presente informe correspondiente al año 2026.

La importancia del informe de gestión administrativa, operativa y comercial radica en su capacidad para proporcionar una visión integral y detallada de la situación actual de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa y Anapoima, abarcando aspectos clave como la eficiencia administrativa, la eficacia operativa y la rentabilidad comercial. Este informe sirve como un instrumento de diagnóstico que permite identificar áreas de fortaleza y debilidad, así como oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.

Desde una perspectiva administrativa, el informe de gestión permite evaluar la eficiencia en la utilización de los recursos, la efectividad de los procesos y procedimientos, y la capacidad de la organización para adaptarse a cambios en el entorno. Esto es crucial para asegurar que la organización esté operando de manera óptima y que se estén tomando medidas para mejorar la productividad y reducir costos.

En el ámbito operativo, el informe de gestión es esencial para evaluar la eficacia de las operaciones y la capacidad de la organización para la entrega de servicios de alta calidad de manera consistente. Esto incluye la evaluación de la gestión operativa, aspectos críticos para asegurar la satisfacción del cliente y mantener una ventaja competitiva.

Desde una perspectiva comercial, el informe de gestión proporciona puntos de referencia valiosos sobre el mercado, la competencia y las tendencias del sector, lo que permite a la organización ajustar su estrategia comercial para maximizar la rentabilidad y el crecimiento. Esto incluye la evaluación de la efectividad de las estrategias, ventas, la gestión de la relación con los clientes y la identificación de nuevas oportunidades de negocio.

En resumen, el informe de gestión administrativa, operativa y comercial es una herramienta indispensable para mejorar el desempeño, garantizar la sostenibilidad y apoyar la toma de decisiones informadas en un entorno empresarial complejo y competitivo.

GESTIÓN DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

A continuación, presentamos informe gestión Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa y Anapoima durante el segundo semestre de la vigencia 2026.

1. Poner en marcha la operación de la sede administrativa de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

Para el segundo semestre se realizaron las adecuaciones pertinentes para poner en marcha la nueva sede administrativa, ubicada en la dirección Diagonal 8 N° 1 – 37, barrio Quintas de San Pablo. Una vez verificadas las evidencias compartidas por la Dirección Administrativa, se confirma que el 100 % de las actividades programadas entre junio y diciembre fueron ejecutadas exitosamente.

La reciente inauguración de la nueva sede administrativa de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. representa un avance estratégico y un hito relevante en la consolidación institucional de la entidad. La puesta en funcionamiento de esta infraestructura optimiza procesos críticos, fortalece la eficiencia operativa, mejora la calidad en la prestación del servicio a los usuarios y contribuye al bienestar y desempeño del personal.

La nueva sede administrativa de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P viene a solucionar limitaciones y ofrece numerosos beneficios, incluyendo, Espacio Ampliado y Moderno, una Infraestructura nueva y planificada, la cual, mejora en la Atención al Cliente.

En conclusión, la nueva sede administrativa de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., era una necesidad imperante que ha sido satisfecha con la inauguración de esta moderna instalación. La nueva sede no solo mejora las condiciones de trabajo para los colaboradores, sino que también potencia la calidad del servicio al cliente y refuerza la capacidad de la entidad para cumplir su misión de proporcionar servicios de alta calidad a la región.



Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 05 / Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 3142856411
contactenos@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima:
Intersección Cra. 5 con Cra. 2 / Parque de la Bienvenida
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615
pqranapoima@aguasdeltequendama.com

2. Mantener la defensa jurídica para atender los requerimientos en contra de la entidad dando respuesta a tiempo.

En lo recorrido de la vigencia 2025 se han atendido todos los procesos judiciales activos y nuevos a la fecha de este informe.

La defensa jurídica es un componente crucial para Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., ya que protege los intereses de la entidad y asegura que opere dentro del marco legal establecido. La efectividad de la defensa jurídica puede evaluarse desde varios ángulos, considerando aspectos como la prevención de litigios, la gestión de conflictos legales y la representación en procesos judiciales, la efectividad en la representación en procesos judiciales es otro indicador clave. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., se asegura que su defensa jurídica sea robusta y capaz de proteger sus intereses.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Entidad Registraba demandas por valor de \$ 460.216.768.

No. PROCESO	DEMANDANTE	MEDIO DE CONTROL	CUANTIA	SENTIDO DEL FALLO
25307-33-33-003-2023-00138-00 JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE GIRARDOT	ANDREA DEL PILAR LÓPEZ NIÑO Y OTROS	Reparación Directa	\$149.045.785,00	El Señor Juez, fijó fecha para la Audiencia inicial: el día 6 de agosto de 2025.
QA111001-3343-061-2023-00251-00 JUZGADO 61 ADMINISTRATIVO CIRCUITO	SENE VARGAS SARMIENTO	Reparación Directa	\$285.152.995.23	El Señor Juez, fijó fecha para la Audiencia de Pruebas: el día 28 de mayo de 2025, hora: 2:30 p.m.

JUDICIAL DE BOGOTÁ				
25307-33-33-003-2019-00373-00 JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE GIRARDOT	EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.	Repetición (Demandado: José Agustín Cortes)	\$10.000.000	Admite Recurso de Apelación a la ERAT (Demandante) contra sentencia primera instancia proferida por el Juzgado 1 Administrativo del Circuito Judicial de Girardot Está al Despacho para proferir el Fallo de Segunda Instancia por parte del Tribunal Administrativo de Cundinamarca.
253863103001-2024-00108-00 JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DE LA MESA CUNDINAMARCA	FABIAN ALFONSO MAZA ZAMBRANO	Laboral Ordinario Única Instancia	\$16.017.988	La Señora Jueza en audiencia concentrada del día 27 de febrero de 2025 dicto fallo desfavorable para la Empresa. Mediante Directiva de Gerencia No 103 de abril 22 de 2025, se ordena un pago, (\$11.481.658) a favor del Juzgado Civil del Circuito de La Mesa Cundinamarca, por concepto de Consignaciones y Prestaciones Laborales, demanda laboral única instancia. Se presentó Acción de Tutela en contra del Fallo proferido por el Juzgado Civil del Circuito de La Mesa. El Tribunal Superior Distrito Judicial de Cundinamarca Sala Laboral- concedió la Impugnación a la Empresa contra el fallo de la acción de tutela y fue enviada a la Corte Suprema de Justicia, mediante Auto del 21 de abril de 2025.

3. Actualizar el manual de contratación.

Actualizar el manual de contratación de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., es una iniciativa crucial que puede tener un impacto significativo en la eficiencia, la transparencia y la confianza en los procesos de contratación teniendo un norte documentado y claro en cada actuación, la legislación y los reglamentos que rigen los procesos de contratación pública están en constante evolución, actualizar el manual de contratación asegura que la Empresa alineada con las últimas normativas y requisitos legales, evitando así posibles riesgos de incumplimiento que podrían resultar en sanciones o litigios.

El manual de contratación actualizado incorpora mejores prácticas y procedimientos más eficientes, lo que facilita la gestión de los procesos de contratación, esto no solo mejora la eficiencia interna, sino que también promueve la transparencia en todos los procesos de selección y contratación, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en general, al estar al día con las normativas y procedimientos más recientes, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., puede reducir significativamente los riesgos asociados con la contratación, tales como la impugnación de procesos o la detección de irregularidades. Esto, a su vez, puede resultar en ahorros de costos, tanto en términos de recursos financieros como de tiempo.

El avance registrado durante la vigencia 2025, con un cumplimiento del 70 % de las actividades, evidencia el compromiso institucional con la mejora de los procesos contractuales. La vigencia 2026 se plantea como un periodo estratégico para alcanzar el 100 % de ejecución, consolidando un manual de contratación robusto, eficiente y plenamente operativo, en beneficio de la transparencia, la eficiencia y la correcta gestión administrativa de la entidad.

Un manual de contratación actualizado refleja un compromiso con la buena gobernanza y la gestión ética de los recursos públicos, esto es fundamental para mantener la integridad de la empresa y asegurar que todos los procesos de contratación se realicen de manera justa, equitativa y transparente.

A la fecha el nuevo manual de contratación que se diseñó se encuentra en el correo de la Gerencia para su revisión y posterior a esto debe ser socializado ante la junta directiva para su aprobación.

4. Garantizar la elaboración de los procesos contractuales en los tiempos establecidos por la entidad y la normatividad.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. debe asegurar que los procesos contractuales se desarrollen y concluyan dentro de los tiempos establecidos tanto por la entidad como por la normativa aplicable. Esto es crucial para mantener la eficiencia, cumplir con los compromisos adquiridos y evitar posibles sanciones o consecuencias negativas derivadas de retrasos injustificados, según el seguimiento realizado durante la vigencia 2025, se lograron avances equivalentes al 70 % de las actividades

programadas en el proceso de elaboración de contratos, identificándose oportunidades de mejora en la optimización de tiempos y procedimientos. Durante el segundo semestre, se sigue evidenciando que los tiempos de elaboración de contratos aún son extensos, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias que agilicen el proceso.

Para la vigencia 2026, la meta institucional es alcanzar el 100 % de ejecución de todas las actividades relacionadas con la gestión contractual, elaborando un plan de trabajo que minimice los tiempos, optimice los procedimientos y sincronice un equipo eficiente capaz de responder a todas las necesidades del proceso, garantizando la transparencia y la eficiencia en la gestión de los contratos de la entidad.

5. Elaborar y actualizar el plan anual de adquisiciones.

El Plan Anual de Adquisiciones (PAA) es un instrumento fundamental para la entidad que busca gestionar de manera eficiente y transparente sus procesos de adquisición de bienes y servicios. La elaboración y actualización periódica de este plan son cruciales para asegurar que las adquisiciones se realicen de manera planificada, eficiente y conforme a las necesidades y objetivos de la entidad.

El PAA permite a la entidad realizar una planificación de sus adquisiciones, identificando las necesidades de bienes y servicios para el año fiscal y estableciendo prioridades, esto facilita la toma de decisiones informadas y asegura que los recursos se asignen de manera efectiva para cumplir con los objetivos institucionales, así mismo el PAA promueve la transparencia en los procesos de adquisición, ya que proporciona una visión clara de las necesidades y planes de la entidad. Además, al planificar con anticipación, se pueden identificar oportunidades para consolidar compras, negociar mejores precios y reducir costos, lo que contribuye a la eficiencia en la gestión de recursos.

Para esta vigencia en el mes de enero del 2025 se realizó el plan anual de adquisiciones, el cual fue aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional en el acta de reunión 001 del 29 de enero de 2025 y publicado en la página web, cumpliendo así el 100 % de las actividades planificadas en este proceso.

<https://aguasdeltequendama.com/transparencia/entidad/contratacion/plan-anual-de-adquisiciones/>



6. **Generar alertas e informar a la gerencia sobre el vencimiento de los términos para liquidar contratos.**

Se verificó el oficio presentado a gerencia y las notificaciones realizadas a quienes corresponden, evidenciando un avance del 100%. La meta se cumple en su totalidad, con corte al 31 de diciembre de 2025.

Generar alertas e informes a la gerencia sobre el vencimiento de los términos para la liquidación de contratos es fundamental para asegurar una gestión eficiente y efectiva de los contratos en la organización. Esta gestión proactiva permite a la gerencia tomar decisiones oportunas, incluyendo la revisión, renovación, negociación de términos y planificación para la terminación o continuidad de los contratos.

Una gestión eficiente de los contratos, que incluya la liquidación y renovación oportuna, contribuye a optimizar los recursos de la organización. Al estar al tanto de los vencimientos contractuales, la gerencia puede planificar y asignar recursos de manera efectiva, evitando gastos innecesarios y asegurando que los contratos se alineen con los objetivos de la organización.

Finalmente, la práctica de generar alertas e informes sobre los vencimientos contractuales reduce los riesgos asociados con la gestión de contratos. Al conocer los plazos y términos, la organización puede anticipar y mitigar posibles riesgos, garantizando la continuidad de las operaciones y la protección de sus intereses.



7. Realizar el estudio técnico para la Reestructuración de planta de personal y actualización al manual de funciones.

Realizar un estudio técnico para la restauración de la planta de personal y la actualización del manual de funciones es una iniciativa crucial para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, lo cual, busca optimizar su estructura organizativa, mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

El estudio técnico permite evaluar y ajustar la estructura organizativa de la entidad, identificando áreas de mejora, racionalizando procesos y funciones, promoviendo una distribución más eficiente de responsabilidades y la eliminación de redundancias.

Dentro de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, esta actividad constituye una meta clave. Sin embargo, durante la vigencia 2025 no se registraron avances ni se cumplió ninguna de las metas planteadas. Para la vigencia 2026, se espera impulsar esta iniciativa y alcanzar el 100 % de ejecución de las actividades planificadas, garantizando así la consolidación de un manual de funciones actualizado y una estructura organizativa optimizada.

8. Actualización de los Estatutos de la empresa (reforma estatutaria).

Actualizar los estatutos de una empresa es una iniciativa crucial que puede tener un impacto significativo en su funcionamiento y éxito. Los estatutos son el documento fundamental que define la estructura, los objetivos y las reglas de funcionamiento y su actualización es esencial para asegurar que la empresa se mantenga alineada con las necesidades actuales y futuras de la organización.

Los estatutos deben reflejar las necesidades y objetivos actuales de la empresa, una actualización permite incorporar cambios en la estructura organizativa, los objetivos empresariales y las estrategias de crecimiento, asegurando que los estatutos sigan siendo relevantes y efectivos.

En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima esta actividad se encuentra definida como una meta dentro de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Sin embargo, durante la vigencia 2025 no se registró avances ni evidencio el cumplimiento de esta meta. Para la vigencia 2026, se proyecta impulsar el desarrollo de esta actividad con el objeto de alcanzar el 100 % de los resultados esperados, garantizando la actualización integral de los estatutos y su adecuada implementación.

Actualización del manual de procesos y procedimientos

La actualización del manual de procesos y procedimientos de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima es fundamental para garantizar la eficiencia, la calidad y la seguridad en la prestación de servicios, el manual actualizado permite optimizar los procesos y procedimientos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la productividad, de igual manera, la actualización del manual ayuda a identificar y mitigar riesgos operativos y de cumplimiento, reduciendo los errores y los riesgos asociados con la operación de la empresa.

La actualización del manual asegura que los procesos y procedimientos se ajusten a las necesidades actuales de la empresa y del entorno en el que opera. De igual manera, promueve una cultura de mejora continua al identificar oportunidades para fortalecer la eficiencia y la calidad del servicio, garantizando la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos, metas y prioridades institucionales

En términos de avance, durante la vigencia 2025, y como resultado de las mesas de trabajo realizadas, se diseñaron y socializaron los procesos y procedimientos establecidos, alcanzando un nivel de ejecución del 80 %. Para la vigencia 2026, la entidad proyecta culminar las actividades pendientes y avanzar hasta lograr el 100 % de actualización de Manual de Procesos y Procedimientos, consolidando su implementación y fortaleciendo la gestión institucional.

En resumen, la actualización de Manual de Procesos y Procedimientos constituye un elemento clave para mejorar la eficiencia operativa, asegurar el cumplimiento normativo, fortalecer la capacitación de personas

y reducir riesgos, contribuyendo de manera significativa a la sostenibilidad y al empeño de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S. P en el corto, mediano y largo plazo.

En la verificación y seguimiento que se realizó se evidencia que a través de mesas de trabajo se diseñaron y se socializaron todos y cada uno de los procesos y procedimientos establecidos, que a la fecha cuenta con un avance del 80%.

Dirección Administrativa y Financiera

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
1. GESTION LOGISTICA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
2. GESTION JURIDICA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
3. GESTION CONTRACTUAL	12/03/2025 8:55	Carpeta de archivos
4. PLANEACION ESTRATEGICA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
5. GESTION DEL TALENTO HUMANO	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
6. COMUNICACION ESTRATEGICA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
7. GESTION FINANCIERA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
8. MEDICION, SEGUIMIENTO Y MEJORA	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos
9. GESTION DOCUMENTAL	05/08/2025 15:18	Carpeta de archivos

Dirección Comercial

Nombre	Fecha de modificación
PROCEDIMIENTO INFORME CONSUMOS RESUMIDOS ERAT VF	17/03/2025 14:37
PROCEDIMIENTO LEGALIZACION NUEVA MATRICULA ERAT VF	13/03/2025 17:25
PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION CAMBIO DE MEDIDORES VF	18/03/2025 18:03
PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTAS INTERNAS VF	18/03/2025 18:07
PROCEDIMIENTO CAMBIO NUEVO MEDIDOR VF	18/03/2025 18:05
PROCEDIMIENTO CARGUE ARCHIVO DE RECAUDOS VF	18/03/2025 17:58
PROCEDIMIENTO CARGUE DE SUSPENSIONES VF	18/03/2025 17:55
PROCEDIMIENTO CREACION DE CONTACTOS	18/03/2025 17:49
PROCEDIMIENTO CREACION DE ORDENES DE TRABAJO VF	18/03/2025 17:47
PROCEDIMIENTO ESTADISTICO FACTURACION POR CONCEPTOS VF	13/03/2025 17:25
PROCEDIMIENTO FACTURA DE VENTA VF	18/03/2025 17:31
PROCEDIMIENTO FACTURACION CONJUNTA ENEL VF	17/03/2025 14:52
PROCEDIMIENTO FACTURACION DE SERVICIOS	18/03/2025 17:01
PROCEDIMIENTO GENERACION INFORMES DE CARTERA	01/04/2025 9:55
PROCEDIMIENTO PROYECCION DE RESPUESTAS A OFICIOS VF	13/03/2025 17:25
PROCEDIMIENTO PROYECCION SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES VF	18/03/2025 17:08
PROCEDIMIENTO RADICACION DE CORRESPONDENCIA VF	13/03/2025 17:25
PROCEDIMIENTO SUSPENSION Y RECONEXION DE SERVICIO VF	27/04/2025 18:22
PROCEDIMIENTO TRASLADO RECURSOS SERVICIO DE ASEO MUNICIPIO DE ANAPOIMA VF	18/03/2025 16:35
PROCESO ACTUALIZACION DE CATASTROS VF (1)	18/03/2025 16:32
PROCESO TOMA DE LECTURAS VF	18/03/2025 16:25

Dirección Operativa

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
1. ACUEDUCTO	05/08/2025 15:19	Carpeta de archivos
2. ALCANTARILLADO	05/08/2025 15:19	Carpeta de archivos
3. ASEO	05/08/2025 15:19	Carpeta de archivos

9. . Desarrollar el Plan estratégico de talento humano.

El diseño y desarrollo del plan estratégico es un proceso fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima, ya que permite definir la dirección y los objetivos de la empresa para la vigencia 2025 en temas relacionados con el talento humano, establecer metas y objetivos claros, y asignar recursos de manera efectiva para lograrlos.

El Plan Estratégico establece objetivos y metas claras y medibles, lo que facilita la evaluación del progreso y el éxito en la implementación de las estrategias definidas, además de contribuir a la motivación y alineación de los servidores hacia el logro de objetivos comunes.

La Dirección Administrativa y Financiera es la responsable de la planeación, ejecución y evaluación de las políticas de talento humano, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la planeación estratégica del talento humano para la vigencia 2025 y la mejora continua de la calidad de vida laboral. En este sentido, el talento humano es concebido como el activo más importante de la entidad y el principal factor de éxito para el cumplimiento de la misión institucional.

De acuerdo con el seguimiento realizado, se verifica que mediante el Acta de Reunión del Comité de Gestión y Desempeño No. 001 del 29 de enero de 2025 fue aprobado el Plan Estratégico de Talento Humano y su respectiva publicación en la página web institucional. Para la vigencia 2025, el plan presentó un cumplimiento del 100 %, evidenciando la ejecución total de las actividades programadas. Asimismo, se continuará realizando el seguimiento, control y gestión del Plan Estratégico de Talento Humano durante la vigencia 2026, con el fin de garantizar su sostenibilidad, mejora continua y alineación con los objetivos institucionales.

Link de publicación del plan estratégico de talento humano

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ESTRATEGICO-DE-TALENTO-HUMANO-2025.pdf>



10. Elaborar el plan institucional de capacitaciones.

El diseño y desarrollo del Plan Institucional de Capacitaciones constituye un proceso fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, en la medida en que permite fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, independientemente de su tipo de vinculación, mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, facilita el desarrollo de capacidades que permiten enfrentar de manera efectiva los desafíos y oportunidades propios del sector.

La capacitación y la retroalimentación a los colaboradores contribuyen a mejorar la calidad del servicio prestado por la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, lo cual se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios y en el fortalecimiento de la reputación institucional.

El Plan Institucional de Capacitaciones se encuentra alineado con los objetivos institucionales, lo que permite a la entidad alcanzar sus metas de manera efectiva, aportando al éxito y la sostenibilidad organizacional.

Con base en lo anterior, es preciso señalar que el Plan Institucional de Capacitación – PIC 2025 de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. fue diseñado de conformidad con los lineamientos conceptuales establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, para lo cual se elaboró el respectivo diagnóstico de necesidades de aprendizaje individual y colectivo.

De acuerdo con el seguimiento realizado, se verifica que mediante el Acta de Reunión del Comité de Gestión y Desempeño No. 001 del 29 de enero de 2025 fue aprobado el Plan Institucional de

Capacitaciones y su publicación en la página web institucional. Para la vigencia 2025, el Plan presentó un cumplimiento del 100 %, evidenciando la ejecución total de las actividades programadas. De igual manera, se continuará realizando el seguimiento, control y gestión del Plan Institucional de Capacitaciones durante la vigencia 2026, con el propósito de asegurar su continuidad, fortalecimiento y alineación con los objetivos estratégicos de la entidad.

Link de publicación del plan institucional de capacitaciones

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-INSTITUCIONAL-DE-CAPACITACION-2025.pdf>



11. Elaborar el plan anual de bienestar social e incentivos.

El diseño y desarrollo del Plan Anual de Bienestar Social e Incentivos es un proceso fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, ya que permite mejorar la calidad de vida de los empleados, aumentar su motivación y compromiso, y alcanzar los objetivos institucionales, tales como la implementación de actividades recreativas, deportivas, deportivas, culturales y formativas

La implementación de un Plan Anual de Bienestar Social e Incentivos permite aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en una mayor productividad y eficiencia en el trabajo, promueve un clima laboral positivo, permite mejorar la relación entre los empleados y la empresa, lo que se traduce en una mayor colaboración y trabajo en equipo.

El Plan Anual de Bienestar Social e Incentivos puede generar beneficios para la Empresa Regional Aguas del Tequendama, como:

- ✓ Mejora de la productividad y la eficiencia
- ✓ Reducción de la rotación y el ausentismo
- ✓ Mejora de la reputación y la imagen institucional
- ✓ Aumento de la satisfacción y la lealtad de los empleados

En el seguimiento realizado, se verifica que mediante el Acta de Reunión del Comité de Gestión y Desempeño No. 001 del 29 de enero de 2025 fue aprobado el Plan Anual de Bienestar Social e Incentivos y su respectiva publicación en la página web institucional. Durante la vigencia 2025 se ejecutaron y cumplieron en su totalidad (100 %) todas las actividades programadas a lo largo del año. Para la vigencia 2026, se continuará realizando el seguimiento y la verificación correspondientes, con el fin de garantizar la continuidad y el adecuado desarrollo del plan.

Link de publicación del plan anual de bienestar social e incentivos.

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-INSTITUCIONAL-DE-BIESTAR-SOCIAL-E-INCENTIVOS-2025.pdf>



12. Realizar la socialización al código de integridad para los funcionarios y contratistas de la ERAT.

La ética del servidor público responde a dos aspectos fundamentales. El primero corresponde a una obligación de carácter moral propia del individuo, relacionada con la conciencia que debe tener el servidor respecto a la adecuación de sus actos a normas de conducta asociadas a principios de responsabilidad, cumplimiento y honestidad. El segundo aspecto se refiere a las consecuencias derivadas de la aplicación

de sanciones en caso de que, en el ejercicio de sus funciones, el servidor público incumpla o se aparte de las disposiciones constitucionales, legales o reglamentarias. En este sentido, el servidor público está obligado a desarrollar sus actividades con estricto apego a la normatividad vigente, orientando su actuación conforme a los principios de cumplimiento, honestidad y responsabilidad.

El Código de Integridad es un conjunto de principios y normas que orientan el comportamiento y la toma de decisiones de la organización, con el propósito de promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad. Dicho código establece los estándares éticos y morales que deben observar los colaboradores, directivos y demás actores institucionales, garantizando que las acciones y decisiones se adopten de manera justa, honesta y respetuosa. Así mismo, tiene como objetivo orientar una función administrativa íntegra y transparente de los servidores públicos de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión institucional.

Como resultado del seguimiento realizado a la socialización del Código de Integridad adoptado, se evidencia que las actividades programadas se ejecutaron en su totalidad, alcanzando un cumplimiento del 100 % con corte al 31 de diciembre de 2025. La socialización se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones de la empresa, dirigida a funcionarios y contratistas, e incluyó la divulgación del nuevo Código de Integridad adoptado mediante la Directiva de Gerencia No. 128 del 20 de mayo de 2025. Para la vigencia 2026, se continuará realizando el seguimiento, control y verificación del Código de Integridad, con el fin de fortalecer su apropiación, actualización y cumplimiento permanente por parte de los servidores públicos y contratistas de la entidad.





13. Implementar los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en atención a la norma ISO 45001:2018

La seguridad y salud en el trabajo se basa en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, fundamentado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Por ello, la implementación de la ISO 45001:2018 es fundamental para cualquier organización que busque mejorar la seguridad y salud en el trabajo, reducir los riesgos laborales y cumplir con las normativas y regulaciones aplicables. Esta norma permite identificar y controlar los riesgos, traduciéndose en una disminución de accidentes y enfermedades laborales.

A la fecha del seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2025, el avance del programa se mantiene en un **50%**, sin registrarse progresos adicionales. Sin embargo, para el año 2026 se proyecta trabajar de manera integral con el objetivo de alcanzar un **100% de avance** en la implementación del programa.

14. Elaborar el plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.

La elaboración y ejecución del Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo es prioritario para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P, La Mesa - Anapoima, ya que permite identificar y controlar los riesgos laborales, mejorar la seguridad y salud de los empleados, y cumplir con las normativas y regulaciones aplicables, lo que se traduce en una reducción de los accidentes y enfermedades laborales.

La implementación efectiva del Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo requirió la participación activa de todos los colaboradores y la asignación de recursos adecuados. Esto incluye la identificación de los riesgos laborales, la implementación de medidas de control y la evaluación de los resultados.

En este proceso, la empresa implementó los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019, enfocados en la prevención de riesgos laborales, la promoción de la salud y bienestar de los trabajadores

y la mejora continua del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. El objetivo principal es garantizar el diseño, la implementación y el seguimiento del plan, identificando y evaluando todos los riesgos presentes, aplicando medidas de control efectivas y proporcionando capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo a todos los colaboradores, cumpliendo con los requisitos legales establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

Durante el seguimiento realizado, se verificó que, mediante el Acta de Reunión del Comité de Gestión y Desempeño 001 del 29 de enero de 2025, el plan anual de seguridad y salud en el trabajo fue aprobado y publicado en la página web, logrando un porcentaje de cumplimiento del 100%. Hasta la fecha, las actividades programadas dentro del plan se han cumplido según lo previsto.

Link de publicación del plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo.

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ANUAL-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO-VIGENCIA-2025.pdf>



15. implementar los requisitos del sistema de gestión ambiental, en atención a la norma ISO 14001:2015

La implementación de la norma ISO 14001:2015 permite a la organización identificar y controlar los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios, contribuyendo así a una mejora continua en la gestión ambiental. Sin embargo, a la fecha del seguimiento correspondiente al año 2025, no se evidenció avance en esta actividad programada.

Para el año 2026, se estima que la organización podrá cumplir con la meta establecida, proyectando alcanzar los objetivos de implementación de la norma para el 31 de diciembre del presente año.

16. implementar los requisitos del sistema de gestión de calidad, en atención a la norma ISO 9001:2015

La implementación de la norma ISO 9001:2015 es fundamental para cualquier organización que busque mejorar la calidad de sus productos y servicios, aumentar la satisfacción del cliente y cumplir con las normativas y regulaciones aplicables. Esto contribuye significativamente al éxito y la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

El objetivo principal de la Gestión de la Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse por superar sus expectativas. El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y conserva la confianza de sus clientes y otras partes interesadas. Cada aspecto de la interacción con el cliente proporciona una oportunidad para crear más valor. Comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y las partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 puede generar beneficios para la organización, como:

- Mejora de la reputación y la imagen institucional
- Aumento de la confianza del cliente
- Mejora de la eficiencia y la productividad
- Reducción de los costos asociados con la no calidad

A la fecha del seguimiento del plan de acción institucional, no se evidenció avance en la implementación de la norma durante el año 2025. No obstante, durante el transcurso del semestre se realizó un diagnóstico inicial como punto de partida para la implementación, con los siguientes resultados:

Se espera que para el año 2026 se ejecuten los avances planificados, con el objetivo de alcanzar un cumplimiento del 100% en la implementación de la norma ISO 9001:2015.

:

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTC ISO 9001 2015 ERAT S.A. E.S.P., LA MESA - ANAPOIMA					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (3 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (1 punto: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No	NUMERALES	CRITERIO CALIFICACION			
		A	B	C	N/S
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		3		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		3		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			1	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Primer Párrafo Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			1	
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			1	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?		3		
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		3		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		3		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		3		
SUBTOTAL		0	18	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					21%
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	5			
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	5			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		3		
5.2 POLITICA 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		3		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		3		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	5			
SUBTOTAL		15	9	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					24%

6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	5		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?	5		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	5		
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			0
SUBTOTAL		20	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		20%		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	5		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	5		
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		3	
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			0
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			1
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			1
7.5.3 Control de la información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			0
SUBTOTAL		15	6	2
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		23%		
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los	5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		3	

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		3		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		3		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		3		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	5			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	5			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	5			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		3		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	5			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			1	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos		3		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				N.A
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				N.A
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				N.A
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				N.A
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo				N.A
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				N.A
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				N.A
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				N.A
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				N.A
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				N.A
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				N.A
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				N.A
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				N.A
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				N.A
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo				N.A
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				N.A
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				N.A

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	5			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	5			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		3		
35	Se conserva información documentada de estas actividades			1	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	5			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		3		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		3		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			1	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	5			
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		3		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			1	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			1	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			1	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			1	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	5			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		3		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		3		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	5			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	5			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	5			
52	Se controla la designación de personas competentes.	5			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados		3		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		3		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	5			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios	5			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	5			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		3		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma	5			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	5			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	5			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		3		

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	5			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	5			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	5			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	5			
67	Considera los requisitos del cliente.	5			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	5			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	5			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		3		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		3		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		3		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	5			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	5			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		3		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		3		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		3		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			1	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			1	
SUBTOTAL		145	72	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			36%		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	5			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		3		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	5			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y	5			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			1	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	5			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		3		
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		3		
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			1	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			1	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		3		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			1	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.		3		
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		3		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		3		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			1	

9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			1	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.		3		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		3		
24	Considera la adecuación de los recursos.		3		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.		3		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		3		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.		3		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		20	39	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		65%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	5			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	5			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	5			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		3		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	5			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			1	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		3		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		3		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		20	9	1	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		30%			

17. Realizar el mantenimiento al modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una herramienta fundamental para la gestión eficaz y eficiente de nuestra organización. Desde su implementación, el MIPG ha permitido mejorar la planificación estratégica, la gestión de procesos y la toma de decisiones.

A través de este plan de mantenimiento, nos proponemos asegurar que el MIPG continúe siendo una herramienta clave para la gestión de la organización, apoyando la toma de decisiones informadas y promoviendo la mejora continua de nuestros procesos y resultados.

Para garantizar que el MIPG siga siendo efectivo y actualizado, es necesario realizar un mantenimiento periódico. Este plan de mantenimiento tiene como objetivo asegurar que el MIPG permanezca relevante, eficaz y eficiente en la gestión de la organización.

Se evidencia que el plan de trabajo MIPG, que cumple con la estructura solicitada, alcanzó un cumplimiento del 100% de las metas establecidas, con corte al 31 de diciembre de 2025.



18. Elaborar el programa de transparencia y ética pública.

Este programa se elabora con el propósito de promover la transparencia, la ética y la responsabilidad dentro de la empresa, asegurando la confianza pública en nuestras operaciones y actividades. A través de políticas claras, una cultura organizacional ética y la rendición de cuentas, buscamos mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y cumplir con las normativas legales y reguladoras, y de esta manera asegurar un manejo responsable y transparente de la entidad, esto como parte de las estrategias de mejoramiento institucional de la gestión orientada a incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP es un programa de cumplimiento; es decir, una metodología mediante la cual una entidad define acciones estratégicas para promover al interior de la organización, una cultura de legalidad, e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos para la integridad que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.

El PTEP cuenta con un conjunto de actividades que promueven la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas, y bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción en la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., LA MESA – ANAPOIMA.

En resumen, la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública es fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, ya que permite promover la transparencia, la integridad y la ética en la gestión pública, y garantizar la confianza de los ciudadanos en la empresa. Esto contribuye significativamente al éxito y la ciudadanía en la empresa y la sociedad en general.

A la fecha del seguimiento, el programa de transparencia y ética pública fue elaborado, aprobado y socializado en la página web, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024, Artículo 2.1.4.4.1.2, que establece la metodología y estructura de los Programas de Transparencia y Ética Pública. Con corte al 31 de diciembre de 2025, se evidencia que la meta se cumplió en su totalidad, alcanzando un 100%. Link de publicación y de la encuesta de participación ciudadana

<https://aguasdeltequendama.com/transparencia-y-etica-publica/>

Link de invitación a participar en la construcción del PTEP

<https://vt.tiktok.com/ZSkaV3SUj/>

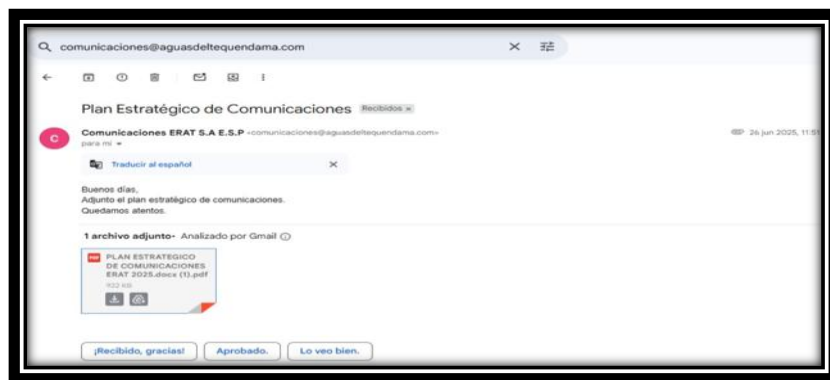
De igual manera se hizo la publicación a través de la red social más visualizada “Facebook”.

19. . Elaborar el plan de comunicación interna y externa.

El plan de comunicación interna permite a las organizaciones mejorar la comunicación entre los empleados, lo que se traduce en una mayor colaboración, coordinación y eficiencia en el trabajo. De igual manera, el plan de comunicación externa fortalece la relación con los usuarios, incluyendo clientes, proveedores, medios de comunicación y la comunidad en general, generando mayor confianza y lealtad hacia la organización.

La implementación de los planes de comunicación interna y externa contribuye a la reducción de malentendidos y errores, impactando positivamente en la eficiencia y productividad institucional.

En el seguimiento realizado, se evidenció que el plan de comunicación interna y externa fue elaborado, revisado y aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño, logrando su implementación conforme a lo programado. Con corte al 31 de diciembre de 2025, se registra un cumplimiento del 100% de la meta establecida.



20. implementar la política de gobierno digital en la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

En la era digital, la implementación y socialización de la Política de Gobierno Digital constituye un elemento esencial para la Empresa, ya que busca mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. En este contexto, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, como entidad pública, tiene un papel fundamental en la adopción de políticas de gobierno digital que promuevan la innovación, la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

La Política de Gobierno Digital comprende un conjunto de principios, estrategias y acciones orientadas a aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para fortalecer la gestión pública y optimizar la prestación de servicios a los ciudadanos. Su implementación puede generar un impacto significativo en la eficiencia institucional, la transparencia y la calidad de los servicios ofrecidos.

Durante el año 2025, se realizaron actividades de verificación correspondientes al 50%, evidenciándose la publicación y socialización de la política en la página web institucional; no obstante, no se logró cumplir en su totalidad con lo establecido al corte del 31 de diciembre de 2025, debido a que la implementación integral de la política no fue ejecutada.

En consecuencia, se hace necesario programar y ejecutar las actividades pendientes para su implementación. Para el año 2026, se proyecta avanzar en la ejecución de dichas acciones con el objetivo de alcanzar un cumplimiento del 100% de la Política de Gobierno Digital.



21. Elaborar el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

En el contexto actual, donde la digitalización y la gestión de datos juegan un papel fundamental en la operatividad de las organizaciones, la protección de la información se ha convertido en una prioridad esencial para garantizar la continuidad del negocio. La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. reconoce que los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información pueden tener consecuencias significativas en su eficiencia operativa, reputación y cumplimiento normativo. En este

sentido, es imperativo proteger los activos informáticos, especialmente la información, que constituye el recurso más valioso para el desarrollo y cumplimiento de la misión de la empresa.

La seguridad de la información es crucial para salvaguardar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, principios que son la base de la confianza interna y externa de la organización. Dada la creciente amenaza de vulnerabilidades en un entorno tecnológico en constante evolución, se hace necesario implementar medidas de control que permitan gestionar adecuadamente los riesgos y mitigar los impactos que puedan comprometer la seguridad de los datos.

Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información tiene como objetivo garantizar la protección integral de los activos de información de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P. mediante la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos, implementando controles de seguridad efectivos que reduzcan la probabilidad de incidentes y mitiguen su impacto.

A corte del primer seguimiento se encuentra la elaboración del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información vigencia 2025, el cual está aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional a través de acta de reunión 001 del 29 de enero de 2025 y publicado en página web, con un avance de cumplimiento del 100% para esta actividad y cuenta con una observación de realizar revisión y seguimiento al plan y en dado caso realizar actualizaciones para dar su cumplimiento.

Link de publicación del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.



<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-DE-TRATAMIENTO-DE-RIESGOS-DE-SEGURIDAD-Y-PRIVACIDAD-DE-LA-INFORMACION-2025.pdf>

22. Elaborar el plan de seguridad y privacidad de la información.

Con el fin de garantizar el manejo eficaz de la información con la cual trabaja la EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P por medio de los equipos, aplicaciones informáticas y demás medios con los cuales interactúan diariamente los funcionarios y usuarios en general, se hizo necesario identificar y gestionar las actividades que se relacionan con la Seguridad de la Información.

Para LA ERAT S.A E.S.P como entidad de carácter público, del orden territorial, cuyo objetivo principal es la prestación y/o operación y/o administración y/o distribución y/o comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de los municipios de la Mesa y Anapoima, es importante y requerido para su operación el contar con un estándar de Seguridad de la Información acordados, este estándar ayudará a mantener un sistema coherente con los procesos de la entidad en beneficio de la comunidad.

Para lograr el objetivo, las políticas definidas brindan las herramientas necesarias para que los funcionarios, contratistas y terceros que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI en adelante) de LA ERAT S.A E.S.P, se logró adoptar los controles requeridos para asegurar la información, gestionar con eficiencia los riesgos de seguridad y mejorar continuamente el SGSI, ello solo es posible a través de la integración de políticas, procedimientos, sistemas de información y controles con un fin común: gestionar de manera pertinente y eficaz los riesgos, de tal forma que las partes interesadas obtengan un alto nivel de seguridad y confianza; Se entiende, por lo tanto, que las políticas deben ser plenamente conocidas y cumplidas por los funcionarios, contratistas y terceras partes que tienen acceso a los activos de información y a los sistemas de procesamiento de información de LA ERAT S.A E.S.P., en este sentido, es indispensable que sus esfuerzos y capacidades se concentren en lograr los fines primordiales de las políticas, como son: generar controles para proteger los activos de información; crear conciencia en los usuarios acerca del uso responsable de las tecnologías de la información y comunicaciones y realizar una gestión de riesgos adecuada que permita minimizar el impacto frente a un eventual caso de materialización.

A corte del primer seguimiento se elaboró el plan de seguridad y privacidad de la información vigencia 2025, el cual está aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional a través de acta de reunión 001 del 29 de enero de 2025 y publicado en página web, con un cumplimiento para esta actividad del 100% como recomendación se indica que se debe realizar revisión y seguimiento al plan y en dado caso realizar actualizaciones para dar su cumplimiento a las actividades allí propuestas.

Link de publicación del plan de seguridad y privacidad de la información.

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-DE-SEGURIDAD-Y-PRIVACIDAD-DE-LA-INFORMACION-2025.pdf>

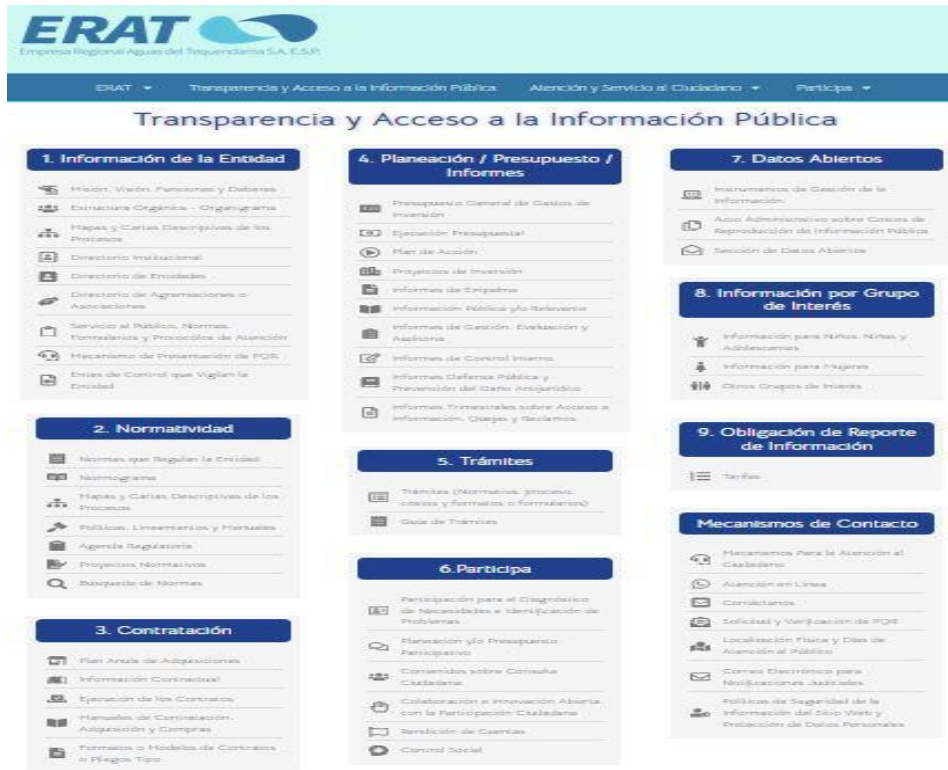


23. Actualización página web ERAT.

En la era digital, la página web institucional constituye una herramienta clave para la comunicación con clientes, proveedores y demás grupos de interés. En este sentido, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima debe garantizar que su página web se encuentre actualizada y refleje información oportuna y veraz sobre la entidad y sus servicios, asegurando que los contenidos estén disponibles y sean precisos para los usuarios.

Durante el año 2025, se avanzó en la reestructuración de la página web institucional, evidenciándose que la estructura montada en el sitio web se encuentra acorde con los parámetros exigidos por la normatividad vigente y la matriz ITA. Se cuenta con documentación cargada como evidencia del cumplimiento; no obstante, aún se identifican contenidos pendientes por publicar y ajustar.

Como resultado de lo anterior, al cierre del año 2025 se alcanzó un avance del 80%. Sin embargo, para el año en curso, se proyecta completar la documentación faltante y realizar los ajustes necesarios con el fin de alcanzar un cumplimiento del 100%.



24. Promover la participación ciudadana.

La participación ciudadana es un elemento fundamental para el desarrollo y la gestión efectiva de cualquier sociedad. En este sentido, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, como entidad pública, tiene un papel clave en la promoción de la participación ciudadana y en la garantía de que los ciudadanos cuenten con espacios efectivos para incidir en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se realizó la implementación de la estrategia de participación ciudadana, definiendo la fecha para la rendición de cuentas, la cual se llevó a cabo el 18 de diciembre de 2025. Esta actividad fue ejecutada en su totalidad, con participación de la comunidad en general.

Como resultado de lo anterior, se evidencia que la actividad fue desarrollada conforme a lo programado, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.

25. Identificar y ejecutar los procesos adecuados y pertinentes para la revisión, análisis y depuración mediante eliminación o incorporación de las cifras y demás datos contenidos en los Estados Financieros, informes y reportes contables, de tal forma que éstos cumplan las características cualitativas y cuantitativas de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad de acuerdo al marco conceptual vigente.

Identificar y ejecutar los procesos adecuados y pertinentes para la revisión, análisis y depuración de los Estados Financieros es fundamental para garantizar que la información financiera sea confiable, relevante y comprensible. Esto contribuye de manera significativa a la toma de decisiones informadas y al cumplimiento de las normas y regulaciones contables vigentes.

En el seguimiento realizado, se evidenció que el software contable cuenta con los registros contables debidamente actualizados con corte al 31 de diciembre de 2025, los cuales cumplen con las características establecidas en el marco conceptual. Los resultados se reflejan de manera consistente en el balance de prueba generado con corte al cuarto trimestre, en el cual se consolidan todos los registros contables efectuados durante el periodo y verificados conforme a las fechas correspondientes.

Como resultado de lo anterior, se concluye que la meta establecida fue cumplida en su totalidad, alcanzando un 100% de cumplimiento.

DESCRIPCION	TOTAL_PRESUPUESTO	RECAUDO_ACUMULADO	% RECAUDO	Nombre	Total apropiación	Total recaudo	% EJECUCION
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 239.550.000,00	239.550.000,00	100,0%	DISPONIBILIDAD INICIAL	496.075.495,00	496.075.495,00	100,0%
VENTA MATERIALES	\$ 207.487.033,00	22.236.567,83	10,7%	VENTA MATERIALES	176.403.752,00	25.293.762,26	14,3%
ACUEDUCTO	\$ 4.783.541.290,50	789.943.642,94	16,5%	ACUEDUCTO	4.685.588.213,00	1.112.668.761,18	23,7%
ALCANTARILLADO Y ASEO	\$ 4.457.966.006,88	692.039.515,16	15,5%	ALCANTARILLADO Y ASEO	3.909.086.033,00	889.833.454,56	22,8%
SUBVENCIONES	\$ 663.665.978,00	94.216.526,00	14,2%	SUBVENCIONES	559.026.223,00	121.200.000,00	21,7%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 16.018.800,00	138.404,08	0,9%	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.525.600,00	712.469,46	46,7%
TOTAL INGRESOS MARZO 2025	\$ 10.368.229.108,38	\$ 1.838.124.656,01	17,7%	TOTAL INGRESOS A MARZO 2024	9.827.705.316,00	2.645.783.942,46	26,9%

26. Garantizar la ejecución presupuestal de la entidad.

Garantizar la ejecución presupuestal es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, ya que permite establecer objetivos y metas claras, asignar los recursos financieros de manera eficiente y tomar decisiones informadas. De igual forma, la adecuada planificación y ejecución presupuestal aseguran que los recursos sean utilizados de manera efectiva y orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal, el cual fue presentado y socializado en el Comité Financiero, quedando debidamente registrado en el acta correspondiente.

Como resultado de lo anterior, se evidencia que la actividad fue ejecutada conforme a lo programado, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.



ERAT		EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. LA MESA - ANAPOIMA. ACTA DE REUNION	Código: 131.03.06
		Fecha: 28 - Nov - 2025 <td>Página: 1 de 6</td>	Página: 1 de 6
ACTA COMITÉ FINANCIERO N°2025-01			
1. OBJETIVO DE LA REUNION	FECHA	ACTA N°	
Dar a conocer a la Gerencia, la trazabilidad de la información junto con las debilidades presentadas en el proceso de conciliación contable y financiera, para el periodo Enero y Febrero de 2025.	Abril 7 de 2025	01	
LUGAR	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	
Sala de juntas Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.E.S.P. - La Mesa Cundinamarca.	8:30 a.m.	11:10am	
2. TEMAS A TRATAR			
<ul style="list-style-type: none"> • Conciliaciones Bancarias • Informe de Tesorería (Pagos, Recaudos y Cuentas por pagar) • Informe de Cartera • Informe de Acciones de Cobro • Informe Almacén • Informe Facturado y Recaudos • Informe de Ejecución Presupuestal (Ingresos - Gastos) • Informe Contable - ESEF • Observaciones Fines. 			
3. DESARROLLO DE LA REUNION			
Señaló las 8:35 a.m. del día 7 de Abril de 2025, en las instalaciones de la Empresa Regional Aguas del Tequendama oficina La Mesa, se reúnen las siguientes personas:			
GERENCIA	MELISSA IVAN GARCIA YARQUIZO		
TESORERIA	ZORA ALICIA DIAZ TORRES		
CONTADOR	LEIDY CLARA YENDON COBARRAL		
ASESOR FINANCIERO	DIEGO ARMANDO GOMEZ		
DIRECTOR COMERCIAL	ROSEAN MORA		
ASESOR CARTERA	LINA		
<p>Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 / Barrio Quintas de San Pablo La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 3142856411 www.erasdeltequendama.com</p> <p>Oficina PQR Anapoima: Carrera 5A No. 3 - 44 Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615 www.erasdeltequendama.com</p>			

ERAT		EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. LA MESA - ANAPOIMA. ACTA DE REUNION	Código: 131.03.06
		Fecha: 28 - Nov - 2025	Página: 2 de 6
ASESOR ACCIONES DE COBRO	DIEGO LEON		
ASESOR CONCILIACION	YESSON PINZON		
TESORERIA	MARIA JOSEFINA MORENO		
AUXILIAR CONTABLE	LEIDY SILVA		
AUXILIAR CONCILIACIONES	CAROLINA VARGAS		
ASESOR MPP	DANIEL FELIPE MONTILLA		
ASESOR JURIDICO-CARTERA	ANGELICA MARIA COTRINO		
ALMACENISTA	CLAIRI REIS		
ASESOR CONTROL INTERNO	LEIDY JULIETH COCHERREZ		
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Actividades Periodo Enero 1 a Febrero de 2025 Desde el área Contable se pide a los responsables de cada proceso realizar un resumen de lo realizado durante el periodo a analizar. 			
CONCLUSIONES BANCARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Se encontraron partidas por identificar (Saldo Dic 2024 \$ 76.730.877.61) • 2. Se encontró en bancos pero no facturado • Se analizó los saldos de enero a mayo, se evidencian muchas partidas por identificar reflejando el detalle de las partidas, las cuales en el momento reflejan el curso normal. • SUGERENCIA. Dejar dentro del campo de la conciliación las diferencias y no mostrarlo como un ajuste en la contabilidad (Revisor Fiscal). 			
<ul style="list-style-type: none"> • INFORME DE TESORERIA Informe de Tesorería (Pagos, Recaudos y Cuentas por pagar) Obligaciones Ejecución 33.23%, del gasto en contratación Adquisición de BUs Admón. 42% Operativa 53%. Estados sobre ejecutados en 3 meses ya gestados lo de 6 meses Pendientes interfaces de nómina 			
<ul style="list-style-type: none"> • INFORME DE CARTERA Saldos Cartera Anapoima Saldos Cartera La Mesa Pagos de la cartera a nivel general Provisión al 100% \$800.000.000 Comité de sostenibilidad y aprobación de Directiva de gerencia 			
<p>ANAPOIMA 289.899.0000 mas 509.842.175 se concentra en ACUEDUCTO-Enero ANAPOIMA 403.148.398 mas 862.974.909 se concentra en ACUEDUCTO-Febrero 1.381.875.739</p>			
<p>Sede Administrativa y PQR: Diagonal 8 No. 1 – 05 / Barrio Quintas de San Pablo La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 3142856411 www.erasdeltequendama.com</p> <p>Oficina PQR Anapoima: Carrera 5A No. 3 - 44 Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615 www.erasdeltequendama.com</p>			

27. Seguimiento a recursos propios.

El seguimiento a los recursos propios es un aspecto decisivo para la gestión efectiva de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, pues los recursos propios son una fuente importante de financiamiento para la empresa, y su seguimiento permite garantizar que sean utilizados de manera eficiente y efectiva.

El seguimiento a los recursos propios permite a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima:

- Garantizar la disponibilidad de recursos financieros
- Optimizar la utilización de los recursos
- Tomar decisiones informadas
- Mejora de la gestión financiera
- Mejora de la toma de decisiones

Durante el cuarto trimestre de 2025, se realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos propios, el cual fue presentado y socializado en el Comité Financiero, quedando debidamente registrado en el acta correspondiente.

Como resultado de lo anterior, se evidencia que la actividad fue ejecutada conforme a lo programado, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.

CONCEPTO	RUBRO	CPC	DESCRIPCION	TIPO	CODIGO CDP	FECHA	REGISTRO PRESUPUESTAL	FECHA REGISTRO	OBJETO	INT_TERCERO	TERCERO	CODIGO SERVICIO	NOMBRE SERVICIO	COD_FF	FF	ESTADO	
2.1.1.01.01.001.01	SUELDO BASICO			CDP	163	12/03/2025			NOMINA VACACIONES PNAL PLANTA MARZO 2025 (817.133.888)			2,2	Alcantarillado - Anapoima	1.2.1.0.00.01		Recursos propios	C
2.1.1.01.01.001.01	SUELDO BASICO			CDP	107	30/01/2025			NOMINA PERSONAL PLANTA ERAT S.A. (ESP ENERO 2025) (5)			1,2	Alcantarillado - La Mesa	1.2.1.0.00.01		Recursos propios	C
2.1.1.01.01.001.01	SUELDO BASICO			CDP	177	28/03/2025			NOMINA MARZO 2025			2,2	Alcantarillado - Anapoima	1.2.1.0.00.01		Recursos propios	C
2.1.1.01.01.001.01	SUELDO BASICO			CDP	177	28/03/2025			NOMINA MARZO 2025			1,3	Ased - La Mesa	1.2.1.0.00.01		Recursos propios	C

28. Elaborar el plan anual mensualizado de caja

El Plan Anual Mensualizado de Caja es un instrumento necesario para la gestión financiera de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa -Anapoima., este plan permite a la empresa anticipar y gestionar sus flujos de caja, asegurando que tenga los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones y alcanzar sus objetivos.

El Plan Anual Mensualizado de Caja permite a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.:

- Anticipar y gestionar los flujos de caja
- Garantizar la liquidez
- Optimizar la gestión financiera
- Análisis de los ingresos y gastos
- Realizar Proyecciones financieras

Teniendo en cuenta el cambio de sistema, se realiza solicitud a software para poder generar el informe trimestral mensualizado de caja, debido a que el área se encuentra en proceso de aprendizaje de los diferentes procesos en el nuevo software, a la fecha solo se ha solicitado las indicaciones para la construcción y generación del informe, no hay un informe final aun teniendo en cuenta que el trimestre ya se cumplió, teniendo un avance para esta meta del 10%, por lo tanto se hace importante agilizar y hacerle seguimiento a lo solicitado para poder estar al día con la generación del informe propuesto.

Con corte al año 2025, se evidencia un avance del 20%, por lo cual no se cumplió la meta en su totalidad, dado que aún no se cuenta con el informe final correspondiente. En este sentido, se hace necesario agilizar el seguimiento a lo solicitado y avanzar en la implementación del sistema.

Para el año 2026, se proyecta completar las actividades pendientes, con el objetivo de alcanzar un cumplimiento del 100% en la elaboración y generación del Plan Anual Mensual de Caja y sus respectivos informes.

29. Alimentar diariamente la entrada y salida de materiales mediante el software.

Alimentar la entrada y las salidas de materiales en el sistema es fundamental para la gestión efectiva de inventarios en la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, esto permite garantizar la disponibilidad de materiales, reducir costos y mejorar la eficiencia.

Al realizar el último seguimiento se evidencia que diariamente se realiza el ingreso al sistema de las entradas y salidas de almacén que con corte a de 31 de diciembre no existe ninguna pendiente por registrar, con un avance de cumplimiento a esta meta del 100%, por lo tanto, se recomienda seguir con la misma metodología para evitar demoras en el registro de la información.

30. Garantizar y mantener la correcta distribución e identificación del inventario de almacén.

La gestión de inventarios es un aspecto relevante para la eficiencia y la productividad de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, lo cual garantizar y mantiene la correcta distribución en identificación del inventario de almacén es crucial para asegurarse de que los materiales y productos estén correctamente identificados y ubicados, lo que permite una gestión efectiva y eficiente.

La identificación del inventario es fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa -Anapoima, ya que permite:

- Garantizar la precisión
- Reducir errores
- Mejorar la eficiencia

EL análisis que se realiza en el último seguimiento es que el sistema se encuentra actualizado en cuanto a los inventarios, gracias al cruce manual que se realizó al inicio del año al momento de cambiar de software, el reporte muestra todos los inventarios con sus características, se verifica el informe de inventarios generado en el sistema el cual está completo con corte a 31 de diciembre de 2025, cumpliendo esta meta con un porcentaje del 100%.

31. Identificar el ciclo de vida de los elementos y productos del almacén.

El ciclo de vida de los elementos y productos del almacén comprende las diferentes etapas que estos atraviesan desde su adquisición hasta su disposición final. Identificar y gestionar adecuadamente dicho ciclo de vida es fundamental para la eficiencia y productividad de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, ya que permite asegurar el uso efectivo de los recursos y la toma de decisiones informadas en su administración.

Durante el periodo de seguimiento, se realizó la identificación y listado de los elementos y productos del almacén susceptibles de baja, así como la verificación de las evidencias correspondientes. Posteriormente, se llevó a cabo la conformación del Comité de Bajas, la elaboración del informe respectivo y la definición de la disposición final de los elementos, conforme a los procedimientos establecidos.

Como resultado de lo anterior, se evidencia que la actividad fue ejecutada conforme a lo programado, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.

32. Fomentar la cultura de autocontrol en la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.

El autocontrol se refiere a la capacidad de los colaboradores para regular su propio comportamiento y tomar decisiones informadas que beneficien a la organización. Fomentar una cultura de autocontrol es una necesidad fundamental para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, ya que tiene un impacto significativo en la eficiencia, la productividad y la calidad de los servicios prestados.

Durante la vigencia 2025, se realizaron las actividades de fortalecimiento de la cultura del autocontrol, contando con listados de asistencia y evidencias fotográficas que soportan su ejecución.

Como resultado de lo anterior, se evidencia el cumplimiento total de la meta establecida, alcanzando un 100% de cumplimiento, con corte al 31 de diciembre de 2025.

33. Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y demás controles de la empresa.

Medir y evaluar la eficiencia y la eficacia puede tener un impacto significativo en la calidad de los servicios, la productividad y la satisfacción del cliente.

La medición y evaluación de la eficiencia y la eficacia permiten a la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima:

- Identificar áreas de mejora
- Mejorar la calidad de los servicios
- Reducir costos
- Definir indicadores de desempeño
- Recopilar y analizar datos
- Implementar acciones correctivas

En el último seguimiento se cumplió con los informes de evaluación y seguimiento establecidos en el plan anual de auditorías, aprobado por el comité de gestión y desempeño, con un cumplimiento del 100%.

<https://aguasdeltequendama.com/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-de-control-interno/>

— Año 2025	
→ 1. Plan Anual de Auditoría Interna - PAAI	
11 Plan anual de auditoría vigencia 2025 - Versión V1	
12 Plan anual de auditoría vigencia 2025 - Versión V2	
+ 2. Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control	
+ 3. Seguimiento a la Ley de Transparencia	
+ 4. Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional	
+ 5. Informes de Auditoría	
+ 6. Informe de Control Interno Contable	
+ 7. Informe Seguimiento Planes de Mejoramiento	
+ 8. Informe Evaluación Cumplimiento Norma Derechos de Autor	
+ 9. Informe de Austeridad en el Gasto	
+ 10. Informe de Seguimiento al servicio de atención al ciudadano PQRS	
+ 11. Informes de Evaluación y Seguimiento	

34. Realizar asesoría y acompañamiento a las dependencias de la empresa y presentación de recomendaciones para la mejora continua.

Las asesorías y el acompañamiento son aspectos que conlleva al éxito y la sostenibilidad de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, esto permite mejorar la toma de decisiones, identificar áreas de mejora y desarrollar habilidades y competencias en los empleados.

Durante la vigencia 2025, se realizaron todas las asesorías y acompañamientos solicitados por las áreas, cumpliendo con los objetivos planteados.

Como resultado, se evidencia que la actividad fue ejecutada conforme a lo programado, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.

35. Evaluar la gestión del riesgo

Sede Administrativa y PQR:
Diagonal 8 No. 1 – 05 / Barrio Quintas de San Pablo
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 3142856411
contactenos@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima:
Intersección Cra. 5 con Cra. 2 / Parque de la Bienvenida
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615
pqranapoima@aguasdeltequendama.com

La gestión del riesgo es un aspecto primordial para la organización, ya que permite identificar y mitigar los riesgos que pueden afectar su funcionamiento y sostenibilidad. En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima la evaluación de la gestión del riesgo es crucial para garantizar la continuidad de los servicios y proteger a la empresa.

La evaluación de la gestión del riesgo es importante porque permite:

- Identificar los riesgos
- Evaluar la probabilidad y el impacto
- Desarrollar estrategias de mitigación

En el primer y segundo semestre, se realizó la construcción de los riesgos por dirección, diseñados en conjunto con cada uno de los directores y sus equipos de trabajo. Estos riesgos fueron completados, evaluados y publicados en la página web con sus seguimientos correspondientes, cumpliendo con la actividad en su totalidad 100% del año 2025.

<https://aguasdeltequendama.com/mapas-de-riesgos-institucionales/>



36. Implementar el programa de gestión documental y documentos anexos.

La gestión documental permite controlar y gestionar los documentos de manera efectiva y eficiente. En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima, la implementación de un programa de gestión documental es crucial para garantizar la integridad, la seguridad y la accesibilidad de los documentos.

La gestión documental es importante porque permite:

- Controlar y gestionar los documentos

- Mejorar la eficiencia
- Garantizar la integridad y la seguridad

Durante el cuarto trimestre, se documentaron ocho (8) procedimientos indispensables para el desarrollo sistemático del proceso de gestión documental, los cuales incluyen todas las actividades desde la producción de la información hasta su disposición final.

Adicionalmente, se elaboraron los inventarios documentales en estado natural correspondientes al 80% de la documentación producida en soporte papel y análogo por la ERAT, desde su creación hasta el año 2024. Para el año 2025 se alcanzó un avance del 80%, lo cual evidencia que no se cumplió la meta establecida. Para el año 2026 se esperan los avances necesarios que permitan alcanzar el cumplimiento del 100% de la meta propuesta.

37. Implementar el sistema integrado de conservación.

La conservación de documentos y archivos es un aspecto fundamental para la empresa, ya que permite preservar la información y garantizar su accesibilidad. En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima la implementación de un sistema integrado de conservación es crucial para proteger la integridad y la seguridad de los documentos y archivos.

La conservación de documentos y archivos es importante porque:

- Preserva la información
- Garantiza la integridad
- Mejora de la accesibilidad

Para el cuarto trimestre, la meta se mantiene en el mismo porcentaje de avance del trimestre anterior, sin presentarse novedades, cambios o actualizaciones, con un avance del 25% ejecutado. Se espera que durante el año 2026 se realicen los avances necesarios que permitan completar el cumplimiento del 100% de la meta establecida.

Para este instrumento archivístico, se dio continuidad a la elaboración del diagnóstico integral de archivos, especialmente en los aspectos relacionados con la conservación y preservación de la información a largo plazo, el cual constituye un insumo fundamental para la documentación del Sistema Integrado de Conservación.

En el marco del desarrollo sistemático del Programa de Gestión Documental, se normalizó el proceso y se continúa con el levantamiento de los inventarios documentales mediante el Formato Único de Inventario Documental (FUID), iniciando la descripción de los documentos en su etapa activa. Dicha descripción se realiza en estado natural, es decir, tal como se encuentra la documentación acumulada. A la fecha del seguimiento, no se evidencia un avance cuantificable, dado que esta actividad depende del desarrollo de las demás actividades programadas.

38. Tablas de Retención Documental - TRD, junto a los Cuadros de Clasificación Documental CCD en todas las etapas establecidas por el Acuerdo Único de la Función Archivística 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.

Las tablas de retención documental son prioridad para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima, ya que permiten gestionar los documentos de manera efectiva y eficiente.

Las tablas de retención documental son importantes porque:

- Establecen la vida útil de los documentos
- Garantizan la conservación de documentos importantes
- Reducen el riesgo de pérdida de información

Durante el cuarto trimestre, se organizaron las encuestas documentales con el fin de identificar la producción documental en los diferentes soportes generados por cada una de las dependencias, de conformidad con los manuales vigentes (año 2014). Esta actividad alcanzó un avance del 50% correspondiente al año 2025. Se espera que durante el año 2026 se logre completar el 100% de la meta establecida.

Adicionalmente, se realizaron actividades de convalidación de las funciones consignadas en el Manual de Funciones y Competencias de la empresa, en articulación con la estructura orgánica definida en el organigrama institucional, lo cual permitió determinar la estructura de series y subseries documentales producidas en el ejercicio de las funciones de cada dependencia. A la fecha del seguimiento y elaboración del informe, se evidencia un avance del 20%.

39. Elaborar el plan institucional de archivos PINAR.

El Plan Institucional de Archivos (en adelante PINAR) es el instrumento archivístico que permite agrupar la planeación, seguimiento e implementación de aspectos relevantes de los procesos de Gestión Documental y Administración de Archivos en cumplimiento de las normas y directrices determinadas por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciados (en adelante AGN). El PINAR de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.SP (en adelante entidad) ha sido consolidado por la alta dirección como la herramienta principal para la planeación de la función archivística institucional de cada vigencia, la cual comprende las actividades encaminadas al diseño, elaboración, aprobación y evaluación de los lineamientos del proceso de Gestión Documental y administración de archivos que se armoniza con los demás planes estratégicos y sistemas de gestión de la respectiva entidad, en especial con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – (en adelante MIPG

Una de las formas de conservar la memoria histórica y colectiva es a través de los archivos, el cual es un conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados

respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona e institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. Compilado en el Acuerdo 001 de 2024 del AGN.

Para el mes de enero se realizó el plan institucional de archivos PINAR vigencia 2025, el cual fue aprobado por el comité de gestión y desempeño institucional a través del acta de reunión 001 del 29 de enero de 2025 y publicado en página web, esta actividad tiene un 100% de cumplimiento y se da como recomendación realizar los seguimientos correspondientes al plan para asegurar su cumplimiento.

Link de publicación del plan institucional de archivos PINAR.

<https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-INSTITUCIONAL-DE-ARCHIVOS-2025.pdf>



GESTIÓN DE LA DIRECCION COMERCIAL

A continuación, presentamos informe de la gestión comercial de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa y Anapoima durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

- 1. Realizar la inclusión de nuevos suscriptores del servicio de aseo para el municipio de La Mesa.**

La inclusión de nuevos suscriptores del servicio de aseo es un aspecto esencial para el municipio de La Mesa, ya que puede generar beneficios financieros y mejorar la sostenibilidad del servicio, esta inclusión está generando beneficios financieros y mejorar la sostenibilidad del servicio.

Durante el período evaluado, se realizó la inclusión de nuevos suscriptores del servicio de aseo, como resultado de la puesta en marcha del convenio de facturación conjunta con ENEL y la independización del servicio público de aseo en el casco urbano del municipio de La Mesa, así como en sus centros poblados y veredas donde actualmente se cuenta con cobertura del servicio de acueducto.

Realizada la verificación del informe generado en el software, se evidencia la inclusión de nuevos suscriptores correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, alcanzando un avance del 13%, porcentaje con el cual se cumple la meta trazada para el período evaluado.

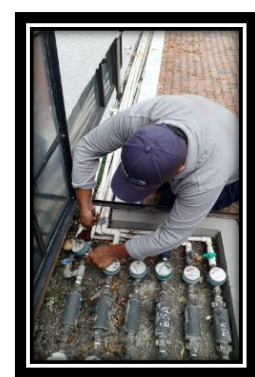
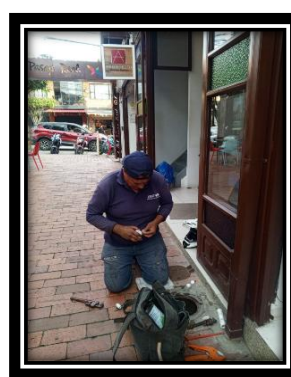
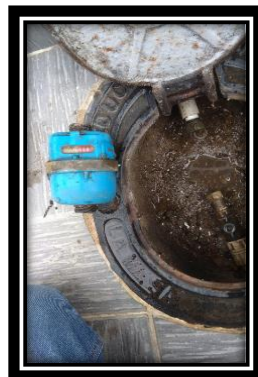
2. Realizar la reposición y cambio de micro medidores, los cuales, que, por su condición técnica, no permitan realizar una correcta lectura

La reposición y cambio de micro medidores es importante porque:

- Garantiza la precisión de las mediciones
- Reduce las pérdidas de agua
- Mejora la confiabilidad del servicio

Durante el último trimestre se evidenció que el número total de micro medidores instalados es de 18.491, de los cuales 525 se encuentran defectuosos, impidiendo su correcto funcionamiento. En consecuencia, la empresa cuenta con un total de 17.966 micro medidores en condiciones favorables de operación.

Durante el año 2025, se realizó el cambio de 170 micro medidores, alcanzando un cumplimiento del 98% de la meta propuesta. La verificación de este resultado se evidencia en el informe generado por el sistema de información, el cual reporta los totales utilizados para el cálculo del indicador. En consecuencia, se cumple la meta trazada para la vigencia



3. Detección de conexiones fraudulentas

La detección de conexiones fraudulentas es importante para garantizar la sostenibilidad y la eficiencia del sistema de abastecimiento de agua, así mismo se evitan pérdidas lo cual es un indicativo que día a día la empresa debe ir mejorando con el transcurrir de la operación y a través de estrategias efectivas que permitan mitigar las pérdidas y evitar las conexiones fraudulentas.

La detección de conexiones fraudulentas puede generar beneficios como:

- Ahorro de agua
- Mejora de la eficiencia
- Incremento de la confiabilidad

Para el último trimestre del año 2025, el IPUF cerró en 3,9 m³ para La Mesa y en 3,4 m³ para Anapoima. La verificación y cálculo del indicador se realiza mediante los informes generados por cada concepto del sistema, los cuales se encuentran actualizados a la fecha. Actualmente, el indicador presenta un avance del 3,75%. Los resultados obtenidos se encuentran en cumplimiento con la meta propuesta para la vigencia.



4. Realizar la Instalación de macro medidores en conjuntos residenciales, condominios y/o urbanizaciones con el fin de determinar el nivel de pérdidas.

La instalación de macro medidores en conjuntos residenciales, condominios y/o urbanizaciones es fundamental para determinar el nivel de pérdidas de agua y mejorar la eficiencia del sistema de abastecimiento de agua.

Importancia de la Instalación de Macro Medidores:

- Determina el nivel de pérdidas
- Mejora la eficiencia
- Ahorro de agua

- Mejora de la gestión del recurso hídrico
- Incremento de la sostenibilidad

Para el segundo semestre del año 2025, se cuenta con 117 conjuntos residenciales y 59 macro medidores habilitados para el control de pérdidas, alcanzando un avance del 50.43% de la meta propuesta.

Generando el informe a través del software, se logra verificar la cantidad de conjuntos residenciales y macro medidores habilitados, obteniéndose un porcentaje de avance de 50,43% para la meta del presente trimestre. Con este resultado, se cumple la meta trazada para la vigencia, correspondiente al 50% de macro medidores habilitados.

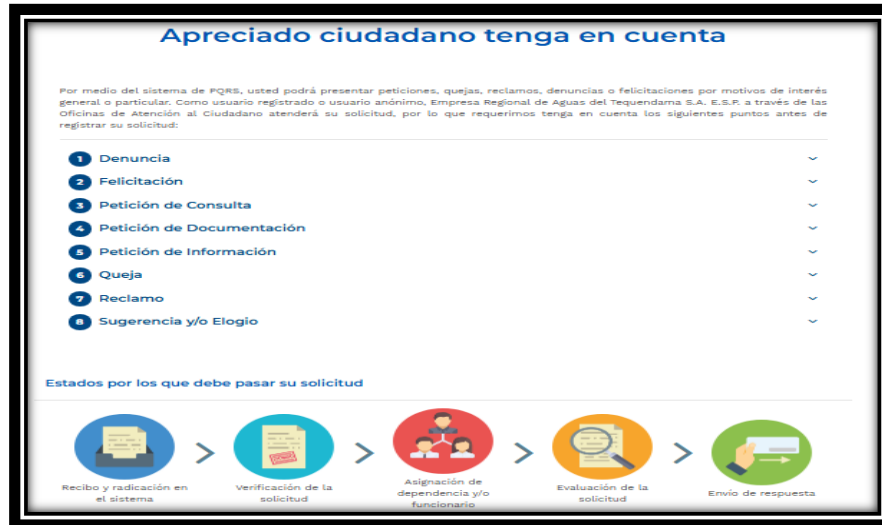


5. Realizar el análisis de crítica en el proceso de facturación, toma de lecturas, visitas para retomas y revisión de novedades.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) son un indicador clave de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. La retoma de lecturas es una de las principales causas de PQR en el servicio de agua.

Durante el período de octubre a diciembre se recibieron 274 PQR, de las cuales 2 corresponden a procesos de retoma de lectura en los procesos de facturación en el municipio de Anapoima. Este resultado corresponde al segundo semestre del año 2025, cumpliendo con la meta propuesta de disminuir en un 70% las PQR por retoma de lecturas.

Mediante el informe generado por el aplicativo SISGEP se evidencian los resultados obtenidos para la veracidad de la información calculada, correspondiente al cuarto trimestre del año 2025, alcanzando un porcentaje de 1%.



6. Análisis de suscriptores con consumo cero y por promedio

Para identificar suscriptores con consumo cero y calcular el promedio de consumo, se requiere analizar las facturas, identificar a los usuarios sin consumo y posteriormente calcular el promedio a partir de los consumos registrados.

La meta propuesta para esta actividad es actualizar las lecturas registradas en el sistema en comparación con la lectura actual de los micro medidores. Durante la vigencia se identificaron 68 registros por actualizar, y todos los 68 fueron efectivamente actualizados en el proceso de facturación.

La verificación se realizó mediante el reporte del sistema, donde se evidencia la actualización de los 68 registros, alcanzando el cumplimiento total de la meta propuesta, con un porcentaje de avance del 100% para la vigencia.

7. Realizar procesos persuasivos para el cobro de cartera.

Los procesos de cobro persuasivos son fundamentales para recuperar la cartera vencida de manera efectiva y mantener una relación positiva con los usuarios. Estas estrategias permiten mejorar la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa, ofreciendo al mismo tiempo soluciones de pago flexibles que benefician tanto a la empresa como a los usuarios.

La meta establecida para esta actividad consiste en gestionar la cartera mediante actividades de suspensión y corte del servicio y/o persuasión, logrando que al menos el 25% de los usuarios morosos visitados realicen un pago parcial o total.

Para el cuarto trimestre se identificaron 1800 suscriptores con deuda a lo largo de los 3 meses, de los cuales se programaron para suspensión 1118 órdenes. Mediante la evidencia adjunta se puede verificar que, considerando las actividades ejecutadas y programadas, el avance general de la gestión de cartera es del 62%, evidenciando el cumplimiento de la meta propuesta.

Se recomienda mantener un seguimiento constante a los deudores para garantizar el cumplimiento de los porcentajes estipulados y mejorar la efectividad de la gestión de cobro persuasivo.

MUNICIPIO	NUMERO DE ACUERDOS	DEUDA	PAGO INICIAL	VALOR FINANCIADO	RECAUDADO	SALDO
ANAPOIMA	94	\$97,436,448	\$19,432,651	\$78,003,797	\$37,919,628	\$40,084,169
LA MESA	162	\$134,272,452	\$26,620,799	\$107,651,653	\$72,825,244	\$34,826,409
TOTAL	256	\$231,708,900	\$46,053,450	\$185,655,450	\$110,744,872	\$74,910,578

USO	ESTRATO	CUENTAS INTERNAS	DEUDA
RESIDENCIAL	1	81	\$45,564,967
	2	268	\$79,080,554
	3	547	\$254,559,291
	4	633	\$153,030,984
	5	7	\$2,132,061
COMERCIAL		130	\$197,616,549
INDUSTRIAL		4	\$6,567,349
OFICIAL		34	\$30,013,002
TOTAL		1704	\$768,564,757



Se identifica que, de un total de 12.487 suscriptores, el 14% se encuentra en mora, lo que equivale a 1,704 suscriptores. Esto significa que el 86% de los suscriptores están al día en sus pagos, reflejando una gestión de cartera relativamente positiva.

8. Realizar procesos de cobros coactivos.

A corte del cuarto trimestre, no se evidencia avance significativo en la meta, registrando un porcentaje de cumplimiento del 5%. Con corte al 31 de diciembre, la meta no se logró en su totalidad, quedando pendiente alcanzar el 100%.

La meta establecida para esta actividad consiste en recuperar el 20% de la cartera mayor a 365 días, mediante cobro pre jurídico, jurídico o persuasivo. A diciembre de 2024, la cartera vencida correspondiente cerró en \$527.527.544 millones de pesos.



Actualmente, la entidad no tiene competencia legal para adelantar procesos coactivos (autotutela). Mantener esta denominación genera un riesgo jurídico de nulidad en las actuaciones. Por lo tanto, las deudas derivadas de servicios públicos, se encuentran llamadas a ser cobradas ante la jurisdicción ordinaria, sin que a la fecha se evidencie que curse alguna demanda por esta causa.

9. Realizar procesos de castigo y depuración de cartera.

Se evidencia un avance del 56% en la depuración y castigo de cartera mediante la directiva mencionada, correspondiente a 28 casos. Aunque se ha logrado un progreso importante, no se alcanza la totalidad de la meta propuesta para la vigencia, la cual estaba establecida en un 100%.

La depuración y castigo de cartera son procesos esenciales para la gestión financiera de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa - Anapoima. Estos procedimientos permiten sanear las cuentas, reconocer pérdidas por incobrabilidad y, en última instancia, mejorar la salud financiera y la transparencia de la organización.

Para esta actividad, la meta establecida consistió en validar predios para la depuración y castigo de la cartera por concepto de caducidad y prescripción, proyectando \$100.000.000 correspondientes a 50 predios con depuración mayor a 12 meses..

CARTERA POR EDADES									
ACUEDUCTO ANAPOIMA									
MES	De 1 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 240 días	De 241 a 300 días	De 301 a 360 días	Menor deuda menor a un año	Mayor a 360 días	TOTAL
ENERO	57.962.455	29.579.723	37.488.058	21.677.564	17.336.600	14.769.805	168.814.265	248.437.785	417.252.050
FEBRERO	60.934.185	59.118.350	18.605.545	19.549.211	8.771.332	25.092.500	192.071.123	243.336.477	435.407.600
MARZO	77.903.554	33.015.111	24.161.059	22.375.083	17.184.423	14.945.060	189.584.890	249.844.070	439.428.960
TOTAL	196.800.194	121.713.184	70.255.262	63.601.858	43.292.415	54.807.365	550.470.278	741.618.332	1.292.088.610
ALCANTARILLADO ANAPOIMA									
MES	De 1 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 240 días	De 241 a 300 días	De 301 a 360 días	Menor deuda menor a un año	Mayor a 360 días	TOTAL
ENERO	18.711.624	7.122.223	7.240.413	7.533.036	7.067.527	3.151.689	50.828.532	40.961.593	91.790.125
FEBRERO	27.273.869	15.592.040	4.347.104	5.974.940	3.391.399	8.051.707	64.631.059	41.066.065	105.697.124
MARZO	22.698.717	8.144.029	5.576.153	5.797.939	5.773.122	6.211.009	55.171.569	42.622.401	97.793.970
TOTAL	68.687.210	31.858.292	17.163.670	19.305.915	16.231.048	17.434.405	170.631.160	124.650.059	295.281.219
ACUEDUCTO LA MESA									
MES	De 1 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 240 días	De 241 a 300 días	De 301 a 360 días	Menor deuda menor a un año	Mayor a 360 días	TOTAL
ENERO	28.503.720	34.519.852	16.287.257	21.944.501	23.562.750	14.299.562	139.117.651	180.125.948	319.243.599
FEBRERO	81.642.100	28.999.369	18.911.153	18.103.691	20.712.556	16.842.392	187.211.261	181.687.020	368.898.281
MARZO	58.854.509	11.461.107	23.017.273	13.257.823	18.846.750	18.294.732	143.732.194	184.488.683	328.220.877
TOTAL	171.000.329	74.980.328	58.215.683	53.306.015	63.122.065	49.436.686	470.061.106	546.301.651	1.016.362.757
ALCANTARILLADO LA MESA									
MES	De 1 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 240 días	De 241 a 300 días	De 301 a 360 días	Menor deuda menor a un año	Mayor a 360 días	TOTAL
ENERO	7.350.645	12.452.613	5.215.516	6.472.434	7.139.925	3.831.261	42.462.394	40.619.456	83.081.850
FEBRERO	31.578.005	9.271.027	6.220.129	5.681.306	6.499.757	4.263.396	63.513.615	39.407.119	102.920.734
MARZO	21.154.607	2.619.289	7.708.165	3.918.242	5.288.468	4.057.796	44.746.568	40.527.590	85.274.158
TOTAL	60.083.257	24.342.929	19.143.811	16.071.982	18.928.150	12.152.453	150.722.577	120.554.165	271.276.742
ASEO LA MESA									
MES	De 1 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 180 días	De 181 a 240 días	De 241 a 300 días	De 301 a 360 días	Menor deuda menor a un año	Mayor a 360 días	TOTAL
ENERO	20.775.186	28.872.430	14.502.752	14.113.913	12.636.957	8.970.813	99.872.051	182.403.094	282.375.145
FEBRERO	60.826.680	22.695.097	16.713.026	14.226.270	12.089.303	10.837.674	137.388.050	182.534.336	319.922.386
MARZO	46.353.254	10.492.290	20.305.158	12.679.157	12.580.252	11.180.032	113.590.143	183.591.247	297.181.390
TOTAL	127.955.120	62.059.817	51.520.936	41.019.340	37.306.512	30.988.519	350.850.244	548.528.677	899.378.921

10. Realizar la actualización de la base de datos de todos los suscriptores

Por medio de las solicitudes realizadas por los usuarios entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, se obtuvo un indicador satisfactorio de actualizaciones, mejorando de esta manera nuestra base de datos, con un avance del 3%. Aunque se evidencia progreso, no se ha alcanzado la totalidad de la meta propuesta para la vigencia, la cual era del 5%.

La actualización de la base de datos de suscriptores es crucial para mantener la precisión de la información, mejorar la efectividad de las comunicaciones y optimizar la gestión de las relaciones con los clientes. Mantener los datos actualizados permite evitar problemas como la entrega de correos electrónicos a direcciones inválidas, mejora la reputación del dominio y optimiza los costos de operación.

Desde la Dirección Comercial, la meta establecida para esta actividad consistió en actualizar un 5% de la base catastral bajo su responsabilidad. Para este segundo seguimiento y tras la revisión correspondiente al último trimestre, se cuenta con una base de datos de 940 registros, de los cuales se han actualizado durante el segundo trimestre de 2025, alcanzando un porcentaje de avance del 3%, dado que durante el primer semestre no se ejecutó ninguna actividad.

GESTIÓN DE LA DIRECCION OPERATIVA

A continuación, presentamos informe de la gestión operativa de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa y Anapoima.

1. Adelantar las actividades del PGIRS. (educación ambiental que incluyan publicidad)

Se evidencia el cumplimiento del 100 % de las actividades programadas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) para la vigencia evaluada, dando cumplimiento total a la meta establecida con corte al 31 de diciembre de 2025.

La ejecución de las actividades del PGIRS, incluyendo la educación ambiental mediante piezas publicitarias y el uso de los recursos necesarios, cumple un papel fundamental para alcanzar una gestión sostenible de los residuos y la protección del medio ambiente. Estas acciones no solo están orientadas a mejorar la disposición y el tratamiento adecuado de los residuos, sino también a fomentar cambios de comportamiento en la población, promoviendo la reducción en la generación de residuos, así como la reutilización y el reciclaje.



2. Ejecutar los planes establecidos en el programa de uso eficiente y ahorro del agua para cada una de las concesiones otorgadas para el municipio de La Mesa y Anapoima.

Se evidencia el cumplimiento de las actividades programadas con corte al 31 de diciembre de 2025. Si bien aún se encuentran pendientes algunas actividades, esto se debe a que la vigencia del Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) culmina en mayo de 2026. No obstante, las actividades programadas para la vigencia 2025 fueron ejecutadas en su totalidad, alcanzando un cumplimiento del 100 % y dando cumplimiento pleno a la meta establecida con corte al 31 de diciembre de 2025.

El agua es un elemento esencial para la existencia de los seres vivos y para el bienestar del entorno ambiental en el cual se desarrollan las actividades sociales y productivas. Dichas actividades impactan de manera directa o indirecta las fuentes abastecedoras del recurso hídrico. En este contexto, resulta fundamental para la planificación sostenible del recurso conocer la cantidad de agua disponible ofrecida por la fuente (tanto aguas arriba como aguas abajo), los niveles de demanda y las condiciones de interacción hidráulica necesarias para preservar la salud de la fuente abastecedora.



3. Realizar el cambio de 200mts lineales a la tubería de aducción de los municipios de La Mesa y Anapoima.

Se evidencia la existencia de los materiales, así como la justificación de las razones por las cuales no se ha iniciado la obra correspondiente al 50 %. Con corte al 31 de diciembre de 2025, no se dio cumplimiento total a la meta establecida para la vigencia, alcanzando un avance inferior al 100 %. No obstante, se prevé realizar los avances necesarios durante el año 2026 con el fin de cumplir la meta propuesta.

4. Ejecutar proyectos encaminados a la optimización de los sistemas de tratamiento operados por la ERAT (PTAP).

Se evidencia el cambio de filtros en la totalidad de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), alcanzando un cumplimiento del 100 % de la meta establecida. En consecuencia, se da cumplimiento total a lo programado con corte al 31 de diciembre de 2025.

5. Cumplir con la frecuencia del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua del consumo humano según Resolución 2115 2007.

Para el trimestre evaluado, se evidencian los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) registrados en la plataforma SIVICAP, los cuales indican que no existe riesgo para la calidad del

agua destinada al consumo humano. En consecuencia, se da cumplimiento del 100 % a la meta establecida, con corte al 31 de diciembre de 2025.

La Resolución 2115 de 2007 establece la frecuencia con la cual deben realizarse las actividades de control y vigilancia de la calidad del agua para consumo humano. Dicha resolución, expedida por el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, define los parámetros básicos y complementarios que deben ser analizados, así como los valores máximos permitidos para garantizar la potabilidad del agua.

Esta normativa tiene como propósito asegurar que el agua destinada al consumo humano sea segura, a través de acciones como el monitoreo periódico, la evaluación de parámetros de análisis, el cumplimiento de valores máximos permitidos, la asignación de responsabilidades a los prestadores del servicio y los mecanismos de vigilancia y sanción. En este sentido, la Resolución 2115 de 2007 es fundamental para la protección de la salud pública, al garantizar que el agua suministrada cumpla con los estándares de calidad que minimizan los riesgos asociados a su consumo, siendo su cumplimiento responsabilidad de todos los actores involucrados en la cadena de suministro de agua potable.

Clasificación IRCA	Nivel de riesgo	Observaciones y acciones
80,1 – 100	Inviabile sanitariamente	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35,1 – 80	Alto	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14,1 – 35	Medio	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5,1 – 14	Bajo	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	Sin riesgo	Agua apta para el consumo humano. Continuar la vigilancia.

Tabla 2. Clasificación IRCA y nivel de riesgo del agua para consumo humano. Fuente: Resolución 2115 de 2007.

6. Ejecutar los cronogramas establecidos en la empresa para la prestación de los servicios.

Cumplir con los cronogramas de acueducto, alcantarillado y aseo en la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, es crucial para la prestación eficiente de servicios, ya que permite una mejor organización, optimización de recursos, y asegura la entrega oportuna de los

mismos, el cronograma bien ejecutado facilita la coordinación entre equipos, reduce riesgos y mejora la satisfacción del cliente al garantizar que los servicios se entreguen según lo acordado.

La meta a dentro de esta actividad es cumplir con la prestación del servicio al 100%, en el seguimiento se evidencia que el cronograma de servicio se ha venido cumpliendo en su totalidad con un cumplimiento del 100% durante el segundo semestre según contrato de condiciones uniformes.

CRONOGRAMAS ERAT

<p>CRONOGRAMA DE SUMINISTRO LA MESA "DOS VEZ POR SEMANA"</p> <p>Descargar</p>	<p>CRONOGRAMA DE SUMINISTRO ANAPOIMA</p> <p>Descargar</p>	<p>CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS LA MESA</p> <p>Descargar</p>
---	---	---

7. Ejecutar las órdenes de atención a fugas generadas.

La ejecución de las órdenes de atención a fugas generadas es un aspecto fundamental para Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., La Mesa – Anapoima, busca mantener la eficiencia y la sostenibilidad de su sistema de abastecimiento de agua.

La ejecución puntual y priorizada de las órdenes de atención a fugas es importante porque:

- Reduce las pérdidas de agua.
- Mejora la eficiencia del sistema
- Mejora de la calidad del servicio

La meta establecida para esta actividad es atender el 100% de los requerimientos por fugas, el cumplimiento de este se evidencia según informe de reporte se puede evidenciar como todas las fugas informadas han sido atendidas en su totalidad, con un cumplimiento del 100% al momento del seguimiento realizado.



8. Realizar el cambio de las redes de acueducto que ya cumplieron con su vida útil.

En el periodo evaluado no se evidencian avances frente a la meta programada del 20 %. Con corte al 31 de diciembre de 2025, no se dio cumplimiento total a la meta establecida del 100 %; no obstante, se estima que durante la vigencia 2026 se alcanzará el cumplimiento total de la meta.

9. Realizar el cambio de las redes de alcantarillado que ya cumplieron con su vida útil.

Se evidencia el cumplimiento total de la obra en el sector La Perla, en La Mesa, Cundinamarca (100%). La meta se ha alcanzado en su totalidad, con corte al 31 de diciembre de 2025.

10. Ejecutar las actividades mencionadas en la resolución CAR No. 2398 del 15 de septiembre de 2011 en el municipio de La Mesa.

evidencian las actividades realizadas relacionadas con el PSMV del municipio de La Mesa. Sin embargo, la eliminación del vertimiento 12 quedó pendiente, alcanzando un avance del 75% al 31 de diciembre de 2025, por lo que no se cumplió la meta en su totalidad. Se espera realizar los avances correspondientes durante el año 2026 para alcanzar el 100%.

11. Ejecutar las actividades mencionadas en la resolución CAR No.2998 del 20 de septiembre de 2010 en el municipio de Anapoima.

Se evidencian las actividades realizadas relacionadas con el PSMV del municipio de Anapoima. alcanzando un avance del 100% al 31 de diciembre de 2025, por lo que se cumplió la meta en su totalidad.

12. Implementar definitivamente la recolección nocturna en el sector urbano.

La implementación de la recolección nocturna de residuos en zonas urbanas del municipio de La Mesa es clave para mejorar la calidad de vida de los habitantes y la eficiencia del servicio de limpieza. Esta medida reduce la congestión vehicular y los malos olores durante el día, además de permitir una gestión más eficaz de los residuos, disminuyendo riesgos para la salud y el medio ambiente.

Para la nueva gerencia de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., la recolección nocturna de residuos sólidos constituye una estrategia prioritaria, a la cual se están destinando los recursos necesarios para cumplir con la meta establecida.

La meta para esta actividad es alcanzar una cobertura del 100% en el territorio de La Mesa. Durante el la vigencia se ha logrado un cumplimiento del 100% en el área urbana.



ERAT Plan Piloto de Recolección Nocturna

Estimados usuarios, vecinos y comerciantes del municipio de La Mesa: Nos complace informarle sobre el plan piloto de recolección nocturna de residuos sólidos que se implementará en el primer semestre del 2024.

Iniciaremos este plan en los siguientes sectores:

Día	Inicio	Sectores
18-Nov-2024 y 16-Mar-2025	Medianoche 00:00 hrs.	<ul style="list-style-type: none"> Barrio Alto – Barrio Mirador – Esquinas de San Pablo – Parroquia Calle 20 Avenida (C/Carretera hasta el Hospital) Parque Principal (C/Carretera 30 y 20) Barrios (La Florida – La Peña – José Antonio Olaya – El Tesoro) Plaza Principal, Sabal Norte (Frontera de Mercado) y Sector albañeros

¡Recuerden!

- Este servicio se deberá usar desde los meses de domingo y los meses del invierno.
- Disponer sus residuos dentro de su aferrado y en los contenedores.
- En caso de tener dudas o sugerencias, comuníquese con el área de atención al usuario.

Compañía
 C-1573 266-2088442
www.erasdeltequendama.com



13. Prestar el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas es una actividad esencial para mantener la higiene y el buen estado de los espacios públicos. Consiste en la eliminación de residuos sólidos, como papeles, hojas, y otros desechos, que se encuentran en calles, parques y otros lugares de acceso público. Este servicio puede ser realizado de forma manual o mecánica y es fundamental para la salud pública y la imagen del municipio.

Para esta actividad la meta establecida es cumplir con las áreas establecidas del servicio de barrido, en el segundo semestre se evidencia que se ha venido cumpliendo con el servicio de barrido y limpieza el cual es de 911 k/mes, esta verificación del cronograma de barrido y limpieza y evidencias se hace a través de fotografías de los 911 km, por lo tanto tiene un porcentaje de cumplimiento del 100%.



14. Optimizar la recolección manual en áreas rurales del municipio.

Durante 2025 se alcanzó un avance del 50%; con corte al 31 de diciembre, no se logró cumplir la meta en su totalidad. Se espera alcanzar el 100% durante el año 2026.

La recolección manual es un componente clave en la gestión de las áreas rurales del municipio. Debido a la falta de infraestructura vial, tecnológica y de recursos económicos, esta modalidad es la única opción viable para garantizar el acceso a los servicios de aseo. La meta consiste en mantener la limpieza de las vías veredales e intermunicipales dentro del área de prestación del servicio. En el último seguimiento, se registra un avance del 50%, habiéndose intervenido 5 km de la vía San Joaquín.



15. Prestar el servicio de corte de césped de áreas públicas establecidas en el PGIRS

La prestación del servicio de corte de césped en áreas públicas, según lo establecido en el PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos), es generalmente responsabilidad del municipio o de los esquemas asociativos territoriales que formulen, implementen y actualicen dicho plan. En algunos casos, esta actividad puede ser delegada al prestador del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos dentro de su área de prestación.

El PGIRS es un instrumento de planificación municipal o regional que define objetivos y actividades para la gestión de residuos sólidos, incluyendo el servicio de corte de césped en áreas públicas, con el fin de garantizar la mejora continua y una prestación eficiente del servicio de aseo.

Se evidencia el cumplimiento de las actividades de corte y poda durante el segundo semestre, respaldado por evidencias fotográficas y el cronograma. La meta se ha alcanzado en su totalidad, con corte al 31 de diciembre de 2025, logrando un cumplimiento del 100%.

**16. Atender al 100% las solicitudes requeridas por los usuarios.**

Se verificó el informe en el SISGEP, donde se evidencia que el 92% de las peticiones fueron atendidas por la dirección operativa. Con esto, se cumple con el 92% de la meta propuesta para la vigencia 2025. Para 2026 se estima alcanzar el 100% de cumplimiento.

La actividad, junto con la meta establecida de “Atender al 100% las solicitudes requeridas por los usuarios”, implica que todas las peticiones, preguntas o necesidades expresadas por los usuarios deben

ser resueltas o gestionadas completamente, sin dejar ninguna sin atender. Este objetivo busca garantizar la calidad del servicio y la satisfacción total del usuario.

En el segundo semestre programado se atendieron 72 solicitudes de 78 radicadas en este periodo, evidenciando un cumplimiento del 92% según el informe del SISGE.

